

# RAPPORT D'ACTIVITE

Point d'accès au droit  
du 20ème

Année 2025



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 du PAD 20.....	9
C. Formation de l'équipe.....	9
Titre 2 : Activité du PAD en 2025.....	10
I. Aperçu général de l'activité et de l'occupation des locaux sur l'année 2025.....	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.....	13
C. Domaines de droit sollicités à l'accueil.....	14
D. Actions effectuées à l'accueil.....	16
E. Accueil et accompagnement des victimes de violences conjugales.....	19
III. Activités des permanences.....	20
A. Fréquentation des permanences.....	20
B. Modalités de fonctionnement des permanences.....	21
C. Caractéristiques du public reçu en permanences.....	27
D. Domaines de droit sollicités en permanences.....	28
E. Permanences dédiées à l'accompagnement des victimes de violences conjugales..	29
F. Interventions effectuées.....	30
Titre 3 : Actions et travail de mise en réseau.....	31
I. Mise en réseau et évènements concernant les victimes de violences conjugales.....	31
II. Partenariat et travail en réseau sur le 20 <sup>ème</sup> arrondissement.....	34
III. Informations collectives et évènements.....	36
IV. Réunions de coordination.....	40

## 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.

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 2025, **279132 personnes** ont bénéficié des services du PAD 20.

En 2025, **20116** 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 professionnelles.

Cette année 2025 a vu une légère diminution du nombre total de personnes ayant bénéficié des services du PAD 20 par rapport à 2024 mais elle est marquée par une augmentation des personnes reçues par les chargées d'accueil dans le cadre de l'accueil renforcé, accueil qui nécessite de prendre plus de temps.

En effet, **près de 500 personnes supplémentaires ont été reçues dans le cadre de cet accueil en 2025, ce qui représente une augmentation de près de 20 %.**

Les personnes que nous rencontrons au quotidien ont de plus en plus besoin d'aide dans les démarches dématérialisées, notamment auprès de la préfecture, ne relevant pas nécessairement de la compétence des juristes et ne pouvant être réalisées par les structures France Service ou autres services d'inclusion numérique. Les chargées d'accueil sont donc amenées à réaliser ces démarches, développent une véritable expertise en la matière et se sont adaptées à cette nouvelle nécessité.

## Chiffres clés PAD 20 pour 2025

### 20116 personnes reçues au PAD

**15502** à l'accueil dont **2990** à l'accueil renforcé

**4138** en permanences

**476** personnes ont bénéficié d'une information collective

**4138** personnes reçues en permanences dont **1374** déjà venues et **2764** venues pour la première fois

**15502** personnes reçues à l'accueil

**4960** en accueil physique

**9003** en accueil téléphonique

**1539** par mail

**1094** 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 **93** permanences réalisées par téléphone

**60.1 %** de femmes reçues au PAD 20

**61.2 %** des personnes reçues en permanence au PAD 20 habitent dans le 20<sup>ème</sup>

**558** victimes de violences conjugales reçues à l'accueil, dont **388** reçues pour la première fois

**468** entretiens de victimes de VC en permanences

### Domaines de droit sollicités à l'accueil

**41.2 %** droit des étrangers

**11.9 %** droit civil

**10.8 %** droit du logement

**9.6 %** droit du travail

**6.2 %** droit administratif

**6.2%** 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 2025, 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 18h30 et le vendredi de 9h30 à 12h30.

Le vendredi après-midi, le PAD était ouvert au public uniquement sur rendez-vous, dans le cadre d'un **accueil numérique renforcé du public**, de 14h à 17h, afin de traiter certaines démarches numériques administratives et/ou juridiques, liées au séjour des étrangers principalement, et ne pouvant pas être traitées dans le cadre des démarches France Services réalisées par le PIMMS ou par les différentes structures d'aide et d'inclusion numérique.

Les permanences du PAD fonctionnent 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. Force est de constater toutefois que près de 40% des personnes reçues par le PAD viennent des arrondissements proches du 20<sup>ème</sup>, voire des départements limitrophes.

Le service d'accueil assure une première écoute des personnes accueillies par téléphone ou sur place en vue de comprendre leurs difficultés et 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
Droit Pluriel	Accès au droit des personnes en situation de handicap	Lundi après-midi
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 Et distanciel
Sciences Po	Ecrivain public	2ème et 4ème vendredi matin

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, Paris Aide aux Victimes, Droit Pluriel), 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 un étudiant de Sciences Po Paris à compter de septembre 2025.

### III. Planning

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

APRES MIDI 14H00 17H30/ 18h30	1	Droit Pluriel / Agir Handicap	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	RAD-Droits d'urgence	RAD-Droits d'urgence	
	3	Défenseur des Droits	Paris Aide aux victimes	Barreau de Paris Travail (16h30-18h30) / Conciliateur à distance	Défenseur des Droits	
	VC	RAD-Droits d'urgence	PVC-Droits d'urgence	Accueil renforcé VC possible	Accueil renforcé VC possible	

#### 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.

Depuis 1995, Droits d'urgence combat toutes les formes d'exclusion par la défense et l'aide juridique que ses équipes apportent aux personnes rendues vulnérables, pour restaurer leurs droits. Ainsi, elle agit pour la dignité de chacun et chacune dans une société plus juste.

Parce que la rupture de droit est la principale cause de l'exclusion, Droits d'urgence mobilise des professionnels 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.es 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 2025, 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 salarié.es. Elles mobilisent à ce jour également plus de 400 bénévoles et près de 150 avocat.es et juristes dans le cadre de partenariats Pro Bono.

## 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 : Henda Rejeb,
- 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 2<sup>ème</sup> année de droit afin d'effectuer un stage d'observation du monde professionnel juridique 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.

Enfin, des élèves de 3<sup>ème</sup> sont venus pour leur stage d'observation, ce qui a permis de les sensibiliser sur l'accès au droit et d'avoir une première approche du monde juridique.

