

## ANTENNE JURIDIQUE ET DE MEDIATION POUR LES PERSONNES EN TRES GRANDE DIFFICULTE

### Carte du dispositif

#### Boutique Solidarité

16, rue Loubon -

13003 Marseille

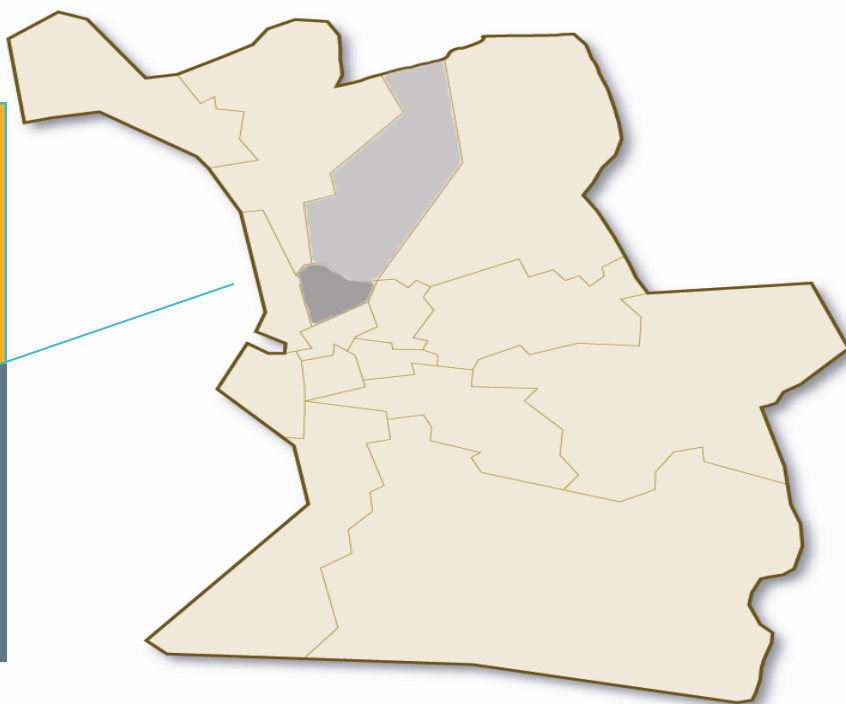
Tous les jeudis de 14h à 17 h 00 sur Rdv

#### Avocats :

Samira Korhili - Angela Lemius - Stéphanie Nave - Chantal Bensadoun Manuel

#### Relais d'Accès au Droit :

Esma El Amraoui



#### Résultats de l'antenne boutique solidarité depuis 2014

Année	Nb Permanences	Nb pers orientées	Nb pers reçues	Moyenne
2014	32	134	128	4
2015	38	161	158	4
2016	37	182	174	5

Depuis 2014, l'antenne de la boutique solidarité enregistre une augmentation constante de sa fréquentation :

- + 10% par rapport à 2015 pour un nombre constant de permanences.

- + 36% par rapport à 2014 avec une augmentation de 15% du nombre de permanences. Cette dernière résulte du contexte d'intervention en 2014. (jours fériés, grève des avocats... )

Entre 2011 et 2013, la fréquentation est de 3 personnes par permanence. Elle se stabilise à 4 personnes entre 2014 et 2015 pour atteindre une moyenne 5 personnes en 2016.

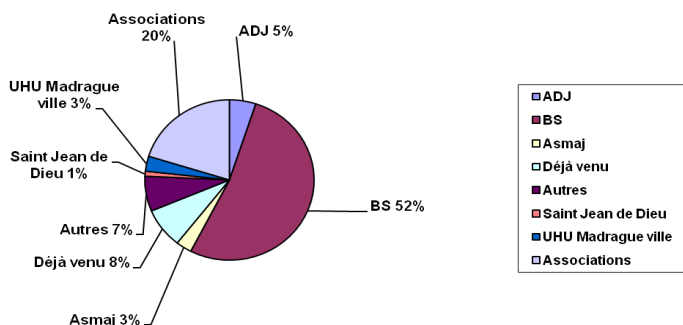
5 consultations par permanence est le nombre maximum que l'équipe de l'Asmaj est susceptible d'assurer eu égard à la complexité des situations, des problématiques et de la capacité des personnes à suivre des démarches à l'issue de la consultation. La durée moyenne d'une consultation est de 40 mn.

