

## PERMANENCE D'ACCES AU DROIT SAVINE

En 2017, les sources d'orientation vers la permanence se répartissent comme indiqué ci-dessous, plus de 40% du public est déjà venu soit pour un suivi, soit pour une nouvelle problématique de droit.

### Restaurer le droit au sein de la cité de la Savine

Face au double constat d'enclavement du site et au désinvestissement des acteurs publics susceptibles d'accompagner les habitants vers le droit commun, la politique de la ville et le CDAD sollicitent l'Asmaj en 2011 pour restaurer le droit au sein de la cité de la Savine.

Cette restauration devait tenir compte de deux freins majeurs :

- la perte de confiance des habitants dans les institutions en général et dans la justice en particulier.
- un accès au droit réalisé par des non professionnels du droit en l'absence de service existant.

Cette restauration s'est réalisée par le biais d'une permanence d'accès au droit au cœur même de la Cité : Le Point Service

### Restaurer la confiance dans un service de proximité

On peut noter que, 6 ans après son ouverture, la permanence d'accès au droit à la Savine se caractérise toujours par: la présence d'un même juriste en permanence à un rythme bihebdomadaire, l'assurance d'un accompagnement adapté à la difficulté, la garantie de la confidentialité des échanges, dans un contexte de contrôle social fortement exercé, la gratuité du service constituent des atouts socles d'une restauration de la confiance des habitants dans un service de proximité tel que proposé par l'Asmaj.

### Les fonctions de la permanence d'accès au droit

Cette fonction est assurée par un juriste auprès du public en quatre étapes: le diagnostic, l'information juridique, l'accompagnement et l'orientation. Elle consiste également à informer les habitants sur d'autres ressources potentiellement mobilisables sur le territoire ou dans des champs d'intervention connexes.

#### Une fonction relais entre la permanence et les antennes

La permanence assure un premier niveau de réponse qui peut se suffire à lui-même comme il peut constituer une étape préalable à la consultation juridique d'une antenne de l'arrondissement : celle de St Louis ou de Kallisté. Voire aux consultations des antennes de Saint Barthélémy ou Malpassé.

**Une fonction relais** de la permanence au service de médiations conventionnelles et troubles de voisinages de l'Asmaj

**Une fonction relais entre les habitants et les partenaires** des territoires ou des partenaires spécialisés dans le domaine de l'accès au droit et de la médiation.

Le fonctionnement de la permanence dépend de son repérage par le réseau partenarial du site et le réseau d'accès au droit. Aussi, l'Asmaj participe aux réunions en communiquant aussi bien sur son intervention à la Savine que sur l'ensemble des dispositifs de l'Asmaj.

## Rapport d'activité 2017

### La fréquentation mensuelle

	Total	Janv	Fev	Mar	Avr	Mai	Juin	Juil	Sep	Oct	Nov	Dec
Permanences	72	8	7	9	6	6	6	2	6	9	9	4
Total consultations	416	31	33	50	27	38	42	11	39	67	49	29
Moyenne	6	4	5	6	5	6	7	6	7	7	5	7

En 2017, se confirme l'augmentation de la fréquentation de la permanence et plus globalement du Point Services aux Particuliers. L'Asmaj a maintenu son service d'accès au droit au rythme de deux séances hebdomadaires.

Les permanences ont été suspendues sur le site durant les mois d'été : deuxième quinzaine de juillet et tout le mois d'août ainsi que pendant les vacances de Noël.

### Une seule et même permanence pour la première consultation et le suivi

Permanence Savine	Nombre de consultations
Premières consultations	244
Actions accompagnements juridico-administratifs	172
<b>Total</b>	<b>416</b>

Durant l'année 2017, 72 permanences ont eu lieu, à raison de 4 à 9 permanences mensuelles.

En 2011, nous avons expérimenté la mise en place de deux permanences spécifiquement réservées pour les premières consultations le mardi matin et les suivis le jeudi matin.