## 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 2025, 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 2025, 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 et l'accompagnement des victimes de violences conjugales
- Formation "premiers secours en santé mentale"
- Formation sur la transidentité pour une chargée d'accueil

- Formation "prévention et la gestion de l'agressivité des usagers" pour une chargée d'accueil
- Formation-sensibilisation sur les Violences sexistes et sexuelles
- Formation en droit pénal pour une chargée d'accueil
  
- **Sessions d'analyse de la pratique professionnelle**

En 2025, 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.

Les chargées d'accueil ont suivi 4 séances 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.

## Titre 2 : Activité du PAD en 2025

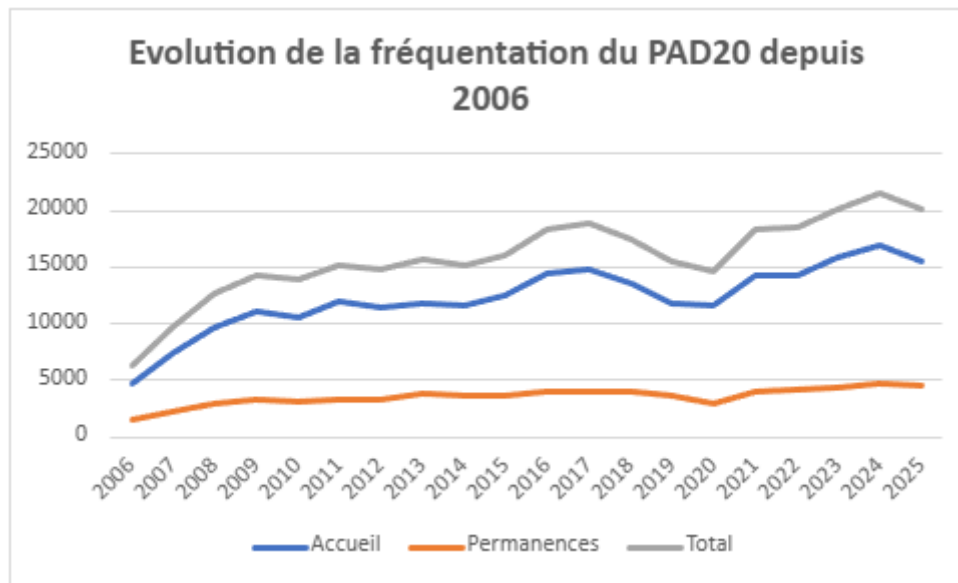
### I. Aperçu général de l'activité et de l'occupation des locaux sur l'année 2025

**20116** personnes ont été reçues en 2025 au PAD 20, se répartissant comme suit :

- **15502** personnes reçues à l'accueil,
- **4138** personnes reçues en permanences juridiques,
- **476** 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 une légère diminution du nombre total de personnes ayant bénéficié des services du PAD 20 à l'accueil et en permanences par rapport à 2024 mais une nette augmentation des personnes reçues dans le cadre de l'accueil renforcé (cf.infra).

Le PAD est resté ouvert 240 jours en 2025 (7 jours fériés et 13 jours de fermeture pour congés) et a ainsi géré un flux de **82 personnes par jour** en moyenne entre les personnes reçues à l'accueil et celles reçues en permanences.



- Taux d'occupation des locaux

Les locaux ont largement été occupés durant cette année.

Au total, 1532 créneaux de permanences étaient disponibles (bureaux libres) et 1310 permanences étaient prévues.

1094 permanences ont été réalisées, ce qui représente 83,5 % des permanences prévues, dont 1001 sur place et 93 en distanciel.

Un bureau est resté disponible tous les mercredis matin faute de permanence.

Un bureau n'a été occupé qu'à compter de septembre 2025, le lundi après-midi, à la suite de la mise en place d'une nouvelle permanence assurée par l'association Droit Pluriel.

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.

Certains bureaux ont ponctuellement été inoccupés en raison de congés, formations des intervenant.es, arrêts maladie, en l'absence d'intervenant.es disponibles ou encore à la suite d'annulation de permanences faute de rendez-vous (216 absences sur l'année).

## 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 ne nécessitant pas d'intervention juridique immédiate 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 2025, **15502 personnes** ont sollicité l'accueil du PAD 20, se répartissant comme suit :

- 9003 personnes ayant pris contact par téléphone (58.1 %)
- 4960 personnes reçues sur place (32 %)
- 1539 personnes informées par mail (9.9 %)

En moyenne, 310 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 100 personnes qui peuvent être reçues sur cette demi-journée.

Une diminution globale du nombre de personnes ayant sollicité l'accueil du PAD a été constatée par rapport à 2024. Cela se traduit plus précisément par une diminution de l'accueil téléphonique, les chargées d'accueil ayant reçu plus de personnes sur site, en accueil physique, **et particulièrement dans le cadre de l'accueil renforcé qui leur prend plus de temps.**

En effet, le nombre des personnes reçues à l'accueil physique ne cesse d'augmenter.

Ainsi 4960 personnes ont été reçues directement à l'accueil du PAD contre 4475 en 2024 soit près de 500 personnes supplémentaires.