Cette évolution est due à un accroissement de 36% des orientations par nos partenaires ; accroissement équivalent à celui de la fréquentation. Ce qui signifie que sur 2 ans, la mobilisation des partenaires pour orienter les personnes vers la permanence d'accès au droit conjuguée à la détermination du relais d'accès au droit à rappeler systématiquement les personnes pour confirmer le rendez-vous sur leur portable avant consultation donnent des résultats probants : 96% des orientations donnent lieu à une consultation en 2015 et 2016.

## Rapport d'activité 2016

### Organismes prescripteurs

Accès au Droit des sans abris -- Organismes prescripteurs  
 année 2016 / Boutique Solidarité



### Processus d'orientation et d'inscription

L'orientation vers l'antenne juridique spécifiquement dédiée aux personnes en très grande difficulté s'organise dans le cadre d'un processus dont les étapes sont les suivantes :

- Envoi d'une fiche d'identification par le partenaire soit par fax soit par mail jusqu'au jour même de la permanence.

Cette première étape vise non seulement à fixer les rendez-vous mais également à communiquer précisément la problématique juridique à traiter via l'avocat de permanence.

- A réception, de la fiche, le Relais d'Accès au Droit prend contact avec le prescripteur pour plus de précisions ou pour inviter la personne à se doter des documents nécessaires et gagner ainsi un temps précieux .

Ensuite, le Relais d'Accès au Droit transmet les fiches d'identification ainsi que les documents faxés à l'avocat de la permanence pour qu'il puisse autant que de besoin effectuer des recherches au regard de la problématique exposée par le partenaire. En effet, l'imbrication de plusieurs champs de droit pour une même situation nécessite quelque fois une recherche préalable.

### Une augmentation de 10% de la fréquentation

Cette évolution est due à une augmentation des orientations par la Boutique Solidarité qui évoluent de 46% à 52 % des personnes orientées. L'ensemble des intervenants de la Boutique oriente vers l'antenne : du bénévole au directeur.

La rubrique « autres » constitue une variété de partenaires tels que : Un chez soi, le foyer William Booth, mais également des organismes de santé tel que l'hôpital Edouard Toulouse,...

Pour l'ADJ, ce sont plus particulièrement les travailleurs sociaux qui orientent.

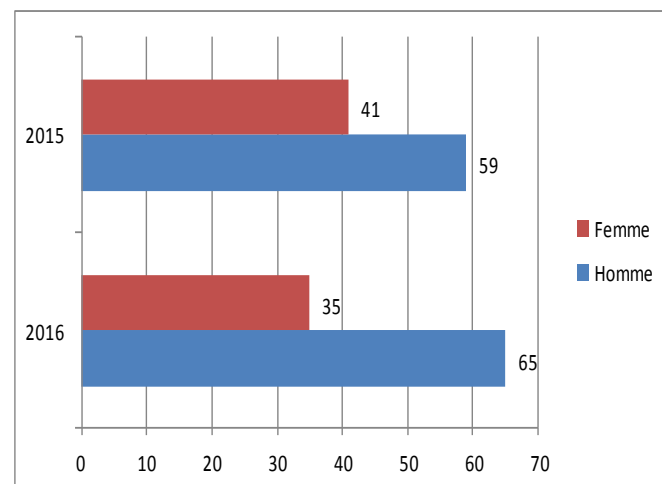
Les personnes « déjà venues » sollicitent pour une seconde fois la permanence soit pour soumettre une autre problématique, soit pour suivre un dossier en cours.

Dans ce cas, les usagers contactent directement le Relais d'Accès au Droit qui vérifie à l'occasion d'un rendez-vous si la question relève d'une nouvelle problématique juridique (en ce cas, il l'oriente vers l'antenne) ou d'un suivi qui sera pris en charge alors par le Relais.