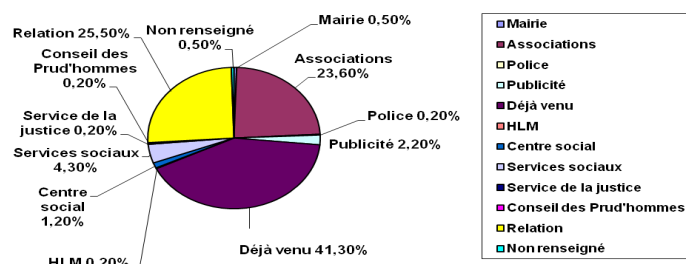
Cette organisation s'est avérée peu efficace (rendez-vous non honorés - confusion dans les dates). Aussi nous avons convenu de recevoir dans une même permanence les deux niveaux d'accueil. En effet face à la volatilité du public, l'Asmaj a pris le parti de réaliser les suivis sur les temps de permanences qui se tiennent désormais les lundi et jeudi matin.

Le nombre d'accompagnements représente plus du double de premiers rendez-vous.

### Les prescripteurs

41% des personnes ont établi une relation de confiance avec la juriste de la permanence d'accès au droit de telle sorte qu'à l'occasion d'une nouvelle problématique juridique, ils viennent solliciter une seconde fois ce qui explique également les 26% d'orientations faites par une personne ayant utilisé les services de

Généraliste -- Organismes prescripteurs année 2017 / La Savine



la permanence. 28% du public est orienté par les partenaires du territoire. Compte-tenu de l'ampleur occupé par la problématique habitat au sein de la Savine, il est remarquable que la part des orientations résultant de LOGIREM (Bailleur de la Savine) soit seulement de 0.2%. Malgré les réunions de concertation avec le bailleur et la convention entre l'Asmaj et LOGIREM pour le traitement des conflits de voisinage, nous constatons en 2017 une très faible orientation par le bailleur. Cependant, la problématique Habitat et Dalo, représente 8% des consultations. Car les personnes sont orientées par des connaissances ou travailleurs sociaux, où lorsqu'ils souhaitent quitter le quartier.

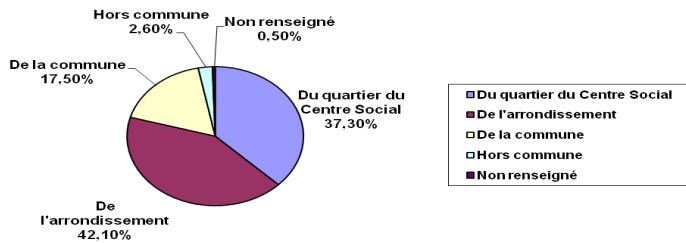
Les orientations sont issues du Point Service aux Particuliers Malgré la réorganisation du centre social, nous constatons que ce dernier est peu pourvoyeur de public. Bien que l'Asmaj participe aux commissions thématiques pilotées par la politique de la ville, commissions auxquelles participent l'équipe du Centre.

### Lieu de résidence : Comparatif permanence de la Savine /

Site	Du quartier	De l'arrondissement	De la commune
Permanence Savine	37%	42%	21%
Antennes généralistes	20%	32%	42%
Différentiel	+ 17%	+ 10%	- 21%

## Un public du quartier de la permanence

Généraliste -- Origine géographique année 2017 - La Savine



Le public des antennes généralistes habite dans 37% des cas le quartier du centre social, pour le point service au particulier. Il représente 79% des consultations pour la permanence d'accès au droit de la Savine. Les personnes venant de l'arrondissement viennent de la Maurelette, le Castellans, Castor les Servières, la Dauphine, la Solidarité et Kalliste. Chemin de la commanderie. 18% des usagers viennent des autres arrondissements de la commune. Château Gombert, le Merlan, la Belle de Mai, Belsunce. Pour les personnes demeurant géographiquement plus loin, on rencontre d'anciens Savinois qui ont gardé l'habitude de solliciter les services du territoire ou ayant des attaches familiales et sociales à la Savine, 3% viennent de Marignane ou des Pennes Mirabeau ou de Septèmes les Valons.

## L'usager au centre d'une mobilisation de réseau

Sur le site, l'Asmaj travaille en collaboration prioritairement avec les acteurs intervenant dans le cadre du PSP ; à savoir : la MDS, Pole Emploi, la Mission Locale, Le Move, les accueillantes de Médiance<sup>13</sup>. La tenue de l'ensemble des permanences les mêmes jours, permettent un lien immédiat et une réactivité nécessaire à une recherche de solution concertée et efficiente : élaboration de plan d'action commun, répartition des tâches, programmation d'intervention, réunion de travail en vue de la production de stratégies communes pour l'amélioration collective de l'habitat, pour la résolution de problèmes administratifs, sociaux ou pour une meilleure employabilité des personnes.

