

RAPPORT D'ACTIVITÉ 2018

Conseil Départemental
de l'Accès au Droit
de la Haute-Garonne



Pour plus d'informations
www.cdad-hautegaronne.justice.fr

Juin 2019



Éditorial

Le Conseil Départemental de l'Accès au Droit de la Haute-Garonne a fait sienne cette devise : « **Bon droit a besoin d'aide** ». Les droits des citoyens sont à la mesure de leurs devoirs.

Élément fondamental de la citoyenneté, la politique d'accès au droit poursuit 2 objectifs :

- Mettre à la disposition des citoyens, dans chaque département, des lieux à même de leur fournir une information générale sur leurs droits et obligations, une assistance et un accompagnement personnalisé dans leurs démarches administratives,.
- Favoriser le développement et la diversification des modes amiables de règlement des conflits.

En charge de ces missions, le Conseil Départemental de l'Accès au Droit de la Haute-Garonne s'attache, dans le cadre d'une démarche partenariale avec l'ensemble des acteurs institutionnels et associatifs, à apporter dans le département de la Haute-Garonne, une réponse de qualité et de proximité à des besoins croissants d'accès au droit.

Complémentaires, les actions mises en œuvre en 2018 s'articulent autour de 5 objectifs :

- **Garantir la qualité du maillage départemental et faire face à une demande croissante** : 55 points d'accès au droit gratuits maillent le département de la Haute-Garonne, en zone rurale et urbaine et leur fréquentation témoigne d'une demande toujours croissante. Dans un souci de meilleure gestion de la dépense publique, le CDAD de la Haute-Garonne a entrepris la rationalisation de l'offre d'accès au droit en Haute-Garonne (en 2018, suppression des PAD de Saint-Genies Bellevue, Frouzins et du Fousseret ; dédoublement des PAD de Villemur/Bessières, Rieumes/Cazères et Caraman/Nailloux).

15 534 personnes ont ainsi bénéficié de consultations juridiques avec des professionnels du droit, d'entretiens avec des juristes du secteur associatif, des conciliateurs

de justice, des délégués du défenseur des droits et des mandataires judiciaires à la protection des majeurs. 9 153 personnes ont consulté des professionnels du droit (avocats, notaires, huissiers de justice). Il est à noter que 199 heures de permanence ont été annulées au printemps 2018 en raison d'un mouvement de grève des avocats du barreau de Toulouse. Le CDAD veille à garantir des délais rapprochés de rendez-vous et à ajuster le dimensionnement des permanences à leur fréquentation horaire, par un important dispositif de pilotage : suivi mensuel de fréquentation, outils d'évaluation, écoute des primo-accueillants et permanenciers, rencontres et bilans partagés, enquêtes de satisfaction réalisées dans 16 PAD auprès de 1 241 bénéficiaires.

- **Poursuivre la politique, novatrice et de grande envergure, de sensibilisation des jeunes à la citoyenneté** : en 8 ans, de 2010 à 2018, c'est près de 25 500 collégiens et lycéens, dont 4 225 en 2018, qui ont participé aux « Rencontres ciné-jeunes-justice », l'occasion pour eux de réfléchir en compagnie de leurs enseignants et de professionnels du droit sur l'apport du droit en tant que vecteur de protection des libertés, d'acquérir des repères sur les ressources en matière d'accès au droit, ainsi qu'une meilleure connaissance de l'institution judiciaire. Environ 2 100 collégiens et lycéens ont pu, dans le cadre des « ateliers du droit, jeunes à la découverte de la justice » assister à une audience pénale et échanger avec des avocats de l'AJT (association des avocats des jeunes à Toulouse), porteur du projet et des agents du service de l'enfance en danger du conseil départemental de la Haute-Garonne. En organisant des **stages collectifs de découverte du TGI et des métiers du droit** à l'attention des élèves de 3ème en stage d'immersion professionnelle, le CDAD a contribué à mieux faire connaître cette institution auprès du jeune public.

- **Mettre en place des dispositifs d'accès au droit en faveur de publics plus ciblés** : Avec le point d'accès au droit spécialisé de l'Oncopôle, les permanences des mandataires judiciaires à la protection des majeurs (dans les MJD, dans les tribunaux d'instance de Toulouse et de Muret ainsi qu'au tribunal de grande instance de Saint-Gaudens), les points d'accès au droit pénitentiaires, la permanence spécialisée

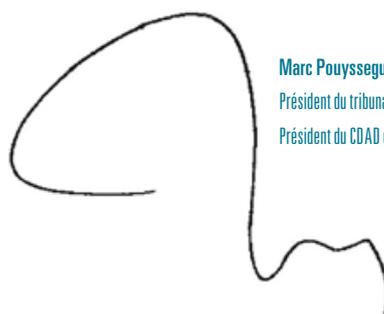
d'avocats en droit des étrangers au sein de la MJD de la Reynerie et **l'expérimentation en 2018 d'une permanence de consultations juridiques d'avocat en langue des signes** à l'attention des sourds et malentendants . En complément de ce dispositif, la Charte de l'accès au droit de la Haute-Garonne signée officiellement le 14 mai 2018 entre le CDAD et 7 associations/fédérations a permis de définir les objectifs d'un travail partenarial en faveur de l'inclusion sociale du public en situation de précarité et de pauvreté.

■ **Favoriser le développement et la diversification des modes amiables de règlement des conflits** grâce aux permanences des conciliateurs de justice au sein des MJD, des médiateurs familiaux dans les tribunaux de grande instance de Toulouse et Saint-Gaudens ainsi que des délégués du défenseur des droits dans les PAD du département.

■ **Faire connaître les dispositifs d'accès au droit** : Le CDAD s'emploie à renforcer la lisibilité des dispositifs d'accès au droit existants : en informant les relais essentiels que sont les « primo accueillants » (personnels d'accueil, policiers, travailleurs sociaux...), en mettant des outils de communication régulièrement mis à jour à disposition des acteurs de l'accès au droit et des usagers (**site internet mis en ligne le 24 mai 2018**, facebook, twitter) et en menant des campagnes ciblées (ex : **la Nuit du droit le 4 octobre 2018** au palais de Justice de Toulouse). En 2018, sous l'impulsion de Madame le garde des Sceaux, le 24 mai a été consacré **Journée nationale de l'accès au droit**.

Le présent rapport présente l'activité, les objectifs et actions du CDAD en 2018 et ses perspectives pour 2019. Il rend compte du dynamisme des actions réalisées, dans une vision d'ensemble de l'état des besoins en matière d'accès au droit en Haute-Garonne, et de la satisfaction des bénéficiaires.

Il convient de saluer les avancées du projet de loi de programmation 2018-2022 de réforme de la justice en ce qu'il développe les modes de règlement amiable des différends ainsi que celles contenues dans la réforme de modernisation de la justice du 21^e siècle qui fait de l'accès au droit une véritable composante du service public et a pour ambition de rendre la justice plus accessible. Pour répondre au souhait formulé par le Président de la République, les CDAD devront en 2019 s'articuler avec le réseau des maisons France services qui a pour mission de rapprocher les citoyens des services publics. Dans cette dynamique, le conseil départemental de l'accès au droit de la Haute-Garonne se doit plus que jamais de réduire la fracture sociale en rendant effectifs les droits des publics les plus vulnérables tout en contribuant au développement des représentations institutionnelles de notre République et de ses valeurs.



Marc Pouyssegur
Président du tribunal de grande instance de Toulouse,
Président du CDAD de la Haute-Garonne

Sommaire

Le mot du Président	1
Sommaire	3
Introduction	5
Organisation et fonctionnement du CDAD de la Haute-Garonne	7
Statuts	7
Membres du CDAD	7
Objectifs	8
Organes statutaires	10
Moyens en personnel	11
Moyens budgétaires et comptables	12
Evaluation de l'activité	14
Bilan général 2018 et perspectives 2019	15
01-1 Actions 2018 - 2019	17
Agir en direction du public	19
En direction des jeunes	20
Les autres actions	25
Les outils de communication	28
01-2 Activité 2018	31
L'essentiel	33
La fréquentation des points d'accès au droit en 2018	34
Les contentieux	35
Les orientations données	36
La satisfaction des bénéficiaires des consultations	37
Bilan des dispositifs d'accès au droit	39
Les dispositifs d'accès au droit en Haute-Garonne	41
Le Relais d'Accès au Droit • suivi d'activité 2018	43
02-1 Les maisons de justice et du droit	45
L'essentiel	47
L'accès au droit à la MJD de Lalande	49
L'accès au droit à la MJD Reynerie	51
L'accès au droit à la MJD de Tournefeuille	53
02-2 Les points d'accès au droit renforcés	55
L'essentiel	57
Les Points d'Accès au Droit Renforcés en 2018	58
Le point d'accès au droit renforcé de Muret	59
Le point d'accès au droit renforcé de Ramonville	61
Le point d'accès au droit renforcé de Saint-Gaudens	63

01

02

02-3 Les points d'accès au droit spécialisés	65
L'essentiel sur les points d'accès au droit spécialisés en Haute-Garonne .	67
Droit de la consommation et logement	
au tribunal d'instance de Toulouse	68
Droit de la famille au TGI de Toulouse.....	69
Les permanences spécialisées de la maison des droits des enfants	
et des jeunes dans les maisons de justice et du droit	70
Les points d'accès au droit spécialisés des notaires.....	71
Les points d'accès au droit spécialisés des huissiers de justice	72
Droit du travail au conseil des prud'hommes	
et dans les maisons de justice et du droit	73
Droit administratif au tribunal administratif	74
Droit du logement - permanences ADIL.....	75
Aide aux victimes en MJD • Bureau d'aide aux victimes	
au TGI de Toulouse • Permanences de France Victimes 31	76
Le point d'accès au droit spécialisé de l'Oncopole	77
Les permanences spécialisées de droit de la famille CIDFF 31.....	78
Permanences en langue des signes française à la MJD de la Reynerie ...	79
02-4 Les points d'accès au droit généralistes	81
Auterive.....	83
Bagnères de Luchon	84
Balma.....	84
Bessières	85
Blagnac.....	85
Boulogne-sur-Gesse	86
Caraman.....	86
Carbonne	87
Castanet-Tolosan	87
Cazères	88
Centre Toulouse – CCAS	88
Maison de la citoyenneté nord	89
Maison de la citoyenneté centre	89
Maison de la citoyenneté sud-est.....	90
Maison de la citoyenneté est.....	90
Maison de la citoyenneté Rive Gauche.....	91
Toulouse - mairie annexe Saint-Simon.....	91
Colomiers.....	92
Cornebarrieu.....	92
Escalquens	93
Etablissements pénitentiaires	
Centre de détention de Muret	94
Centre pénitentiaire de Seysses	95
Fronton	96
Grenade-sur-Garonne	96
Labège	97
Lacroix-Falgarde.....	97
Montgiscard	98
Nailloux.....	100
Quint-Fonsegrives	99
Rieumes	100
Saint-Jean.....	101
Villemur-sur-Tarn	101
Conseil Départemental de l'Accès au Droit de la Haute-Garonne	103

Introduction

Organisation et fonctionnement

du CDAD de la Haute-Garonne

Statuts

Statuts Le conseil départemental de l'accès au droit (CDAD) de la Haute-Garonne a pour mission de favoriser l'accès au droit pour tous, notamment des publics les plus défavorisés.

Convention constitutive

Le conseil départemental de l'accès au droit de la Haute-Garonne a été créé par convention constitutive du **25 septembre 2000**, renouvelée le 12 septembre 2007 et le 26 novembre 2012 pour une durée de 10 ans, avec le soutien financier des collectivités territoriales, du ministère de la Justice, de l'Etat, des professionnels du droit et en partenariat avec le secteur associatif.

Textes de Loi

Articles 54 et suivants de la loi N° 91-647 du 10 juillet 1991, modifiée par la loi N° 98-1163 du 18 décembre 1998, articles 141 et suivants du décret N° 91-1266 du 19 décembre 1991, modifiés par le décret N° 2000-344 du 19 avril 2000 relatif à la composition, au fonctionnement, et aux missions du conseil national de l'aide juridique et des conseils départementaux de l'accès au droit, par la loi N°2011-625 du 17 mai 2011 de simplification et d'amélioration de la qualité du droit, par le décret N°2012-91 du 26 janvier 2012 relatif aux groupements d'intérêt public et l'arrêté du Premier Ministre du 23 mars 2012..

Membres du CDAD

Le CDAD de la Haute-Garonne est un groupement d'intérêt public placé sous l'autorité du président du Tribunal de grande instance de Toulouse, Marc Pouyssegur et vice-présidé par le procureur de la République près le Tribunal de grande instance de Toulouse, Dominique Alzeari.

Il est principalement financé par l'Etat (ministère de la justice et préfecture), les collectivités territoriales et les auxiliaires de justice.

Il est **constitué de membres de droit et de membres associés** que sont :

- L'Etat, représenté par le Préfet de Haute-Garonne,
- Le Président du Tribunal de Grande Instance de Toulouse, Président du CDAD de la Haute-Garonne,
- Le Procureur de la République du Tribunal de Grande Instance de Toulouse, Vice-Président

Le magistrat délégué au suivi des CDAD du ressort de la Cour d'Appel de Toulouse, Commissaire du Gouvernement du CDAD de la Haute-Garonne,

Le Département représenté par le Président du Conseil Départemental de la Haute-Garonne et un Conseiller Départemental, Toulouse Métropole,

La Communauté d'Agglomération du SICOVAL,

La Communauté de Communes coeur et coteaux du Comminges (5C),

La Communauté de Communes des Hauts Tolosans,

La Ville de Muret,

L'Association Départementale des Maires de la Haute-Garonne,

L'Ordre des Avocats au Barreau de Toulouse,

La Caisse des Règlements Pécuniaires des Avocats au Barreau de Midi-Pyrénées,

Les Chefs de Juridiction du Tribunal de Grande Instance de Saint-Gaudens,

L'Ordre des Avocats au Barreau de Saint-Gaudens,

La Chambre Interdépartementale des Notaires de la Haute-Garonne, de l'Ariège, du Tarn et du Tarn-et-Garonne,

La Chambre Départementale des Huissiers de Justice de la Haute-Garonne, L'association « Centre d'Information et de Documentation sur les droits des Femmes et des Familles », Haute-Garonne (CIDFF),



Objectifs

1. Mettre à la disposition des citoyens des points d'accès au droit gratuits, susceptibles de leur fournir une information générale sur leurs droits et obligations, un conseil juridique par des professionnels du droit.

En 2018, 15 534 personnes ont bénéficié, dans les 55 points d'accès au droit du département de la Haute-Garonne, de consultations juridiques avec des professionnels du droit, d'entretiens avec des juristes d'associations spécialisées, des conciliateurs de justice, des délégués du défenseur des droits, des mandataires judiciaires à la protection des majeurs, des médiateurs familiaux.

2. Favoriser le développement des modes amiables de règlement des conflits avec des permanences de conciliateurs de justice et de délégués du défenseur des droits présents dans les MJD ainsi que de médiateurs familiaux au TGI de Toulouse.

3. Mettre en œuvre des actions ciblées à destination des jeunes. En 2018, le CDAD a impulsé, coordonné et / ou contribué activement à des manifestations innovantes, partenariales et d'envergure.

■ Les rencontres ciné jeunes justice

Développer l'esprit de questionnement des jeunes, leur permettre de mieux connaître l'institution judiciaire, de prendre conscience de leurs droits et obligations, réduire la distance qui peut exister entre ces jeunes et les acteurs de la justice et du droit en les réunissant autour d'un projet commun et en présentant de grandes oeuvres du patrimoine cinématographique, informer sur les conduites à risque, agir sur les représentations que peuvent avoir les jeunes dans le domaine du droit et de la justice, tels sont les enjeux des rencontres ciné jeunes justice.

La fidélité et la satisfaction des professionnels qui ont animé les débats disent leur intérêt pour ces rencontres, de même que les étudiants de l'Université de droit de Toulouse Capitole, venus modérer les échanges.

Ces rencontres visent à engager une réflexion avec les élèves autour des questions de société et renforcer la lisibilité de l'action de la justice.

■ Jeunes à la découverte de la justice

Ce dispositif permet à des collégiens et lycéens du département d'assister à une audience pénale et de participer à des questions-réponses en partenariat avec

l'association des avocats des jeunes de Toulouse (AJT) qui anime la très grande majorité des débats, le service de l'enfance en danger du conseil départemental de la Haute-Garonne, la participation de magistrats du tribunal de grande instance de Toulouse, d'assistants de justice, du service d'aide aux victimes et de médiation (France Victimes 31), d'éducateurs de la PJJ et du CDAD.

Le CDAD, en étroite partenariat avec l'AJT (association des avocats des jeunes à Toulouse) a intensifié son implication dans ce dispositif et procède à l'inscription des élèves venant assister aux audiences du lundi après-midi, à leur accueil ainsi qu'au débriefing réalisé par un élève avocat en stage auprès du CDAD de la Haute-Garonne.

Il procède à la remise aux établissements d'un support pédagogique.

4. Réaliser des actions et supports d'animation et de communication. Le CDAD s'est attaché à communiquer sur l'ensemble des permanences dans le département de la Haute-Garonne et sur les services proposés dans les maisons de justice et du droit et autres points d'accès au droit.

■ Le site internet

Le Conseil départemental de l'accès au droit s'est doté d'un nouveau site internet, permettant une recherche plus efficace pour les utilisateurs quant aux différents points d'accès au droit dans le département de la Haute-Garonne.

Ce nouveau site internet se veut à la fois simple d'accès, pratique et didactique. Le public peut ainsi trouver une information sur les différents métiers du droit, les maisons de justice et du droit ainsi que sur les actions du CDAD envers les jeunes. Il peut également être orienté le plus rapidement possible vers le professionnel compétent que ce soit pour une consultation juridique gratuite avec un professionnel du droit (avocat, notaire, huissier) ou bien pour une permanence juridique (juriste associatif, délégué du défenseur des droits, conciliateur, médiateur ou encore mandataire judiciaire à la protection des majeurs).

Un annuaire des différents acteurs locaux de l'accès au droit ainsi qu'une carte des points d'accès au droit du département ont été mis en place afin que les utilisateurs puissent se rapprocher directement de la permanence juridique souhaitée la plus proche de leur domicile.



Enfin, la documentation, la lettre d'info du CDAD et des liens vers les principaux sites à vocation juridiques sont à la disposition des utilisateurs.

La lettre d'information

Le Conseil départemental de l'accès au droit de la Haute-Garonne édite de façon semestrielle une lettre d'information destinée à mettre en valeur les actions menées par le CDAD, les acteurs locaux de l'accès au droit, les structures qu'il coordonne et plus généralement la politique publique de l'accès au droit.



Enfin, un flyer présente le relais d'accès au droit ainsi que les permanences de médiation familiale et d'aide aux victimes du tribunal de grande instance de Toulouse.

Mise à jour des dépliants d'information sur les points d'accès au droit du département de la Haute-Garonne et des MJD de la Haute-Garonne. Réalisation d'une affiche sur les MJD de la Haute-Garonne, actualisation des fascicules « une question juridique ? » et « les maisons de justice et du droit de la Haute-Garonne » ainsi que réédition d'un calendrier destiné aux partenaires du réseau de l'accès au droit.

En 2018, le CDAD de la Haute-Garonne a édité une lettre d'information semestrielle à l'attention des partenaires et du public.

Les plaquettes d'information

Le Conseil départemental de l'accès au droit de la Haute-Garonne met à disposition du public, différents supports papiers recensant les différentes permanences et consultations juridiques dans l'ensemble du département de la Haute-Garonne.

Un fascicule relatif aux 3 maisons de justice et du droit répertorie l'ensemble des permanences avec des professionnels du droit (avocats), des juristes associatifs (France Victimes 31, MDEJ, ADIL), des délégués du défenseur des droits, des conciliateurs et des mandataires à la protection des majeurs.



Organes statutaires

L'assemblée générale

■ Composition de l'assemblée générale

- L'État, représenté par M. le préfet du département de la Haute-Garonne ;
- Le président du tribunal de grande instance de Toulouse, président du CDAD ;
- Le procureur de la République du tribunal de grande instance de Toulouse, Commissaire du gouvernement du CDAD de la Haute-Garonne ;
- Le magistrat délégué au suivi de l'accès au droit du ressort de la Cour d'appel de Toulouse ;
- Le département de la Haute-Garonne, représenté par M. le président du Conseil départemental de la Haute-Garonne et par un conseiller du Conseil départemental ;
- La communauté urbaine de Toulouse Métropole ;
- La communauté d'agglomération du SICOVAL Toulouse Sud-Est ;
- La communauté de communes des Hauts Tolosans ;
- La communauté de communes du Cœur et Côteaux du Comminges ;
- La ville de Muret ;
- L'association départementale des maires de la Haute-Garonne, représentée par son président ;
- L'ordre des avocats au barreau de Toulouse, représenté par son bâtonnier ;
- La caisse autonome des règlements pécuniaires des avocats de Midi-Pyrénées, représentée par son président ;
- La chambre interdépartementale des notaires de la Haute-Garonne, de l'Ariège, du Tarn et du Tarn-et-Garonne, représentée par son président ;
- La chambre départementale des huissiers de Justice de la Haute-Garonne, représentée par son président ;
- les chefs de juridiction du tribunal de grande instance de Saint-Gaudens ;
- L'ordre des avocats au barreau de Saint-Gaudens, représenté par son bâtonnier ;
- L'association « Centre d'Information pour le droit des Femmes et des Familles », représentée par sa présidente ;
- L'association commingeoise de contrôle judiciaire socio-éducatif.

■ Dates de réunion

L'assemblée générale du CDAD de la Haute-Garonne, composée de l'ensemble de ses membres, s'est réunie à deux reprises: les 12 mars 2018 (approbation du compte financier) et 3 décembre 2018 (définition du programme d'activité et vote du budget prévisionnel 2019).

Le conseil d'administration

■ Composition du conseil d'administration

Le président du tribunal de grande instance de Toulouse, président du CDAD de la Haute-Garonne.

Au titre des représentants de l'Etat :

- Le préfet du département de la Haute-Garonne ou son représentant ;
- Le magistrat délégué au suivi de l'accès au droit du ressort de la cour d'appel de Toulouse.

Au titre des représentants des autres membres :

- Le département de la Haute-Garonne, représenté par son président et par un conseiller départemental désigné en son sein ;
- L'association départementale des maires de la Haute-Garonne représentée par son président ;
- L'ordre des avocats du barreau de Toulouse, représenté par son bâtonnier ;
- La caisse autonome des règlements pécuniaires des avocats de Midi-Pyrénées, représentée par son président ;
- La chambre interdépartementale des notaires de l'Ariège, de la Haute-Garonne, du Tarn et du Tarn et Garonne, représentée par son président ;
- La chambre départementale des huissiers de justice, représentée par son président ;
- L'association « centre d'information sur les droits des femmes et des familles » représentée par sa présidente.

Les membres associés :

- La communauté urbaine de Toulouse Métropole
- La communauté d'agglomération du Sicoval Toulouse Sud-Est
- La communauté de communes des Hauts Tolosans ;
- La communauté de communes du Cœur et Côteaux du Comminges ;
- La ville de Muret

Avenant N°1 du 10 juin 2014 : sont membres associés avec voix délibérative les chefs de juridiction du TGI de Saint-Gaudens (ouverture du TGI de St Gaudens en septembre 2014) et le bâtonnier de l'ordre des avocats du barreau de Saint-Gaudens.

■ Dates de réunion

Le Conseil d'administration du CDAD de la Haute-Garonne, s'est réuni à une reprise en 2018: les 25 juin (présentation du rapport d'activité).

Moyens en personnel

Le Bureau

Créé par délibération de l'assemblée générale du 20 juin 2016, le Bureau s'est substitué à l'ancien comité technique. Cette instance intermédiaire est chargée de la préparation des travaux du CDAD, notamment de l'instruction des demandes de subventions, des projets innovants et de ceux relatifs au maillage territorial.

■ Composition du Bureau

Il est composé, outre le Président du CDAD de la Haute-Garonne assisté de la Secrétaire générale du CDAD de la Haute-Garonne, :

- Du Bâtonnier de l'ordre des avocats au barreau de Toulouse,
- Du Bâtonnier de l'ordre des avocats du barreau de Saint-Gaudens,
- D'un représentant des professions juridiques,
- D'un représentant d'une collectivité territoriale,
- D'un représentant du secteur associatif.

