

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

Carte du dispositif

Boutique Solidarité

16, rue Loubon -

13003 Marseille

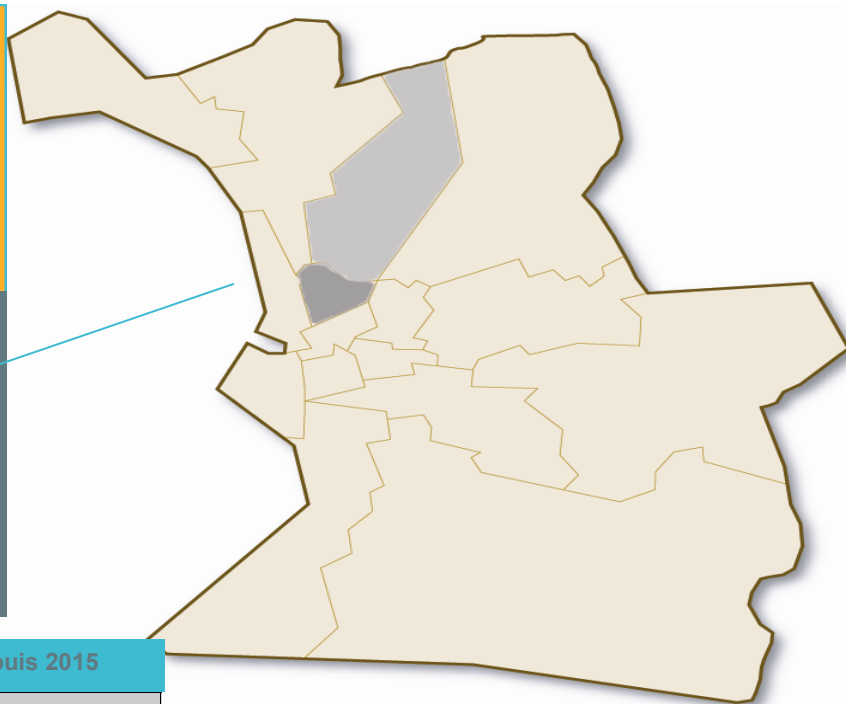
Tous les vendredis de 14h à 17 h 00

Avocats :

Samira Korhili - Stéphanie Nave - Julie
 Capdefosse - Chantal Bensadoun-Manuel

Relais d'Accès au Droit :

Esma El Amraoui



Résultats de l'antenne boutique solidarité depuis 2015

| Année | Nb Permanences | Nb pers orientées | Nb pers reçues | Moyenne |
|-------|----------------|-------------------|----------------|---------|
| 2015 | 38 | 161 | 158 | 4 |
| 2016 | 37 | 182 | 174 | 5 |
| 2017 | 33 | 144 | 131 | 4 |

Depuis 2015, l'antenne de la boutique solidarité enregistre une augmentation constante de sa fréquentation.

En 2017 on constate une baisse du nombre de permanences et d'orientations, dues à la fermeture de la Boutique solidarité entre juin et décembre 2017. En effet, 6 permanences ont dû être annulées par manque d'orientation.

Nos permanences se sont tenues à la Fondation Abbé Pierre, que nous remercions pour son accueil et occasionnellement à l'Asmaj.

Entre 2011 et 2013, la fréquentation de cette antenne était 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.

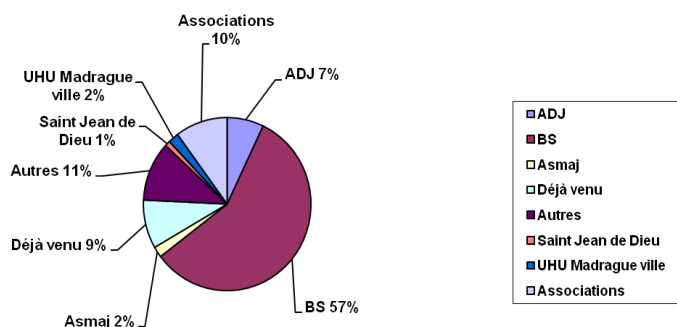
La durée moyenne d'une consultation est de 40 mn.

la mobilisation des partenaires pour orienter les personnes vers la permanence d'accès au droit, se vérifie encore cette année. 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 : 91% des orientations donnent lieu à une consultation en 2017.