Concernant le réseau d'accès au droit, la juriste est amenée à orienter le public, voire à lui faciliter la prise de rendez-vous auprès d'associations telles que : La MDPH - L'AVAD pour les victimes d'actes de délinquance - Le CADE ou Espace Etranger pour les questions relatives au droit de l'étranger.- SOS Femmes.

- La maison de l'avocat et le service d'aide juridictionnelle.
- La Maison Départementale du Handicap
- Le service de l'hygiène de la ville de Marseille.
- Les associations de prévention et de traitement des addictions

## Profil type du public reçu

Sur la base des informations données par le public depuis le début des permanences (via les fiches d'identification), le profil type des personnes fréquentant le dispositif est le suivant : une femme de nationalité française, âgée de 41 à 60 ans et résidant le quartier de la Savine., en couple, elle assure la responsabilité de la famille.

Son budget relève des minimas sociaux.

## Identité sexuelle

Généraliste -- Sexe année 2017 / La Savine



La proportion de femmes est toujours prédominante cette année.

On constate cependant une forte fréquentation des hommes. En 2013, la population masculine ne représentait que 25% du public de la permanence et 40% en 2015 pour être en 2016 de 43% et 41% en 2017.

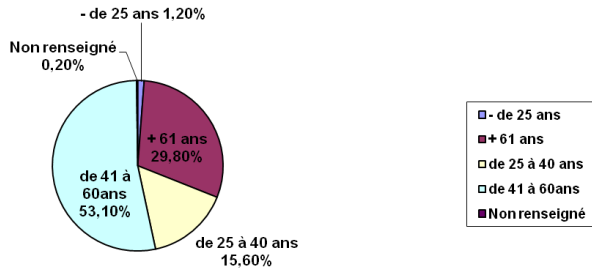
Cette évolution est à rapprocher des analyses du profil du public du PSP la Savine.

A noter que nombre d'hommes, consultent « en éclairer » pour des situations familiales, suivis quelques fois par leur épouse qui soit les accompagnent, soit demandent plus de précisions.

## Rapport d'activité 2017

### Classe d'âge

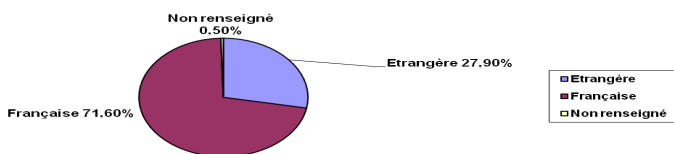
Généraliste -- Age année 2017 / La Savine



Cette année encore, la tranche d'âge la plus représentée est celle des 41 à 60 ans : 53%. La tranche entre 25 et 40 ans est stable par rapport à 2016 et nous avons toujours une forte proportion des + 61 ans. Concernant les jeunes adultes plus préoccupés par les questions d'emploi, la permanence ne semble pas être perçue comme une ressource ou non adaptée soit sur la forme, soit sur le fond de la proposition. L'Asmaj est souvent pour eux une source de renseignements sur les infractions pénales 14% ou concernant des problèmes relatifs aux services publics ou à un premier logement.

### Nationalité

Généraliste -- Nationalité année 2017 / La Savine



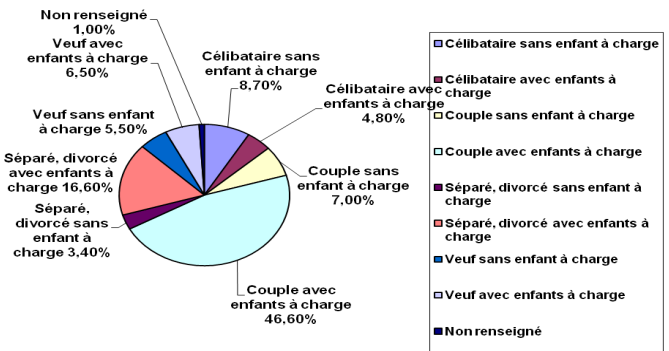
La proportion de personnes étrangères reste assez faible: 28%. Quelque fois les consultations de personnes étrangères portent spécifiquement sur le droit des étrangers ou de la nationalité. Cependant, comme pour les français, cela peut concerner le droit au logement, le droit de la consommation, les services publics ou les droits sociaux (Retraite, Caf, CMU...).