NB : Les représentants sont désignés en fonction de l'ordre du jour, chaque année en alternance parmi les membres de l'assemblée générale. En 2018, il était composé du président de la chambre départementale des huissiers de justice de la Haute-Garonne, du président du SICOVAL et de la directrice de l'association commingeoise de contrôle judiciaire socio-éducatif (ACCJSE).

En fonction de l'ordre du jour, le Bureau a la faculté de s'adjoindre tout autre membre du conseil départemental de l'accès au droit de la Haute-Garonne.

■ Dates de réunion

Le Bureau s'est réuni à trois reprises : le 5 février, le 4 juin et le 17 septembre 2018.

Le CDAD de la Haute-Garonne est présidé par M. Marc Pouyssegur, Président du tribunal de grande instance de Toulouse. M. Dominique Alzeari, procureur de la République en est le vice-président.

M^{me} Elsa Boucard, directrice des services de greffe judiciaire, a été nommée secrétaire générale du CDAD de la Haute-Garonne le 1^{er} février 2016. Elle est mise à disposition du CDAD de la Haute-Garonne par le ministère de la Justice.

M. Philippe Pagès, assistant de la secrétaire générale depuis 2002 est agent contractuel de droit public recruté directement par le CDAD de la Haute-Garonne.

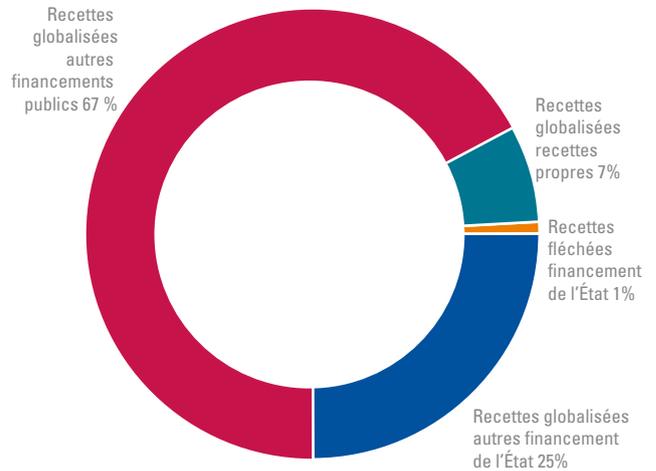
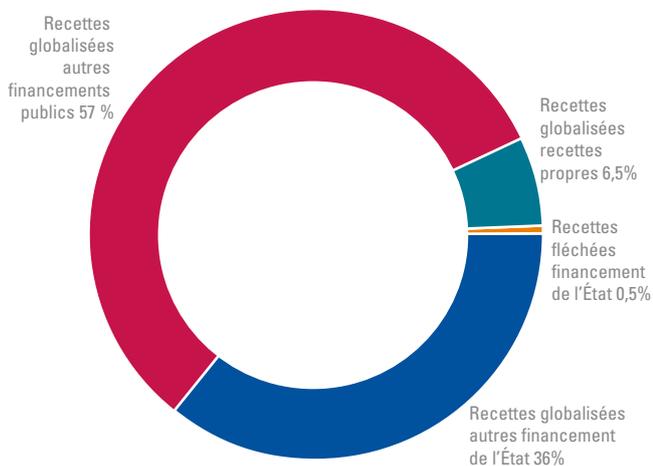
Deux agents d'accueil sont mis à disposition du CDAD par le conseil départemental de la Haute-Garonne, dans le cadre de contrats d'accompagnement dans l'emploi dans le cadre du parcours emploi compétence (CAE-PEC). En 2018, M^{me} Cécile Le Bervet et M. Pierre Thoquet ont succédé à M^{me} Mathilde Pujol et Corinne Guy-Coquille. Ils aident le CDAD dans ses différentes missions (accueil téléphonique et physique des usagers et partenaires, de scolaires lors des ateliers du droit, suivi statistiques des PAD à l'aide des outils de suivi, aide à la conduite de projets) et peuvent être amenés à effectuer des remplacements au sein des MJD.

Deux élèves avocats en stage PPI se succèdent dans l'année. M^{me} Marie Crochat (de janvier à juillet 2018) et M^{mes} Camille Mayzoué (de septembre 2018 à février 2019) et Lisa Mili (de septembre à décembre 2018) ont apporté successivement leur concours principalement en tenant les permanences du PAD TGI de Toulouse, et également en intervenant dans le cadre des ateliers du droit et des rencontres ciné/jeunes/justice 2018.

Le dynamisme et l'implication de cette équipe rapprochée du CDAD contribuent pour beaucoup à la réactivité de celui-ci.

Moyens budgétaires et comptables

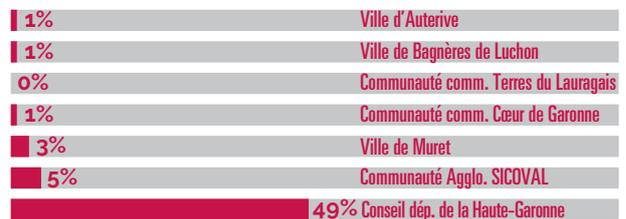
Recettes



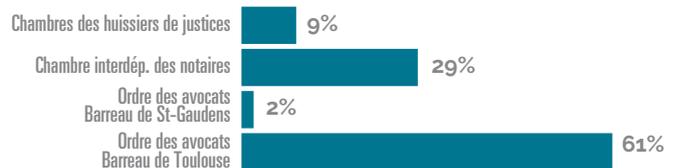
Recettes par nature et par origine 2017 - Hors valorisation en nature

Recettes par nature et par origine 2018 - Hors valorisation en nature

Recettes globalisées - Autres financements publics - 67 %



Recettes globalisées - Recettes propres - 7 %



Recettes globalisées - Autres financements de l'État - 25 %



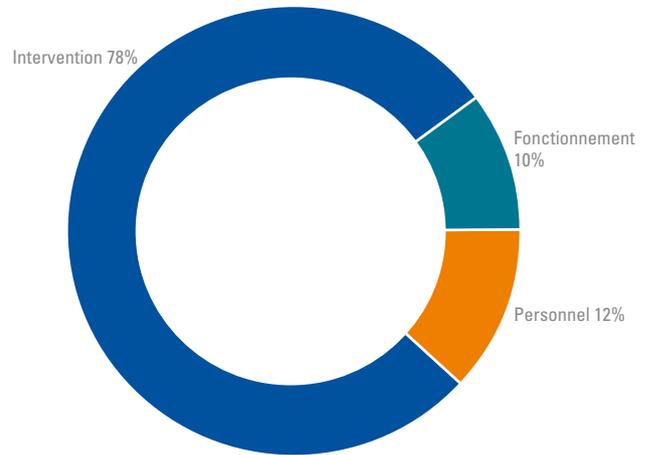
Recettes fléchées - Financement de l'État - 1 %



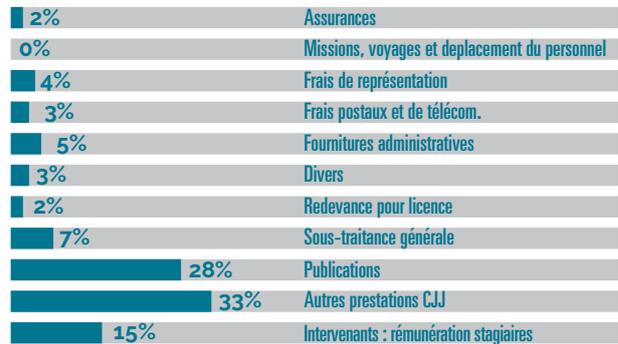
Moyens budgétaires et comptables

Dépenses

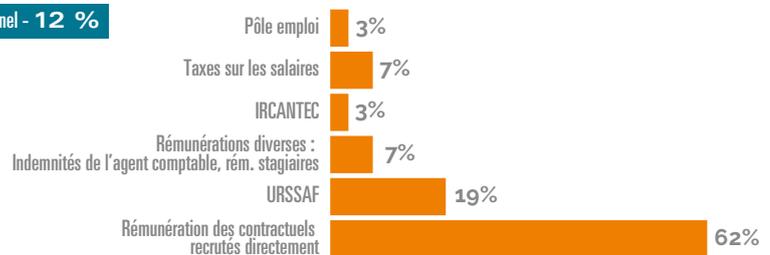
Dépenses par enveloppe



Enveloppe fonctionnement - 10 %



Enveloppe personnel - 12 %



Enveloppe intervention - 78 %



Evaluation de l'activité

Le présent bilan d'activité rend compte :

- ▶ des actions réalisées au cours de l'année 2018, des actions initiées en 2018 pour 2019 et des objectifs pour l'année 2019..
- ▶ de la fréquentation des points d'accès au droit en 2017.
- ▶ de la satisfaction des bénéficiaires.
- ▶ des domaines du droit abordés.
- ▶ des orientations données.
- ▶ de l'exploitation des outils de suivi et des diverses réunions de bilan

L'analyse s'appuie notamment sur :

- ▶ L'exploitation statistique des fiches de suivi des permanences.
- ▶ La prise en compte des commentaires des intervenants : avocats, notaires, huissiers de justice et des agents en charge de l'accueil.
- ▶ Les rencontres et entretiens menés auprès des partenaires (élus, relais de l'accès au droit, travailleurs sociaux, agents d'accueil, permanenciers professionnels du droit, associatifs, institutionnels et intervenants dans le cadre d'actions ciblées..) au cours de l'année écoulée, mais également des établissements scolaires, des collégiens et lycéens, étudiants en droit, assistants de justice, stagiaires..
- ▶ L'enquête de satisfaction réalisée en 2018 auprès de **1241 bénéficiaires** dans 16 points d'accès au droit du département.

Les trois dimensions de la performance du conseil départemental de l'accès au droit

RÉSULTATS

Indicateurs d'efficacité

- Nombre de bénéficiaires
- Caractéristiques des bénéficiaires
- Évolution des services attendus
- Satisfaction des bénéficiaires
- Délais d'obtention de rendez-vous

Indicateurs d'efficience

Répartition des ressources allouées aux différents types de prestation (consultations avocats, notaires, huissiers de justice) projets CJJ et autres, charges salariales, fonctionnement CDAD..

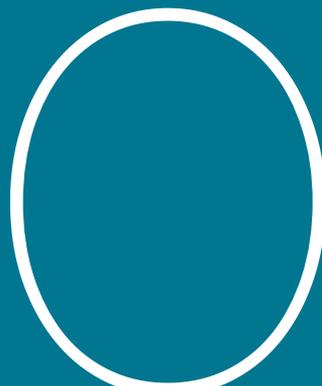
OBJECTIFS

Indicateurs de pertinence :

- Localisation des PAD (proximité, pertinence)
- Fréquence des permanences
- Gestion de la prise des rendez-vous
- Niveau d'information des personnels d'accueil
- Intensité des contacts entre les PAD et le tissu local (travailleurs sociaux, services publics...)
- Moyens de communication (presse, affiches, internet, dépliants, travailleurs sociaux, bouches à oreilles...)

MOYENS

Bilan général 2018
Perspectives 2019



o1-1 Actions 2018 - 2019

Agir en direction du public

En direction des jeunes

Les autres actions

Les outils de communication

Agir en direction du public

En direction de tout public

Depuis son ouverture
le 10 avril 2017
au Palais de Justice de Toulouse,
le Relais d'Accès au Droit
a accueilli de nombreux usagers
et a su leur donner satisfaction.



Le Relais d'Accès au Droit (RAD), est issu d'une convention en date du 7 avril 2017 entre le Conseil Départemental de l'Accès au Droit de la Haute-Garonne, le tribunal de grande instance de Toulouse, le barreau de Toulouse et l'école de formation des avocats de Toulouse.

S'inscrivant dans l'esprit de la justice du 21^e siècle, il permet d'accueillir les justiciables, de les informer sur leurs droits et de les orienter durant l'amplitude horaire d'ouverture de la juridiction du lundi au vendredi à l'exception du mercredi.

Il comprend des **consultations juridiques gratuites d'avocats spécialisés en droit de la famille** (2 demi-journées par semaine) **et de notaires** (1 demi-journée par mois) concernant les conséquences pécuniaires du divorce ou de la séparation. Il est également constitué par les permanences préalables à la saisine du juge tenues par un élève avocat en stage PPI qui a pour mission de délivrer une information juridique dans tous les domaines du droit et d'aider à la constitution du dossier d'aide juridictionnelle.

Le Relais d'Accès au Droit du tribunal de grande instance de Toulouse permet également de **réagir face à une situation d'urgence**, comme par exemple, la nécessité d'interjeter appel dans un bref délai. Ainsi, le barreau de l'ordre des avocats de Toulouse met à disposition du RAD un avocat de permanence qui peut se déplacer pour conseiller le justiciable.

Enfin, un interprète en langues anglaise et arabe présent dans la juridiction peut intervenir à tout moment à la demande des intervenants du RAD.

En direction des jeunes

Rencontres ciné jeunes justice, ateliers du droit et stage collectif



Les rencontres ciné jeunes justice

Un événement très apprécié par le jeune public

Édition 2018

L'objectif de ces rencontres est multiple : développer l'esprit de questionnement des jeunes, leur permettre de mieux connaître l'institution judiciaire et prendre conscience de leurs droits et obligations, des ressources à leur disposition pour les aider au quotidien, réduire la distance qui peut exister entre ces jeunes et les acteurs de la justice et du droit en les réunissant autour d'un projet commun, informer sur les conduites à risque et agir sur les représentations que peuvent avoir les jeunes dans le domaine du droit et de la justice, en s'appuyant sur de grandes oeuvres du patrimoine cinématographique.

Objectif atteint : Plus de 4 560 collégiens et lycéens, de la 4^e à la terminale ont participé à l'édition 2018 au cours de 26 projections-débats.

Programmation 2018

1^{er} axe - Harcèlement / pression du groupe / manipulation sur les réseaux sociaux

- 1.54** de Yan England, 2013
- Despues de Lucia** de Michel Franco, 2012
- L'ennemi de la classe** de Rok Bicek, 2013
- Trust** de David Schwimmer, 2012

2^e axe - L'institution judiciaire

- Douze hommes en colère** de Sidney Lumet, 1957
- Délits flagrants** de Raymond Depardon, 1994
- Klaus Barbie, un procès pour mémoire** de Jérôme Lambert et Philippe Picard, 2017
- Douze jours** de Raymond Depardon, 2017

3^e axe - Violences sexistes

- Les femmes du bus 678** de Mohamed Diab, 2012

4^e axe : Justice des mineurs

- La tête haute** d'Emmanuel Bercot, 2014
- L'appât** de Bertrand Tavernier, 1995

5^e axe : Endoctrinement / radicalisation

- Ne m'abandonne pas** de Xavier Durringer, 2015

Un partenariat départemental d'envergure

L'édition 2018 a en effet associé :

50 établissements avec un important travail préparatoire des enseignants et de restitution à l'issue des projections/débats.

Plus de 60 intervenants : magistrats, avocats, universitaires, éducateurs de la PJJ, policiers, gendarmes... Leur fidélité et leur satisfaction disent leur intérêt pour ces rencontres.

Partenariat avec l'université de droit de Toulouse 1 Capitole : préparation par une trentaine d'étudiants en droit de fiches débats en lien avec le CDAD, aide à la modération, venue dans les établissements et participation à la matinée de clôture.

12 cinémas partenaires sur le département de la Haute-Garonne : l'ABC, l'American Cosmograph, la Cinémathèque, l'Espace Diversité Laïcité et l'UGC de Toulouse, l'Autan de Ramonville, le Central de Colomiers, le Régent de Saint-Gaudens, le Rex de Bagnères de Luchon et de Blagnac, les Variétés de Montréjeau, et le Véo de Muret.

Édition 2019

Cette année, a eu lieu la 10^e édition des rencontres ciné jeunes justice. L'évènement s'est déroulé du 11 mars au 29 mars 2019 dans les cinémas de la Haute-Garonne et a rassemblé 4 500 élèves au cours de 25 projections-débats.

Cette nouvelle édition a été consacrée au thème de la Démocratie et de l'Etat de droit.

Programmation 2019

1^{er} axe - Les grands débats démocratiques

Un peuple et son roi de Pierre Schoeller - 2018

La loi de Christian Faure - 2014

2^e axe - La construction d'une société : de l'utopie au totalitarisme

La ferme des animaux de John Halas - 1954

Sa majesté des mouches de Peter Brook - 1963

3^e axe - La résistance face à l'oppression

Persepolis de Marjane Satrapi - 2008

Parvana : une enfance en Afghanistan de Nora

Twomek - 2017

4^e axe : Liberté d'expression et force de la parole

Le Brio d'Yvan Attal - 2017

A voix haute : la force de la parole de Ladj Ly et Stéphane de Freitas - 2016

5^e axe : L'institution judiciaire

Prisons de femmes (1^{er} volet) / La vie derrière les murs

(2^e volet) d'Eric Lemasson & Alexandre Gosselet - 2017

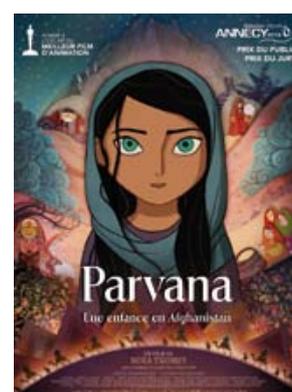
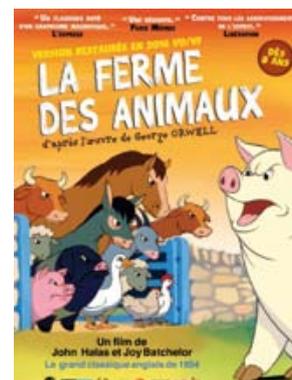
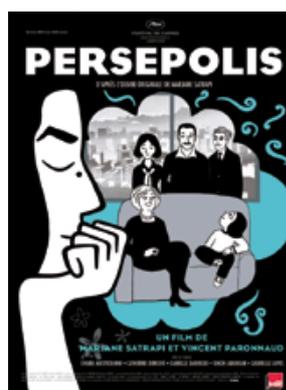
9 mois ferme d'Albert Dupontel - 2013

6^e axe : Les violences faites aux femmes

Jusqu'à la garde de Xavier Legrand - 2018

7^e axe : Le harcèlement en milieu scolaire

Silent voice de Naoko Yamata - 2018



L'accès au droit des jeunes, une priorité

Depuis la loi du 18 décembre 1998, l'accès au droit est consacré en tant qu'élément à part entière de la citoyenneté et même comme une base de la cohésion sociale.

De ce fait, le conseil départemental de l'accès au Droit de la Haute-Garonne met un point d'honneur à cibler prioritairement les nouvelles générations.

La construction du citoyen en devenir passe, de manière inéluctable, par la connaissance de ses droits et de ses devoirs. Or, il convient de constater que la plupart des jeunes ne l'appréhendent que dans sa dimension répressive, soit parce qu'ils sont personnellement confrontés aux autorités judiciaires, soit parce qu'ils en ont entendu parler dans les médias.

Dans ce contexte, le cinéma et les débats qui suivent les projections sont un support pertinent pour leur montrer que le droit est omniprésent au quotidien et qu'il est important de s'informer. L'objectif visé est de donner une dimension concrète aux notions de liberté, d'égalité, de laïcité et de respect de l'autre.



Un projet rendu possible grâce à la participation de divers intervenants

L'événement nécessite l'intervention de plusieurs acteurs dont la présence est indispensable. En effet, il faut indiquer, au préalable, qu'il a été organisé en collaboration avec l'Inspection Académique et qu'il a associé onze cinémas du département.

Avant les projections, les professeurs ont abordé le thème retenu avec leurs élèves afin de préparer la séance et les questions éventuelles. Puis, à l'issue de chaque projection, un débat a eu lieu. A ce titre, il faut souligner que près d'une centaine d'intervenants, professionnels du droit, ont participé bénévolement à l'animation des débats. Il s'agissait de magistrats, d'avocats, de juristes associatifs, mais aussi de policiers, de gendarmes, de délégués du défenseur des droits, ainsi que de délégués du procureur... Ils ont ainsi pu répondre aux nombreuses interrogations des élèves et les sensibiliser sur ces sujets relatifs au droit et à la Démocratie. Ils ont également pu témoigner de leur expérience personnelle en tant que professionnels du droit.

L'expérience a été très enrichissante pour chacun. En effet, cette collaboration permet d'engager une réflexion avec les élèves autour des questions de société. Ce qui est indispensable à une construction optimale de jeunes citoyens



Un concours d'éloquence

en guise de clôture

Pour marquer la fin de ce bel événement, un concours d'éloquence s'est déroulé le 16 mai 2019 dans la Grande Chambre de la Cour d'Appel de Toulouse.

Ce concours d'éloquence a réuni 7 élèves de 2nde du Lycée Pierre-de-Fermat, 6 élèves de 4^e du Collège Jean-Pierre Vernant et 1 élève de 4^e du CSES Jean-Lagarde.

Les candidats qui ont participé aux séances de coaching réalisées par M^e Jean-Damien Cazanave et M^e Robin Tesseyre ont pris la parole durant 3 min sur un des deux sujets suivants :

- Faut-il du brio pour briller ?
- Pour convaincre, faut-il parler à voix haute ou le verbe haut ?.

Le jury était composé des chefs de juridiction, M. Pouyssegur et M. Alzeari, de deux représentants du barreau de Toulouse, avocats et secrétaires de la conférence, M^e Cazanave et M^e Boucher ainsi que de M^{me} Gaillet, professeur de droit public et directrice du Collège Supérieur de Droit représentant le Doyen de la faculté de droit et des sciences politiques.

Après en avoir délibéré, le jury a établi le palmarès des gagnants du concours et a attribué un prix d'éloquence aux candidats qui se sont distingués par la qualité de leur discours.

Les élèves de la 4^e à la terminale peuvent assister à un atelier du droit les lundis et vendredis après-midi au tribunal de grande instance de Toulouse



Les ateliers du droit

Jeunes à la découverte de la justice

Le conseil départemental de l'accès au droit de la Haute-Garonne en partenariat avec l'association des avocats des jeunes à Toulouse (AJT) propose aux jeunes des collèges et lycées du département de la Haute-Garonne de découvrir la justice.

Chaque année, le mois de septembre marque la reprise des ateliers du droit. Cette initiative se déroule tous les lundis et les vendredis, à partir de 13 heures 30.

Ces séances s'inscrivent dans une démarche pédagogique et sont généralement travaillées en amont par les professeurs dans les établissements.

Dans ce cadre, la découverte se déroule en deux phases. Tout d'abord, les élèves vont assister à une audience de comparution immédiate, procédure accélérée pour juger des prévenus ayant commis des faits punis entre 2 et 10 ans d'emprisonnement.

Ensuite, afin d'analyser l'audience et de répondre aux questions des élèves, un débriefing d'environ une demi-heure est proposé avec un professionnel du droit (magistrat, avocat, élève avocat, avocat de l'AJT) auquel sont associés des travailleurs sociaux du pôle observatoire du service enfance en danger du conseil départemental et un juriste de France Victimes 31.



Le Stage collectif de découverte du TGI et des métiers du droit

Le conseil départemental de l'accès au droit de la Haute-Garonne a été ravi d'accueillir au cours de deux sessions, du 17 au 21 décembre 2018 et du 18 au 22 février 2019, 30 élèves de 3^e afin de réaliser leur stage d'immersion en milieu professionnel d'une semaine au sein du tribunal de grande instance de Toulouse. Le but d'une telle initiative est de permettre d'harmoniser le contenu du stage afin qu'il soit complet et intéressant pour les élèves. Au vu des retours positifs, émanant tant des élèves que de leurs parents s'agissant de ces deux premières éditions, l'objectif semble s'être concrétisé.

Pour commencer, les premiers jours ont été consacrés à l'immersion dans le Palais de Justice.

Ainsi, la première matinée a été l'occasion pour le groupe de faire connaissance et une visite guidée.

Les après-midi du lundi et du mardi ont été consacrés à la découverte des audiences correctionnelles collégiales, mais aussi des comparutions immédiates ainsi que des référés.

Le mardi matin, les élèves ont été accueillis par Monsieur Marc POUYSSEGUR, président du tribunal de grande instance.

Le mercredi et le jeudi matin, les élèves ont pu se rendre à diverses audiences telles qu'une audience du juge de l'exécution, mais également une audience du pôle civil général à juge unique. En parallèle, tour à tour, ils ont eu la chance d'assister à des comparutions sur reconnaissance préalable de culpabilité, lesquelles ne sont normalement pas ouvertes au public. Ils se sont également rendus au tribunal d'instance de Toulouse pour assister à une audience de déclarations au greffe. Par la suite, le jeudi après-midi, une présentation des métiers du droit a eu lieu. Et le vendredi matin, les élèves ont pu rencontrer les magistrats du tribunal de grande instance.