Les orientations de l'Asmaj sont à l'initiative du Relais d'Accès au Droit en charge de la permanence qui prend connaissance d'une situation en rencontrant des personnes qui viennent se renseigner au siège de l'association ou par téléphone. Certaines de ces orientations, sont issues de la permanence PADLH.

### Profil du public : Comparatif 2015/2016

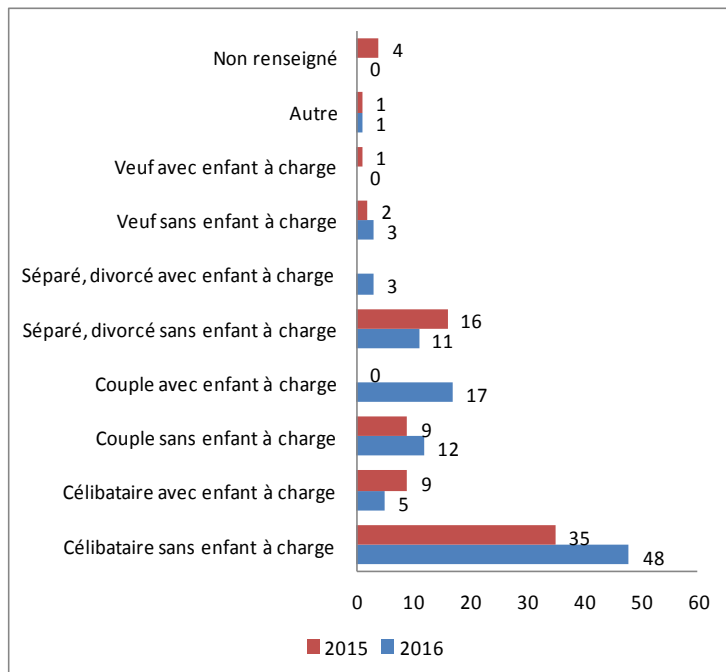
#### Identité sexuelle : Une diminution de la population féminine



La surreprésentation des hommes vis-à-vis des femmes s'accroît depuis la création de cette antenne en 2007 avec 65% de personnes de sexe masculin en 2016. Ce phénomène caractérise le public de cette antenne vis-à-vis de celui des antennes généralistes qui enregistrent 43% d'hommes.

A noter sur cette antenne, une augmentation de 10 % du nombre d'hommes par rapport à 2015. avec en parallèle une réduction équivalente du nombre de femmes.

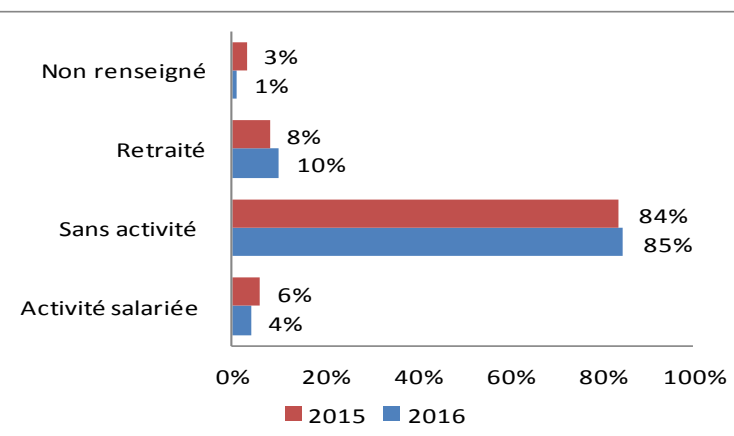
### L'incidence de la baisse de la population féminine sur la situation familiale



67% des personnes vivent seules en 2016 contre 62% en 2015, soit + 5%. Cette augmentation du nombre de personnes isolées est à rapprocher de l'augmentation de la population masculine.

La catégorie « couples avec enfants à charge » concerne en majorité des personnes vivant seules en France ayant un conjoint et des enfants à l'étranger.