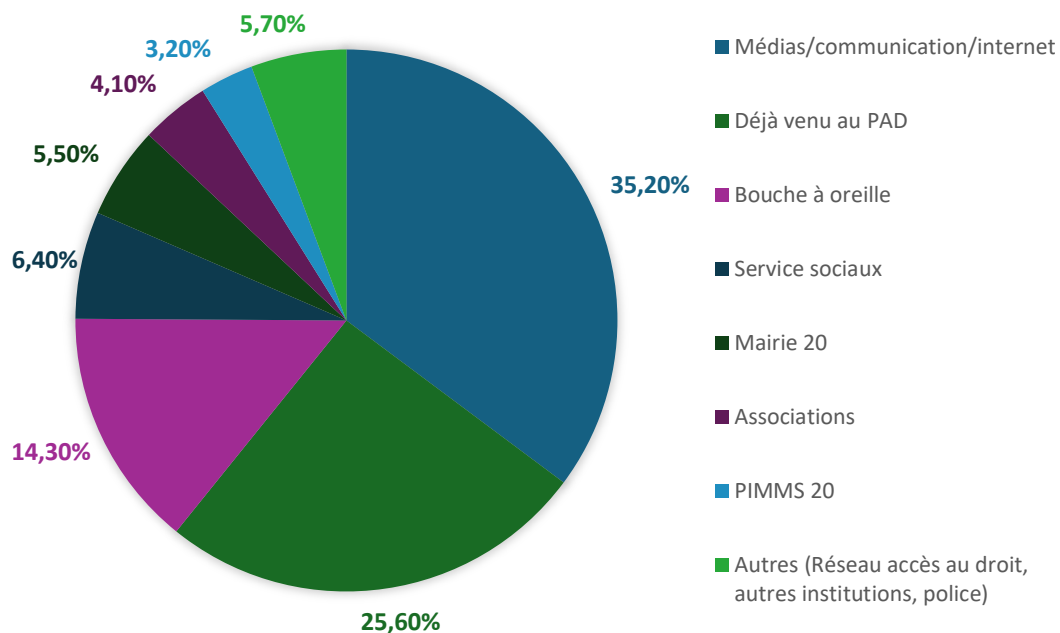
Cette augmentation correspond au nombre de personnes supplémentaires reçues en accueil renforcé par les chargées d'accueil . 2990 personnes ont été reçues dans le cadre de cet accueil contre 2507 en 2024, ce qui représente **19.3 % de l'accueil global** (14.8 % en 2024).

L'accueil est sollicité par de nouvelles demandes liées à la dématérialisation croissante des démarches administratives notamment auprès de la préfecture. Les chargées d'accueil ont su s'adapter à ces nouvelles demandes et à la nécessité d'accompagner de plus en plus les personnes sur le volet numérique en réalisant de nombreuses démarches avec elles tout au long de la semaine et le vendredi après-midi sur un temps dédié (cf. Infra).

Les demandes par mail ont également augmenté par rapport à 2024 avec près de 300 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'usager.ères 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 et stable par rapport à 2024 puisqu'elle s'élève à 35.2 % contre 36.4 % en 2024.

Les personnes déjà venues sont en augmentation (+ 3.7 points) et représentent une part toujours importante (25.6 %), ce qui montre que le PAD a un public d'habitué.es et de personnes qui ont besoin de revenir tant que leurs difficultés ne sont pas solutionnées.

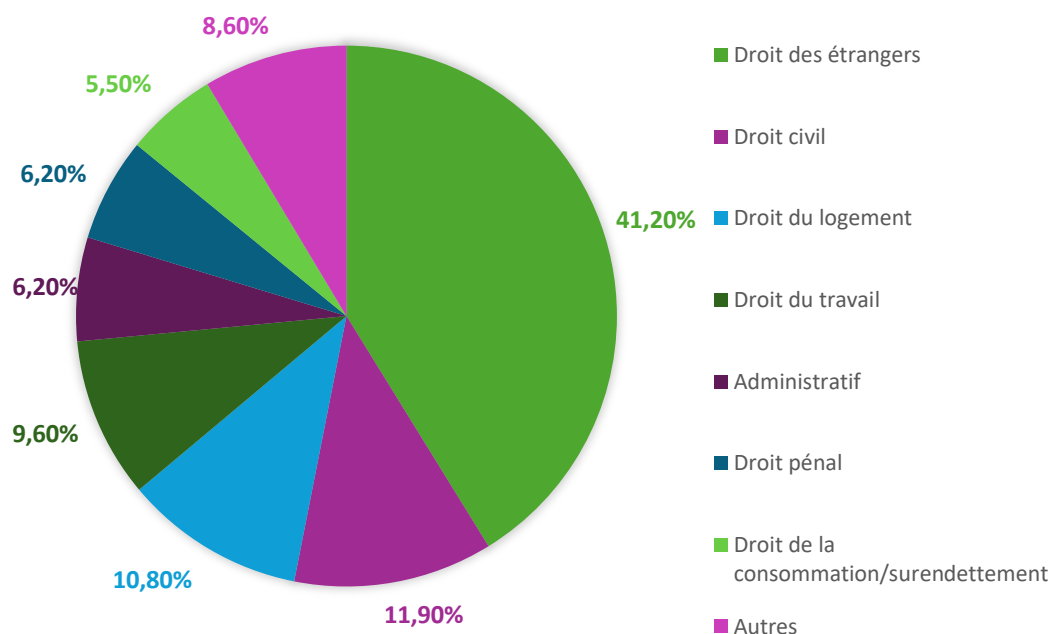
Le PAD a parallèlement constaté une diminution du bouche à oreille (-3 points).

La mairie du 20<sup>ème</sup>, les services sociaux et associations partenaires sur le territoire ont orienté régulièrement et de manière stable des usager.ères au PAD (MDS 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 sur certaines problématiques juridiques (droit des étrangers, droit de la protection sociale).