Afin de clôturer le stage, le vendredi après-midi, ont été organisés deux procès fictifs. Les élèves ont alors pris la place des différents intervenants du procès observés durant les audiences.

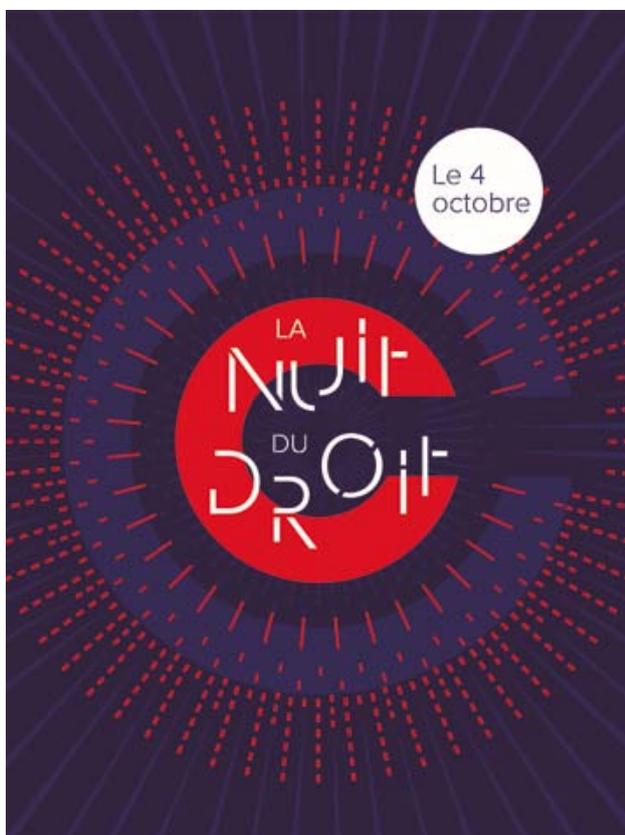
Monsieur BONHOMME, juge du pôle des audiences pénales, est venu les saluer et recueillir leurs observations.

L'équipe du conseil départemental de l'accès au droit de la Haute-Garonne est très heureuse d'avoir reçu les élèves de 3^e.



Les autres actions

Pour la deuxième année consécutive, le jeudi 4 octobre 2018, s'est tenue La Nuit du Droit au palais de Justice de Toulouse sous la direction des Chefs de juridiction, Monsieur Marc Pouyssegur et Monsieur Dominique Alzeari.



Cette journée est l'occasion de célébrer le droit, dont la Constitution est la clé de voute. L'objectif est de montrer la place que le droit occupe, comme protecteur des libertés, garant de la sécurité juridique, instrument de règlement pacifique des différends.

Au palais de Justice de Toulouse, diverses institutions ont accepté de participer à cette manifestation : l'Université Toulouse 1 Capitole, l'Académie de Toulouse, l'Ordre des avocats du Barreau de Toulouse, la Chambre interdépartementale des notaires, la Compagnie nationale des conseils en propriété industrielle, l'Institut supérieur des arts de Toulouse et le CDAD de la Haute-Garonne.

Deux événements étaient proposés :

La matinée à l'attention des collégiens et des lycéens.

Les collégiens et lycéens participants ont été sensibilisés aux thèmes du harcèlement et du cyber-harcèlement. Phénomène de masse (en France, chaque année environ 700 000 élèves sont victimes), le harcèlement en milieu scolaire fait l'objet d'un plan de prévention national (mise en place d'un numéro vert : 30 20) et local, au sein de l'Académie de Toulouse. Monsieur Marc Pouyssegur, président du tribunal de grande instance de Toulouse a ouvert cette journée par un discours rappelant la place essentielle du droit dans la société dans la lutte contre le harcèlement scolaire. Puis, Monsieur Philippe Nelidoff, doyen de la faculté de droit et de sciences politiques, a ensuite souligné l'importance du partenariat entre l'Université des sciences sociales Toulouse 1 Capitole et le palais de Justice de Toulouse. Monsieur Alain Penin, psychologue a présenté une analyse du harcèlement. Les élèves ont ensuite été invités à participer à un quizz sur les thèmes de la justice, du harcèlement et du cyber-harcèlement. Ensuite, Madame Monique Darrault, responsable départementale service social élèves de la Haute-Garonne, référent départementale harcèlement de l'Académie de Toulouse a informé les élèves sur les dispositifs existants en milieu scolaire à destination des victimes et témoins de harcèlement. La matinée s'est clôturée avec les élèves ambassadeurs qui ont présenté leurs différentes missions au sein de leur établissement.

La soirée ouverte à tous.

La soirée s'est déroulée autour de trois temps forts de 17h à 19h30 au sein de la salle Europe.

Maître Hubert Létinier, notaire a présenté une simulation de signature électronique d'un acte notarié en indiquant comment l'acte est enregistré, crypté, et envoyé via le réseau du notariat vers le Micen.

Madame Sophie Delacour et Monsieur Sergio Fernandez, conseils en propriété industrielle, ont réalisé une présentation du droit de la propriété industrielle.



Il était 18h lorsque l'audience fictive sur le thème de l'intelligence artificielle s'est ouverte. L'objectif de ce procès inspiré d'un cas réel, l'affaire Etat du Wisconsin contre Loomis, était de se questionner sur la validité d'une décision de condamnation s'appuyant sur les conclusions d'un logiciel déterminant la dangerosité du mis en cause.



A la suite du rapport introductif du président d'audience, Maîtres Alice Oriol et Michel Montazeau, avocats au Barreau de Toulouse, secrétaires de la conférence ont soutenu la défense de leur client face au « juge-robot ». Madame Hélène Gerhards, Vice-procureure du tribunal de grande instance de Toulouse a incarné le ministère public. Monsieur Jean-Claude Bardout, Vice-président du tribunal de grande instance de Toulouse a ensuite associé la salle à une délibération collective pendant que Monsieur Laurent Noblet, dessinateur de presse réalisait sur le vif des dessins humoristiques à l'attention du public. Le procès fictif s'est terminé aux alentours de 19h30, permettant aux participants de continuer la soirée au sein de l'Université Toulouse I Capitole

En guise de conclusion, Monsieur Marc Pouyssegur a souhaité rassurer l'auditoire en précisant que « La Nuit du droit n'est pas le droit de la nuit ».



Exposition de dessins d'audiences

Des dessins d'audiences réalisés par les élèves des cours publics adultes de l'institut supérieur des arts de Toulouse, sous la direction de Monsieur Quentin Jouret ont été exposés dans la salle des pas perdus du tribunal de grande instance de Toulouse.



Spectacle "Témoignages" à la cour d'assises du palais de justice de Toulouse

Le théâtre Sorano et l'Usine de Tournefeuille en partenariat avec la cour d'appel de Toulouse et le CDAD de la Haute-Garonne ont présenté le spectacle "Témoignage" de la Compagnie des Limbes les 10 et 11 janvier 2019 dans la salle de la cour d'assises de la Haute-Garonne.

Témoignage est une vaste fresque pour décrire l'entrée des États-Unis dans l'ère moderne à travers la restitution minutieuse et la mise en forme de rapports d'audience de tribunaux amenés à juger aussi bien de conflits de voisinage ou de succession que d'accidents du travail ou de faits divers.

Charles Reznikoff défendait une recherche poétique au plus près du réel. Dans témoignages, les États-Unis 1885-1915, livre paru en 1965, les poèmes écrits à partir des rapports d'audience évoquent les événements ordinaires de la vie criminelle américaine durant la seconde révolution industrielle. Conflits de voisinage ou de succession, actes

de racisme, accidents du travail ou faits divers atroces y sont décrits dans les formes courtes et précises, sans lyrisme.

Les injustices, dont ces textes se font l'écho, résonnent toujours aujourd'hui. Chaque histoire parle de la violence et de l'universalité de sa banalité. Une réflexion politique et citoyenne que les comédiens partagent dans un travail de proximité avec le public et dans le détournement des codes judiciaires.



Les outils de communication

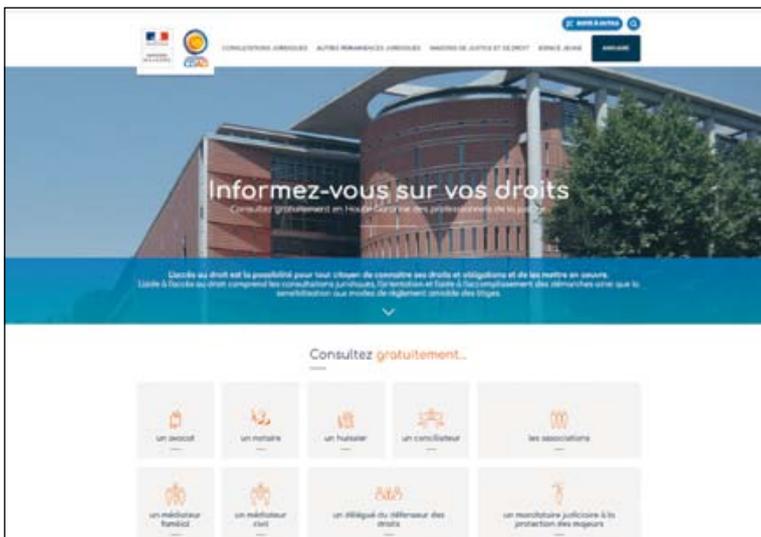
du Conseil départemental de l'accès au droit de la Haute-Garonne

Le site internet

Le Conseil départemental de l'accès au droit (CDAD) s'est doté d'un site internet, permettant une recherche plus efficace pour les utilisateurs quant aux différents points d'accès au droit dans le département de la Haute-Garonne.

Un annuaire des différents partenaires de l'accès au droit ainsi qu'une carte des points d'accès au droit du département ont été mis en place. Sont également indiquées les actions du CDAD envers les jeunes.

Enfin, la documentation, la lettre d'info du CDAD et des liens vers les principaux sites à vocation juridiques sont à la disposition des utilisateurs.



La lettre d'information

Le CDAD de la Haute-Garonne édite une lettre d'infos semestrielle qui traite de l'actualité de l'accès au droit



Les plaquettes d'information

Le Conseil départemental de l'accès au droit de la Haute-Garonne met à disposition du public, différents supports papiers recensant les différentes permanences et consultations juridiques dans l'ensemble du département de la Haute-Garonne.

Un fascicule relatif aux 3 maisons de justice et du droit répertorie l'ensemble des permanences avec des professionnels du droit (avocats), des juristes associatifs (France Victime 31, MDEJ, ADIL), des délégués du défenseur des droits, des conciliateurs et des mandataires à la protection des majeurs.

Un flyer présente le relais d'accès au droit ainsi que les permanences de médiation familiale et d'aide aux victimes du tribunal de grande instance de Toulouse.

Enfin un flyer indique les permanences d'Information et de Soutien aux Tuteurs Familiaux en Haute-Garonne.



o1-2 Activité 2018

L'essentiel

La fréquentation des points d'accès au droit en 2018

Les contentieux abordés

Les orientations données

La satisfaction des bénéficiaires des consultations

Indicateurs d'efficacité et de satisfaction

21847 personnes informées dans les PAD et/ou impactées par des actions ciblées du CDAD

- ▶ **9 153** bénéficiaires de consultations juridiques auprès de professionnels du droit, **4 492 (France Victimes 31)** entretiens par le secteur associatif, 619 par les délégués du défenseur des droits, **314** par les conciliateurs de justice, **121** par un mandataire judiciaire aux majeurs protégés, **616** DDD, **574** ADIL, **264** MDEJ.
- ▶ **4 560** collégiens et lycéens dans le cadre des rencontres Ciné Jeunes Justice 2018.
- ▶ **2 088** collégiens et lycéens dans le cadre des visites découverte de la justice, du lundi et vendredi au TGI de Toulouse.
- ▶ **La fidélisation des partenaires des manifestations**
- ▶ **Le taux de satisfaction des bénéficiaires** des consultations est très élevé : **95%** concernant l'accueil, **85%** la compréhension de leur situation, **86%** la clarté des explications données.

Indicateurs d'efficience

- ▶ **L'optimisation des permanences** : 2-3 personnes, c'est-à-dire le ratio de référence, sont reçues chaque heure dans la plupart des permanences. Ce taux de référence est en légère diminution en 2018. On constate pour l'ensemble du département un taux moyen de 2,06 personnes reçues par heure de permanence (moyenne départementale).
- ▶ **Le ratio journées de préparation / nombre de participants aux manifestations** (rencontres ciné jeunes justice, les jeunes à la découverte de la justice, les journées de formation des relais de l'accès au droit) : il témoigne de la capacité de conduite de projet de l'équipe du CDAD notamment compte tenu de petit effectif.

Indicateurs de pertinence

- ▶ **Les délais d'obtention d'un rendez-vous** : près de 76% des bénéficiaires de consultations s'en disent satisfaits. La diminution des désistements reste toujours en 2018 une préoccupation prioritaire des personnes en charge de l'accueil comme des permanenciers, de même que l'orientation sur la permanence ou un point d'accès au droit dans des délais satisfaisants.
- ▶ **La localisation des PAD** dans des lieux visibles et identifiés, à moins de 30 min de son domicile (mairies, tribunaux, CCAS, Maisons de la Citoyenneté, Maisons communales de la Solidarité) s'avère une condition nécessaire de leur fréquentation.
- ▶ **Les liens réguliers entre les relais de l'accès au droit et le CDAD** permettent à ce dernier d'assurer un suivi régulier de chaque PAD, d'avoir une vision d'ensemble des dispositifs et d'offrir une bonne réactivité aux dysfonctionnements éventuellement constatés.
- ▶ **La communication sur les services offerts** : les principaux vecteurs de l'information restent le "bouche à oreille", site internet du CDAD, les mairies et les services sociaux.
- ▶ **Les rencontres ciné jeunes justice** ont également consolidé l'image du CDAD comme acteur de la prévention
- ▶ **Les Jeunes à la Découverte de la Justice**, tout comme les rencontres ciné jeunes justice ont permis de mieux faire connaître les permanences en matière d'accès au droit

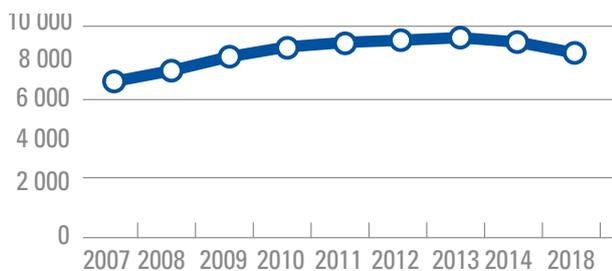
La fréquentation

des points d'accès au droit en 2018

15 534 bénéficiaires d'entretiens et consultations juridiques

dans les différents PAD en 2018 dont 9 153 pour les consultations de professionnels du droit

2018 : fréquentation globale stable par rapport à 2017.



Nombre d'usagers reçus dans les permanences des professionnels du droit

► **9 153** bénéficiaires de consultations juridiques gratuites auprès de professionnels du droit : **8 699** avec des avocats, **307** avec des notaires et **147** avec des huissiers de justice.

► **7 095** bénéficiaires d'entretiens avec le secteur associatif dans les MJD : **4 492** avec France Victimes 31 au titre de l'accès au droit et de l'aide aux victimes, **574** avec l'ADIL et **264** avec la MDEJ, **641** avec l'ACCJSE au point d'accès au droit renforcé de Saint-Gaudens et **1 124** avec le CIDFF.

► **616** bénéficiaires d'entretiens avec les délégués défenseur des droits .

► **314** avec des conciliateurs de justice.

► **121** avec un mandataire judiciaire aux majeurs protégés.

► **2016** : 9 153 bénéficiaires + 7 095 secteur associatif

Le profil des bénéficiaires

des consultations

■ **57% des bénéficiaires de consultations sont des femmes en 2018.** Ce pourcentage est stable (59% en 2016 et 56% en 2017).

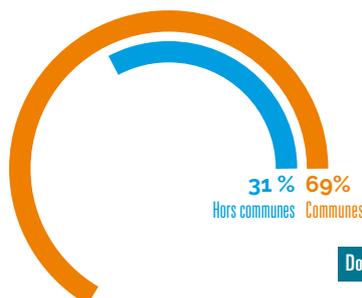
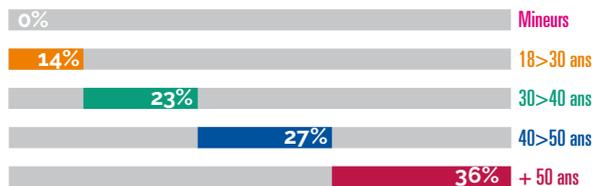
■ **Les tranches d'âge les plus représentées** : en 2018, on constate des pourcentages sensiblement identiques des consultants par tranche d'âge par rapport à 2017, sauf celui des plus de 50 ans qui est en légère hausse.

Ces pourcentages sont établis sur la seule base des retours de consultations effectués par les professionnels du droit. A noter que les mineurs et jeunes majeurs reçus par la MDEJ (maison des droits des enfants et des jeunes) ne sont pas intégrés dans ce pourcentage.

Des publics de proximité et une vocation intercommunale

69 % des usagers viennent de la commune d'implantation du PAD (67 % en 2017).

Tranches d'âge du public



Domiciliation des usagers

Les contentieux

Des contentieux abordés très diversifiés



Contentieux abordés - en %

► Le droit de la famille : 36 % des consultations



Parmi les thèmes abordés dominent le divorce / la séparation et ses conséquences, l'autorité parentale, le droit de visite, le régime matrimonial, les tutelles mais également les violences intrafamiliales, identifiées dans les nouveaux formulaires remis aux professionnels du droit.

► Violences conjugales : 0,48 % des consultations



► Le droit du travail / droit social : 12 % des consultations



La fréquentation des permanences spécialisées du CPH et des MJD, la saturation de ces permanences, attestent de la réalité des besoins, relayés par les agents d'accueil. Des délais de rdv toujours trop lointains conduisent à des désistements.

Depuis le 1^{er} octobre 2014 : les permanences spécialisées avocats en droit du travail au CPH ont été doublées passant à un total de 6h de permanences hebdomadaires. Avec ce renforcement, les délais de fixation des rdv au CPH sont passés à 1 mois au lieu de 2 mois. A noter que l'infléchissement de ces permanences en 2016 se poursuit.

► Le droit du logement : 9 % des consultations



Ce pourcentage ne prend pas en compte les entretiens réalisés par l'ADIL (agence départementale d'information sur le logement) dans les PAD et MJD du département, ainsi qu'au siège de la structure.

► Le droit de la consommation / surendettement : 9 % des consultations



► Le droit pénal : 7 % des consultations



► Le droit notarial : 5 % des consultations



L'objet de ces consultations concernent le PACS, les mesures de protection, les successions, la dimension patrimoniale du divorce, les séparations et l'accession à la propriété.

► Le droit administratif : 2 % des consultations



► Le droit des étrangers : 4 % des consultations



Les demandes relevant de ce domaine du droit exprime un besoin important relayé notamment par les agents d'accueil de la MJD Reynerie. C'est la raison pour laquelle, une permanence spécialisée en droit des étrangers y a été créée en juin 2016.

► Le droit de la construction : 3 % des consultations



► Le droit bancaire et assurances : 3 % des consultations



► Les troubles de voisinage : 2 % des consultations



La présence de conciliateurs de justice dans les MJD permet de mieux prendre en compte ces litiges.

► Autres contentieux : 12 % des consultations (droit des sociétés, droit fiscal...)

► Droit des jeunes et jeunes majeurs : 267 entretiens

de jeunes majeurs et mineurs en MJD, assurés par la maison des droits des enfants et des jeunes.

Les orientations données

Par ordre décroissant, les orientations données sont les suivantes :

► **Des conseils et précisions sur les droits et obligations (hors orientation vers une procédure judiciaire) : 73 % des consultations**



Environ 3 consultations sur 5 consistent, pour l'essentiel, à informer sur les droits et obligations. Ce chiffre est toutefois en légère baisse par rapport à 2015.

► **L'orientation sur une procédure judiciaire : 19 % des consultations :**



Une consultation sur 5 conclut à une orientation sur une procédure.

► **L'orientation vers un auxiliaire de justice spécialisé (huissier, notaire, avocat spécialisé, médiateur) : 3% des consultations**



Ce chiffre est en baisse par rapport à 2016.

► **Une aide rédactionnelle (relecture de projets de lettres, conseils relevant de la rédaction et/ou l'envoi de courriers recommandés) : 6% des consultations**



► **Des mesures alternatives : médiation familiale, conciliation, médiation civile : 3 % des consultations**

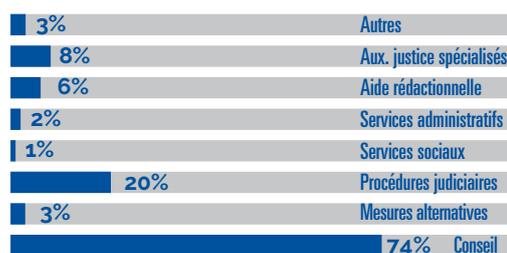


Orientation vers les permanences de conciliateurs de justice et permanences d'information gratuites de médiateurs familiaux ou de médiateurs civils

► **L'orientation vers un service administratif (mairies, CAF, commission de surendettement, médecine du travail, inspection du travail) : 3 % des consultations**



► **L'orientation sur des services sociaux ou psychologues : 2 % des consultations**



Orientations données

Ce sondage permet de mieux connaître les bénéficiaires des consultations d'accès au droit : la part des primo-consultants, leurs motifs de venue, leur taux de satisfaction, leurs attentes, les suites qu'ils envisagent dans leur démarche, leurs sources d'information sur les PAD.

1 241 personnes interrogées

Administrée par les agents d'accueil, cette enquête s'est déroulée au sein de 17 PAD et concerne consultations juridiques des avocats. Ont participé à ces enquêtes les bénéficiaires de consultations dans :

Les 3 MJD du département : Reynerie (266 enquêtes), Tournefeuille (302), Lalande (254).

Les PADR de Muret (35), Ramonville (50) et CPH (33).

Les PAD spécialisés droit de la famille au TGI de Toulouse (52), et du TA (Tribunal Administratif) (30).

Les PAD généralistes de Caraman (21), Castanet (88), Cornebarrieu (67), Maison de la citoyenneté Est (11), Maison de la citoyenneté Sud-Est (4), Montgiscard (28), Quint-Fonsegrives (4)

Qui sont-elles ?

73 % des personnes interrogées consultaient pour la 1^{re} fois. **27 %** étaient déjà venues.

70 % sont venues de leur propre initiative, **30 %** ont été orientées par des tiers (services sociaux / CCAS, mairies, personnels judiciaires...)

Un large éventail social : les employés et cadres moyens représentent 32 % des personnes interrogées, les demandeurs d'emploi 17 %, les retraités 16 %, les ouvriers 8 %, les étudiants 2 %, les professions libérales ou cadres supérieurs 9 % (13% en 2017), les exploitants agricoles 2 %. Autres : 13 % (assistantes maternelles, contrats uniques d'insertion, artisans, aidants familiaux...)

Pourquoi choisir de venir dans un point d'accès au droit ?

66 % soulignent la « *simplicité de la démarche, l'accessibilité et le caractère plus humain* » des PAD par rapport au tribunal.

59% des personnes interrogées mettent en avant la « gratuité des permanences ».

9 % affirment être venues pour « *confirmer les dires de leur avocat* ».

95 % louent la qualité de l'accueil

86 % des personnes interrogées expriment le sentiment d'y voir plus clair sur leurs droits et devoirs, à l'issue de l'entretien

53 % se disent confirmées dans l'envie de défendre leurs droits.

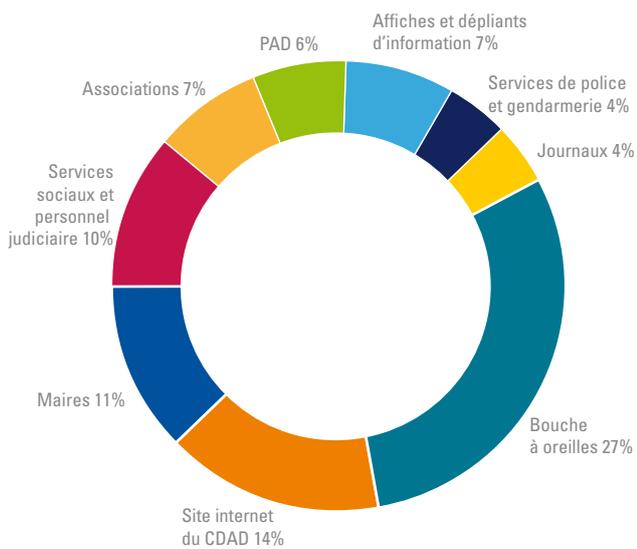
74 % des personnes comptent suivre les recommandations,

2 % disent avoir pris une autre option.