Les personnes en situation irrégulière sont peu nombreuses. En général, elles éprouvent beaucoup d'appréhension à solliciter directement un service public. Cependant la relation de confiance instaurée à la Savine, en conduit quelques unes à venir se renseigner sans crainte afin d'obtenir des informations sur les modes de régularisation et de naturalisation.

**Exemple:** une femme est venue sous prétexte d'une dette infondée d'EDF. Suite au règlement de son problème, elle ose évoquer sa situation. En France depuis quatre ans, pays où elle a accouché de ses enfants, elle n'a aucune ressource car en situation irrégulière. Elle demande comment se faire régulariser pour raison de santé.

### Situation familiale

Généraliste -- Situation familiale année 2017 / La Savine



En 2017 la proportion de couples avec enfants à charge atteint 47%.

Cette appellation « d'enfants à charge » s'entend au sens de la CAF, sachant que ne sont pas comptabilisés les enfants majeurs qui continuent de vivre chez leurs parents souvent sans ressources propres et qui dépendent entièrement d'eux.

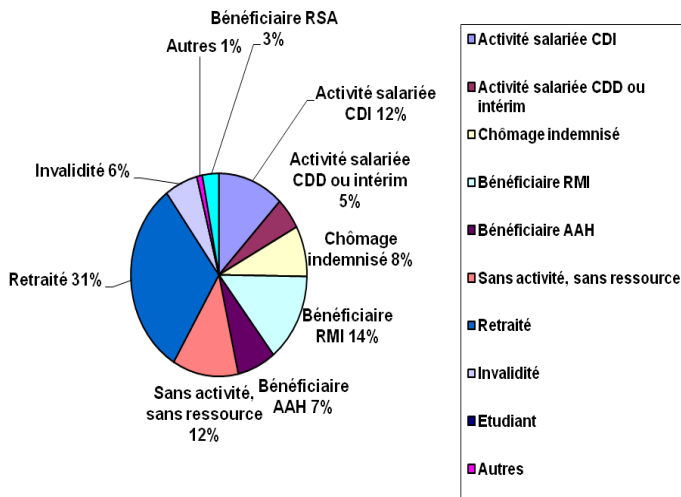
A noter, la représentation de 28% de femmes isolées assurant une responsabilité parentale : célibataire, séparée, veuve. Il faut donc prendre en compte l'incidence de la problématique juridique qui a des effets sur l'ensemble de la famille.

Environ 46% des personnes vivent seules. Les situations de séparation conjugale et d'isolement sont à prendre en compte comme « indicateur de précarité sociale ».

Dans 1% des personnes reçues, nous n'avons pas la précision sur leur situation familiale, car les personnes n'ont pas souhaité le préciser, du fait que ça n'avait pas d'incidence sur la réponse apportée à leurs difficultés.

Situation sociale

Généraliste -- Situation sociale année 2017 / La Savine



81% du public n'exerce pas d'activité professionnelle. 12% d'entre eux, n'ont ni activité, ni ressource, 13% sont soit invalides, soit bénéficiaires de l'Allocation Adulte Handicapé.

Les bénéficiaires du RMI/RSA représentent 17% du public.

Les personnes retraitées quant à elles sont prédominantes, elles représentant 31% du public reçu. Elles peuvent également être considérées comme un public aux faibles ressources, sachant que nombre d'entre elles font face à des situations d'isolement, et ou de surendettement.

Objet de la demande

Ces données tiennent compte aussi bien des consultations que des accompagnements.