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

15502 demandes d'aide juridique ont été comptabilisées à l'accueil du PAD 20 durant l'année 2025 sur les principales problématiques suivantes :



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

**Les demandes en droit des étrangers sont toujours majoritaires mais stables** par rapport à 2024 et atteignent 41,2 % des demandes globales (contre 41.3 % en 2024). La complexité des démarches administratives dans ce domaine, notamment en raison de leur dématérialisation explique cette forte demande. De nombreux étrangers ne parviennent pas à déposer

leurs demandes de titre de séjour (premier dépôt ou renouvellement), sont exposés à des blocages et dysfonctionnements de la plateforme numérique ANEF, font l'objet de clôtures de leurs demandes sans explication ou n'obtiennent pas de réponse à celles-ci, font face à des traitements de leurs dossiers dans des délais anormalement longs, ou encore se retrouvent très souvent démunis de documents leur permettant de justifier de leur régularité (récépissés ou attestations de prolongation d'instruction), alors même qu'ils étaient en situation régulière depuis de nombreuses années. Ces difficultés les amènent à faire appel au service du PAD. 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 totalement saturées. Le travail de ces juristes reste profondément modifié et s'éloigne bien souvent du droit pur. 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, voire plus, de procédures, de blocages et d'attente pour les usagers. La plateforme ANEF bloque certaines démarches et certains titres de séjour et les préfetures 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 souvent rendu indispensable.

Les demandes en droit civil ont légèrement diminué tandis que celles en droit du travail et en droit de la consommation ont légèrement augmenté.

Les demandes en droit du logement et en droit pénal sont stables.

Enfin, les demandes en droit administratif, relations avec les services publics, sont stables mais 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 ont représenté **80.7 %** de l'accueil global et consistent à :

- **Gérer les rendez-vous** (prise de rendez-vous, annulations et remplacements, communication de l'adresse et horaire, confirmation du rendez-vous, etc...) : **62.1 %**.

Pour poser les rendez-vous, l'équipe d'accueil doit prendre le temps d'écouter la personne, d'analyser sa demande, de cerner la problématique juridique laquelle n'est pas toujours clairement formulée et de déterminer l'urgence de la situation. Selon le problème identifié par l'équipe et les besoins de l'usager.ère, 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 : 7.1 %**.

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 usager.ères 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) : **11.5 %**.

Certains usager.ères 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 (5.9 %)** : recherche d'adresse d'une structure où orienter, d'un flyer, demande de précisions à l'usager.ère pour mieux comprendre la situation, etc...
- **de la réalisation de démarches numériques** qui ne relèverait pas de la compétence du PIMMS comme effectuer une demande de naturalisation, de regroupement familial, certaines demandes de titres de séjour, adresser des messages à la préfecture pour adresser des pièces complémentaires, demander où en est l'instruction d'une demande (5.2 %). 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 (cf.infra et supra).
- **de l'information juridique sans rendez-vous (4.4 %)** 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 dossier (1.7 %)**, principalement de dossier d'aide juridictionnelle ou de demande de droit de suite.
- **des explications de courriers ou décisions de justice (1.6 %)**, permettant de déterminer aussi si un recours ou une nouvelle requête peut être effectuée. Informer les usager.ères des délais de recours, poser un rendez-vous avec un.e intervenant.e du PAD si besoin.

En 2025, la prise en charge dans le cadre de cet accueil renforcé a augmenté puisqu'elle a représenté **19.3 %** de l'accueil global (contre 14.8 % en 2024). 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 sites d'accès aux préfectures et pour ne pas saturer les permanences des juristes en droit des étrangers.

- **Accueil numérique**

Cet accueil a été mis en place début 2024, le vendredi après-midi, de 14h à 16h au début et aujourd'hui jusqu'à 17h. Il permet aux chargées d'accueil de recevoir chacune jusqu'à 3 personnes pour des démarches numériques complexes qu'elles n'ont pas le temps de réaliser le reste de la semaine.

**117 personnes ont été reçues** dans le cadre de cet accueil spécifique du vendredi après-midi en 2025.

Cet accompagnement se fait en structure fermée c'est-à-dire sans accueil téléphonique et accueil physique.

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 réalisent donc des demandes de naturalisation, de regroupement familial ainsi que de nombreuses premières demandes de titre de séjour ne nécessitant pas toujours l'intervention d'un.e juriste ou sinon après avoir vérifié les conditions auprès d'un.e juriste (jeune majeur.e, conjoint de français, parent d'enfant réfugié, personne entrée par regroupement familial...). Ces démarches ne peuvent pas être réalisées par les entités France Service.

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.

Cela permet d'extraire ces démarches numériques du temps consacré aux permanences juridiques. Par conséquent, les juristes (RAD de Droits d'urgence, LDH...) peuvent se concentrer sur les démarches et recours purement juridiques.

Sur ce temps d'accompagnement, les chargé.es d'accueil peuvent accompagner les usager.ères sereinement et efficacement tout en essayant de les autonomiser sur certaines démarches en prenant le temps de les leur expliquer.

Les chargées d'accueil du PAD ont donc développé une vraie expertise et connaissance en la matière, proche de celle d'un.e juriste en droit des étrangers en termes de réalisation de démarches liées au séjour en France, et effectuent ainsi un accueil plus que renforcé.

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 l'ouverture du PAD 20, un accueil renforcé dédié aux violences conjugales a été mis en place.

Le rôle de cet accueil renforcé est :

- **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'aide juridictionnelle, terminer une démarche sur l'ANEF.

Pour assurer cet accueil, elle peut utiliser un bureau destiné à la réception des victimes de violences conjugales lequel permet de recevoir les victimes à l'écart de l'accueil au calme.

**En 2025, 70 victimes de violences conjugales ont été reçues dans le cadre de cet accueil renforcé** réalisé par la chargée d'accueil juridique et social, référente violences conjugales.

Une nouvelle chargée d'accueil est arrivée sur ce poste au mois de juin 2024, et continue de suivre des formations relatives à la prise en charge des victimes de violences conjugales afin d'augmenter ses compétences en termes d'accueil renforcé.

### III. Activités des permanences

**4138** personnes ont été reçues au PAD 20, en 2025, dans le cadre de **1094** permanences dont seulement 93 réalisées par téléphone.

#### A. Fréquentation des permanences

Le taux global de rendez-vous non honorés est de 7,4 %, en très légère baisse par rapport à 2024. 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 2025 sont celles de Droits d'urgence, des délégué.es de la Défenseure des Droits, des conciliateur.trices, des notaires, des associations en droit de la consommation** avec un faible taux de rendez-vous non honorés inférieur ou égal à 7 %.