94% des personnes interrogées sont d'accord pour conseiller cette consultation à un proche (91% en 2017),

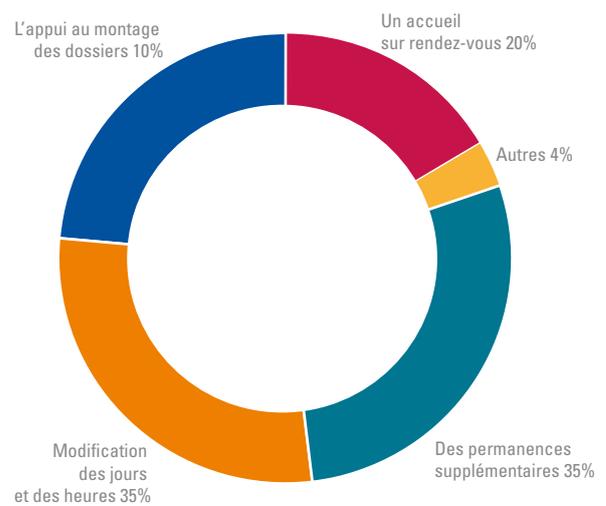
40 % des personnes interrogées disent connaître l'existence d'autres PAD en Haute-Garonne.

Connaissance des permanences : le "bouche à oreille" (31 %), le site internet du CDAD (18 %), les mairies (15 %), les services sociaux (13 %), le personnel judiciaire (10 %), en passant devant (9 %), les associations (7 %), les journaux et les affiches (5 %) et enfin les services de police et de gendarmerie (2 %)



Sources d'information des usagers

Attentes des usagers



Des attentes prioritaires

Par ordre décroissant, elles portent sur :

- Des permanences supplémentaires : 31%
- L'appui au montage de dossiers : 24%
- Un accueil sur rendez-vous : 12%
- Une modification des jours et heures : 8%
- Autres : 5%

Bilan des dispositifs
d'accès au droit



Relais d'accès au droit

Tribunal de grande instance de Toulouse

Maisons de justice et du droit

Reynerie
Lalande
Tournefeuille

Points d'accès au droit renforcés

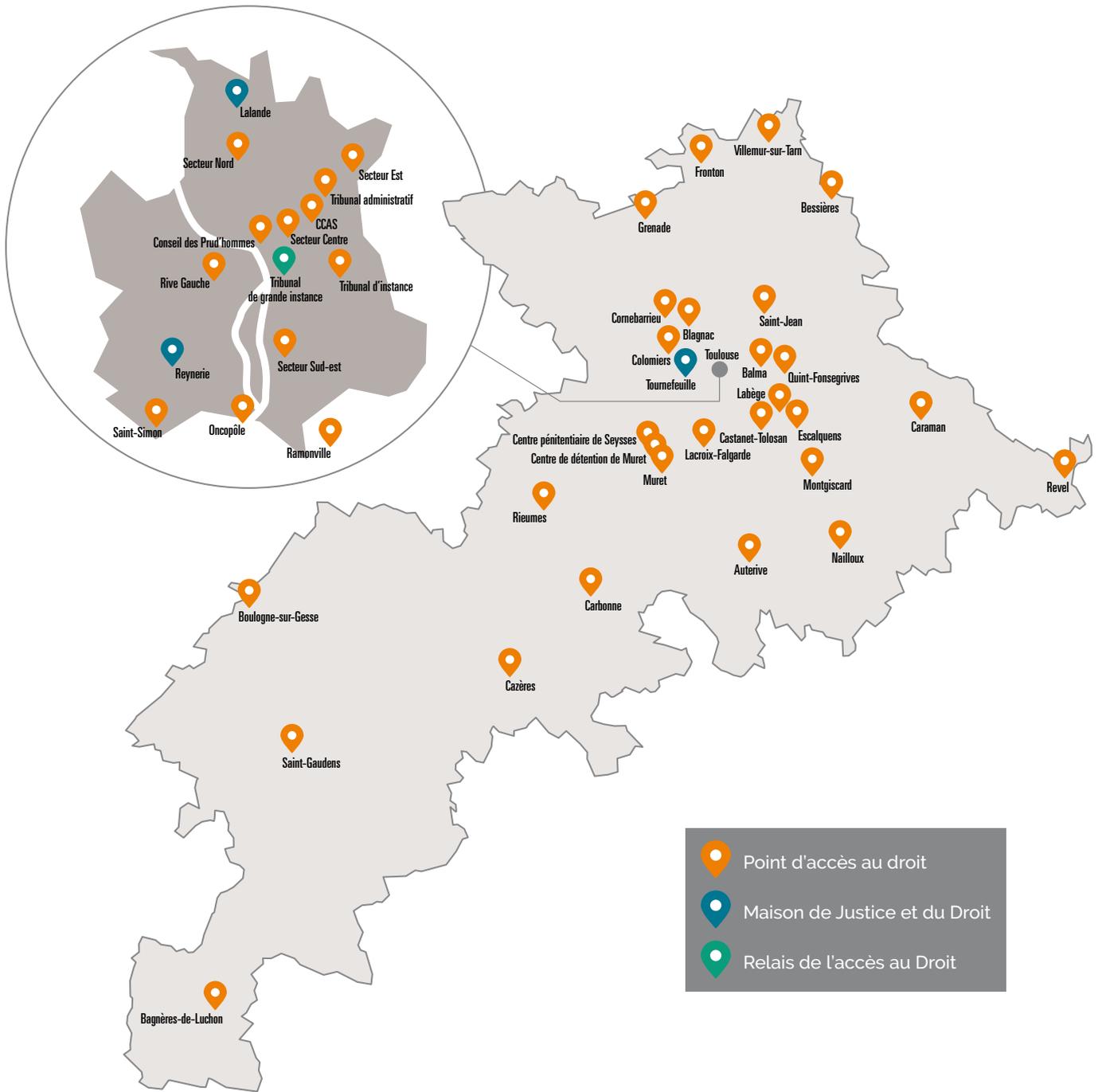
Muret
Ramonville
Saint Gaudens

Points d'accès au droit spécialisés

Droit de la consommation (TI)
Droit de la famille (TGI)
Droit des étrangers (MJD Reynerie)
Notaires
Huissiers de Justice
Droit du travail (CPH et MJD)
Droit administratif (tribunal administratif)
Droit du logement (ADIL)
Droit des enfants et jeunes majeurs (MDEJ)
Aide aux victimes (France Victimes 31 et ACCJSE)
Oncopole
Centre d'information sur les droits des femmes
et des familles (CIDFF)

Points d'accès au droit généralistes

Auterive
Bagnères-de-Luchon
Balma
Blagnac
Boulogne-sur-Gesse
Caraman
Carbonne
Castanet-Tolosan
Toulouse CCAS
Toulouse maison de la citoyenneté Nord
Toulouse maison de la citoyenneté Centre
Toulouse maison de la citoyenneté Sud-Est
Toulouse maison de la citoyenneté Est
Toulouse maison de la citoyenneté Rive-gauche
Toulouse Saint-Simon
Colomiers
Cornebarrieu
Escalquens
Etablissement pénitentiaire centre de détention
de Muret
Etablissement pénitentiaire centre pénitentiaire
de Seysses
Fronton
Grenade-sur-Garonne
Labège
Lacroix-Falgarde
Montgiscard
Nailloux
Quint-Fonsegrives
Rieumes
Saint-Jean
Villemur-sur-Tarn



Le Relais d'Accès au Droit

suivi d'activité 2018

Ce relais d'accès au droit est issu de l'article 1^{er} de la loi du 18 novembre 2016 relative à la réforme de modernisation de la justice du 21^e siècle selon lequel l'intégration de l'accès au droit dans les missions du service public de la justice implique de considérer les juridictions comme un lieu à part entière d'aide et d'information juridique. Sous l'égide des Conseils départementaux d'accès au droit, les tribunaux de grande instance doivent se doter d'un dispositif d'accès au droit fonctionnel et adapté aux spécificités locales.

Le relais d'accès au droit du TGI de Toulouse a ouvert ses portes en avril 2017. Il est constitué par les permanences préalables à la saisine du juge tenues par un élève avocat en stage PPI auprès du CDAD de la Haute-Garonne en complément des permanences d'avocats spécialisés en droit de la famille et de notaires sur les conséquences pécuniaires du divorce.

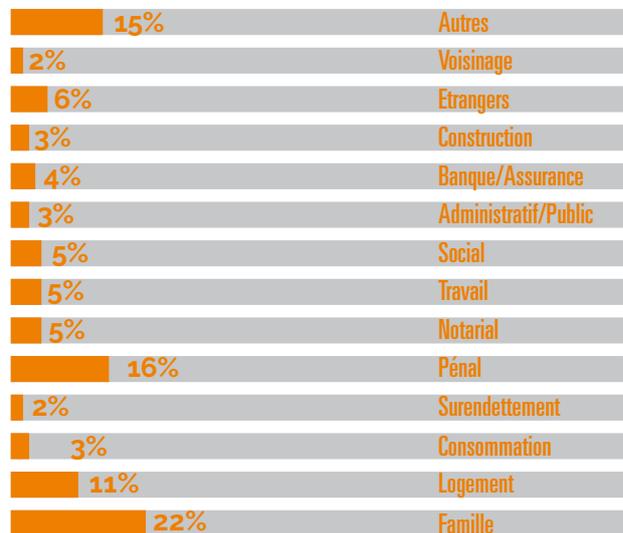
Ses horaires d'ouverture sont adossés sur ceux de la juridiction (9h-12h et 14h-16h) hormis le lundi après-midi et le mercredi.

Une fréquentation en hausse

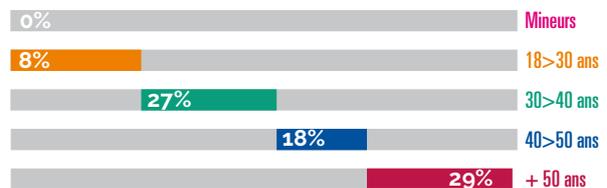


640 personnes reçues en 2018 avec une moyenne qui tend à s'établir autour de 50 personnes par mois

Les thèmes abordés



Le profil du public



Tranches d'âge du public (en %)

Les points de satisfaction

La possibilité de faire face aux situations d'urgence grâce à la possibilité de solliciter un avocat de permanence : **25 prises de contact avec l'avocat de permanence en 2018.**

Un bon repérage lié très certainement à la mise à jour du **flyer du TGI** en août 2017 puis en septembre 2018 intégrant une information sur le RAD, cette documentation étant disponible à l'accueil du TGI, au CDAD ainsi que sur le site internet du CDAD.

o2-1 Les maisons de justice et du droit

L'essentiel

MJD Reynerie

MJD Lalande

MJD Tournefeuille

- **MJD Reynerie**, 2 impasse Abbé Salvat à Toulouse
- tél : 05 61 43 06 94 -
- **MJD de Lalande**, 217 avenue de Fronton à Toulouse - tél :
05 34 42 29 50 -
- **MJD de Tournefeuille**, 7 rue Paul Valéry à Tournefeuille
- tél : 05 61 78 69 18 -

Une fréquentation en légère baisse par rapport à 2017 en raison du mouvement de grève des avocats, un éventail de services de plus en plus repéré : création de la **permanence en langue des signes française** à la MJD de la Reynerie, renforcement des permanences mandataire judiciaire à la protection des majeurs et conciliateur...

En 2018, les accueils des trois MJD ont reçu, accueil physique et téléphonique confondus :

38 156 usagers dont 16 432 pour l'accueil physique en 2018 (40 013 dont 18 596 pour l'accueil physique en 2017).

20 213 bénéficiaires de consultations en 2018, auprès de professionnels du droit, d'associations spécialisées, de conciliateurs de justice, délégués du défenseur des droits, mandataires judiciaire aux majeurs protégés et autres permanenciers...

- 2 556** personnes ont bénéficié de consultations juridiques gratuites auprès d'un avocat en MJD en 2017,
- 4 492** avec un juriste du France Victimes 31 au titre de l'accès au droit et de l'aide aux victimes.
- 616** avec des délégués du défenseur des droits,
- 314** avec des conciliateurs de justice,
- 574** avec des juristes de l'ADIL,
- 264** avec des juristes de la MDEJ,
- 121** avec un mandataire judiciaire aux majeurs protégés

Le fort engagement des permanenciers, des agents d'accueil, la qualité de l'accueil, de l'écoute et des conseils, ont permis, malgré une difficile gestion des désistements, de maintenir la fréquentation des permanences et le taux de satisfaction des usagers à un niveau particulièrement élevé.

Les points de satisfaction

- ▶ La très bonne gestion des rendez-vous (rappels systématiques depuis 2017)
- ▶ Les rencontres des intervenants de l'accès au droit et la coordination des MJD
- ▶ La notoriété et la lisibilité des MJD.
- ▶ La qualité de l'accueil et de réception, unanimement saluée par le public.

- ▶ L'écoute et la clarté des explications données par les professionnels du droit, saluées par plus de 77% des bénéficiaires lors des enquêtes de satisfaction.
- ▶ Les délais rapprochés de rendez-vous, appréciés de près de 67% des usagers.
- ▶ Le travail en réseau, la diffusion de l'information (services sociaux, services d'accueil des mairies et des juridictions, et du CDAD, etc.).
- ▶ L'engagement des partenaires dans l'animation et le suivi des MJD.

Les points de vigilance

- ▶ La gestion des désistements toujours significatifs.
- ▶ La durée des entretiens estimée trop courte par certains avocats permanenciers et quelques consultants.
- ▶ La mise à disposition de codes récents et l'accès à internet demandés par les permanenciers.
- ▶ Les délais de fixation des rdv qui s'allongent. (notamment en droit des étrangers.)

De fortes attentes constatées par les agents d'accueil des MJD pour :

- ▶ Des consultations téléphoniques.
- ▶ Des consultations spécialisées et particulièrement avec des demandes significatives en droit des étrangers à la MJD Reynerie, en droit du travail pour les 3 MJD ainsi qu'en droit de la famille.
- ▶ Une aide dans les démarches administratives
- ▶ Des demandes de permanences supplémentaires (relayées par les usagers dans les enquêtes de satisfaction)

Les perspectives

- ▶ Poursuivre les campagnes d'information sur les MJD, notamment en direction des services de police, des gendarmes, et via les sites internet concernés (sites municipaux, associatifs, etc.).
- ▶ Informer et former les agents d'accueil (en dehors des regroupements fonctionnels annuels)
- ▶ Organiser des bilans partagés avec le CDAD, le coordonnateur greffier des MJD, la coordonnatrice de Toulouse métropole, les représentants du conseil départemental de la Haute-Garonne, les partenaires, les agents d'accueil et l'ensemble des intervenants...

Les consultations avocats 2018

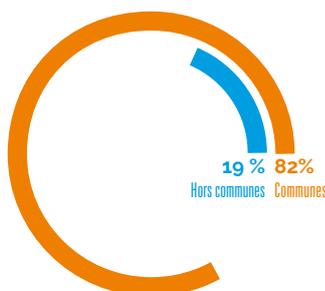
en maison de justice et du droit

	Nombre de personnes reçues		Taux horaire de fréquentation		Nombre de permanences	Délais d'obtention des rdv
	2017	2018	2017	2018	2018	
MJD Reynerie	1 078	1 019	2,48	2,30	143	2 à 3 semaines 1 mois (droit social et des étrangers)
MJD Lalande	1 083	950	2,41	2,35	133	2 à 3 semaines 1 mois (droit social)
MJD Tournefeuille	737	647	2,39	2,32	91	2 à 3 semaines 1 mois (droit social)

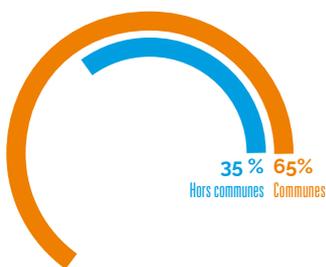
► Le profil des bénéficiaires des consultations

L'âge : les plus de 50 ans sont plus nombreux à consulter dans les 3 MJD.

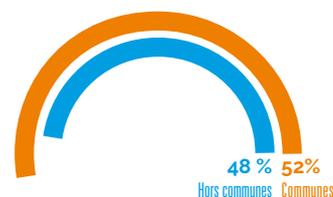
La domiciliation :



MJD Reynerie



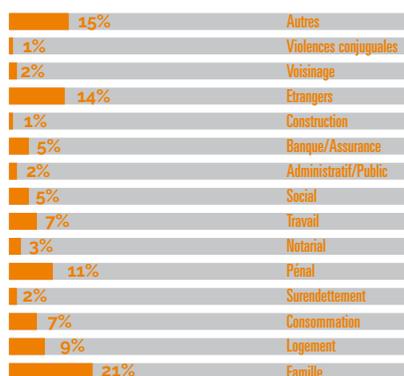
MJD Lalande



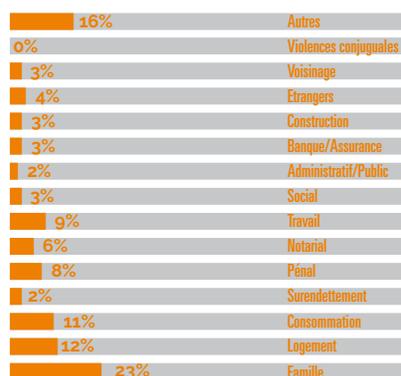
MJD Toulouse Tournefeuille

► Contentieux souvent abordés :

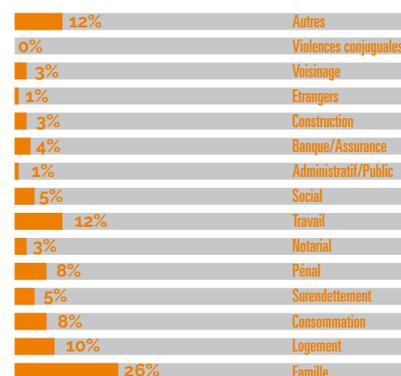
Le droit de la famille, le droit pénal, le droit de la consommation et du logement.



MJD Reynerie

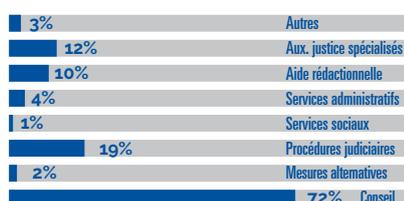


MJD Lalande

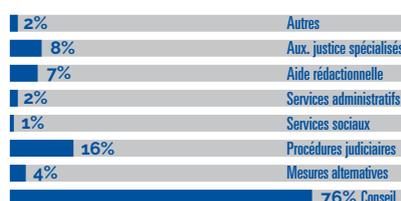


MJD Toulouse Tournefeuille

► Les orientations données par les permanenciers



MJD Reynerie



MJD Lalande



MJD Toulouse Tournefeuille

L'accès au droit à la MJD de Lalande

Une fréquentation

élevée

950 personnes reçues par un avocat (1 083 personnes reçues en 2017) pour 133 permanences dont 9 dans le cadre des consultations spécialisées droit du travail.

685 personnes reçues par le France victimes 31 au titre de l'accès au droit et de l'aide aux victimes

29 personnes reçues par un juriste de la MDEJ

43 personnes reçues par un juriste de l'ADIL,

145 personnes reçues par un conciliateur de justice

145 personnes reçues par le délégué du défenseur des droits.

25 personnes reçues par un mandataire judiciaire aux majeurs protégés.

Au total, **2 022** personnes ont bénéficié de rendez-vous avec des professionnels du droit, intervenants associatifs, conciliateurs de justice et délégués du défenseur des droits.

Le taux horaire de fréquentation des permanences avocats de **2.35** usagers par heure de permanence est en légèrement en baisse (2.41 en 2017, 2.43 en 2016), mais correspond toujours à la tranche élevée du critère de référence retenu (2 à 3 usagers par heure de permanence)

- **Le profil des publics** : **65 %** des bénéficiaires sont domiciliés sur Toulouse et les femmes consultent plus majoritairement que les hommes (54 %).

Des bénéficiaires plus jeunes que la moyenne départementale

Plus de 50 ans : 38 % (36% moyenne départementale)

De 40 à 50 ans : 23 % (27% moyenne départementale)

De 30 à 40 ans : 23 % (23% moyenne départementale)

De 18 à 30 ans : 16% (14 % moyenne départementale)

1 mineurs a consulté

- **Les comparatifs des contentieux abordés et orientations données dans les MJD figurent page 48.**

Commentaires d'avocats :

« Au moment de la prise de rdv, il faut préciser qu'en 20 min l'avocat ne pourra pas traiter le dossier et rédiger une demande en justice. Trop de justiciables venant en pensant ressortir avec une requête prête à être déposée »

« 2 personnes avaient des questions très techniques en droit du travail et ils pouvaient être judicieux de les inciter à prendre rdv pour une consultation directement au CPH »

« Beaucoup de rdv difficiles à assumer en 3h »

« Regrettable que de nombreuses personnes ne soient pas venues »

« Beaucoup de suggestion de mise en demeure avant procédure judiciaire. Temps d'entretien limité »

« 30 min/rdv et non 20 min. Trop court ! Et un accès internet »



Points de vue des bénéficiaires

de la MJD de Lalande 2018



254 personnes ont répondu au sondage réalisé par l'accueil de la MJD, qu'il soit ici remercié.

- ▶ 68 % venaient pour la 1^{re} fois, 69% de leur propre initiative et 31 % avaient été orientées par un tiers.
- ▶ Elles ont connu la MJD par le « bouche-à-oreille » 30 %, en passant devant 17 %, par le site internet du CDAD 22 %, un personnel judiciaire 12 %, un service social 11 %, la mairie 6 %, une association 7%, la police 1 %. Il est à noter que 40 % des personnes disent connaître l'existence d'autres PAD.
- ▶ 61% sont venus parce que c'est gratuit, **63 %** pour le côté humain et accessible, 6 % pour confirmer les dires de leur avocat.
- ▶ Elles sont employés 32%, demandeurs d'emploi et retraités 18 %, ouvriers 7 %, profession libérale/cadres supérieurs 8 %, 2 % sont étudiants, autres 15 %.

Très élevée, leur **satisfaction** concerne :

- la qualité de l'accueil **96 %** « Merci de l'accueil et de la compréhension»,
- la clarté des explications données et le sentiment d'avoir été écouté et compris **85 %**,
- la facilité d'obtention du rendez-vous 79 % ; la brièveté de l'attente sur place 72 % ; la proximité 75 % ; l'anonymat 65 % ; le caractère pratique des horaires 74 %.

A l'issue de la consultation, 79 % disent y voir plus clair, et 76 % se sentent confirmés dans l'envie de défendre leurs droits. 79% comptent suivre les avis reçus, 2 % disent avoir pris une autre option.

Des souhaits et remerciements : une aide au montage des dossiers 24% ; davantage de permanences 23%.

« Très bon accueil et conseil. », « Prendre plus de temps. », « Être prévenu en amont que la consultation ne dure que 20 minutes. », « Informer davantage les personnes sur l'existence des MJD. », « Entretien d'au moins une demi-heure. », « Continuer de recevoir avec autant de gentillesse et de professionnalisme. », « Que ce soit ouvert le mercredi après-midi. », « Pouvoir avoir des rdv plus longs. », « Rdv un peu court. », « Très satisfaisant. », « Utile et profitable ce genre de permanence. », « Accueil très agréable, consultation claire dans les explications fournies. Une aide personnelle précieuse. », « Besoin de plus de temps. », « Une aide au montage des dossiers serait bienvenue. », « Très bien renseignée et accueillie. », « Profession: rajouter 'fonctionnaire'. », « Annoter les gens en difficultés pour établir les courriers de recours. », « Rendez-vous plus longs et un délai plus court pour les rendez-vous. », « Nous sommes bien conseillés. », « Rendez-vous un peu court. », « Très bien, merci. », « Je suis vraiment très très satisfait. »

L'accès au droit à la MJD Reynerie

Un taux horaire de fréquentation stable et élevé

1 019 personnes reçues en 2018 par un avocat sur les 143 permanences (1 078 personnes reçues en 2017 sur 145 permanences) dont 10 dans le cadre des consultations spécialisées droit du travail et 11 en droit des étrangers.