### Situation professionnelle : sans activité et sans ressource



Le pourcentage du public sans activité reste stable entre 2015 et 2016. Parmi l'ensemble des dispositifs de l'Asmaj, l'action réservée aux personnes en très grande difficulté présente le taux le plus important de personnes sans activité :

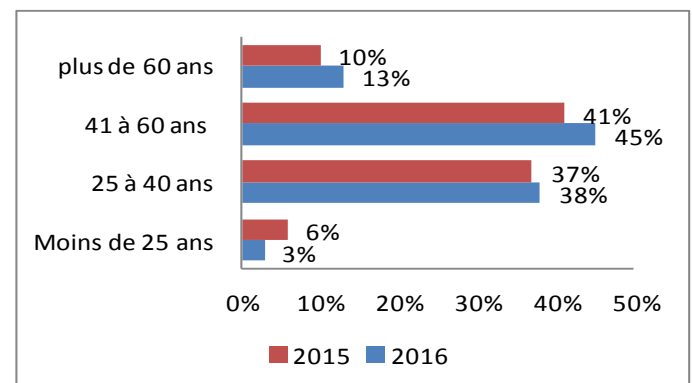
**Antennes sans abri : 85 % . Antennes généralistes : 44 % .**

Sont considérées comme personnes sans activité et/ou bénéficiant des minimas sociaux : 57% sans ressources (10% Ant Géné) – 13% RSA (16% Ant Géné) – 6% AAH (3% Ant Géné) – 6% chômage indemnisé (11% Ant géné) - 3% en invalidité (4% Ant géné).

Le pourcentage d'hommes retraités augmente de 2%.

### L'âge : Un vieillissement progressif du public

#### Classe d'âge



L'antenne enregistre un vieillissement global du public, compte tenu de la diminution de 3 points du nombre des moins de 25 ans et une augmentation de 3 points des personnes de plus de 60 ans.

La fréquentation de l'antenne par ce public âgé de plus de 60 ans peut s'expliquer par le fait que les retraites à faible revenu ne suffisent plus pour faire face à l'augmentation des charges. Ce qui entraîne un phénomène d'endettement pour ces personnes. On constate dans ces situations des ruptures de droits dues notamment à une absence prolongée du territoire français.

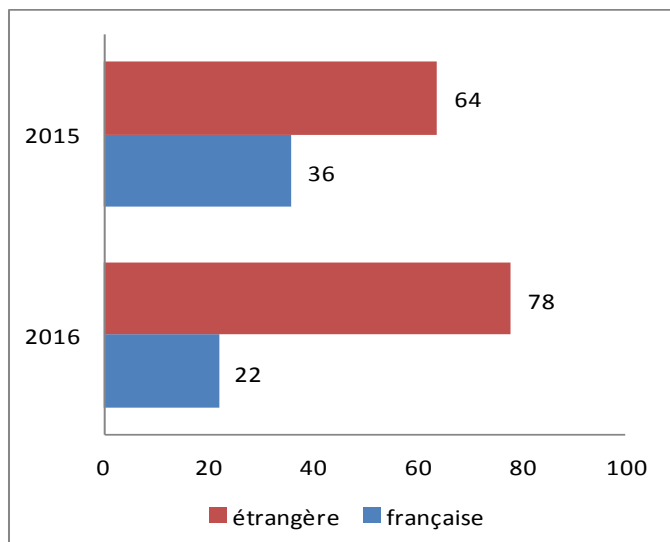
Il n'en reste pas moins que 78% du public est âgé entre 25 et 60 ans avec 45% des personnes se situant autour de la quarantaine.

Ces derniers espèrent un changement positif de leur situation : chercher un travail, renouer des liens familiaux, retrouver un logement. Cette mobilisation s'inscrit également dans une démarche d'accès à leurs droits.

## Rapport d'activité 2016

### Une augmentation du nombre d'étrangers

#### Nationalité : comparatif : 2015/2016



Depuis le début du dispositif, la majorité du public est de nationalité étrangère et notamment ressortissants de la communauté européenne : bulgare, roumain, etc....

Cette tendance se confirme en 2016 avec une représentation de 78% des usagers de nationalité étrangère, soit une augmentation de 22% par rapport à 2015.

#### Profil type

En tenant compte des critères analysés précédemment, l'Asmaj enregistre un profil type de l'utilisateur fréquentant cette antenne, profil qui se distingue de celui des antennes généralistes :

- Un homme sans activité
- Sans ressources
- De nationalité étrangère
- Isolé, sans enfant
- Quadragénaire.