Rapport d'activité 2017

Organismes prescripteurs

Accès au Droit des sans abris -- Organismes prescripteurs
 année 2017 / 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 5 % des orientations issues de la Boutique Solidarité

Malgré la fermeture de la Boutique Solidarité pendant plus de 3 mois, ses orientations continuent d'évoluer et augmentent de 52% à 57 % des personnes orientées. L'ensemble des intervenants de la Boutique Solidarité oriente vers l'antenne : du bénévole à la directrice. La rubrique « autres » constitue une variété de partenaires tels que : Un chez soi, les Restaurants du cœur, l'hôpital Edouard Toulouse.

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

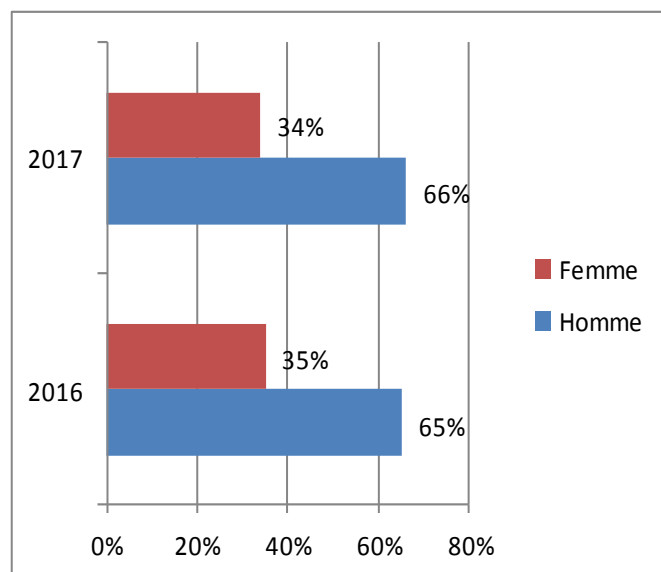
Les personnes « déjà venues » sollicitent pour une seconde fois la permanence soit pour soumettre une autre problématique, soit pour suivre un dossier en cours et dont l'évolution nécessite l'avis de l'avocat.

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. Ce dernier prend connaissance d'une situation en rencontrant des personnes venant se renseigner au siège de l'association ou par téléphone. Certaines de ces orientations, sont issues de la permanence PADLL.

Profil du public : Comparatif 2016/2017

Identité sexuelle : Une stabilisation de la population féminine



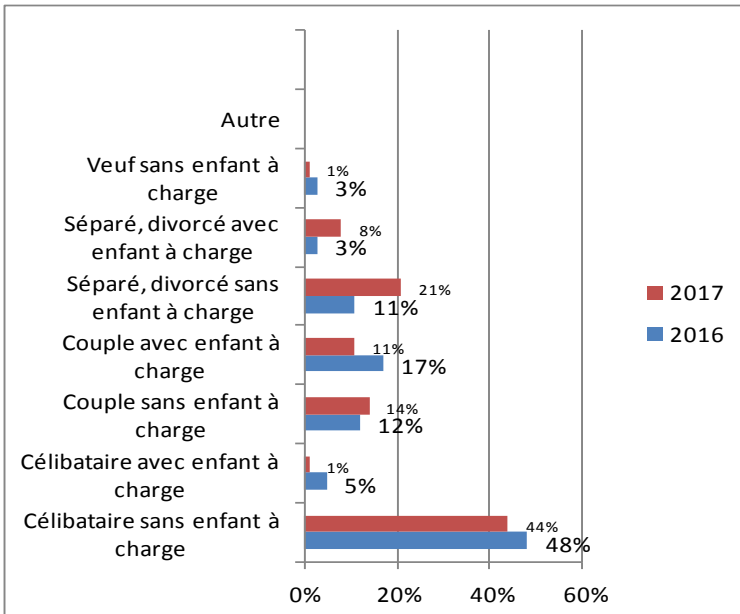
La surreprésentation des hommes vis-à-vis des femmes se vérifie encore cette année. Elle se démontre depuis la création de cette antenne en 2007 avec 66% de personnes de sexe masculin en 2017.

Ce phénomène caractérise le public de cette antenne vis-à-vis de celui des antennes généralistes qui enregistrent 41% d'hommes.

A noter une stabilisation du nombre de femmes par rapport à 2016.