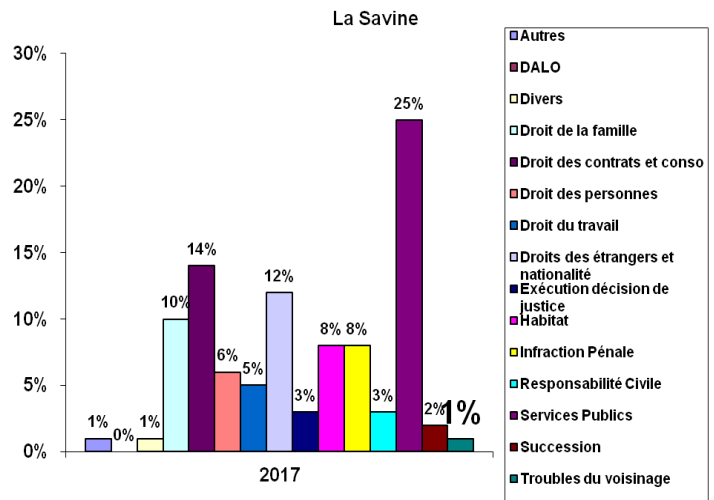
Les demandes sont variées.

Pour autant, dans 14% des consultations, la problématique du droit des contrats et consommation concernent les situations de surendettement.

Ces chiffres confortent nos propos relatifs à la situation sociale précaire des habitants de la Savine. Ils concernent également des contrats non honorés ou abusifs notamment pour les personnes âgées.

10% des demandes concernent le droit de la famille et des personnes. Elles concernent les situations de séparation, d'autorité parentale, voire de reconnaissance ou adoption et de succession.

Généraliste -- Objet de la demande Année 2017



Le droit des étrangers (carte de séjour et de la nationalité française (conditions d'obtention de la nationalité française) intéresse 12% des usagers de la permanence, sachant que le public peut lorsque c'est nécessaire être orienté vers d'autres partenaires d'accès au droit du réseau CDAD.

Le droit du travail ne représente que 5% des situations de litiges entre employeur et salarié, voire de précision quant à la rédaction de contrats de travail.

Les demandes relatives à l'Infraction pénale (8%) concernent des parents se renseignant sur la situation de leur enfant incarcéré, les modalités de détention et de visite ou des personnes souhaitant faire effacer de leur casier judiciaire les condamnations. Quant aux « exécutions d'une décision de justice » il s'agit d'expliquer et d'aider à la compréhension de la notification d'un jugement. Qu'il s'agisse : des droits de visite parentale, d'un jugement de tutelle, d'un jugement prononcé par le tribunal de police (amendes majorées).

Les demandes ayant trait aux « services publics » concernent les organismes de type : Préfecture, Education Nationale (lien avec les établissements scolaires), fisc (question sur les impôts locaux ou sur le revenu), CAF (notamment toutes les démarches dématérialisées) ou encore sécurité sociale ou retraite. Cette problématique en 2017 est en nette augmentation puisqu'elle représente 25% des consultations.

L'item « autres » ne concerne qu'1% du public : droits sociaux (ouverture du droit à la retraite, obtention de prestations, ..).

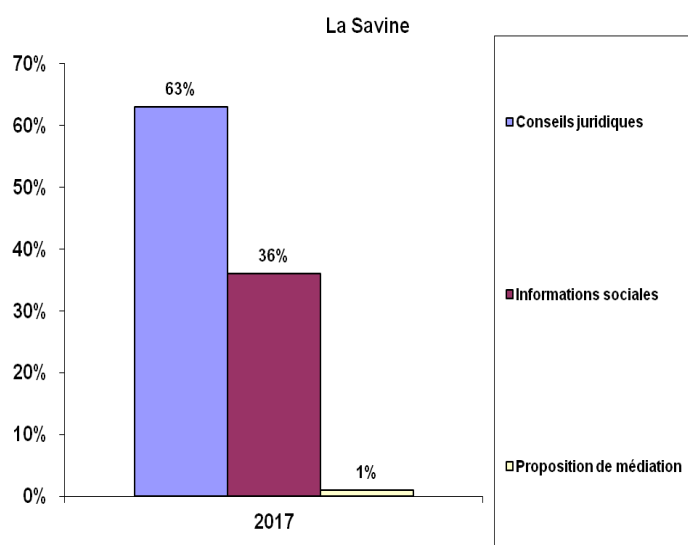
## Rapport d'activité 2017

### Traitement de la demande

Une consultation peut ouvrir sur plusieurs réponses, qui ne sont pas exclusives les unes des autres. Les réponses apportées peuvent être multiples pour une même consultation en fonction de (s) la problématique (s).