45 personnes reçues par un juriste de l'ADIL,

796 personnes reçues par le France Victimes 31 au titre de l'accès au droit et de l'aide aux victimes,

29 mineurs et jeunes majeurs reçus par la MDEJ,

101 personnes reçues par un conciliateur de justice,

255 personnes reçues par le délégué du défenseur des droits.

28 personnes reçues par la mandataire judiciaire aux majeurs protégés (54 en 2017)

Au total, **2 273** usagers ont bénéficié de rendez-vous avec des professionnels du droit, intervenants associatifs, conciliateurs de justice, délégués du défenseur des droits et déléguée du Procureur en charge des discriminations et une mandataire judiciaire à la protection des majeurs.

Le taux moyen horaire de fréquentation des permanences avocats en MJD est de **2.32** personnes (2.48 en 2017).

► **Le profil des publics : un public de proximité** avec 82% des bénéficiaires domiciliés sur Toulouse.

Des bénéficiaires plus jeunes que la moyenne départementale :

Plus de 50 ans : 27 % (36% moyenne départementale)
de 40 à 50 ans : 28 % (27% moyenne départementale)
de 30 à 40 ans : 25 % (23% au niveau départemental)
de 18 à 30 ans : 20 % (14% au niveau départemental)
2 mineurs ont consulté

► **Les comparatifs des contentieux abordés et orientations données dans les MJD figurent page 48.**

Commentaires d'avocats :



« Très bon accueil.»

« Très bonne permanence, super accueil.»

« Les thèmes de consultations ne correspondent pas aux thématiques les plus souvent rencontrées (famille, consommation...)»

« Rechercher un moyen pour éviter l'absentéisme des usagers.»

« Les justiciables viennent sans documents (contrat, bulletin de paie) et il est difficile de répondre à leurs demandes... Surtout lorsqu'ils ne parlent pas français. Veiller à l'accès internet du chargé de consultation qui s'avère indispensable pour donner les orientations précises.»

« 4 annulations de rdv dont 2 n'ont pas prévenu.»

« Quelques personnes ne sont pas venues, sans téléphoner (périodes vacances scolaires). A l'inverse, certains autres viennent sans rdv.»

« Les justiciables devraient être invités à prendre avec eux tous les documents nécessaires (il manque souvent les actes de procédure).»

« Une première consultation avec les malentendants très instructive pour la nécessité d'un accompagnement spécifique.»

« Il n'y avait que 3 rdv car il s'agissait de personnes sourdes avec interprètes, les rdv sont donc d'une heure.»

« Peut-être pourrait on assurer les permanences pour des personnes malentendantes dans les locaux de la ... d'interprètes pour voir plus de monde sans trop augmenter le cout d'interprètes.»

« Entretiens trop courts pour la complexité des dossiers.»

« Certaines personnes sont venues pour du droit de la fonction publique territoriale - C'est dommage, je n'ai pas pu les renseigner.» « 3 rdv annulés.»

Points de vue des bénéficiaires

de la MJD de la Reynerie 2018



266 personnes ont répondu au sondage réalisé par l'accueil de la MJD, qu'il soit ici remercié.

- ▶ 71 % venaient pour la 1^{re} fois, 61% de leur propre initiative et 39 % avaient été orientées par un tiers.
- ▶ Elles ont eu connaissance de la MJD par le « bouche-à-oreille » 32%, un service social et le site internet du CDAD 23%, une personne du monde judiciaire 12%, une association 10%, en passant devant 9%, la mairie 6%, les affiches 5% et la police 2%.
- ▶ 51% sont venus parce que c'est gratuit, **65 %** pour le côté humain et accessible, 17 % pour confirmer les dires de leur avocat.
- ▶ Elles sont cadres moyens ou employés (24%), demandeurs d'emploi (21%), ouvriers et retraités (11%), professions libérales ou cadres supérieurs (8%), exploitants agricoles (7%), étudiants (5%). Autres (13%).

Très élevée, leur **satisfaction** concerne :

- la qualité de l'accueil **95 %** « Merci de l'accueil et de la compréhension »,
- la clarté des explications données **88 %** et le sentiment d'avoir été écouté et compris **87 %**,
- la facilité d'obtention du rendez-vous 76 % ; la brièveté de l'attente sur place 77 % ; la proximité 68 % ; l'anonymat 63 % ; le caractère pratique des horaires 68 %.

A l'issue de la consultation, 88% y voient plus clair, 47% sont confirmés dans l'envie de défendre leurs droits, 68% comptent suivre les avis. 90% des personnes sondées conseilleraient cette consultation à un proche.

Des souhaits et remerciements : une aide au montage des dossiers 26% ; davantage de permanences 24%, et la modification des jours et heures 11%.

« Très bon accueil, avocat qui vous met vite à l'aise. », « Davantage de permanences. Avocats moins agressifs. », « Avoir plus de permanences même si dans mon cas j'ai pu trouver un rdv au bout de 3 jours après avoir contacté plusieurs structures. », « Ce serait bien d'avoir un rdv téléphonique pour éviter de se déplacer pour 1 question. », « Très bien accueilli et bien renseigné. », « De tels endroits d'accès au droit de proximité sont à ouvrir dans plusieurs lieux toulousains. », « Continuez ainsi. », « Merci de votre accueil. », « Plus de temps avec les avocats. », « Satisfaite du rdv. », « Je suis satisfait de ce service gratuit car ça m'a vraiment aidé et aiguillé. », « Maintenir cette proximité avec la Justice et le droit. », « Il tellement de choses à rénover le système judiciaire mercantile et ses petits copains. », « C'est une personne qui m'a rassuré. », « Un grand merci. », « Consultations avec un professionnel spécialisé afin d'obtenir des réponses adaptées à chaque cas. », « Très bon accueil. », « Prévoir des rendez-vous plus ou moins longs en fonction de la problématique. », « C'était bien. », « Merci pour l'accueil du personnel. », « Pouvoir rencontrer un avocat plus vite (un objectif : moins d'une semaine à partir de l'appel téléphonique pour la prise de rdv serait bien.) », « Merci pour l'accueil et l'info. », « Merci pour l'accueil et vos orientations. Nous y voyons beaucoup plus clair maintenant. », « Possibilité d'avoir un deuxième rendez-vous pour préciser certains points. », « Aide pour finir un courrier juridique. », « Très efficace! Rien à changer ! Merci pour votre accueil et aide précieuse. », « Très satisfait. », « Pas satisfait. »

L'accès au droit à la MJD de Tournefeuille

Une fréquentation très élevée, élevée et en légère baisse

Ouverte en janvier 2003, cette MJD connaît une bonne fréquentation qui reflète sa vocation intercommunale prononcée.

647 personnes reçues par un avocat pour 91 permanences (737 personnes reçues en 2017) dont 11 dans le cadre des consultations spécialisées droit du travail

547 personnes reçues par le France Victimes 31 au titre de l'accès au droit et l'aide aux victimes

131 personnes reçues par un délégué du défenseur des droits

68 personnes reçues par un mandataire judiciaire aux majeurs protégés

68 personnes reçues par un conciliateur de justice

48 personnes reçues par un juriste de l'ADIL

19 mineurs et jeunes majeurs reçus par la MDEJ

Au total, **1 528** personnes ont bénéficié de rdv avec des professionnels du droit, intervenants associatifs, conciliateurs de justice, délégués défenseur des droits et mandataire judiciaire aux majeurs protégés

Le nombre moyen de personnes reçues par heure est de **2,32** personnes par heure.

► **Le profil des publics** : Une nette vocation intercommunale avec 48 % des bénéficiaires viennent de communes avoisinantes. Par ailleurs, les femmes consultent en plus grand nombre (59 %).

Plus de 50 ans : 34% (36% moyenne départementale)
De 40 à 50 ans : 30% (27% moyenne départementale)
De 30 à 40 ans : 23 % (23% au niveau départemental)
De 18 à 30 ans:13% (14% au niveau départemental)
Aucun mineur n'a consulté

► **Les comparatifs des contentieux abordés et orientations données dans les MJD figurent page 48.**

Commentaires d'avocats :

« Très bon service.»

« Pas assez de temps de consultation, à peine le temps d'entendre les doléances des personnes que le temps de consultation est déjà écoulé.»

« Une personne n'est pas venue (sur 9).»

« Sur 9 rdv, 6 absents malgré rappel téléphonique.»

« Très bon accueil et codes à disposition.»



Points de vue des bénéficiaires

de la MJD Tournefeuille - 2018



267 personnes ont répondu au sondage réalisé par l'accueil de la MJD, qu'il soit ici remercié.

- ▶ 72 % venaient pour la 1^{re} fois. 73 % venaient de leur propre initiative, 36% avaient été orientées par un tiers.
- ▶ Elles ont connu la MJD par le « bouche-à-oreille » (36 %), le site internet du CDAD (20%), la mairie (17 %), un service social (12 %), un personnel judiciaire (9 %), une association, les services de police mais également en passant devant (4 %).
- ▶ 61 % sont venus parce que c'est gratuit, 71 % pour le côté humain et accessible, 6% pour confirmer les dires de leur avocat.
- ▶ Elles sont employées (ou cadres moyens) (34 %), demandeurs d'emploi (18 %), retraités (16 %), ouvriers (7 %), cadres supérieurs (12 %), étudiants (1 %), autres (12 %) : intérimaires, aidants familiaux, artisans...

Très élevée (**96%** conseilleraient cette consultation à un proche !), leur **satisfaction** concerne :

- la qualité de l'accueil (98%) la clarté des explications données (90 %) ; la proximité (80 %), le sentiment d'avoir été écouté et compris (89 %), le caractère pratique des horaires (76 %) ; la brièveté de l'attente sur place (83 %) ; l'anonymat (70%).
- A l'issue de la consultation, 80 % disent y voir plus clair. 51 % se sentent confirmés dans l'envie de défendre leurs droits, 78 % comptent suivre les avis reçus.

Des souhaits : Davantage de permanences et une aide au montage des dossiers (27%);

Des suggestions et des remerciements : « Faire ajouter à la mairie un indicateur. », « Bénéficier d'un entretien un peu plus long. », « Faire un peu plus dans la démarche aide rédactionnelle. », « Augmenter le temps de consultation. », « Donner plus d'informations sur la spécialité de l'avocat conseil. », « Plus de documentations à l'avenir. », « J'ai pris connaissance lors de cette entrevue que les avocats étaient spécialisés dans des domaines divers. L'avocate qui m'a aimablement reçu a déclaré que mon cas ne relevait pas de sa compétence professionnelle et que bien qu'elle m'ait prodigué des éléments intéressants pour mon cas personnel, qu'elle ne serait pas en capacité d'agir formellement puisque mon affaire ne relève pas de ses aptitudes. Cet élément factuel devrait être porté au demandeur lors de la prise de rdv afin qu'il y ait adéquation entre la cause du litige et le domaine de compétence de l'avocat. », « Très bien ! », « RAS merci pour tout. », « Plus de temps lors des rdv. », « Bien. », « 20 minutes, trop court quand le sujet est technique. », « Super pour les informations. », « Très satisfait des informations verbales reçues, la rédaction d'une lettre pour étayer les arguments aurait donné plus de poids à mes revendications. », « Rdv trop court, il faudrait plus de 20 minutes. », « RAS, je suis satisfait », « Les explications données ont été claires. », « Non mais un immense merci. », « L'entretien est trop court », « Bien accueilli, professionnel, bien conseillé. », « Top, merci! », « La consultation s'est avérée expéditive. Je suggère plus d'empathie et de bienveillance de la part du professionnel juridique. », « Merci. », « Proposition avocat adaptée à notre situation. »

o2-2

Les points d'accès au droit renforcés

L'essentiel

Muret

Ramonville

Saint-Gaudens

Les 3 points d'accès au droit renforcés du département : **PADR de Muret**, ouvert en 2006, **PAD de Saint-Gaudens**, ouvert en 2003 et **PADR de Ramonville Saint-Agne**, ouvert en 2007, offrent des services associant des professionnels du droit et, selon le lieu, des acteurs sociaux, associatifs, des délégués du défenseur des droits, des mandataires judiciaires aux majeurs protégés et des médiateurs familiaux.

Suite à l'ouverture du tribunal de grande instance de Saint-Gaudens, le point d'accès au droit de Saint-Gaudens a été transféré dans les locaux du tribunal de grande instance de Saint-Gaudens en novembre 2014.

Une fréquentation très élevée

En 2018, les trois points d'accès au droit renforcés ont accueilli **2 224** personnes pour des consultations gratuites avec des professionnels du droit et entretiens avec des juristes du secteur associatif et autres intervenants (2 856 en 2017):

1 306 par des avocats (1 435 en 2017)

95 par des notaires (125 en 2017)

62 par des huissiers de justice (37 en 2017)

641 dont le BAV par l'ACCJSE (1 150 en 2017)

35 par l'ADIL, au PADR de Ramonville (26 en 2017)

85 par les délégués du défenseur des droits aux PADR de Muret et Ramonville (83 en 2017 en incluant St Gaudens)

Sur le PAD de Saint-Gaudens (permanences au TGI de Saint-Gaudens), sont également proposées des permanences d'information mensuelles de médiateurs familiaux (Ecoute Moi Grandir) et des permanences de mandataires judiciaires à la protection des majeurs (NG2T, UDAF 31 et l'association des mandataires du Comminges). Un flyer a été réalisé pour communiquer sur les services proposés.

Les points de satisfaction

- ▶ Le doublement des permanences avocats au PAD de Saint-Gaudens, ce qui permet de proposer aux usagers 6h de permanence hebdomadaire, le jeudi de 9h à 12h et de 13h45 à 16h45
- ▶ La très bonne organisation de ces PAD, la qualité de l'accueil et l'organisation des rendez-vous (rappel systématique des usagers) pour les PADR de Muret et Ramonville.
- ▶ Le relai joué par les services sociaux.
- ▶ L'engagement des villes et collectivités en matière de montage, d'animation, d'information et de suivi des PAD.
- ▶ La création au tribunal de grande instance de Saint-Gaudens d'un bureau d'aide aux victimes et la mise en place de permanences de mandataires judiciaires à la protection des majeurs.
- ▶ La participation des usagers à l'enquête de satisfaction.

Les points de vigilance

- ▶ L'équilibre entre les consultations généralistes et les consultations spécialisées.
- ▶ L'information sur les consultations spécialisées des huissiers de justice.
- ▶ Les besoins d'aide rédactionnelle.

Les perspectives du CDAD en 2018

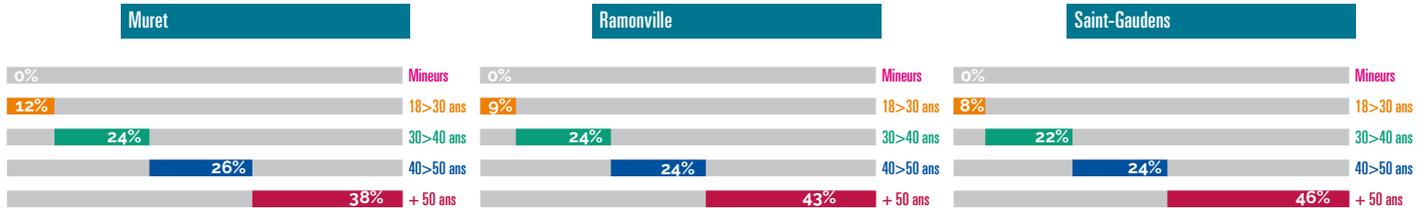
- ▶ Le suivi de la fréquentation des consultations avocats au PAD de Saint Gaudens, régulièrement sur-fréquentées.
- ▶ Une meilleure communication sur les permanences d'huissiers de justice et sur l'ensemble des permanences proposées.
- ▶ La prise en compte des besoins du public dans les communes rurales et une meilleure communication sur l'existence de ces PAD.
- ▶ Le développement des liens entre le CDAD, les PADR, la poursuite de l'appui à leur promotion et à l'information des usagers.
- ▶ La finalisation d'affiches et d'un flyer pour le PAD de Saint-Gaudens, compte tenu des nouveaux services mis en place.
- ▶ Un appui à l'animation au moyen de réunions de présentation des différents intervenants.

Les Points d'Accès au Droit Renforcés

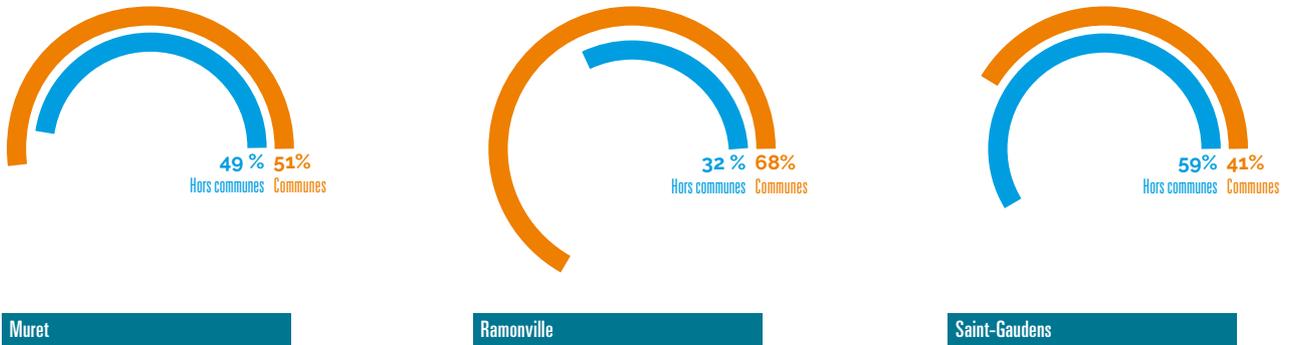
en 2018

► Le profil des bénéficiaires des consultations avocats

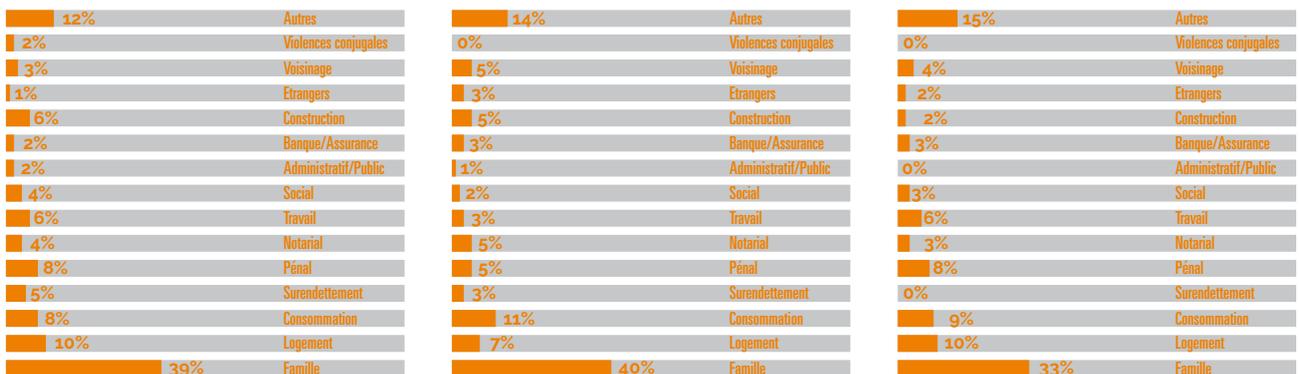
L'âge : les plus de 50 ans sont les plus nombreux.



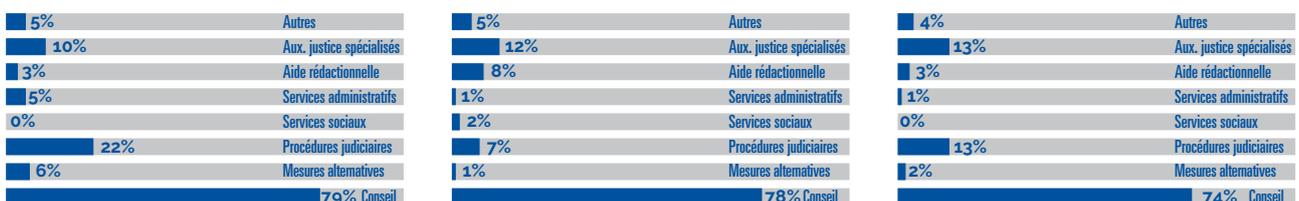
La domiciliaion : Une vocation intercommunale marquée à Saint-Gaudens et communale à Ramonville.



► 5 contentieux souvent abordés : droit de la famille, droit du travail et droit social, droit de la consommation et du logement, droit notarial...



► Les orientations données :



Muret

Ramonville

Saint-Gaudens

Le Point d'Accès au Droit Renforcé de Muret

Une fréquentation

toujours élevée

Très fréquenté depuis son ouverture en juin 2006, le PADR de Muret connaît une fréquentation toujours très soutenue avec une vocation intercommunale marquée.

En 2018, les données font état de **384** personnes reçues :

309 personnes (356 en 2017) reçues par un avocat en 2018, soit **2.58** personnes par heure de permanence, ce qui situe ce PADR dans la tranche horaire idéale et élevée de fréquentation (2.58 en 2017).

26 personnes reçues par un huissier de justice (14 en 2017)

49 personnes reçues par le délégué du défenseur des droits (49 en 2017)

► **Le profil du public** : 51 % des bénéficiaires viennent de Muret et 64 % des consultants sont des femmes.

Les tranches d'âge sont les suivantes :

Age des usagers du PADR de Muret :

Plus de 50 ans : 38 % (36 % moyenne départementale)

De 40 à 50 ans : 26 % (26 % moyenne départementale)

De 30 à 40 ans : 24 % (26 % moyenne départementale)

De 18 à 30 ans : 12 % (14 % moyenne départementale)

Aucun mineur n'a consulté

► **Les comparatifs des contentieux abordés et orientations données au PADR de Muret figurent page 58.**

Commentaires d'avocats :

Pas de commentaire particulier





Points de vue des bénéficiaires

du PADR de Muret- 2018

131 personnes ont répondu au sondage réalisé par l'accueil du PADR de Muret. Qu'il soit ici remercié.

- ▶ **74 %** venaient pour la 1^{re} fois : 58 % venaient de leur propre initiative, 42 % avaient été orientées par un tiers.
- ▶ Ils ont connu le PADR par le « bouche à oreille » (45 %), la mairie (23 %), un service social (26 %), en passant devant et une association (3 %), le site internet du CDAD et un personnel judiciaire (10 %).
- ▶ 65 % sont venus parce que c'est gratuit et pour le côté humain et accessible, 3 % pour confirmer les dires de leur avocat.
- ▶ Ils sont employés ou cadres moyens (29 %), demandeurs d'emploi et retraités (19%), cadres supérieurs ou professions libérales et étudiants (3 %). 26 % sont issus d'une autre profession.

Très élevée (97% conseilleraient cette consultation à un proche !), leur **satisfaction** concerne :

- la qualité de l'accueil (97 %) « Accueil au top ! »
- la clarté des explications données et le sentiment d'avoir été écouté et compris (94 %)
- la facilité d'obtention du rendez-vous (87 %) ; la brièveté de l'attente sur place (97 %)
- la proximité (94 %) ; l'anonymat (65 %) ; le caractère pratique des horaires (90 %)

A l'issue de la consultation, 68 % disent y voir plus clair. 61 % se sentent confirmés dans l'envie de défendre leurs droits. 74 % comptent suivre les avis reçus.

Leurs souhaits : Davantage de permanences (55 %), une aide au montage des dossiers et une prise de rdv (13 %), la modification des jours et heures (6 %) ;

Des suggestions et des remerciements : « Préciser le caractère "non spécialisé" des avocats concernés pour éviter un déplacement peu productif. », « Davantage de permanence. »

Le Point d'Accès au Droit Renforcé

de Ramonville

Une fréquentation stable

Le point d'accès au droit renforcé de Ramonville connaît une fréquentation constante. Le taux horaire de fréquentation des permanences avocats est de **2.41** usagers par heure de permanence (2.35 en 2017) ce qui situe ce point d'accès au droit dans la tranche élevée du critère de fréquentation idéale retenu de 2 à 3 personnes/heure de permanence.

Au total, 311 personnes reçues en 2018 :

159 par des avocats (155 en 2017)

64 par des notaires (79 en 2017)

17 par des huissiers de justice (9 en 2017)

35 par les juristes de l'ADIL (26 en 2016)

36 par un délégué du Défenseur des droits (34 en 2017)

► **Le profil du public** : Une vocation communale pour ces permanences avec 68% des bénéficiaires venant de la commune de permanence. Les femmes consultent plus majoritairement que les hommes (65%).