Rapport d'activité 2017

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

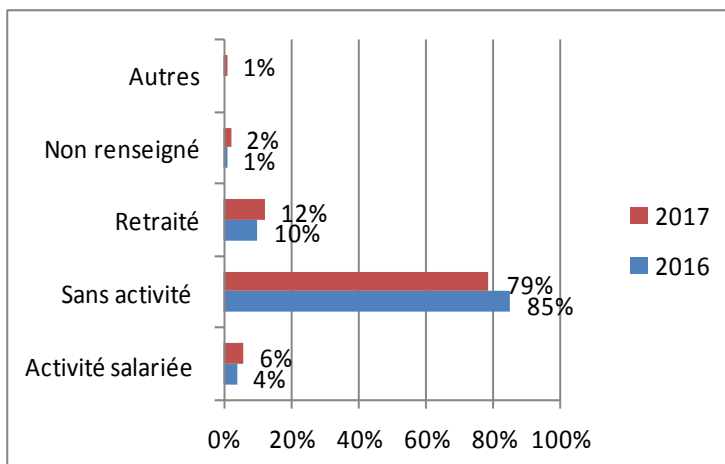


La proportion de personnes isolées reste stable : 66 % en 2017 contre 67% en 2016. La prédominance de personnes en rupture demeure en 2017.

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.

Pour autant 10% des personnes peuvent être en lien avec leurs enfants après séparation de leur conjoint.

Situation professionnelle : sans activité et sans ressource



Le pourcentage du public sans activité baisse de 6% en 2017. Pour autant, l'action réservée aux personnes en très grande difficulté présente le taux le plus important d'inactifs.

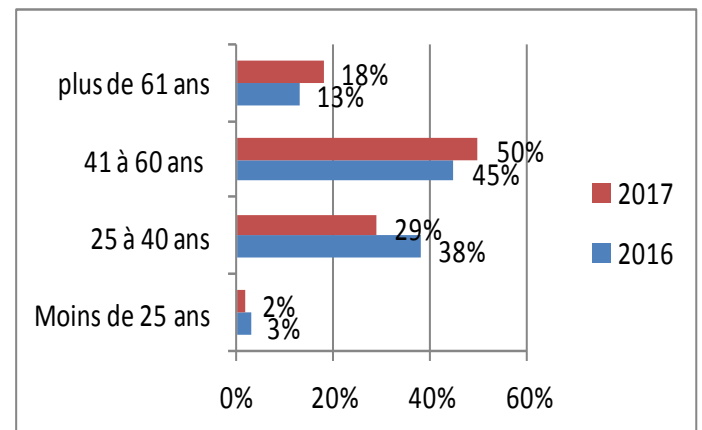
Antennes sans abri : 79 % .
 Antennes généralistes : 44 %.

Sont considérées comme personnes sans activité et/ou bénéficiant des minima sociaux : 51% sans ressources – 15% RSA – 5% AAH – 5% chômage indemnisé - 3% en invalidité.

Le pourcentage des personnes sans activité diminue de 6% au profit des retraités (+2 %) et des salariés (+4%).

L'âge : Un vieillissement progressif du public

Classe d'âge



L'antenne enregistre un vieillissement global du public, compte tenu de la diminution de 9 points du nombre des moins de 25/40 ans et une augmentation de 5 points des personnes de 25/40 ans et de 5 points pour les 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 générées notamment par une absence prolongée du territoire français avec des indus de prestations à rembourser dont les montants sont souvent en plusieurs dizaines de milliers d'euros.

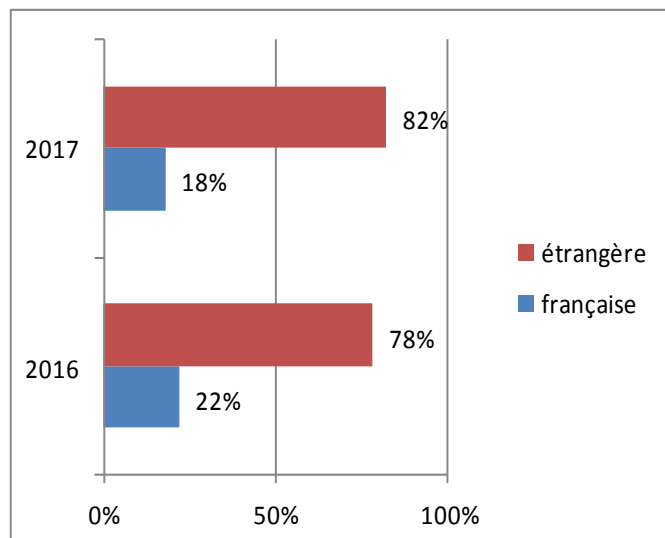
Il n'en reste pas moins que 79% du public est âgé entre 25 et 60 ans dont 29% des personnes se situant autour de la quarantaine.