La particularité des usagers de l'antenne est de vivre une situation d'isolement et de ruptures successives sur le plan professionnel et familial.

En 2016, il y a lieu d'intégrer également dans ce profil une augmentation du nombre de retraités et de ressortissants communautaires éligibles à certaines prestations sociales.

### Profil du public en fonction du genre

#### Comparatif femmes / hommes en %

	Hommes	Différence Femmes/hommes	Femmes
<b>Nationalité française</b>	63	-26	37
<b>Tranche d'âge</b>			
- 25 ans	50	-	50
25 - 40 ans	56	-12	44
41 - 60 ans	70	-37	33
Plus de 60 ans	79	-58	21
<b>Situation familiale</b>			
vivant seul	72	-27	45
enfant à charge	15	+18	33
<b>Situation sociale</b>			
En activité	2	+6	8
Sans activité	77	+13	90
Retraité	12	-5	7

Les hommes sont dans un état de dénuement important et d'isolement.

Ils vivent souvent des problématiques de santé mentale les condamnant à un plus grand isolement et à une aggravation de leur situation sociale. Ils souffrent pour beaucoup de problématiques psychiatriques.

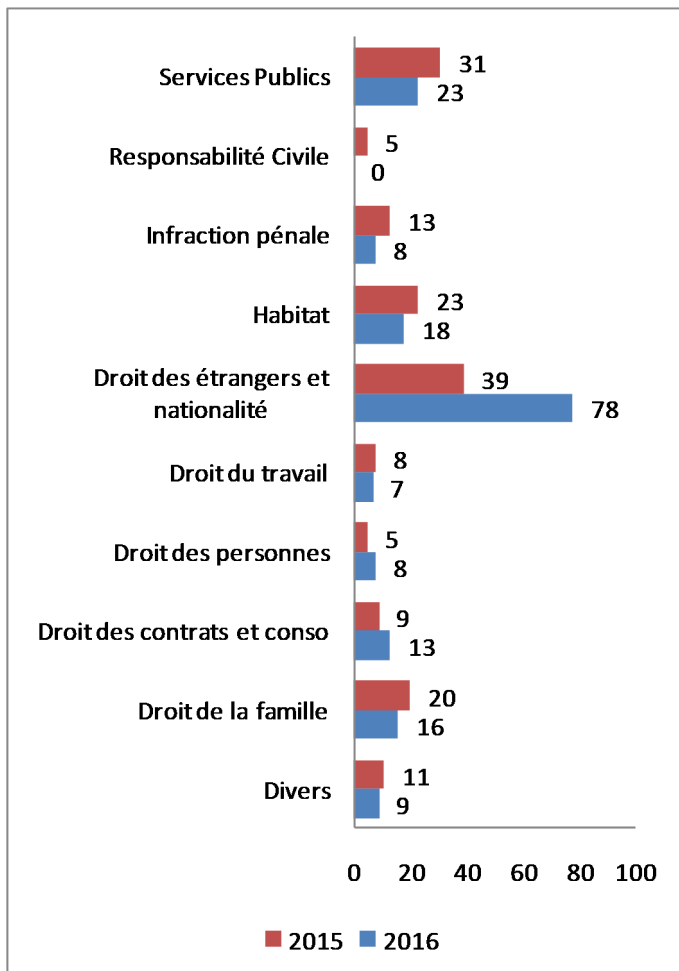
Leur situation d'isolement familial et social ne leur permet plus de mobiliser les ressources d'un environnement attentif et solidaire qui leur offre un hébergement même temporaire.

Quand ils sont parents, ils ne font pas appel à leurs enfants adultes pour une aide quelconque.

Leur difficulté à appréhender la langue française et le lexique administratif, qu'ils soient de nationalité étrangère ou non, les empêche de décrypter tout document institutionnel. Ils vivent donc « les papiers » comme hermétiques à toute compréhension de leur part.