## B. Modalités de fonctionnement des permanences

- **Des permanences principalement en présentiel**

En 2025, 1001 permanences ont donc été réalisées sur site par les intervenant.es du PAD 20 et 93 permanences par téléphone, soit un total de 1094 permanences.

Seul, un conciliateur de justice est resté en télétravail toute l'année. Une juriste RAD de Droits d'urgence réalise des permanences en distanciel les vendredis matin à la suite d'un aménagement de son poste.

A leur demande et/ou exceptionnellement, se sont tenues en distanciel 9 permanences de Paris Aide aux Victimes, 2 du CIDFF, 2 de la Ligue des Droits de l'Homme, 6 permanences du Barreau et une de l'ADIL. 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 258 personnes, soit 5.4 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 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.

11 permanences ont permis d'accueillir 48 personnes, soit 4.4 personnes reçues par permanence en moyenne.

- **Permanences du CIDFF**



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

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

80 permanences ont permis d'accueillir 271 personnes soit 3.4 personnes reçues par permanence en moyenne.

16 permanences ont été annulées en raison de congés ou indisponibilités des juristes mobilisées sur des évènements.

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



Deux dispositifs de Droits d'urgence assurent des permanences au sein du

Point d'accès au droit :

❖ *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...).

399 permanences (dont 47 en distanciel) ont permis d'accueillir 1451 personnes, soit 3.6 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 ont été assurées par Emma Caillibotte puis Aurélie Arnaudès et/ou Anne-Thalia Crespo.

191 personnes ont été reçues dans le cadre de 94 permanences effectuées, soit un ratio de 2 personnes reçues par permanence en moyenne (cf.infra).

81 permanences des juristes RAD et 7 du PVC ont été annulées en raison de congés ou de formations, de séances de supervision ou encore d'arrêts maladie. 9 ont pu être reprogrammées.

➤ **Permanence de l'association Droit Pluriel**



Cette nouvelle permanence a lieu tous les lundis après-midi et est assurée par Laura Ayad.

La juriste de Droit Pluriel reçoit les usager.ères pour toute problématique juridique (droit de la famille, droit du travail, droit du logement...) lorsque le handicap est un frein pour la personne et pour le droit du handicap (aides auxquelles les personnes en situation du handicap et proches aidants ont droit).

12 permanences ont pu être assurées depuis début octobre et ont permis d'accueillir 35 personnes, soit 2.9 personnes reçues par permanence en moyenne.

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



Cette permanence a lieu tous les vendredis matin et a été assurée par Asmae Ahmali puis Cléo Binot.

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 2 à distance) permettant de recevoir 201 personnes, soit un ratio de 5.2 personnes par permanence.

8 permanences ont été annulées en raison de congé ou d'arrêt maladie.

➤ **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 61 personnes, soit 5.1 personnes reçues par permanence en moyenne.

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



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

46 permanences (dont 9 en distanciel) ont permis de recevoir 118 personnes, soit un ratio de 2.6 personnes par permanence.

3 permanences ont été annulées en raison de congé.

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



Le PAD 20 dispose de plusieurs permanences par semaine assurées 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.

73 permanences (dont 3 à distance) ont permis de recevoir 394 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.

26 permanences (dont 1 à distance) ont permis de recevoir 137 personnes (ratio 5.3).

- Une permanence en droit des étrangers, les 2<sup>ème</sup> et 4<sup>ème</sup> jeudi matin de chaque mois.

24 permanences ont permis de recevoir 123 personnes (ratio 5.1).

- Une permanence à destination des TPE/PME en difficulté, le 3<sup>ème</sup> lundi après-midi du mois. 10 permanences ont eu lieu (dont 2 à distance) permettant de recevoir 46 personnes (ratio 4.6).

#### ➤ 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...

41 permanences ont eu lieu, permettant de recevoir 230 personnes (ratio de 5.6 personnes par permanence). 10 ont été annulées (soit car aucun.e notaire ne s'était inscrit.e, soit 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.

108 permanences en présentiel ont permis d'accueillir 403 personnes, soit un ratio de 3.7 personnes par permanence.

31 permanences ont été annulées en raison de congés des délégué.es ou participations à des réunions.

➤ **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.

34 permanences ont permis de recevoir 75 personnes ; soit un ratio de 2.2 personnes par permanence.

15 ont été annulées en raison de congés ou 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.

32 permanences dont 26 en distanciel ont eu lieu et 84 personnes ont été reçues (ratio de 2.6).