Ces derniers espèrent un changement positif de leur situation : chercher un travail, renouer des liens familiaux, retrouver un logement.

Rapport d'activité 2017

Une augmentation du nombre d'étrangers

Nationalité : comparatif : 2016/2017



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 2017 avec une représentation de 82% des usagers de nationalité étrangère, soit une augmentation de 4% par rapport à 2016. Il n'en reste pas moins que ces personnes sont en situation régulière.

Profil type

En tenant compte des critères analysés précédemment, l'AS-MAJ 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 2017, 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 |
|------------------------------|--------|--------------------------|--------|
| Nationalité française | 70 | -40 | 30 |
| Tranche d'âge | | | |
| - 25 ans | 33 | +34 | 67 |
| 25 - 40 ans | 55 | -10 | 45 |
| 41 - 60 ans | 70 | -40 | 30 |
| Plus de 60 ans | 69 | -38 | 31 |
| Situation familiale | | | |
| vivant seul | 79 | -32 | 47 |
| enfant à charge | 14 | +19 | 33 |
| Situation sociale | | | |
| En activité | 7 | -1 | 6 |
| Sans activité | 70 | -14 | 84 |
| Retraité | 15 | -8 | 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.

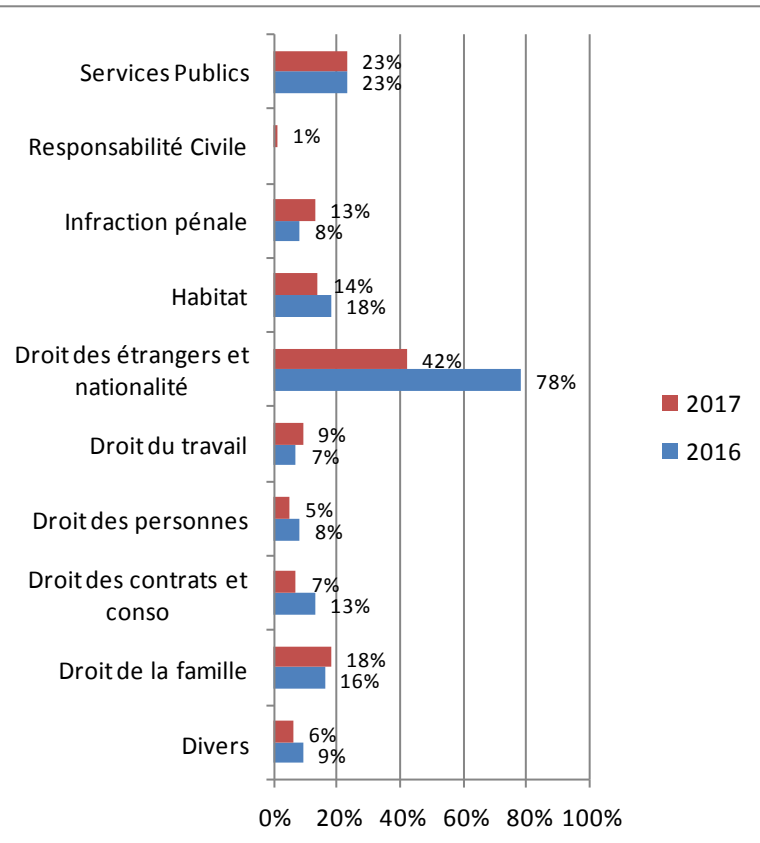
Leur situation d'isolement familial et social ne leur permet plus de mobiliser les ressources d'un environnement attentif et solidaire qui leur offre un hébergement même temporaire.

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. S'ajoute à cela la dématérialisation progressive, qui paralyse l'accès au Droit de ce public en très grande difficulté.