Les tranches d'âge sont les suivantes :

Age des usagers du PADR de Ramonville :

Plus de 50 ans : 43 % (36 % moyenne départementale)

De 40 à 50 ans : 24 % (27 % moyenne départementale)

De 30 à 40 ans : 24 % (23 % moyenne départementale)

De 18 à 30 ans : 9 % (14 % moyenne départementale)

Aucun mineur n'a consulté

► **Les comparatifs des contentieux et orientations données au PADR de Ramonville figurent page 58.**

Commentaires d'avocats :

Pas de commentaire particulier



Points de vue des bénéficiaires

du PADR de Ramonville- 2018



50 bénéficiaires ont répondu au sondage réalisé par l'accueil du PADR de Ramonville. Qu'il soit ici remercié.

- ▶ **64 %** venaient pour la 1^{re} fois, 82 % venaient de leur propre initiative, 18 % avaient été orientées par un tiers.
- ▶ Ils ont connu le PADR par la mairie (28 %), 24 % par le journal local, le « bouche à oreille », un service social et par des panneaux et de affiches (14 %), le site internet du CDAD (12 %). 68 % sont venus parce que c'est gratuit, 58 % pour le côté plus simple, plus humain et accessible que le Tribunal, 8 % pour confirmer les dires de leur avocat.
- ▶ Ils sont employés ou cadres moyens (46 %), retraités (16 %), ouvriers et demandeurs d'emploi (8 %), professionnels libéraux ou cadres supérieurs (4 %), exploitants agricole (2 %). Autres (16 %)

86 % d'entre eux conseilleraient cette consultation à un proche. Très élevée, leur satisfaction concerne :

- la qualité de l'accueil (94 %) ; la clarté des explications données (76 %) ; le sentiment d'avoir été écouté et compris (82 %),
- la facilité d'obtention du rendez-vous (64 %) ; la brièveté de l'attente sur place (68 %)
- la proximité (72 %) ; l'anonymat (74 %) le caractère pratique des horaires (64 %).

A l'issue de la consultation, 66 % disent y voir plus clair. 26 % se sentent confirmés dans l'envie de défendre leurs droits. 52 % comptent suivre les avis reçus.

Des souhaits : davantage de permanences (36 %), la modification des jours et heures (12 %), une aide au montage des dossiers (8 %), un accueil sur rendez-vous (6 %).

Des remerciements : « Accès difficile. », « Accueil sympa. », « Davantage de permanences. », « Lieu à préciser géographiquement. »

Le Point d'Accès au Droit Renforcé

de Saint-Gaudens

Une fréquentation

particulièrement élevée

Avec **1 529** personnes reçues en 2018 (2 134 en 2017) ce point d'accès au droit, dont les permanences sont désormais assurées dans les locaux du TGI de Saint-Gaudens, connaît une hausse de fréquentation:

838 personnes reçues par des avocats, soit une fréquentation horaire de **3.37** personnes (3.21 en 2017), soit un taux bien supérieur à l'indice de référence qui est de 2 à 3 usagers par heure de permanence, nécessitant le doublement des permanences avocats entre 2014 et 2015.

31 par des notaires (46 en 2017)

19 par des huissiers de justice (14 en 2017)

641 par l'ACCJSE, au titre de l'aide aux victimes et de l'information juridique (1 150 en 2017)

Le nombre de personnes reçues dans le cadre des permanences d'information sur la médiation familiale et des permanences de mandataire judiciaire aux majeurs protégés, récemment mises en place, n'a pas été communiqué.

► **Le profil du public** pour les permanences avocats : très nette vocation intercommunale avec 41 % seulement des consultants qui demeurent à Saint-Gaudens.

Les tranches d'âge sont les suivantes :

Age des usagers reçus :

Plus de 50 ans : 46 % (36 % moyenne départementale)

De 40 à 50 ans : 24 % (27 % moyenne départementale)

De 30 à 40 ans : 22 % (23 % moyenne départementale)

De 18 à 30 ans : 8 % (14 % moyenne départementale)

5 mineur ont consultés

► **Les comparatifs des contentieux et orientations données au PAD de Saint-Gaudens figurent page 58.**

Commentaires de notaires :

« Seules 4 personnes se sont présentées sur 5 inscrites. »



o2-3

Les points d'accès au droit spécialisés

L'essentiel

Droit de la consommation et logement (TI)

Droit de la famille (TGI)

Droit des enfants et jeunes majeurs (MDEJ)

Notaires (TI, Oncopole, TGI St-Gaudens, Ramonville)

Droit administratif (TA)

Huissiers de Justice (TI, TGI St-Gaudens, Ramonville, Muret, Revel)

PAD en langue des signes française (LSF)

Droit du travail (CPH et MJD)

Droit du logement (ADIL)

Aide aux victimes en MJD et bureau d'aide aux victimes (France Victimes 31), aide aux victimes au PAD de Saint-Gaudens (ACCJSE)

PAD spécialisé à l'Oncopole (Ligue contre le cancer)

Droit des femmes et de la famille (CIDFF)

Droit des étrangers (MJD de la Reynerie)

PAD seniors (MJD, TI, TGI St Gaudens, Muret)

L'essentiel sur les points d'accès au droit spécialisés en Haute-Garonne

- **Tribunal d'instance de Toulouse** : ouvert à l'automne 2002, ce PAD offre des consultations spécialisées d'avocats (logement, consommation, surendettement), de notaires et d'huissiers de justice. Ces permanences concernent tous les usagers, dont les personnes devant faire à une procédure.
- **Pôle de la famille / TGI Toulouse** : l'utilisateur y trouve des permanences spécialisées d'avocats droit de la famille (2/semaine), de notaires aspects financiers de la séparation (une fois par mois) mais aussi des permanences d'information sur la médiation familiale (1/semaine) ainsi qu'un bureau d'aide aux victimes.
- **Droits des enfants et jeunes majeurs** : permanences assurées par la MDEJ (maison des droits des enfants et des jeunes) dans les Maisons de Justice et du Droit.
- **Notaires** : permanences hebdomadaires à la Chambre Interdépartementale des Notaires, au tribunal d'instance de Toulouse (2/mois), au PADR de Saint-Gaudens (1/mois), au PADR de Ramonville (1/mois) et au TGI de Toulouse (1/mois).
- **Huissiers de justice** : permanences au Tribunal d'Instance de Toulouse (2/mois), aux PADR de Muret, Ramonville, Saint-Gaudens, et aux PAD de Revel et Villemur-sur-Tarn.
- **Droit du travail** : permanences spécialisées d'avocats hebdomadaires au CPH depuis 2005. Ces permanences ont été doublées depuis octobre 2014 et sont passées à 2 permanences hebdomadaires de 3H. En complément de ce dispositif, permanences mensuelles d'avocats spécialisés en droit du travail dans chaque MJD et ce, depuis 2008.
- **Droit du logement** : permanences assurées par l'ADIL dans les maisons de justice et du droit, au PADR de Ramonville et dans d'autres lieux d'accueil.
- **Droit administratif** : 1 permanence spécialisée d'avocats toutes les 3 semaines.
- **Aide aux victimes** : un bureau d'aide aux victimes a été mis en place au TGI de Toulouse. Les permanences y sont assurées par le France Victimes 31 de façon quotidienne. Permanences assurées également au sein des MJD tous les jours - Permanences de l'ACCJSE au PADR de Saint-Gaudens et création d'un bureau d'aide aux victimes au TGI de Saint-Gaudens (fin 2014)
- **Lutte contre les discriminations** : permanences de délégués du défenseur des droits au sein des PADR de Muret et Ramonville et de la déléguée du Procureur en charge des discriminations à la MJD de la Reynerie, sans oublier les permanences de délégués du défenseur des droits en MJD.
- **Droit des patients** : permanences spécialisées d'avocats, de notaires et d'huissiers de justice à l'Oncopole, dans les locaux de la *ligue contre le cancer*. Ce PAD spécialisé a été créé en octobre 2011. Toutefois les permanences d'huissiers de justice dans ce PAD ont été suspendues en 2014.
- **Droit des femmes et des familles** : permanences spécialisées tenues par le centre d'information sur les droits des femmes et des familles (CIDFF).
- **Droit des étrangers** : permanence spécialisée d'avocats en droit des étrangers mensuelle à la MJD de la Reynerie depuis 2016.
- **PAD séniors** : permanences de mandataires judiciaires à la protection des majeurs au tribunal d'instance de Toulouse, au tribunal de grande instance de Saint-Gaudens, dans les maisons de justice et du droit de la Haute-Garonne et au CCAS de Muret (depuis juin 2018).
- **PAD en langue des signes** : en vue de développer une politique d'aide à l'accès aux droits et à la résolution amiable des conflits accessible aux personnes sourdes signantes, le Conseil Départemental de l'Accès aux Droits de la Haute Garonne et le service d'interprètes en langue des signes Interpretis a établi un partenariat. Celui-ci a pour objectif de mettre en place à titre expérimental une permanence de consultations juridiques en langue des signes. L'expérimentation a débuté le 11 septembre et prendra fin le 12 mars 2019 à la Maison de la justice et du droit de la Reynerie.

Le point d'accès au droit spécialisé

Droit de la consommation et logement
au tribunal d'instance de Toulouse

Un point d'accès au droit spécialisé stable mais toujours très sollicité

En 2018, **912** usagers ont bénéficié d'une consultation avec un professionnel du droit sur ce PAD spécialisé (879 en 2017) qui propose 2 permanences hebdomadaires avocats, spécialisées droit du logement, de la consommation et surendettement, une permanence bimensuelle de notaires et une permanence bimestrielle d'huissiers de justice :

687 personnes reçues par les avocats

152 personnes reçues par les notaires

73 personnes reçues par les huissiers de justice

Ce point d'accès au droit se situe dans la tranche idéale de fréquentation avec un taux horaire de **2.83** usagers reçus par heure de permanence pour les consultations avocats (2.69 en 2017), **2.98** pour les consultations de notaires et **1.06** pour les consultations d'huissiers de justice.

► **Le profil des publics** : Ils sont originaires pour 78 % de Toulouse (consultations d'avocats) et 55 % des consultants sont des femmes.

40 % des consultants ont plus de 50 ans,
25 % ont entre 40 et 50 ans
22 % entre 30 et 40 ans
les personnes de 18 à 30 ans représentent 13 %

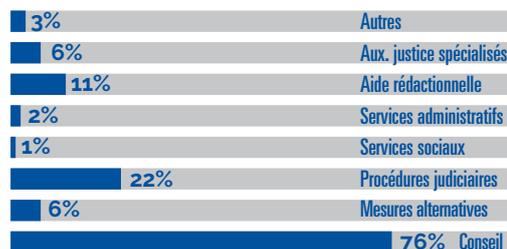
Consultations d'avocats : les domaines du droit abordés

Ce PAD, spécialisé en droit du logement (27 % des demandes en 2018) et droit de la consommation (13 % en 2018) traite également un large spectre de besoins relevant :

- du droit du logement : 27 %,
- du droit de la famille : 14 %,
- du droit de la consommation et surendettement : 21 %
- du droit de la construction : 6 %
- du droit bancaire et assurances : 5 %
- des troubles de voisinage : 3 %
- du droit notarial : 5 %
- autres thèmes : 19 %.

► **Concernant les permanences de notaires et d'huissiers de justice au TI de Toulouse, se reporter pages 71 & 72.**

Les orientations données lors des consultations avocats



Les conseils seuls ont représenté 74 % des consultations et 13 % des entretiens ont conclu à une orientation vers une procédure judiciaire, 13 % à une orientation vers un auxiliaire de justice spécialisé et vers des mesures alternatives. Aide rédactionnelle pour 3 % des bénéficiaires.

Commentaires d'avocats :

« Certains rdv étaient pris par tranche de 10 minutes!... Ce qui est absolument impossible à respecter. »

« Vous pouvez rajouter une rubrique droit médical. »

« 15 min par personne, c'est souvent très court comme délai pour écouter et traiter efficacement leurs questions. »



Le point d'accès au droit spécialisé

Droit de la famille au tribunal de grande instance de Toulouse

Le droit de la famille représente 36 % des demandes formulées dans l'ensemble des permanences d'accès au droit de la Haute-Garonne, et environ 70 % du contentieux civil traité par les tribunaux. Au PAD spécialisé du TGI de Toulouse, le droit de la famille représente 91 % des domaines du droit abordés.

Une fréquentation toujours très élevée

► Les consultations des professionnels du droit :

Avocats : 1 063 personnes reçues en 2018 (955 en 2017), soit un taux horaire de fréquentation de 3.20 usagers par heure de permanence (2.65 en 2017). Ces permanences hebdomadaires sont assurées tous les mardis et vendredis matin sans rendez-vous sur une durée de 4h, régulièrement dépassée.

Notaires : 47 personnes reçues par les notaires en 2018 (40 en 2017) sur des permanences mensuelles portant plus particulièrement sur les aspects financiers de la séparation.

Les permanences d'information de médiateurs familiaux (chiffre non communiqué) : Permanences hebdomadaires d'information de médiateurs familiaux au TGI de Toulouse, assurées par le CIDFF, la MDEJ, l'Atelier Familial et l'Ecole des parents et des éducateurs (EPE). L'association Ecoute Moi Grandir (EMG), 4^e association labellisée, intervient à Saint-Gaudens.

Le bureau d'aide aux victimes : permanences quotidiennes de France victimes 31 aux fins d'assurer l'information et l'accompagnement des victimes d'infractions pénales. 2464 personnes reçues en 2018

► Profil des personnes reçues sur les consultations spécialisées avocats :

73 % des personnes reçues sont domiciliées à Toulouse. Un public jeune : 20 % des consultants sont âgés de plus de 50 ans, 31 % ont entre 40 à 50 ans, 28 % entre 30 à 40 ans, les 18-30 ans représentent 21 %. Aucun mineur n'a consulté. Les femmes consultent en plus grand nombre que les hommes (60%).

► Du droit de la famille pour 91 % des entretiens.

Les violences conjugales représentent 1 % des entretiens, le droit des étrangers 2 %.

► Les réponses données :

Plus de 66 % des consultations ont donné lieu à des conseils et 36 % à une orientation vers une procédure judiciaire, 5 % ont été orientés vers un auxiliaire de justice spécialisé, 2 % vers des mesures alternatives, 1 % vers des services sociaux et 2 % vers des services administratifs. 2 % des usagers ont bénéficié d'une aide rédactionnelle.

Commentaires d'avocats :

« Prévoir un listing de personnes prenant rendez-vous.. »



Points de vue des bénéficiaires 2018

47 personnes ont répondu au sondage réalisé par l'accueil du TGI de Toulouse. Qu'il soit ici remercié.

- 89 % venaient pour la 1^{re} fois, 53 % de leur propre initiative. 47 % avaient été orientées par un tiers. - Ils ont connu le PAD par un personnel judiciaire (32 %), le « bouche à oreille » (19 %), en passant devant (17 %), le site du CDAD (15 %), un service social ou une association (13 %), par la mairie (6 %).
 - 55% sont venus parce que c'est gratuit, 64 % pour le côté humain, accessible, 6 % pour confirmer les dires de leur avocat.
 - Ils sont demandeurs d'emploi (26 %), étudiants (17 %), retraités (15 %), employés ou cadres moyens (13 %), ouvriers (2 %). Autres (15 %).
- 100 % des bénéficiaires conseilleraient cette consultation à un proche. Très élevée, leur satisfaction concerne :
- la qualité de l'accueil 100 % ; la proximité 68 % ; la clarté des explications données 96 % ; le sentiment d'avoir été écouté et compris 98 % ,
 - la brièveté de l'attente sur place 79 % ; l'anonymat 79 % ; le caractère pratique des horaires 72 %

A l'issue de la consultation, 79 % disent y voir plus clair, et 81 % comptent suivre les avis reçus. 53 % se sentent confirmés dans l'envie de défendre leurs droits.

Des souhaits et suggestions : des permanences supplémentaires (34 %), une aide au montage des dossiers (28 %), la modification des jours et heures (13 %), un accueil sur rendez-vous (9 %) - Pas de commentaire particulier.



Les permanences spécialisées de la maison des droits des enfants et des jeunes dans les maisons de justice et du droit

La maison des droits des enfants et des jeunes (MDEJ) assure des permanences dans les MJD, depuis 2005, à raison de deux demi-journées par mois sur chaque entité. Il s'agit d'un accueil individuel et confidentiel pour une information juridique et sociale et parfois un accompagnement.

La MDEJ intervient également en matière de médiation familiale

Fréquentation stable en MJD pour ces permanences spécialisées

Au total, **186 mineurs et jeunes adultes** ont été informés par la Maison des droits des enfants et des jeunes (MDEJ) :

76 à la MJD Reynerie (102 en 2017)

68 à la MJD de Lalande (78 en 2017)

42 à la MJD de Tournefeuille (33 en 2017)

La MDEJ a informé en 2018 : 267 personnes (77 à la MDEJ, 4 dans les ateliers Olympe de Gouges et 186 en MJD).

Ces publics, dont la venue spontanée dans des structures d'accès au droit n'est pas évidente, ils ont été orientés vers la MDEJ principalement par :

- Les professionnels et associations partenaires (31 %)
- via les actions de la MDEJ (28 %)
- internet (26 %)
- Les MJD (12 %)
- L'entourage (3 %)

Des demandes de nature juridique

Les sollicitations concernent presque toujours une demande juridique : droits et obligations, précisions, orientation...



Filiation : Reconnaissance ; Nom ; Adoption ; Succession.

Autorité parentale : Délégation (acte usuel/non usuel) ; Résidence de l'enfant ; Droit de visite et d'hébergement ; Obligation d'entretien ; Emancipation.

Relations intra familiales (hautement) conflictuelles : Parents/enfants ; Grands-parents ; Beaux-parents ; Fratrie.

Droit civil : Explication de la procédure judiciaire (JAF ou JE) ; Mesures de protection des majeurs (curatelle, tutelle...) ; Assistance éducative.

Maltraitance et aide aux victimes : Atteinte sexuelle, viol ; Maltraitance physique et/ou psychologique ; Transmission CRIP ; Signalement ; Conduites à risques ; Violences conjugales : enfant victime et/ou témoin.

Droit pénal : Auteur d'une infraction ; Renseignements sur la procédure en tant que victime ou auteur.

Scolarité : Harcèlement ; Inscription.

Autonomie : Logement ; Passage majorité relation avec parents.

Droit des étrangers : Mineurs non accompagnés ; Titre de séjour.

Tranches d'âge du public concerné



► **Déroulement des entretiens** : Il s'agit d'un accueil individuel et confidentiel pour une information juridique et sociale et parfois un accompagnement. Les entretiens sont co-animés par un juriste et un professionnel du champ social ou clinique. L'un apporte des informations légales, explique la procédure et les démarches à effectuer, l'autre permet de formuler et préciser une demande, de prendre en compte la singularité de chaque situation, d'en développer les aspects psychologiques et sociaux. **La double écoute permet d'apporter des réponses plus adaptées.** Des réunions d'équipe permettent la concertation à propos de situations nouvelles et/ou complexes et éventuellement la prise de décision.

Les points d'accès au droit spécialisés

des notaires

Une fréquentation élevée et en augmentation

En 2018, les notaires ont reçu, dans les 5 PAD du département où ils assurent des permanences, **307** personnes (256 personnes en 2017 sur l'année pleine), sachant qu'il n'y a pas de permanences en juillet-août.

La fréquentation de ces permanences se répartit comme suit :

Tribunal d'instance de Toulouse (deux permanences mensuelles de 3 h, sur rendez-vous) : **152** personnes reçues (80 en 2017).

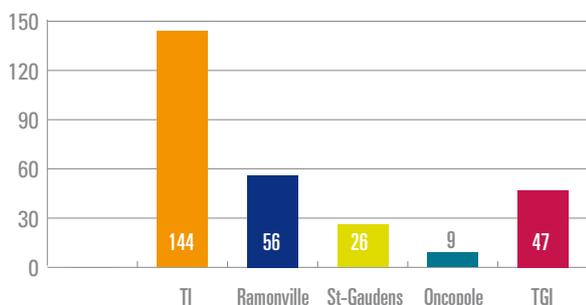
PADR de Saint-Gaudens (permanence mensuelle sur rendez-vous) : **31** personnes reçues (52 en 2017).

PADR de Ramonville : (1 permanence mensuelle sur rendez-vous) **64** personnes reçues (81 en 2017).

Tribunal de grande instance de Toulouse
(1 permanence mensuelle sur rendez-vous)
47 personnes reçues (40 en 2017).

Oncopole (locaux ligue contre le cancer) :
13 personnes reçues sur la permanence mensuelle de 2 h mise en place en 2013 (3 en 2017)

Ces permanences sont très sollicitées et bien repérées grâce aux dépliants sur les PAD, aux indications données par les agents d'accueil des PAD, fonctionnaires (ainsi au TI de Toulouse, dans le cadre d'une mesure de protection ou de la remise d'un dossier de PACS) et aux informations fournies par la chambre interdépartementale des notaires.

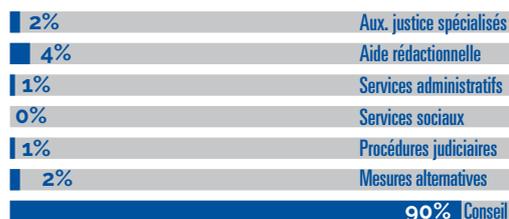


► **Les publics reçus** : Sur l'ensemble de ces 5 PAD, 70 % des usagers consultent sur la commune d'implantation du PAD : ce chiffre est bien plus élevé au TGI et au TI de Toulouse. La tendance s'inverse dans les Point d'accès au droit renforcés de Ramonville et Saint-Gaudens, ainsi qu'à l'Oncopole.

Le public sur l'ensemble de ces permanences se répartit de la façon suivante : les personnes de plus de 50 ans représentent 62 %, la tranche des 40 à 50 ans : 23 % et 12 % la tranche d'âge des 30 à 40 ans. Les bénéficiaires de 18 à 30 ans représentent plus de 3 %.

Parmi les questions traitées, le droit de la famille reste la principale préoccupation avec **79 %** des demandes, suivi par le droit notarial **30 %**, le droit du logement **3 %**. Autres thèmes : **5 %**

► Les orientations données



90 % des consultations ont donné lieu à des conseils exclusivement et 1 % ont été orientés vers une procédure judiciaire, 2 % vers un auxiliaire de justice spécialisé. Plus de 1 % d'entre eux ont été orientés vers un service administratif, 2 % vers des mesures alternatives. 4 % des consultants ont bénéficié d'une aide rédactionnelle.

Les points d'accès au droit spécialisés

des huissiers de justice

Une fréquentation en légère baisse par rapport à 2017

En 2018, **125** personnes (**139** en 2017) ont bénéficié de ces permanences, mises en place en 2006 dans 5 PAD du département soit un taux horaire moyen de fréquentation de 1,02 usagers/heure de permanence.

Tribunal d'instance de Toulouse : 2 permanences mensuelles, **63** personnes reçues (**82** en 2017)

Point d'accès au droit renforcé de Muret : 1 permanence mensuelle, **16** personnes reçues (**14** en 2017)

Point d'accès au droit renforcé de Ramonville : 1 permanence mensuelle, **15** personnes reçues (**9** en 2017)

Point d'accès au droit de Saint-Gaudens : 1 permanence mensuelle, **19** personnes au Point d'accès au droit renforcé de Saint-Gaudens (**14** en 2017)

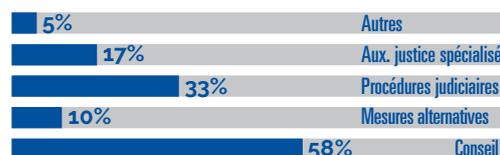
Point d'accès au droit de Revel : 1 permanence bimestrielle, **12** personnes reçues au point d'accès au droit de Revel (**8** en 2017)

► **Le profil des publics** : Des permanences de proximité, avec sur l'ensemble des PAD, une moyenne de 66 % des bénéficiaires qui sont originaires de la commune de la permanence. 62 % des consultants sont des femmes. Toutes les tranches d'âge sont représentées : la tranche d'âge des plus de 50 ans représente 52 %, les personnes âgées de 40 à 50 ans : 19 %, les 30 à 40 ans : 16%, les 18-30 ans représentent 13 % des bénéficiaires.

Des demandes très variées au tribunal d'instance

Les demandes concernent principalement le droit du logement (26 %), le droit la famille (19 %), le droit de la consommation (8%), Les autres domaines du droit représentent 25 % des entretiens (droit des sociétés, droit fiscal, droit rural...)