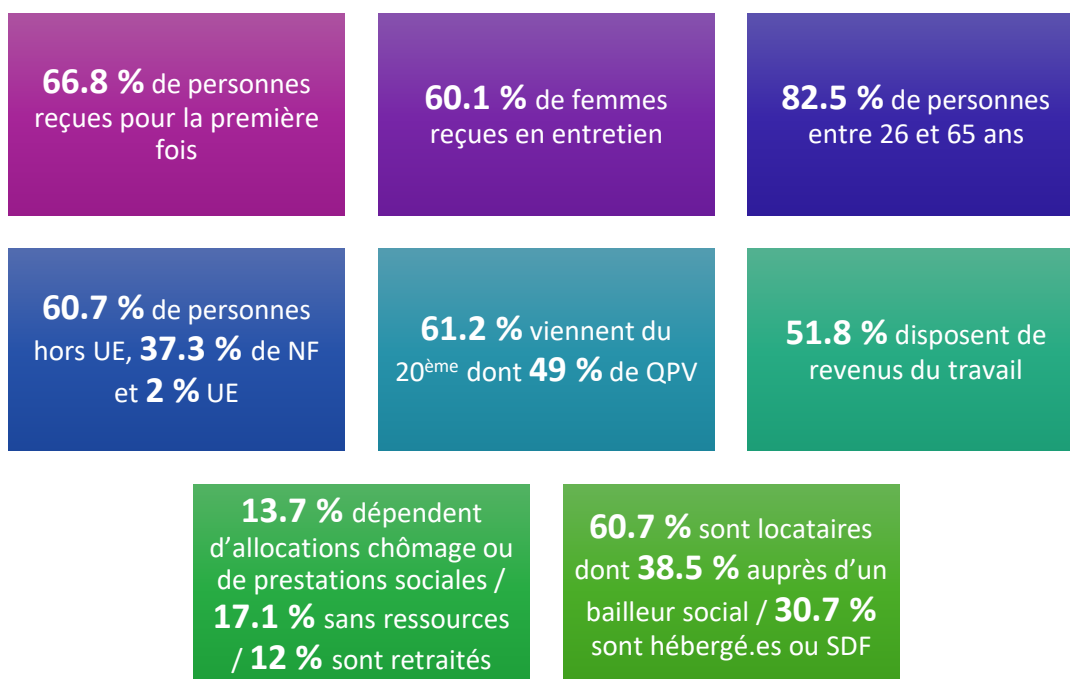
29 permanences ont été annulées en raison de congés et d'arrêts maladie.

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

Une permanence bimensuelle a été mise en place à compter du mois d'octobre 2025 assurée par un étudiant de Sciences Po Paris dans le cadre d'une clinique juridique/Accès au droit pour permettre à des personnes d'être aidées dans leurs démarches, par l'aide à la rédaction de courriers administratifs.

5 permanences en présentiel ont permis d'accueillir 12 personnes, soit 2.4 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 légère augmentation (61.2 % en 2025 contre 60.2 % en 2024) 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 49 % (contre 46.3 % en 2024). 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 (participations aux kiosques Accès aux droits, à divers forums, cf. infra).

29 % viennent des autres arrondissements parisiens (principalement des 11<sup>ème</sup>, 12<sup>ème</sup> dépourvus de structures d'accès au droit et 19<sup>ème</sup>) et 9.8 % des autres communes, même si la part des usager.ères venant d'Ile de France a diminué (9.8 % contre 11.4 % en 2024).

35.2 % 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 partout à Paris, voire au-delà dans les départements limitrophes, 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 et départements limitrophes.

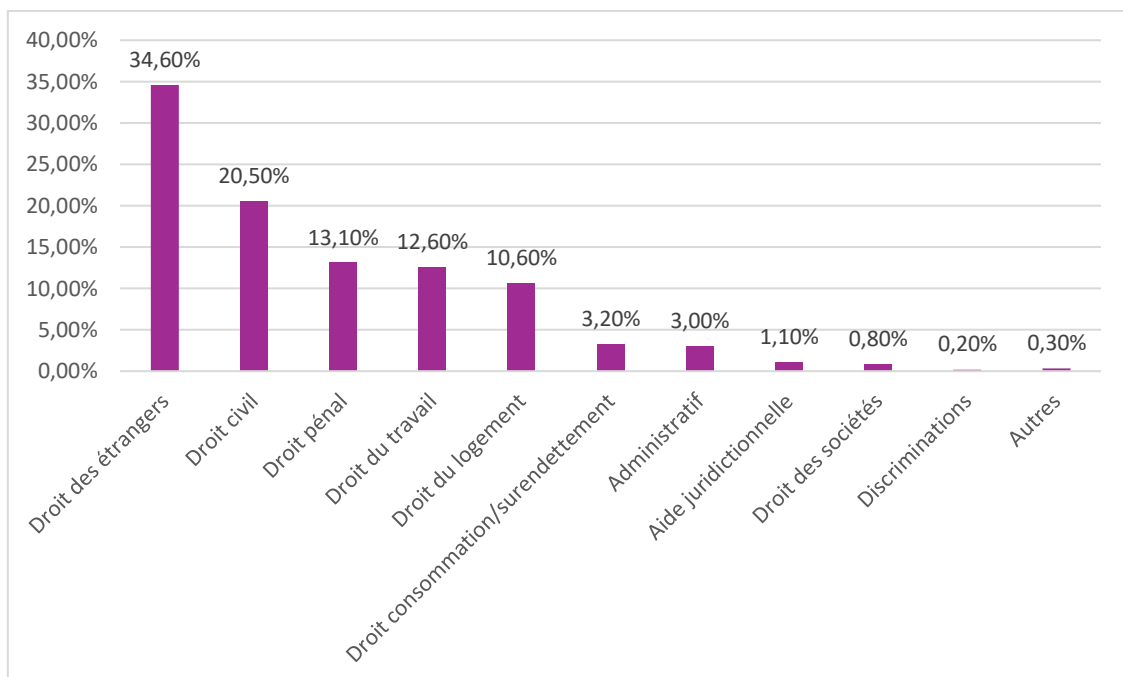
- **Augmentation des personnes en activité et un public moins précaire**

Les demandes de rendez-vous pour les personnes en activité sont en augmentation en 2025 par rapport à 2024. En effet, 51.8 % des usager.ères sont salarié.es ou travailleur.euses indépendant.es en 2025 contre 49 % en 2024.

En parallèle, le nombre de personnes sans ressource a diminué puisqu'il est de 17.1 % (18.8 % en 2024) ainsi que le nombre de personnes hébergées ou sans domicile fixe (30.7 % contre 34 % en 2024).

On constate donc que le PAD a été sollicité par un public moins précaire en 2025.

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



Dans le cadre des permanences, nous constatons toujours une demande prépondérante en droit des étrangers stable par rapport à 2024.

Les dysfonctionnements du site de l'ANEF, les difficultés des usager.ères face à la multiplicité des démarches et plateformes préfectorales et les retards générés par les préfectures dans le

traitement des dossiers ont pour conséquence d'augmenter les saisines des personnes en situations de régularisation. Les situations à traiter en droit des étrangers sont 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 ; cette part est en augmentation et représente 70.3 % des domaines de droit sollicités sur leurs permanences (contre 68.1 % en 2024).