### Réponses pour les premières consultations

Généraliste -- Réponse à la demande Année 2017



Lorsque les personnes viennent pour la première fois, l'intervenant prend soin de présenter brièvement l'Asmaj et son cœur de mission : l'accès au droit et la médiation.

Lorsque les personnes reviennent, cette information n'est pas renouvelée sauf cas particuliers (exemple: pour une « orientation interne » vers une antenne juridique ou vers une médiation).

Selon l'objet de la consultation, la demande peut être satisfaite soit par une simple réponse juridique - accompagnée le cas échéant d'une aide aux démarches (cf. graph infra), soit par une orientation vers le professionnel pertinent.

Dans ce dernier cas, il importe d'accompagner l'orientation d'un discours explicatif et sécurisant.

Si la demande ne peut pas être traitée simplement au niveau de la permanence, l'intervenant veille toujours à donner un « premier niveau de réponse » au public, en délivrant des informations de nature juridique ou sociale.

Cette information permet dans certaines situations de reposer le cadre juridique ou encore d'appliquer une certaine pédagogie du droit quant à l'importance des écrits et la conservation de certains documents administratifs.

Cette démarche a conduit dans quelques situations à ce que la juriste soit perçue comme un référent généraliste pour répondre aux diverses difficultés.

Ainsi chaque fois, la juriste travaille avec le public pour resituer la compétence de chaque interlocuteur.

En 2017, il est confirmé que le service juridique est mieux identifié / compris, qu'il existe une réelle relation de confiance permettant une qualité de travail pédagogique quant à l'utilisation du droit comme outil de ses droits.

Concernant le suivi des prescriptions délivrées, il est difficile d'évaluer l'impact effectif des orientations. Courant 2011, dans le cadre d'un travail soutenu par le CDAD, une fiche de liaison « partenaires accès au droit » avait été produite pour mesurer l'efficacité des réorientations.

### Orientation partenaires d'accès au droit

Compte tenu de la variété des domaines abordés, la diversité des orientations est grande: défenseur des droits, SOS femmes, ADIL, AVAD, Point Appui accès aux droits des étrangers, DIRECTE, syndicats, Point accès aux droits liés au logement, commissariat, ordres des avocats, Huissiers, Notaires, dispositif de MTV, ou renvoi vers l'avocat le cas échéant.

### Orientation partenaires territoriaux

A ce jour, cette fiche n'est utilisée que pour les antennes juridiques et de médiation et de l'AVAD.

En cas d'urgence et de nécessité, la juriste, introduit la personne par un appel téléphonique, un mail ou un mot d'accompagnement.

Dans la pratique quotidienne, la juriste s'est aperçue que pour nombre de partenaires accès au droit, une orientation de la personne via une fiche semblait compliquée en termes de communication (ex: SOS Femmes, avocats, notaires et autorité ordinales respective, chambre des huissiers, Cour de cassation, ...) voire peu justifiée, l'orientation orale étant suffisante (bureau d'aide juridictionnelle, syndicats, police, DIRECTE).

La terminologie de partenaires territoriaux est entendue largement, à savoir : la mairie (service de l'état civil, du logement, services d'hygiène, ...), la CAF, la MDS, l'éducation nationale (équipes éducatives des collèges ou écoles primaires), le bailleur (LOGIREM).

Afin de rendre les demandeurs, acteurs de leurs droits, l'aide à l'accomplissement des démarches n'est pas proposée de manière systématique. La capacité et le degré d'autonomie des personnes sont avant tout considérés. Au sein de la permanence, l'intervenante veille à expliquer les formalités et propose son assistance, qui peut prendre plusieurs formes.

### Les démarches engagées par la juriste dans le cadre des suivis

Principalement l'aide apportée consiste en une assistance au remplissage de dossiers ou aux démarches écrites sur place, la recherche de solutions par le biais d'un appel téléphonique (autre) qui souvent évite des démarches plus lourdes. Pour les personnes en difficulté, il est essentiel d'amorcer concrètement les démarches lors de la consultation sous risque de perdre le public en lui proposant un deuxième rendez-vous pour compléter les documents à fournir ou à remplir, en interprétant les réponses reçues en réponse à notre intervention par courrier.