► Les orientations données



Les conseils ont représenté 58% des entretiens, 24 % des consultations ont débouché vers un auxiliaire de justice spécialisé, 33 % sur une orientation vers une procédure judiciaire et 10 % vers une mesure alternative. Autres : 5 %.

Le point d'accès au droit spécialisé

Droit du travail au conseil des prud'hommes et dans les maisons de justice et du droit

Le droit du travail constitue l'un des domaines dans lesquels le besoin d'information est en augmentation constante. Afin de permettre de répondre dans de meilleurs délais aux besoins exprimés et réduire les délais de fixation des rdv des consultations spécialisées avocats en droit du travail, le CDAD a doublé les permanences avocats au CPH, ce qui permet de passer le nombre d'heures de permanences hebdomadaires de 3h à 6h.

Les permanences **avocats** spécialisées en droit du travail ont permis d'informer 642 personnes en 2018 et se tiennent :

Au conseil de prud'hommes de Toulouse

(2 permanences hebdomadaires de 3h, les mardi après-midi et vendredi matin, sur rdv) :

437 personnes reçues en 2018 (524 en 2017)

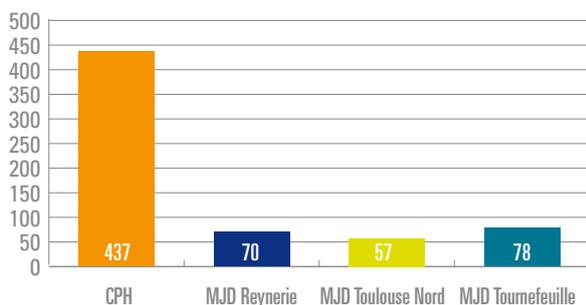
Dans les 3 MJD (1 permanence mensuelle sur rdv dans chaque MJD) :

205 personnes reçues sur les permanences mensuelles (240 en 2016)

MJD Reynerie : **70** personnes reçues (le 1^{er} lundi du mois après-midi)

MJD Lalande : **57** personnes reçues (le 3^e lundi du mois après-midi)

MJD de Tournefeuille : **78** personnes reçues (le 2^e lundi du mois après-midi)



La fréquentation

La demande d'information en matière de droit du travail est très importante : en attestent les constats relayés par les agents d'accueil des MJD, le pourcentage élevé de demandes en droit du travail lors des consultations avocats généralistes sur l'ensemble des PAD, ainsi que l'importante fréquentation des permanences spécialisées.

► **Les publics reçus** : 21 % des personnes reçues ont entre 18 et 30 ans, 26 % ont entre 30 et 40 ans, 28 % se situent entre 40 et 50 ans, 22 % ont plus de 50 ans. 2 mineurs ont consultés. 76 % des bénéficiaires demeurent à Toulouse.

► **Les domaines traités** : 74 % des consultations ont porté sur le droit du travail, 20 % pour le droit social ce qui implique une très bonne orientation des usagers et une bonne lisibilité de ces permanences par le public et par les différents acteurs et relais de l'accès au droit.

► **Les orientations données** : Les conseils seuls ont concerné 72 % des entretiens et 27 % ont abouti à une orientation sur une procédure judiciaire. Aide rédactionnelle pour 6% des bénéficiaires.

Commentaires d'avocats :

« Le questionnaire n'est pas adapté à la permanence. »

« Trois personnes ne sont pas venues. Un monsieur s'est spontanément présenté pour un rdv. »

« Sur 9 rdv fixés, seulement 4 personnes se sont présentés entre 9h30 et 12h. Peut-être faudrait-il rappeler aux personnes qui ont pris rdv qu'ils doivent se présenter ou annuler, demander une confirmation... »

« Une personne inscrite sur deux est venue. Cela a laissé plus de temps aux présents pour se renseigner. »

Le point d'accès au droit spécialisé

Droit administratif au tribunal administratif

Mis en place en janvier 2010, suite à la demande du président du tribunal administratif, ce point d'accès au droit a rencontré son public. En effet, le succès de ces permanences spécialisées avocats et les délais de fixation de rendez-vous ont conduit à leur renforcement : initialement assurées à un rythme mensuel, ces consultations se tiennent toutes les trois semaines depuis début 2011.

Une fréquentation en hausse

140 usagers reçus en 2018 (98 en 2017) sur les 15 permanences assurées soit un taux horaire de fréquentation de 2,67 usagers par heure de permanence (2,18 en 2017), ce qui situe ce PAD spécialisé dans la tranche de fréquentation idéale.

► **66 % des demandes concernent le droit administratif/ droit public** : S'agissant d'un PAD spécialisé, les consultations ont porté pour 66 % des entretiens sur le droit administratif et droit public. D'autres domaines du droit ont été abordés : le droit familial (22 %), le droit du travail près de 12 %. Les autres domaines du droit ont représenté 4 % des préoccupations.

► **Le profil des publics** : Autant d'hommes que de femmes consultent (50%) et 58 % des bénéficiaires de ces consultations viennent de Toulouse. Les tranches d'âge sont les suivantes : 40 % des bénéficiaires ont plus de 50 ans, 37 % ont entre 40 et 50 ans, 12 % entre 30 et 40 ans et 11 % entre 18 et 30 ans.

► **Les orientations données** : 67 % des consultations ont donné lieu à des conseils et précisions sur les droits et obligations, avec pour 17 % des bénéficiaires une orientation vers une procédure judiciaire. 12 % des consultants ont bénéficié d'une aide rédactionnelle, 16 % ont été orientés vers des auxiliaires de justice spécialisés et 7 % vers des services administratifs.

Sur l'ensemble des consultations de professionnels du droit en Haute-Garonne, 2 % des entretiens concernent le droit administratif et droit public.

Commentaires d'avocats :

« Prévoir un accès internet et une imprimante pour améliorer orientation et informations. »



Le point d'accès au droit spécialisé

Droit du logement - Permanences ADIL

L'ADIL 31 assure des permanences spécialisées droit du logement :

- Dans les trois maisons de la justice et du droit, à raison d'une permanence mensuelle de 3 heures sur chaque MJD
- Au point d'accès au droit renforcé de Ramonville, au point d'accès au droit de Montgiscard, et à Balma, Blagnac, Colomiers et Muret

Une fréquentation en augmentation par rapport aux années antérieures

En 2018, **574** personnes ont bénéficié de ces consultations (463 en 2017), l'ADIL a délivré ces conseils sur l'ensemble de leurs permanences juridiques, principalement au siège mais également au sein des MJD où l'ADIL assure des permanences mensuelles :

MJD Reynerie : 45 personnes reçues (46 en 2017).

MJD Lalande : 43 personnes reçues (41 en 2017).

MJD de Tournefeuille : 48 personnes reçues (51 en 2017).

PADR de Ramonville : 35 personnes reçues (26 en 2017)

Permanences de l'ADIL également dans les PAD suivants :

Blagnac : 29 personnes reçues,

Balma : 26 personnes reçues,

Colomiers : 46 personnes reçues,

Muret : 70 personnes reçues,

Autres : Saint-Orens (30), Carbonne (29), Villeneuve-Tolosanne (28), Cugnaux (28), Auterive (23), Belberaud (30), Airbus (64)

Des demandes très diversifiées

Les thèmes abordés lors de ces entretiens sont toujours très variés :

les rapports locataires / propriétaires : charges locatives, location meublée, loyers impayés, impayés HLM, insalubrité HLM, obligations du bailleur, obligations locataire, révision du loyer, rédaction bail, expulsion, assignation bailleur, réparations locatives, recherche logement social, état des lieux, mandat gestion

Congé, restitution du dépôt de garantie, congé personne âgée, abandon de logement par un locataire, expulsion

Colocation, sous-location,

location, impayés, congé, obligations locataire, obligations bailleur, expulsion, dépôt garantie, charges..

Troubles de voisinage, mitoyenneté, servitude

Copropriété : travaux, mandat gestion, charges de copropriété, décompte des charges, indécence copropriété, désignation syndic

Accession à la propriété, permis de construire, financement accession, fiscalité revenu foncier, frais agence, droit famille en accession

Amélioration de l'habitat ; fiscalité TVA ; dégâts des eaux, autres sinistres, réparations sur espace commun, amélioration énergétique de l'habitat..

Urbanisme, permis de construire

Sinistre incendie

Habitat indigne

Saisine du tribunal etc...

Le droit au logement représente également plus de 9% des domaines du droit abordés lors des consultations auprès de professionnels du droit (avocats, notaires, huissiers de justice).

Aide aux victimes en MJD

Bureau d'aide aux victimes au TGI de Toulouse :
Permanences de France Victimes 31

Permanences de France Victimes 31 en MJD

une fréquentation en hausse

5 725 entretiens en 2018 dont **4 492** bénéficiaires informés et 1 071 suivis. **2 515** entretiens en 2017 dont **2 279** bénéficiaires informés.

MJD Reynerie :

796 personnes informées dont **619** en accès au droit et 177 en aide aux victimes (25 atteintes aux biens et 131 atteintes aux personnes)

62 victimes suivies

886 entretiens

62 victimes de violences intra familiales

MJD Lalande :

685 personnes informées dont **480** en accès au droit et 205 en aide aux victimes (45 atteintes aux biens et 121 atteintes aux personnes)

119 personnes suivies

781 entretiens

50 victimes de violences intra familiales

MJD Tournefeuille :

547 personnes informées dont **408** en accès au droit et 139 en aide aux victimes (47 atteintes aux biens et 76 atteintes aux personnes).

72 personnes suivies

606 entretiens

40 victimes de violences intra familiales

Le bureau d'aide aux victimes

du tribunal de grande instance de Toulouse
(France Victimes 31)

2 464 personnes ont été informées durant l'année 2018, soit un total de 3 452 entretiens dont 2 442 personnes étaient victime d'une infraction et 22 qui venaient pour un problème d'ordre civil (droit de l'urbanisme, consommation et famille).

818 personnes ont bénéficié d'un suivi de dossier (1 337 en situation d'atteintes aux personnes et 1 105 en situation d'atteinte aux biens).

Aide aux victimes au PADR de St-Gaudens

Permanences de l'ACCJSE (Association commingeoise de contrôle judiciaire socio-éducatif)

En 2018, **641** entretiens ont été réalisés dont 85 ne faisaient pas l'objet d'une infraction pénale.

Le point d'accès au droit spécialisé de l'Oncopole

Locaux de la Ligue contre le cancer

Depuis la fin de l'année 2011, des patients confrontés à des difficultés de tous ordres (consommation, surendettement, logement, etc...) peuvent bénéficier de consultations juridiques gratuites de professionnels du droit : avocats, notaires à raison de :

- 2 permanences mensuelles avocats de 2 h
- 1 permanence mensuelle notaires de 2 h

La permanence mensuelle d'huissiers de justice mise en place fin 2011 est suspendue depuis 2014.

Ce point d'accès au droit, fruit d'une réflexion partenariale est situé sur le site de l'Oncopole, dans les locaux de la Ligue contre le cancer, qui gère les rendez-vous. Les permanences ont lieu dans la maison commune et les rdv sont gérés par la ligue contre le cancer.

Une fréquentation en légère hausse par rapport à 2017

32 bénéficiaires des consultations avocats et notaires en 2017 (28 en 2017) :

23 personnes reçues sur les permanences d'avocats avec un taux de fréquentation horaire en légère hausse par rapport à 2017 (1,05 en 2018, 0,89 en 2017)

9 sur les permanences spécialisées de notaires avec un taux horaire de fréquentation de 0,75 usagers par heure de permanence.

L'ouverture de la clinique courant 2015 n'a pas eu pour effet d'améliorer la fréquentation de ce point d'accès au droit pour lequel il faudra prévoir une réelle campagne d'information afin de promouvoir ce dispositif

► **Le public reçu** : C'est un public très féminin, les femmes représentant 84 % des consultants. La tranche d'âge la plus représentée est celle des 40 à 50 ans (40 %), suivie par les plus de 50 ans (37 %) et 9% des consultants sont dans la tranche des 30 à 40 ans.

► **L'éventail des thèmes abordés** : Concernant les consultations avocats, les thèmes abordés sont très diversifiés, avec des demandes en droit de la famille (26%), droit du travail (22%), droit du logement (13%).

Les autres domaines du droit ont représenté 17 % (droit fiscal, droit des sociétés...)

Concernant les consultations de notaires, le droit de la famille a représenté 89 % des demandes, et 22 % pour le droit notarial.

► **Les orientations données** : 96 % des entretiens lors des consultations avocats ont donné lieu à des conseils juridiques, dont 17 % à une orientation vers des auxiliaires de justice spécialisés, 4 % pour une aide rédactionnelle et des services administratifs.

Les permanences spécialisées

de droit de la famille
CIDFF 31

Le CIDFF 31 assure des permanences d'information juridique spécialisées en matière de droit de la famille et a accueilli **1 124** personnes en 2018 dont :

- 631** au siège du CIDFF
- 141** au centre social CAF mairie de Nord-Izard à Toulouse
- 126** au centre social CAF mairie de Bagatelle à Toulouse
- 56** à la maison de la famille et de la parentalité à Blagnac
- 47** à la maison de la citoyenneté Seycheron à Colomiers
- 58** au CCAS de Muret
- 65** au CCAS de Tournefeuille

► **L'éventail des thèmes abordés** : Principalement le droit de la famille (séparation, divorce, autorité parentale) pour **1 067** personnes, mais également les violences faites aux femmes pour **866** personnes et des entretiens aussi dans le domaine du droit du travail pour **55** personnes et du droit international privé pour **239** personnes.

Autres missions

Le CIDFF assure également des missions d'information professionnelle sur l'emploi, les métiers, la formation et le droit du travail

Un accompagnement individuel par le bureau d'accompagnement individualisé vers l'emploi (BAIE) – construction de projets d'orientation personnelle et professionnelle, construction de CV, préparation aux entretiens d'embauche...

Un service point relais conseil en validation des acquis de l'expérience.

Le CIDFF intervient en matière de médiation familiale.

Permanence en langue des signes française

à la MJD
de la Reynerie

Dispositif mis en place

Les permanences juridiques en Langue des Signes Française se sont tenues tous les seconds mardis du mois de 14 h à 17 h. La permanence se découpe en un temps de préparation avec l'interprète d'une durée de 30 minutes suivi de l'entretien avec le professionnel d'une durée d'une heure. Ainsi, 3 consultations sont positionnées par permanence.

► **Fréquentation des permanences** : Sur la période de **septembre à décembre 2018, 4 permanences ont été programmées**. Elles ont offert la possibilité aux personnes sourdes de bénéficier de 12 consultations.

► **Information auprès des personnes sourdes** : Avant l'expérimentation, le CDAD a mis en place une campagne de communication avec la création d'une affiche dotée d'un QR code renvoyant vers une vidéo explicative en langue des signes créée par Interpretis. De plus, un affichage sur les lieux fréquentés par les personnes sourdes a été mis en place. Enfin, un encart spécifique a été créé sur nos plaquettes d'informations "Une question juridique" et "Les maisons de justice et du droit de la Haute-Garonne". En parallèle, une information a été faite auprès des personnes sourdes via la diffusion de la vidéo en langue des signes sur la page Facebook d'Interpretis et via une liste de diffusion par mails.

► **Processus de réservation** : Les personnes sourdes réservent leur consultation par SMS, email ou Skype. Le secrétariat d'Interpretis gère les plannings de réservation, la confirmation des rendez vous pris et la résolution de la liste d'attente. Les vendredis précédant la permanence, un rappel est fait auprès des personnes qui ont réservé. Les lundis, veille de la permanence, le secrétariat envoie à l'accueil de la MJD de la Reynerie les informations nécessaires (nom de la personne, objet de la demande de consultation).

Les consultations

La consultation est réalisée par un avocat généraliste et un interprète diplômé. A savoir que le service Interpretis est inscrit sur la liste des experts près la Cour d'Appel de Toulouse. Tous les interprètes sont donc habilités à intervenir auprès des instances judiciaires.

► **Durée de la préparation et des consultations** : La durée des consultations avec les avocats varie entre 45 et 90 minutes.

► **Le public accueilli** : Le public accueilli présente différentes pathologies et certaines personnes ont des déficiences associées à la surdité telles que :

- Déficiences intellectuelles
- Déficiences visuelles (sourd Usher)
- Déficiences pluri-handicap (trouble du langage, trouble de l'attention...)

Pour 3 consultations, des personnes sourdes sont venues accompagnées d'un professionnel du service accompagnement à la vie sociale (SAVS).

► **Les points de vigilance** : La gestion des réservations est difficile, les annulations de dernière minute ou les oublis demandent de mettre en place d'autres procédures de confirmation qui seront complémentaires à celles existantes.

D'autre part, des personnes sourdes souhaiteraient une permanence supplémentaire dans la semaine quelque soit le jour.

Les points de satisfaction

Lors des consultations, les avocats ont su parfaitement s'adapter à la présence d'un interprète en LSF à leur côté. Il y a également eu une réelle prise de conscience des avocats sur la nécessité d'expliquer à la personne sourde le cadre de la consultation et l'organisation judiciaire. En outre, les avocats ont pu constater que les demandes d'information des personnes sourdes étaient multiples et parfois complexes.

o2-4

Les points d'accès au droit généralistes

Auterive	Colomiers
Bagnères-de-Luchon	Cornebarrieu
Balma	Escalquens
Blagnac	Éts pénitenciaires
Bessières	Centre de détention de Muret
Boulogne-sur-Gesse	Centre de détention de Toulouse-Seysse
Caraman	Fronton
Carbonne	Grenade sur Garonne
Castanet- Tolosan	Labège
Cazères	Lacroix- Falgarde
Toulouse – CCAS	Montgiscard
Toulouse	Quint-Fonsegrives
Maison de la citoyenneté nord	Nailloux
Maison de la citoyenneté centre	Rieumes
Maison de la citoyenneté sud-est	Saint-Jean
Maison de la citoyenneté est	Villemur-sur-Tarn
Maison de la citoyenneté rive gauche	
Mairie annexe Saint-Simon	

Les points d'accès au droit généralistes

Muret (PAD renforcé) - voir p. 59

Ramonville (PAD renforcé) - voir p. 61

St-Gaudens (PAD renforcé) - voir p. 63

Auterive

1 permanence / 3 h / mois / sur rendez-vous

Ouvert en juin 2010, ce point d'accès au droit permet de parfaire le maillage territorial en points d'accès au droit. Son implantation au sein du CCAS lui a donné une bonne visibilité à l'égard du public.

Une fréquentation

stable

En 2018, **57** personnes ont été reçues sur les 10 permanences effectivement assurées, soit un taux horaire de fréquentation de 1.90 usagers/heure de permanence (Chiffres identiques en 2017).

- **Le profil des publics** : 89 % des bénéficiaires sont domiciliés à Auterive et 54 % des consultants sont des femmes. La tranche des plus de 50 ans représente 38 % celle comprise entre 40 et 50 ans 32 %. 25 % des consultants ont entre 30 et 40 ans et 5 % entre 18 et 30 ans.
- **Les domaines du droit abordés** : Très largement prépondérant, le droit de la famille a représenté 46 % des demandes, suivi par le droit au logement (14%) et le droit à la consommation (9 %). Les autres domaines représentent 31% : droit du travail, le droit à la construction, droit bancaire, social et les troubles du voisinage, surendettement, pénal, notarial et étrangers.
- **Les orientations données** : 93% des consultations ont porté sur des conseils exclusivement et 14 % des bénéficiaires ont été orientés vers une procédure judiciaire ; 4 % vers services administratifs et 2 % vers services sociaux.

Bagnères de Luchon

1 permanence / 3 h / mois / sans rendez-vous

Ouvert en février 2005, ce point d'accès au droit généraliste du sud du département est situé dans un secteur caractérisé par des difficultés de transport. Les permanences y sont assurées le 1er mercredi de chaque mois.

Une fréquentation

stable

Ce point d'accès au droit a accueilli **35** personnes en 2018 soit une moyenne de 1.04 usagers par heure de permanence (1.17 en 2017). L'effort de communication doit être poursuivi, afin d'atteindre un taux de fréquentation idéal situé entre 2 à 3 usagers par heure de permanence.

- **Le profil des publics** : 75 % des bénéficiaires habitent Bagnères de Luchon et 50 % des consultants sont des femmes. Les tranches d'âge des bénéficiaires sont les suivantes : les personnes de plus de 50 ans représentent 46 % du public reçu, plus de 14 % ont entre 40 et 50 ans, 25 % entre 30 et 40 ans, et 15 % des bénéficiaires sont dans la tranche des 18 à 30 ans.
- **Les domaines du droit abordés** : Le droit de la famille est toujours sollicité avec 43 % des demandes, le droit du logement (14 %), du travail et pénal, le droit de la consommation (11 %) et notarial, les troubles de voisinage. Le droit social représente 3 % des demandes. Les autres domaines du droit ont représenté 14 % des entretiens (droit fiscal, droit des sociétés, autres...)
- **Les orientations données** : Plus de 75 % des consultations ont donné lieu à des conseils et 14 % des entretiens ont conduit à une orientation vers une procédure judiciaire, 11 % à une orientation vers un auxiliaire de justice spécialisé. 7 % des usagers ont bénéficié d'une aide rédactionnelle.

Balma

2 permanences / 3 h / mois / sur rendez-vous

Ouvert en janvier 2003, ce point d'accès au droit situé à l'est de Toulouse assure ses permanences les 2^e et 4^e mercredis du mois, sur deux lieux différents

Une fréquentation

toujours très soutenue

115 personnes ont bénéficié de consultations en 2018 sur les 15 permanences avocats assurées (157 en 2017 sur 22 permanences). La fréquentation horaire moyenne de ce point d'accès au droit est de 2.40 en 2018 (2.38 en 2017), ce qui place ce point d'accès au droit dans une fourchette de fréquentation idéale.

- **Le profil des publics** : 90 % des bénéficiaires sont domiciliés à Balma et les femmes représentent 74 % des consultants. La tranche d'âge des plus de 50 ans représente 38 % et celle des 40 à 50 ans 26 %. 24 % des bénéficiaires ont entre 30 et 40 ans et 12% sont âgés de 18 et 30 ans.
- **Un large éventail de domaines du droit abordés** : Très sollicités, le droit du travail a concerné 9 % des consultations, le droit de la famille 50 %, le droit du logement 7 %, le droit de la consommation 6 %, Les autres domaines du droit sont à 29 % : le droit social, le droit notarial, le droit pénal, surendettement et le droit de la construction . Viennent ensuite le droit des étrangers, les troubles du voisinage, le droit bancaire et assurances et le droit administratif/droit public.
- **Les orientations données** : 79 % des consultations ont donné lieu à des conseils exclusivement, 25 % vers des procédures judiciaires, 9 % vers des mesures alternatives. 8 % des usagers ont bénéficié d'une aide rédactionnelle.

Bessières

1 permanence/3h/1 mois/sur rdv

Cette permanence de 3h a été créée en mars 2018 au sein du CCAS de Bessières en complément de la permanence de Villemur-sur-Tarn.

Une permanence sollicitée

52 personnes ont été reçues en 2018 soit 2.17 personne/heure de permanence.).

- **Le profil du public : une vocation communale** : 71 % des personnes reçues ont majoritairement leur domicile à Bessières, les autres personnes résidants dans les communes avoisinantes représentent 29 %. Les femmes consultent en plus grand nombre que les hommes (71 %). Les tranches d'âge sont les suivantes 56 % des bénéficiaires ont plus de 50 ans, 27 % ont entre 40 et 50 ans, 15 % ont entre 30 et 40 ans et 2 % sont âgés de 18 à 30 ans.
- **Les domaines variés de l'accès au droit** : Les consultations ont porté majoritairement sur le droit de la famille (48 % des demandes), le droit du logement, notarial et du travail (6%). Les autres domaines du droit : 15 %.
- **Les orientations données** : Les conseils ont représenté 69 % des consultations, 21 % des usagers ont été orientés vers une procédure judiciaire, 10 % vers des mesures alternatives ou des auxiliaires de justices spécialisés et 4 % ont bénéficié d'une aide rédactionnelle.

Blagnac

2 permanences / 3 h / mois / sur rendez-vous

Une fréquentation en augmentation

136 personnes ont bénéficié de consultations en 2018 sur les 21 permanences assurées (129 en 2017) soit une moyenne de 2.16 usagers par heure (1.95 en 2017).