## La problématique dominante : Le droit des étrangers

Objet de la demande : Comparatif 2015/2016 en valeur réelle



Les demandes en droit des étrangers doublent entre 2016 et 2015. Cette augmentation se réalise au détriment d'autres domaines de droit :

- **Services publics** : - 26 %
- **Droit de l'habitat** : - 22%
- **Droit de la famille** : - 20%
- **Infractions pénales** : - 38%

Les infractions pénales concernent plus souvent les victimes que les auteurs présumés. C'est donc la situation de ressortissant étranger qui peut influencer l'accès ou non, notamment aux droits sociaux. En effet, rares sont les personnes en situation irrégulière qui viennent se renseigner uniquement sur les possibilités d'obtention d'un titre de séjour ou sur un recours à intenter suite à un refus de titre.

## La demande en fonction du genre

Catégorie de droit en fonction du genre en %

	Hommes	Différence Femmes/hommes	Femmes
Droit de la famille	13	+1	14
Droit de l'habitat	16	-4	12
Droit des contrats et de la consommation	5	-1	4
Droit du travail	5	+13	18
Droit des étrangers	42	+3	45

Le changement du profil du public impacte sur l'objet de la demande.

Entre 2015 et 2016, on note une légère augmentation émanant des femmes quand aux problématiques en droit de la famille. En effet, en 2015 on enregistrait 16 % de femmes et 15% d'hommes, tandis qu'en 2016 les demandes émanent de 14 % de femmes et 13 % d'hommes.

Ceci pourrait s'expliquer par le fait que la CAF conditionne le versement de l'ASF à la production par les femmes d'un justificatif de procédure contre le père pour l'obtention de la pension alimentaire.

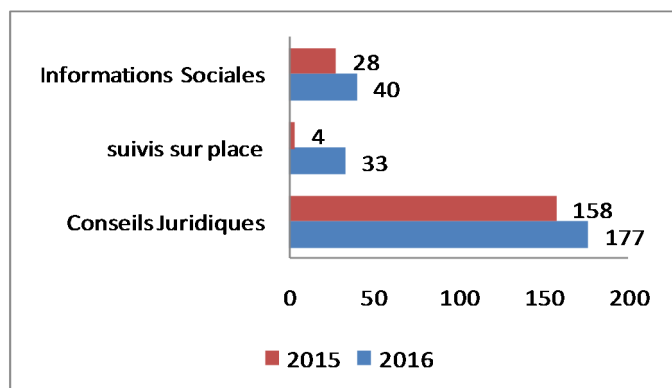
Concernant le Droit des étrangers, cette demande émanait plus souvent des hommes que des femmes. Mais cette tendance s'inverse en 2016 où les femmes ont consulté majoritairement pour ce type de Droit. .

Ces deux problématiques sont souvent couplées dans une même consultation.

## Rapport d'activité 2016

### La première consultation

#### 1er niveau de réponse : Diagnostic et conseil



#### Données en valeurs réelles

Le diagnostic assuré à la fois par l'avocat et le relais d'accès au droit s'effectue quelques fois en présence des travailleurs sociaux ou des bénévoles des structures d'accueil qui oriente les personnes vers l'antenne.

Si le public de l'antenne bénéficie d'un suivi social assuré par le partenaire prescripteur, l'Asmaj enregistre cependant une augmentation de 43% d'informations sociales délivrées à l'occasion de la consultation en 2016.

Le suivi sur place est caractéristique des permanences pour les personnes en très grande difficulté : il est, parfois, très difficile de convenir d'un deuxième rendez-vous après consultation.

A la différence des suivis assurés dans le cadre des antennes généralistes, les démarches sont impulsées dès la fin de la consultation. L'enjeu est d'éviter une rupture de lien avec l'utilisateur.