Cette part est également en forte hausse sur les permanences des délégué.es de la Défenseure des Droits puisqu'elle représente 50.9 % de leurs sollicitations (contre 45.7 % en 2024).

Les demandes en droit civil ont légèrement diminué sur les permanences (diminution probablement liée au fait qu'il y a eu quelques permanences du CIDFF en moins en 2025), tandis que celles en droit pénal, droit du travail et droit du logement ont légèrement augmenté.

## 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.

Elles ont lieu une fois par semaine au sein du PAD 20, généralement sur une journée entière. En raison de la complexité des situations, il est difficile de recevoir plus de deux personnes par permanence. Lors de ces rendez-vous, la juriste peut aider la victime à préparer sa plainte en amont du dépôt au commissariat, se mettre en lien avec le Parquet, saisir le juge aux affaires familiales en vue d'une ordonnance de protection, déposer une demande de titre de séjour en préfecture. Elle fait également le lien avec d'autres partenaires du champ social ou médical. Elle prolonge parfois son action en accompagnant la victime à la Préfecture de police pour le dépôt de sa demande, au commissariat pour le dépôt de sa plainte.

En 2025, **468 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 2025 sont des **actions d'information** (55 %) **et de conseil** (uniquement pour les avocats-9.6 %), d'orientation vers des structures plus spécialisées, d'autres partenaires (7.6 %) et **de rédaction de courriers administratifs, juridiques ou recours** (9.9 %), de constitution de dossiers (8.5 %).

Les démarches numériques réalisées en permanences ont diminué puisqu'elles ont représenté 4.5 % des actions contre 6.3 % en 2024. Ceci est dû au fait que les chargées d'accueil prennent souvent le relais des juristes en droit des étrangers afin de terminer certaines démarches et réalisent de nombreuses démarches dématérialisées elles-mêmes pour désengorger les permanences des juristes RAD (cf. supra).

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 a représenté 0.2 % des interventions en 2025.

### 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 la participation à des groupes de travail, forums, réunions de coordination et à la mise en place d'animations et d'informations collectives, sur le thème des violences conjugales notamment.

En 2025, **476 personnes ont pu faire l'objet d'informations collectives**, ceci dans le cadre de **22 informations collectives/sensibilisations ou participations à des forums/ateliers** sur le 20<sup>ème</sup> arrondissement et autres arrondissements.

#### 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 douzaine de membres des secteurs institutionnels et associatifs : assistantes de service social et socio-éducative, médiatrice familiale, psychologue et intervenant social du commissariat, infirmière-puéricultrice, juristes.

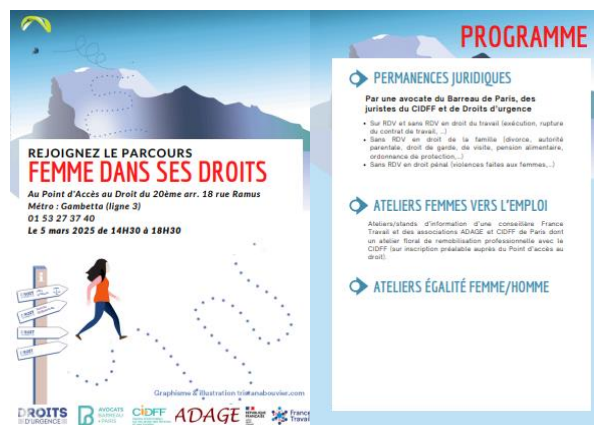
Ce réseau se réunit une fois par mois et a pour objectif de tisser des liens entre des

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, les situations suivies et les difficultés rencontrées 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).

- **Parcours Femmes dans ses droits**



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 l'association ADAGE.

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), des ateliers égalité femmes/hommes et des ateliers/stands sur l'emploi et l'insertion professionnelle des femmes assurés par une conseillère France travail, le CIDFF et l'association Adage.

La MVAC a mis à disposition ses espaces pour recevoir professionnel.les et usagères sur une demi-journée.

- Forum à l'occasion de la journée du 25 novembre



Le Réseau Violences Conjugales du 20<sup>ème</sup> a organisé le 18 novembre à l'occasion de la journée de lutte contre les violences faites aux femmes une journée de sensibilisation à destination des professionnel.les, sous forme d'un forum sur le repérage des violences conjugales.

Les membres du réseau étaient présent.es tout au long de la journée pour animer différents ateliers (ateliers sur les formes de violences, le violentomètre, le questionnement systématique, quizz, films courts...) et ont ainsi pu échanger avec les professionnel.les, proposer outils et ressources pour repérer les violences au sein des couples.

- Permanence Droits d'urgence et Police municipale sur le parvis de la mairie

Une permanence s'est tenue sur le parvis de la mairie du 20<sup>ème</sup>, en lien avec la mairie et la police municipale, afin de sensibiliser les passant.es aux violences faites aux femmes, d'informer sur les dispositifs existants de prévention et d'accompagnement des victimes et de distribuer flyers, violentomètres, sifflets « anti-relous ».

- Permanence Hôpital Tenon

La coordinatrice du PAD et certaines membres du réseau VC se sont rendues à la maternité de Tenon afin de tenir un stand d'information à l'occasion de la journée du 25 novembre et ont également rencontré une partie de l'équipe de maternité.

- Le Réseau d'Aide aux Victimes de Violences du 20<sup>ème</sup>

Le Réseau d'Aide aux Victimes de Violences (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.

La coordinatrice du PAD s'est rendue aux plénières de ce réseau.

- **Le Réseau Violence Conjugale du 11<sup>ème</sup>**

La coordinatrice s'est rendue à une réunion organisée par ce réseau afin de présenter le PAD et notamment l'accompagnement qu'il propose pour les victimes de violences conjugales.