La problématique dominante : Le droit des étrangers

Objet de la demande : Comparatif 2016/2017 en valeur réelle



Les demandes en droit des étrangers diminuent entre 2016 et 2017. Cette diminution se réalise au profit d'autres domaines de droit :

- **Services publics** : stabilisation des demandes
- **Droit de l'habitat** : - 4 %
- **Droit de la famille** : + 2 %
- **Infractions pénales** : + 5 %
- **Droit des étrangers** : - 36 %

Les infractions pénales concernent plus souvent les victimes que les auteurs présumés. En effet, rares sont les personnes en situation irrégulière qui viennent se renseigner uniquement sur les possibilités d'obtention d'un titre de séjour.

Les ressortissants de la Communauté Européenne viennent en général pour les droits relatifs aux prestations sociales, au logement, et aux soins.

La demande en fonction du genre

Catégorie de droit en fonction du genre en %

| | Hommes | Différence Femmes/hommes | Femmes |
|---|--------|--------------------------|--------|
| Droit de la famille | 11 | +4 | 15 |
| Droit de l'habitat | 08 | +6 | 14 |
| Droit des contrats et de la consommation | 4 | +2 | 6 |
| Droit du travail | 9 | -7 | 2 |
| Droit des étrangers | 28 | +7 | 35 |

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

Depuis 2015, 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.
- En 2016, les demandes émanent de 14 % de femmes et 13 % d'hommes.
- En 2017, 15 % de femmes pour 11 % 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.

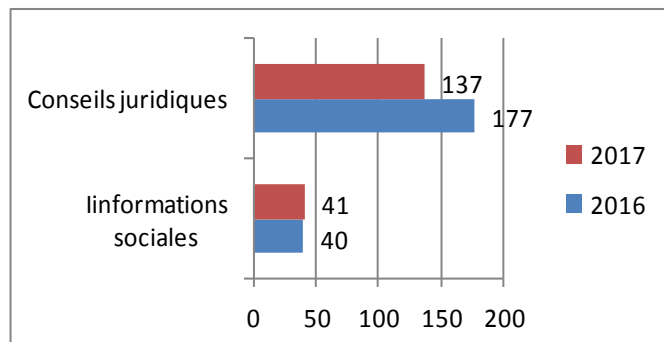
Mais cette tendance s'inverse en 2016 et 2017 où les femmes ont consulté majoritairement pour ce type de Droit.

Ces deux problématiques sont souvent couplées dans une même consultation à d'autres problématiques.

Rapport d'activité 2017

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.

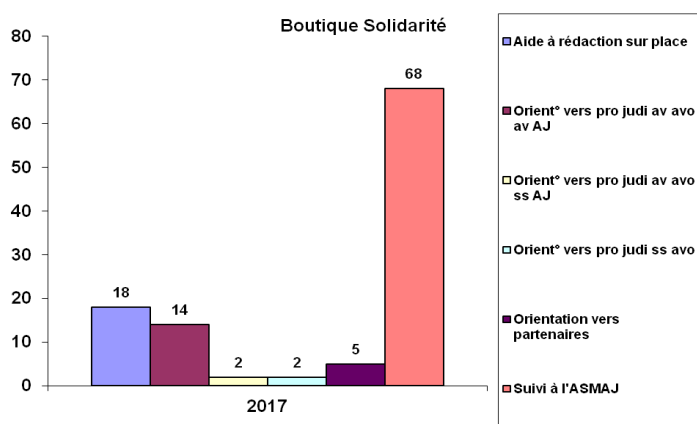
Si le public de l'antenne bénéficie d'un suivi social assuré par le partenaire prescripteur, pour autant, l'Asmaj enregistre 23% d'informations sociales délivrées à l'occasion de la consultation en 2017.

Ces informations administratives et sociales 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. Vérification de l'accès effectif aux droits sociaux.

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 2017



Données en valeurs réelles

Le suivi et l'aide à la rédaction sur place, sont caractéristiques 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.

Le suivi sur place est possible, grâce à la facilité donnée par la Boutique Solidarité de faire des photocopies et de constituer, lors de la permanence, des dossiers qui peuvent être envoyés le jour même par les bénéficiaires après que ceux-ci aient signé.

79% des consultations font l'objet d'un accompagnement dont :

- 17% sont initiés lors de la consultation
- 62% se réalisent après la consultation au siège de l'association.