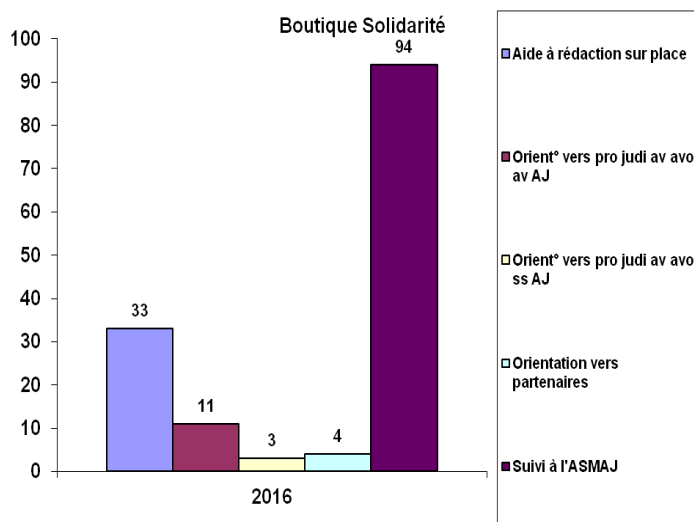
Les informations administratives sont délivrées par le Relais d'Accès au Droit : Conditions d'accès à l'AJ - Explication de documents administratifs - lecture de formulaires en langue étrangère.

Le nombre de suivis sur place est en nette augmentation, grâce à la facilité donnée par la Boutique solidarité de faire des photocopies et de constituer, lors de la consultation, des dossiers qui peuvent être envoyés le jour même par les bénéficiaires après que ceux-ci aient signé.

### Le suivi et l'aide à la rédaction sur place

#### 2ème niveau de réponse : accompagnement et orientation

#### Accès au Droit des sans abris -- Réponse secondaire à la demande Année 2016



#### Données en valeurs réelles

88% des consultations font l'objet d'un accompagnement dont 23% sont initiés lors de la consultation et 65% se réalisent après la consultation au siège de l'association.

10% des personnes sont orientées et accompagnées vers une procédure judiciaire : relances téléphoniques et écrites auprès du bureau des aides juridictionnelles pour l'obtention des réponses, regroupement des éléments constitutifs du dossier d'aide juridictionnelle, contact avec l'avocat désigné.

L'orientation vers les partenaires (3%) est surtout mobilisée pour les situations relevant :

- du droit des étrangers (CADE, Point d'appui, Cimade)
- des droits des victimes (SOS Femmes, AVAD)
- des associations de solidarité telles que : les restaurants du cœur, le Secours Populaire...

Accompagnement juridico-administratif				
Comparatif	2014	2015	2016	Evolution % 2015/2016
Pers reçues	128	158	174	+10%
Nx accompagnements	84	100	127	+27%
% de suivis / pers reçues	66 %	63 %	73%	+16%

Les accompagnements peuvent s'effectuer sur place :

- 33 concernent des aides à la rédaction ou constitution de dossiers
- 94 concernent les accompagnements au siège de l'Asmaj.

Il s'agit moins d'une demande d'accompagnement exprimée par l'utilisateur que d'un besoin d'accompagnement identifié par l'équipe de la permanence.

L'accompagnement assuré par le Relais d'Accès au Droit (jusqu'à 2 ans) permet d'établir un lien dans le temps et d'apprécier l'évolution des besoins juridiques de la personne. Un accompagnement peut traiter en premier lieu d'une question de succession et donner suite à d'autres problématiques : téléphonie mobile, escroquerie à la carte bleue, problèmes avec l'administration fiscale, agression sexuelle.

Les démarches effectuées à l'occasion d'un accompagnement ne nécessitent pas forcément la présence des personnes au moment de la constitution d'un dossier, d'un courrier, d'un appel téléphonique.

Après 10 ans d'existence, la fréquentation du dispositif révèle la relation de confiance entre les personnes les plus en difficulté et leur référent et l'a-priori positif vis-à-vis des intervenants du dispositif. Ce constat s'effectue sur 2 indicateurs :

- le taux de confirmation des rendez-vous fixés en augmentation, soit 96%. En l'occurrence, la confiance est également établie entre le travailleur social référent et la permanence d'accès au droit.
- le pourcentage (8%) des usagers sollicitant la permanence pour de nouvelles problématiques.

La participation importante des usagers est due à une forte implication du Relais d'Accès au Droit dans la phase préparatoire des consultations, notamment dans l'établissement d'un lien de confiance avec l'utilisateur pour le premier rendez-vous.