## 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 est en lien avec la Collaboratrice Espaces verts, Végétalisation de l'espace public, Vie associative, Accès au droit, et avec la Collaboratrice Petite Enfance, Égalité Femme-Homme, Seniors, Lutte contre les discriminations, Famille et parentalité afin d'organiser le Comité de Pilotage du PAD et autres événements.

- **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 agent.es d'accueil des différentes structures.

La coordinatrice se rend chaque année à la réunion annuelle de coordination du PAIS.

Ceci lui a permis de se rendre début janvier à l'EPI Buzenval afin de rencontrer l'équipe de cette EPI et leur présenter le PAD.

Une immersion d'une chargée d'accueil du PAD à la Maison des Solidarités du 20<sup>ème</sup> a également été organisée en fin d'année.

- **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 les 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 usager.ères reçu.es par les différentes structures de ce réseau. Le PAD peut également être sollicité par les EDL pour participer à des forums à destination des habitant.es 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 la Maison des Solidarités (ex CASVP) lesquels sollicitent le PAD pour des orientations et inversement.

- **Institut de Formation en Travail Social (IFTS)**

Une formatrice de l'IFTS du Campus Croix Saint-Simon dans le 20<sup>ème</sup> a contacté la coordinatrice du PAD afin de développer un partenariat et mettre en place des informations collectives auprès d'étudiant.es en formation d'assistant.es de service social.

La coordinatrice a ainsi accueilli 2 groupes d'élèves les 16 et 22 mai afin de leur présenter

l'accès au droit parisien, les PAD, leur fonctionnement, les domaines de droit traités, de leur expliquer quand et pourquoi orienter.

- **Services de police**

Le PAD 20 a un partenariat 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 dès lors nombreuses.

- **Service Social Tenon**

La coordinatrice du PAD a rencontré le Cadre Socio-Éducatif du Service Social Hospitalier de Tenon afin d'échanger sur les orientations et partenariats possibles.

Le PAD et le Pôle Violences Conjugales de Droits d'urgence sont ensuite allés rencontrer l'équipe sociale de Tenon afin de présenter leurs services.

### III. Informations collectives et évènements

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

Le 6 septembre 2025, 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 50 personnes ont été renseignées.



- Forums en lien avec les EDL

En 2024, le PAD a été sollicité par l'EDL de Belleville pour participer à des Kiosques Emploi et Accès aux droits organisés dans le quartier politique de Belleville-Amandiers-Pelleport. La coordinatrice a ainsi tenu un stand d'information, le 9 avril 2025, 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.



- 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 deux à 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 iels rencontrent une difficulté juridique.

- Partenariat avec l'association ADAGE

En 2020, la coordinatrice du PAD 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 juin et octobre.

- **Partenariat autour de la santé des femmes**

L'équipe du PAD et le réseau VC du 20<sup>ème</sup> ont tenu un stand d'information et de sensibilisation sur l'accès au droit et les violences conjugales, sur 3 journées lors du Village Santé organisé lors de la venue du Bus du Cœur des Femmes, coordonné par la Coordinatrice Ateliers Santé Ville des Portes du 20<sup>ème</sup>, ceci dans l'optique de participer à l'amélioration de la prise en charge et de l'état de santé global des femmes en situation de vulnérabilité.

Ce village avait vocation à proposer des ressources aux participantes dans tous les domaines qui peuvent les concerner au quotidien.



- **Actions auprès du public sénior**

Afin de cibler le public sénior, la coordinatrice du PAD a tenu un stand lors d'une après-midi de sensibilisation sur l'isolement des seniors à destination des gardien.nes du parc social et des résidences appartements de la Ville.

La coordinatrice et une chargée d'accueil ont également tenu un stand sur 2 matinées lors d'un Forum Accès aux Droits pour les seniors du 20<sup>ème</sup>, organisé dans le cadre de la distribution des chocolats à la mairie du 20<sup>ème</sup>.

Ce temps a permis au PAD de renseigner 76 personnes sur l'offre d'accès au droit, répondre à quelques demandes.

- **Actions auprès du public jeune**

- **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 PAD et la juriste coordinatrice du partenariat Barreau de Paris Solidarité (BPS) ont tenu ensemble un stand lors du Forum « 16-25 ans : mes droits et moi ». Ce forum s'est organisé dans le cadre du Projet Social de Territoire du 20<sup>ème</sup> arrondissement, piloté par la Ville via l'Espace Parisien des Solidarités et la Caf de Paris, à destination des jeunes (16-25 ans), afin de les informer sur ce qui existe en termes d'accès aux droits sur l'arrondissement. Une trentaine de jeunes a ainsi été sensibilisée.



- **Avec Jeunesse Feu Vert**

La coordinatrice du PAD20 a également accueilli deux groupes de jeunes de l'association Jeunesse Feu Vert, en insertion professionnelle ou de renforcement linguistique, en février et juin afin de leur présenter le PAD, son fonctionnement et ses permanences.

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

Suite à une mise en lien de la DAJ, les coordinateur.trices des PAD parisiens ont animé, le 25 septembre, une sensibilisation destinée à présenter les PAD et leur fonctionnement aux partenaires de l'expérimentation Territoire Zéro Chômeur de Longue Durée (TZCLD) et aux têtes de réseaux des SIAE, notamment des 13e, 18e, 19e, et 20e arrondissements de Paris.

Dans le cadre de la **Nuit du droit**, le 2 octobre, les coordinatrices du PAD et du Pôle Violences Conjugales de Droits d'urgence sont allées à la rencontre des femmes de la Halte Femmes de la mairie du 20<sup>ème</sup> arrondissement afin de discuter avec elles d'accès au droit de manière informelle.



#### 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 3 octobre 2025 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, partager des informations 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 29 avril 2025 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)