A noter l'équivalence entre le nombre d'aide à la rédaction sur place et le nombre de suivis aboutissant au total du nombre

Les documents les plus récurrents sont les suivants : dossier d'aide juridictionnelle - lettre de réclamation en direction d'un service (assurance -EDF- ENGIE - téléphonie) - dossier pour le juge des tutelles - dossier de retraite - recours CAF- demandes de casiers judiciaires ou d'actes de naissance- dossier de naturalisation - dossiers logement.....

Remplir ces dossiers nécessitent à la fois :

- Rigueur et méthode pour constituer la liste des pièces administratives nécessaires à la constitution d'une demande.
- Une bonne connaissance de la situation de la personne grâce à un échange libre et des recherches relatives aux droits applicables en la matière. Cette connaissance est fondée sur une relation de confiance et de proximité. Cette relation est possible du fait du rythme bi- hebdomadaire des permanences.
- Un sens de la pédagogie pour que les personnes s'approprient progressivement le sens et les enjeux de leurs démarches.
- Des conseils auprès des personnes pour leur organisation administrative. Ex : classement et répartition de frais afin de préparer les bilans et pièces comptables. à soumettre au Juge des Tutelles.
- Rassurer, redonner confiance à la personne sur sa capacité à comprendre et maîtriser ses démarches administratives.
- expliquer, argumenter, formaliser des situations complexes .

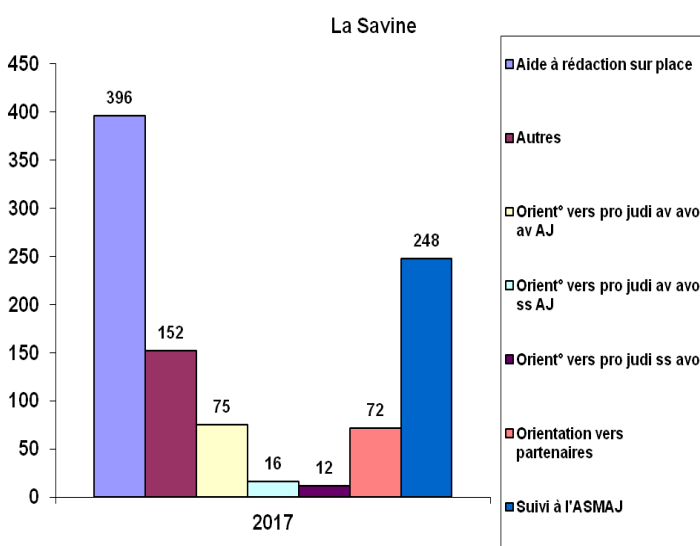
C'est souvent dans cette étape, qualifiée de « administrative » que se joue l'effectivité du droit.

### Participation à la vie de quartier

L'Asmaj s'est efforcée autant que faire se peut de répondre présente à toutes les sollicitations qui lui ont été faites de participer soit aux réunions ou aux manifestations organisées par les associations de quartier ou pilotées par la Politique de la Ville.

- Commission IRIS: cette commission a pour but de mettre en présence, tous les partenaires intervenants sur la quartier de la Savine, pour un temps d'échange permettant une meilleure connaissance des champs de compétence de chacun. Chaque commission se tient dans un lieu différent, en l'occurrence les locaux de la structure qui va se présenter et expliquer ses méthodes de travail et son cœur de métier.

Généraliste -- Réponse secondaire à la demande Année 2017



## Rapport d'activité 2017

Ainsi, nous nous sommes réunis au PSP, pour une présentation du travail de Médiance 13 mais également des structures assurant des permanences au PSP et notamment l'Asmaj, au Centre Social de la Savine, à Pôle emploi, à la Mission locale pour une présentation du mode d'intervention sur la Savine, à l'ADDAP 13 – 15eme et 16eme pour un éclairage du mode d'intervention sur le territoire, une présentation de la nouvelle équipe et le cœur de métier la dernière réunion nous a réunis à la MDS de la Viste où nous ont été exposés, les compétences du Conseil Départemental, les spécificités de la MDS de la Viste et les modes d'intervention sur la Savine ainsi que le travail partenarial.