L'entretien téléphonique préalable à la consultation permet de rassurer l'utilisateur sur :

- la connaissance par l'Asmaj de sa problématique,
- la mobilisation conjointe du travailleur social (Boutique Solidarité - E. Toulouse - ASUD, etc) et de l'équipe de l'Asmaj.
- les conditions d'accès à la permanence « Fonction GPS ». Un appel puis un sms est envoyé la veille de la consultation pour confirmer le jour l'heure et le lieu de rendez vous.
- le fait qu'il soit attendu dans le cadre d'un rendez-vous. Avant la permanence, le Relais d'Accès au Droit établit également un lien avec le prescripteur par le biais de la fiche d'identification, avec l'avocat en charge de la permanence pour lui permettre d'effectuer au besoin les recherches préalables.

	Avocats	Relais d'accès au droit
Nombre	4	1
Statut	Prestataires associés	Salarié
Rôle dans les antennes	Etablit une recherche en fonction des problématiques identifiées sur la fiche de liaison, Consulte et mobilise les jurisprudences. Informe sur les droits et obligations à l'issue de leur diagnostic juridique. Conseille dans les consultations sur les procédures judiciaires et oriente vers les avocats	Prépare les consultations avec l'utilisateur et le travailleur social Informe les usagers sur les dispositifs administratifs Assure une assistance administrative et juridique à l'issue d'une consultation sur place ou au siège de l'Asmaj Propose une orientation vers les travailleurs sociaux et les associations partenaires.

A chaque étape de l'accompagnement, l'avocat peut être sollicité au regard d'éléments nouveaux pouvant intervenir dans la situation de l'utilisateur. Auprès de ce public, le Relais d'Accès au Droit exerce une extrême vigilance au niveau des délais, assurant ainsi une véritable fonction de veille active, voire pro-active auprès de l'utilisateur.

## Etude de cas

### DROIT DES ETRANGERS / SERVICES PUBLICS / DAHO

#### Madame M a 32 ans. Elle est Bulgare sans droit au séjour, sans activité sans ressources.

En février 2016, Madame M est orientée vers la permanence de la Boutique Solidarité où elle est domiciliée. Elle se présente avec sa mère qui l'accompagne. Madame M est Bulgare, elle est venue en France pour soigner une très grave maladie génétique dégénérative dont la prise en charge médicale ne peut être effectuée en Bulgarie.

Madame M. a demandé une allocation adulte handicapée qui lui a été accordée par la MDPH puisqu'elle a un taux d'handicap de 80 %.

La CAF des Bouches du Rhône chargée du versement de l'AAH refuse de le faire au motif que Mme M ne serait pas en situation régulière ne disposant pas de titre de séjour.

La Préfecture refuse de délivrer un titre de séjour à Madame M dans la mesure où étant Bulgare et donc communautaire, elle peut séjourner légalement en France sans avoir besoin d'un titre de séjour.

Nous demandons à la préfecture de remettre à Madame M un document en ce sens. Ce qui a été fait.

Madame est sans logement. Un dossier DAHO a été constitué et Madame a été hébergée avec sa mère.

Plusieurs démarches auprès du SIAO ont été nécessaires pour obtenir un hébergement.

Retour vers la CAF qui maintient son refus oral.

Courrier recommandé à la CAF afin d'obtenir une décision écrite qui ouvrirait des délais de recours.

La CAF répond dans les deux mois qui suivent.

Un recours auprès de la CAF est rédigé et le dossier de demande d'aide juridictionnelle est constitué pour une procédure au TASS si nouveau refus.

Le dossier d'aide juridictionnelle a été accepté et un avocat désigné dans cette procédure. En cours

En effet il y avait plusieurs propositions qui concernaient un hébergement pour une seule personne. Or Madame a absolument besoin d'être hébergée avec sa mère.

Le SIAO a pris en compte la situation de Madame M. et au bout de quelques mois elle a pu avoir une chambre à Hospitalité Pour les Femmes.

Les démarches pour l'AAH sont en cours.

Les démarches pour un titre de séjour sont en cours.

Un dossier DALO va être constitué.

Des demandes ont été faites auprès des bailleurs sociaux et de la Mairie.





## Rapport d'activité 2016