Parallèlement à l'accompagnement juridico-administratif assuré par le relais d'accès au droit, 9% des personnes sont orientées vers une procédure judiciaire. Dans cette perspective, les usagers sont soutenus dans la prise en charge de leur procédure dans le cadre de l'aide juridictionnelle, concrètement par :

- la constitution des dossiers d'aide juridictionnelle,
- les relances téléphoniques et écrites auprès du bureau des aides juridictionnelles pour l'obtention des réponses,
- le regroupement des éléments constitutifs du dossier d'aide juridictionnelle,
- le 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) .

Il peut y avoir aussi des orientations vers des associations caritatives pour des demandes d'aides (Secours populaire, Fondation Abbé Pierre, Restaurants du Cœur...).

A noter que ces démarches relèvent souvent plus d'une action de suivi que d'accompagnement compte tenu de la capacité relative des personnes à appréhender les enjeux de ces démarches et à les tenir dans le temps.

Accompagnement juridico-administratif

| Comparatif | 2015 | 2016 | 2017 | Evolution % 2016/2017 |
|---------------------------|------|------|------|--------------------------|
| Pers reçues | 158 | 174 | 131 | -24% |
| Nx accompagnements | 100 | 127 | 86 | -32% |
| % de suivis / pers reçues | 63 % | 73 % | 79% | +6% |

Les accompagnements peuvent s'effectuer sur place :

- 18 concernent des aides à la rédaction ou constitution de dossiers
- 68 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 est de 91%. En l'occurrence, la confiance est également établie entre le travailleur social référent et la permanence d'accès au droit.
- le pourcentage (9%) 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 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 d procédures judiciaires. | 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 de la Famille, Droit de l'Habitat, Services Publics.

Madame D est orientée par la Boutique Solidarité car elle voudrait procéder à la transcription de son divorce intervenu en Algérie.

Madame est française, elle a vécu en Algérie. Après son divorce elle est venue, avec ses deux enfants, rejoindre sa famille en France.

Madame dispose d'une traduction de son jugement de divorce.

Le Relais d'Accès au Droit aide à la rédaction d'un courrier au Service Central d'Etat civil à Nantes pour demander la transcription du divorce en joignant une copie de la traduction du jugement de divorce ainsi qu'une copie du livret de famille.

Durant l'entretien à l'ASMAJ :

-Madame indique qu'elle habite un logement insalubre infesté de souris. Avec l'accord de Mme D l'ASMAJ, mandate un médiateur pour se rendre à son domicile afin de prendre des photos et faire un diagnostic des lieux.

Madame indique aussi que la CAF lui refuse l'Allocation de Soutien de Famille pour le motif qu'elle percevait une pension alimentaire.

Rendez vous à l'ASMAJ pour une aide à la rédaction :

- d'une attestation sur l'honneur indiquant que Madame D ne perçoit pas de pension alimentaire, à joindre à un courrier à la CAF expliquant que le jugement condamnant son ex-mari à verser une pension alimentaire, a été rendu en Algérie et qu'il

lui est difficile de le faire appliquer en France. Entre temps, le diagnostic effectué par le médiateur, confirme (photos à l'appui) que le logement est insalubre (humidité, moisissures, souris, sur occupation).

Le relais d'accès au Droit envoie un courrier au propriétaire lui demandant de faire les travaux en joignant les photos et en lui indiquant qu'il est possible de le recevoir en médiation s'il en est d'accord.

Le propriétaire ne désire pas venir en médiation mais il s'engage à effectuer tous les travaux de remise en état. Les travaux seront faits dans le mois qui suit.

Il n'en demeure pas moins que le logement est sur-occupé. Un dossier DALO a été constitué et Madame a été relogée 8 mois plus tard.

Le service central d'état civil de Nantes répond au courrier de demande de transcription en réclamant des documents dont Madame ne dispose pas, tels que l'original en arabe du jugement de divorce (perdu)

Le Relais d'Accès au Droit adresse un courrier, avec l'entête de l'ASMAJ, à l'avocat algérien pour lui expliquer la situation et lui demander l'envoi des documents nécessaires à la transcription.

Quand Madame aura obtenu ces documents ou des documents qui pourraient en faire office, il y aura lieu de les envoyer, avec l'aide du Relais d'Accès au Droit, au service d'état civil à Nantes avec un courrier explicatif de la situation de Madame.

Ce courrier précisera les difficultés qu'elle rencontre avec son ex-mari qui ne lui délivrera aucun document (son certificat de nationalité et son extrait de naissance).

Les démarches auprès du service central d'état civil à Nantes sont toujours en cours au niveau de la transcription du divorce.