- **Les publics reçus : un public de proximité** : 85 % des bénéficiaires habitent Blagnac et 67 % des consultants sont des femmes. Les tranches d'âge sont les suivantes : 43 % des consultants ont plus de 50 ans, 24 % ont entre 40 et 50 ans, 26 % dans la tranche d'âge des 30 à 40 ans et 8 % des 18 à 30 ans.
- **Les domaines très variés du droit abordés** : Le droit de la famille a représenté 32 % des consultations, le droit pénal 13 %, le droit notarial 11 %, le droit de la consommation 8 % et le droit du logement 9 %. Autres domaines du droit, 27 % : le droit de la construction, le droit des étrangers, le droit du travail, le droit social, le surendettement, le droit bancaire et assurances, le droit administratif, les troubles de voisinage, le droit fiscal, droit des sociétés, urbanisme...
- **Les orientations données** : 79 % des consultations ont donné lieu à des conseils, 22% à une orientation vers une procédure judiciaire, 5 % à une orientation vers un auxiliaire de justice spécialisé, 3 % des bénéficiaires ont été orientés vers des mesures alternatives et 1 % vers des services administratifs. Aide rédactionnelle pour 4 %.

Boulogne-sur-Gesse

1 permanence / 3 h / mois / sans rdv

Ouvert en février 2005, ce point d'accès au droit du sud du département ouvre sa permanence le 1er, 1er et 3ème vendredis du mois. Cette permanence répond à un objectif de proximité.

Un taux horaire de fréquentation

stable

En 2016, **20** personnes reçues sur 7 permanences (35 en 2017 sur 10 permanences) soit un taux horaire de fréquentation de 1.04 usagers par heure de permanence.

- **Profil des publics** : 76 % des consultants viennent de Boulogne-sur-Gesse. Les femmes sont en moyenne plus nombreuses à consulter que les hommes (94 %). Les tranches d'âge sont les suivantes : 65 % des consultants ont plus de 50 ans, 12 % ont entre 40 à 50 ans, 23 % 30 à 40 ans.
- **Les domaines du droit abordés** : Les consultations ont porté majoritairement sur le droit de la famille (24 % des demandes), le droit du logement, (24%), le droit du travail (12 %). Les autres domaines du droit : 40 %.
- **Les orientations données** : 88 % des consultations ont donné lieu à des conseils et 12 % à une orientation vers une procédure judiciaire. L'aide rédactionnelles représente 18 % des consultants et 6 % pour les auxiliaires spécialisés.

Caraman

1 permanence / 2 h / 2 mois / sur rdv

Une fréquentation

stable

L'ouverture de ce PAD en 2012 dans les locaux de la communauté de communes Cœur Lauragais, à raison d'une permanence tous les 2 mois de 2h, répond à un objectif de proximité. La fréquentation très satisfaisante de ce PAD, qui propose une permanence avocats bimestrielle de 2h, est stable. **22** personnes reçues en 2018 (29 en 2017) et un taux horaire de 2.20 personnes par heure de permanence (2.42 en 2017). En complément, une permanence bimestrielle de 2 h a été créée au sein de la MSAP de Nailloux à compter d'octobre 2018.

- **Profil des publics** : 45 % des consultants sont domiciliés à Caraman. 59 % des consultants sont de sexe féminin. Les tranches d'âge sont les suivantes : 59 % des bénéficiaires ont plus de 50 ans, 32 % ont entre 40 et 50 ans. La tranche des 30 à 40 ans représente 5 % et 5 % des consultants ont entre 18 et 30 ans.
- **Les domaines du droit abordés** : Les consultations ont porté majoritairement sur le droit de la famille (50 % des demandes), le droit du logement, (18%), le voisinage (9 %). Les autres domaines du droit : 23 %.
- **Les orientations données** : 95 % des consultations ont consisté en des conseils, avec pour 9 % une orientation vers services administratifs, 5 % vers un auxiliaire de justice spécialisé et 9 % des usagers ont bénéficié d'une aide rédactionnelle.

Points de vue des bénéficiaires

du PAD de Caraman



17 personnes ont répondu au sondage réalisé par l'accueil du PAD. Qu'il soit ici remercié.

94 % venaient pour la 1^{re} fois, et 94 % de leur propre initiative. 53 % sont venus parce que c'est gratuit.

- Ils ont connu le PAD principalement par le « bouche à oreille » (65 %), mais également grâce au journal (18 %)
- 41 % sont employés ou cadres moyens et 18 % sont demandeurs d'emploi.

Leur niveau de **satisfaction** est particulièrement élevé :

- la qualité de l'accueil est saluée par la totalité des sondés;

- 94% des répondants se disent satisfaits de la clarté des explications données, et 82 % ont le sentiment d'avoir été écouté et compris ;

- 94 % des répondants sont satisfaits de la facilité d'obtention du rendez-vous et 88 % le sont de la proximité ; l'anonymat pour 65 % d'entre eux ainsi que le caractère pratique des horaires (82 %) ;

- à l'issue de la consultation, 53 % disent y voir plus clair. 29 % se sentent confirmés dans l'envie de défendre leurs droits et 76 % comptent suivre les avis reçus.

Des souhaits : 35 % souhaitent des permanences supplémentaires. Une aide au montage des dossiers est également demandée par 18 % des sondés. Une prise de rendez-vous pour 6 % des répondants. Pas de commentaire particulier.

Carbonne

1 permanence / 3 h / mois / sur rdv

Ouvert en mai 2010, ce point d'accès au droit a permis de mieux mailler le département. Les permanences mensuelles avocats se tiennent à la mairie, le 1^{er} lundi après-midi du mois.

Une fréquentation stable

88 personnes ont bénéficié des permanences mensuelles généralistes avocats (83 en 2017) avec une fréquentation horaire de 2.67 usagers par heure de permanence (3 en 2016), ce qui situe ce PAD au-delà de l'indice de fréquentation idéale retenu (de 2 à 3 usagers par heure).

- **Les publics reçus** : 53 % des bénéficiaires résident à Carbonne et les femmes sont plus nombreuses à consulter (70 %). Les publics dans la tranche d'âge de plus de 50 ans représentent 38 % des consultants et 31 % d'entre eux ont entre 40 à 50 ans. La tranche des 30 à 40 ans représente 22 % et la tranche des 18 à 30 ans représentent 9 %.
- **Les domaines de l'accès au droit** : Les consultations ont porté majoritairement sur le droit de la famille (36 % des demandes), le droit du logement, (10%), le droit notarial (8 %), le droit de la consommation (7 %) et le droit du travail (7 %). Les autres domaines du droit : 32 %.
- **Les orientations données** : 78 % des consultations ont donné lieu à des conseils et 26 % à une orientation vers une procédure judiciaire, 11 % ont été orientés vers un auxiliaire de justice spécialisé.

Castanet-Tolosan

2 permanences / 3 h / mois / sans rdv

Une fréquentation

toujours élevée,

158 personnes ont été reçues en 2018 (164 en 2017) soit un taux horaire de fréquentation de 2.78 usagers par heure de permanence (2.48 en 2017) ce qui situe ce PAD dans la fourchette idéale du critère retenu de 2 à 3 usagers par heure de permanence.

- **Le profil des publics** : 66 % des consultants sont domiciliés à Castanet Tolosan et les femmes ont consulté en plus grand nombre (58 %). Les tranches d'âge des bénéficiaires sont les suivantes : 42 % ont plus de 50 ans et 26 % sont dans la tranche des 40 à 50 ans. La tranche des 30 à 40 ans a représenté 21 % et 11 % des bénéficiaires ont entre 18 et 30 ans.
- **Les domaines de l'accès au droit** : Les consultations ont porté majoritairement sur le droit de la famille (28 % des demandes), le droit de la consommation (11 %), le droit du logement, (10%), le droit du travail (10 %) et le droit pénal (8 %). Les autres domaines du droit : 33 %.
- **Les orientations données** : 73 % des entretiens ont débouché exclusivement sur des conseils et 9 % à une orientation vers une procédure judiciaire ; 5 % des bénéficiaires ont été orientés vers un auxiliaire de justice spécialisé.

Points de vue des bénéficiaires du PAD de Castanet-Tolosan

78 personnes ont répondu au sondage réalisé par l'accueil du PAD. Qu'il soit ici remercié.

68 % venaient pour la 1^{re} fois, 63% venaient de leur propre initiative. Ils ont connu le PAD principalement par la mairie : 37 %, mais également par « le bouche à oreilles » (17 %), le journal (27 %) le site internet du CDAD (10 %), par un service social (6 %), par des panneaux (10 %) et des associations (8 %).

- 63 % sont venus parce que c'est gratuit, 72 % pour le côté plus humain et accessible que le tribunal et 6 % pour confirmer les dires de leur avocat ;
- 26 % d'entre eux sont employés ou cadres moyens, 13 % demandeurs d'emploi, 28 % retraités, 12 % profession libérale ou cadre supérieur et les étudiant (4 %). Autres : 13 % (aidants familiaux...).

Leur niveau de **satisfaction** est particulièrement élevé :

- la qualité de l'accueil est saluée par 82 % des sondés; 90% conseilleraient cette permanence à un proche.
- les explications données sont claires pour 76 % d'entre eux, et 74 % ont le sentiment d'avoir été écouté et compris.
- 47 % sont satisfaits de la brièveté de l'attente sur place, 45 % par la facilité de prise de rendez-vous.
- 68 % des sondés sont satisfaits par la proximité du PAD, 59 % par l'anonymat, et 58 % par le caractère pratique des horaires.
- à l'issue de la consultation, 67 % disent y voir plus clair, et 40 % se sentent confirmés dans l'envie de défendre leurs droits, 71% comptent suivre les avis reçus. 1% comptent prendre une autre option.

Des souhaits : 51 % des permanences supplémentaires, 35% souhaitent des permanences sur rdv, 19% souhaitent une aide au montage des dossiers et 10% une modification des jours ou des horaires de la permanence.

Des suggestions et des remerciements : « Parfait merci » ; « Plus d'informations sur les droits et devoirs des associations » ; « R.A.S, tout est clair » ; « Plus de permanences car très utile ! »

Cazères

1 permanence/2h/1 mois/sur rdv

Cette permanence de 2h a été créée en juin 2018 au sein des locaux de la Communauté de communes Cœurs de Garonne en complément de la permanence de Rieumes.

Une permanence en devenir

19 personnes ont été reçues en 2018 soit 1.27 personne/heure de permanence.

► **Le profil des publics** : 63 % des personnes reçues ont majoritairement leur domicile à Cazères, les autres personnes résidants dans les communes avoisinantes représentent 37 %. Les femmes consultent autant que les hommes (47 % contre 53 %).

Les tranches d'âge sont les suivantes 21% des bénéficiaires ont plus de 50 ans, 42 % ont entre 40 et 50 ans, 16 % ont entre 30 et 40 ans et 16 % sont âgés de 18 à 30 ans. 16 % sont des mineurs.

► **Les domaines variés de l'accès au droit** : Les consultations ont porté majoritairement sur le droit de la famille (26% des demandes), les violences conjugales (21%) et le droit de la consommation (16%). Les autres domaines du droit : 5%.

► **Les orientations données** : Les conseils ont représenté 74 % des consultations et 11 % des usagers ont été orientés vers un service administratif.

Centre Toulouse – CCAS

1 permanence / 3 h / semaine / sur rdv

Une fréquentation

stable et élevée

240 personnes ont bénéficié de consultations en 2018 (307 en 2017) soit un taux de fréquentation horaire de 2 personnes par heure (2.13 en 2017), ce qui situe ce PAD dans la tranche idéale de fréquentation (de 2 à 3 usagers par heure de permanence). Comme bien d'autres points d'accès au droit, celui-ci est confronté à des désistements d'usagers ayant pris rendez-vous.

► **Le profil des usagers** : 91 % des bénéficiaires habitent Toulouse, les hommes ont été plus nombreux à consulter (60%). Un public plus jeune que la moyenne départementale des bénéficiaires de consultations dans les PAD avec 28 % de bénéficiaires âgés de plus de 50 ans, 30 % entre 40 et 50 ans, 28 % entre 30 et 40 ans et 14 % entre 18 à 30 ans.

► **Les domaines du droit abordés** : Les consultations ont porté majoritairement sur le droit de la famille (23% des demandes), le droit pénal (11 %), le droit des étrangers (10 %) le droit du logement (10%) et le droit de la consommation et surendettement (10%). Les autres domaines du droit : 36%.

► **Les orientations données** : Les conseils ont représenté 63% des entretiens et 17 % des bénéficiaires ont été orientés vers une procédure judiciaire, 10 % vers un auxiliaire de justice spécialisé, 7 % vers des services administratifs, 4 % vers des services sociaux, 12 % vers des mesures alternatives.

Les commentaires d'avocats :

« Très bon accueil »

« Beaucoup d'absents car rdv pris avant les vacances »

« Peu de monde à cause des mouvements de grèves »

« Plusieurs personnes ne sont finalement pas venues »



Maison de la citoyenneté

Nord

2 permanences / 2 h / mois / sur rdv

Une fréquentation

stable

76 personnes ont été reçues en 2018 (78 en 2017), avec une moyenne de 2.03 personnes reçues par heure de permanence (2 en 2017).

- **Les publics reçus** : 82 % des usagers sont domiciliés sur Toulouse et 72 % des consultants sont des femmes. 46 % sont âgés de plus de 50 ans, 23 % ont entre 40 à 50 ans, 22 % entre 30 à 40 ans et 9 % 18 à 30 ans. .
- **Des demandes très diversifiées** : Le droit de la famille a représenté 37 % des demandes, le droit de la consommation (14 %), le droit du logement (12 %), et les droits des étrangers (5 %), Les autres domaines du droit concernent 32 % des bénéficiaires.
- **Les orientations données** : 71 % des consultations ont donné lieu à une information sur les droits et 14 % ont conclu à une orientation sur une procédure judiciaire. 20 % des bénéficiaires ont été orientés vers un auxiliaire de justice. 15 % des usagers ont bénéficié d'une aide rédactionnelle.

Maison de la citoyenneté

Centre

2 permanences / 2 h / mois / sur rdv

Une fréquentation

stable

Ce PAD a trouvé son public avec un taux de fréquentation horaire de 1.63 et 62 personnes reçues en 2018. (1.53 personnes par heure de permanence en 2017 et 60 personnes reçues).

- **Les publics reçus** : 90% des consultants sont domiciliés sur Toulouse et la majorité sont des femmes (78 %). Les tranches d'âge des bénéficiaires sont les suivantes : 45 % dont âgés de plus de 50 ans et 22 % ont entre 40 et 50 ans. 16 % des consultants ont entre 30 et 40 ans et 17 % ont entre 18 et 30 ans. .
- **Les contentieux dominants abordés** : Le droit du logement a représenté 26 % des demandes, le droit de la famille 24 %, le droit pénal 10 % et le droit notarial 10 %. Les autres domaines du droit concernent 30 % des bénéficiaires.
- **Les orientations données** : Large prédominance des conseils pour 93 % des entretiens, avec orientation vers une procédure judiciaire pour 16 % et 2 % vers les services administratifs. 5 % d'usagers ont bénéficié d'une aide rédactionnelle, orientation vers un auxiliaire spécialisé 20 %.

Commentaires d'avocats :

« 1 rendez-vous annulé »



Maison de la citoyenneté

Sud-est

2 permanences / 2 h / mois / sur rdv

Une fréquentation

linéaire

Positionné à la mairie annexe pont des demoiselles et transféré à la MDC sud-est en 2013, ce PAD est en augmentation constante : 59 personnes reçues en 2018 (60 personnes reçues en 2017) et un taux horaire situé dans la tranche de fréquentation idéale : 1.55 usagers par heure de permanence en 2018 (1.58 personnes par heure en 2017). Les différentes permanences sur les maisons de la citoyenneté ont bien été relayées et le public ainsi que les relais de l'accès au droit ont une bonne visibilité de ce point d'accès au droit.

► **Un public jeune** : 85 % des bénéficiaires sont domiciliés sur Toulouse, et 54 % des consultants sont des femmes. 17 % des personnes reçues sont âgées de plus de 50 ans, 25 % ont entre 40 et 50 ans, 24 % entre 30 à 40 ans et 14 % 18 à 30 ans. 1 mineur a consulté.

► **Des contentieux abordés très divers** : Le droit de la famille a représenté 31 % des demandes, suivi du droit du logement (12 %), du droit sur la consommation (12 %), le droit du travail (12 %). Les autres demandes représentent 33 %.

► **Les orientations données** : Les conseils ont représenté 75 % des entretiens avec 12 % des bénéficiaires orientés vers une procédure judiciaire, 2 % vers des services administratifs et sociaux, 2 % vers des auxiliaires de justice spécialisés. 5 % vers des mesures alternatives Aide rédactionnelle pour 3 % des usagers.

Maison de la citoyenneté

Est

2 permanences / 2 h / mois / sur rdv

Une fréquentation

en légère baisse

59 personnes reçues en 2018 (70 en 2017) soit un taux horaire de fréquentation de 1.55 (1.75 en 2017) ce qui situe ce PAD récent (ouvert en juin 2013) dans la tranche de fréquentation idéale.

► **Les publics reçus** : 88 % des bénéficiaires sont domiciliés à Toulouse et les femmes consultent en plus grand nombre (68 %). Les personnes âgées de plus de 50 ans représentent 46 % des bénéficiaires, la tranche des 40 à 50 ans 18 %, 18 % celle des 30 à 40 ans et 18 % les 18 à 30 ans.

► **Des demandes diversifiées** : Le droit de la famille a représenté 41 % des demandes, suivi du droit du logement (20 %), du droit du travail (9 %), du droit notarial (7%) et du droit pénal (5 %). Les autres demandes représentent 18 %.

► **Les orientations données** : 82 % des consultations ont donné lieu à des conseils, 16 % à une orientation vers une procédure judiciaire, 2 % à une orientation vers un auxiliaire de justice spécialisé, 9 % vers des services administratifs et sociaux. 5 % des consultants ont bénéficié d'une aide rédactionnelle.



Points de vue des bénéficiaires

du PAD de Maison de la citoyenneté Est - 2018

11 personnes ont répondu au sondage réalisé par l'accueil du PAD. Qu'il soit ici remercié.

64 % venaient pour la 1^{re} fois, 64 % venaient de leur propre initiative. Les sondés ont connu le PAD principalement par la mairie et par les services sociaux (27 %), en passant devant (18 %), par des panneaux (18 %) et par le site internet du CDAD (9 %).

► 64% sont venus parce que c'est gratuit, 73 % pour le côté humain et accessible.

► 55 % employés ou cadres moyens, 9 % d'entre eux sont retraités, demandeurs d'emploi, des ouvriers et de profession libérale ou des cadres supérieurs.

Leur niveau de **satisfaction** est particulièrement élevé :
• la qualité de l'accueil est saluée par 100% des sondés;

Maison de la citoyenneté

Rive Gauche

2 permanences / 2 h / mois / sur rdv

Une fréquentation

en légère baisse

57 personnes reçues en 2018 avec un taux horaire de 1.50 (77 personnes en 2017 et taux horaire de 2.03 usagers par heure de permanence).

► **Les publics reçus : un public de proximité** : 89 % des usagers reçus sont domiciliés à Toulouse et 68 % des consultants sont des femmes.

35 % d'entre eux ont plus de 50 ans, 30 % ont entre 40 et 50 ans. Les 30 à 40 ans représentent 61 % et 14 % d'entre eux ont entre 18 à 30 ans.

► **Les domaines très variés du droit abordés** : Le droit de la famille a représenté 37 % des demandes, et le droit du logement 16%, suivi par le droit de la consommation (14 %) et le droit du travail (9 %). Les autres domaines du droit sont à 24 %.

► **Les orientations données** : 74 % des consultations ont donné lieu à des conseils et 28 % à une orientation sur une procédure judiciaire, 9 % à une orientation vers un auxiliaire de justice spécialisé, 2 % vers des services sociaux et 5 % vers des mesures alternatives. 4 % des consultants ont bénéficié d'une aide rédactionnelle.

• les explications données sont également claires pour 100 % d'entre eux, et 82 % ont le sentiment d'avoir été écouté et compris ;

• la facilité d'obtention du rendez-vous (100 %) et la brièveté de l'attente (100 %) sur place;

• la proximité (100 %) et le caractère pratique des horaires satisfont 91 % et l'anonymat 64 % ;

• à l'issue de la consultation, 100 % disent y voir plus clair et 64 % se sentent confirmés dans l'envie de défendre leurs droits et 100 % comptent suivre les avis reçus.

Des souhaits : 55 % souhaitent des permanences supplémentaires, 45 % une aide au montage des dossiers et 18 % une modification des jours ou des horaires de la permanence,

Des suggestions et des remerciements : « Étendre cette permanence avec des horaires plus élargies et la faire mieux connaître. »

Toulouse - mairie annexe

Saint-Simon

2 permanences / 3 h 30 / mois / sur rdv

Une fréquentation

en légère baisse

37 personnes reçues en 2018 (46 personnes en 2017) soit un taux horaire de 0.97 (usagers/heure de permanence (1.35 en 2017)).

► **Les publics reçus** : 89 % des consultants sont de Toulouse et les femmes sont plus nombreuses à consulter (60 %). 54 % des consultants ont plus de 50 ans, 23 % ont entre 40 et 50 ans, 23 % ont entre 30 à 40 ans et 0 % ont entre 18 à 30 ans.

► **Les contentieux dominants** : 29 % des demandes ont concerné le droit de la famille, le surendettement et le droit du travail 11 % chacun, le droit du logement 9 %. Les autres contentieux ont représenté 40 %.

► **Les orientations données** : Pour 89 % des demandes, les consultations ont porté sur des conseils et 3 % des entretiens ont conduit à une orientation vers une procédure judiciaire, 11 % à une orientation vers un auxiliaire de justice spécialisé, 3 % des usagers ont bénéficié d'une aide rédactionnelle. Les services administratifs 2 %, pour les services sociaux et 11 % pour des mesures alternatives.

Colomiers

2 permanences / 3 h / mois / sur rdv

Une fréquentation

élevée et stable

158 personnes ont été reçues en 2018 (160 en 2017) et une moyenne de 2.78 usagers par heure de permanence (2.42 en 2017) correspondant au seuil de référence de 2 à 3 usagers par heure de permanence.

► **Le profil des publics** : 88 % des consultants habitent Colomiers et les femmes consultent en plus grand nombre que les hommes (73 %). 40 % des consultants ont plus de 50 ans, 29 % ont entre 40 et 50 ans, 20 % entre 30 et 40 ans, et 11 % sont âgés de 18 à 30 ans.

► **Les domaines très variés du droit abordés** : Le droit de la famille est toujours très sollicité avec 47 % des demandes, suivi par le droit de la consommation (8 %), le droit pénal (6 %), le droit notarial (5 %) et le droit du travail (5 %) et le droit des étrangers (4 %). Les autres domaines ont représenté 25 % des demandes.

► **Les orientations données** : Les conseils seuls ont représenté 73 % des entretiens avec pour 13 % des consultants une orientation vers une procédure judiciaire, pour 8 % une orientation vers un auxiliaire de justice spécialisé. 2 % des usagers ont bénéficié d'une aide rédactionnelle. Orientation vers des services administratifs pour 1 % et vers des mesures alternatives pour 2 %. Autres orientations : 4 %.

Cornebarrieu

1 permanence / 3 h / mois / sur rdv

Une fréquentation

toujours soutenue

77 personnes reçues en 2018 (63 en 2017) et un taux horaire de fréquentation de 2.57 usagers reçus par heure de permanence (2.33 en 2017).

► **Les personnes reçues** : Une vocation intercommunale avec 60 % des bénéficiaires domiciliés à Cornebarrieu. Les femmes sont plus nombreuses à consulter (56 %). 44 % des publics reçus ont plus de 50 ans, 29 % ont entre 40 et 50 ans. La tranche d'âge des 30 à 40 ans représente 26 % des bénéficiaires et celle des 18 à 30 ans 1 %.

► **Les domaines du droit abordés** : Le droit de la famille est toujours très sollicité avec 42 % des demandes, suivi par le droit du travail (21 %), le droit notarial (13 %), le droit du logement (10 %), le droit de la consommation / surendettement (8 %). Les autres domaines du droit ont représenté 6 % des entretiens.

► **Les orientations données** : 66 % des consultations ont donné lieu à des conseils. 31 % des bénéficiaires ont été orientés vers une procédure judiciaire et 6 % vers un auxiliaire de justice spécialisé, 5 % vers des mesures alternatives, 3 % vers des services administratifs et aide rédactionnelle.

Escalquens

2 permanences / 2 h / mois / sur rdv

Ces permanences, mises en place en 2007, sont signalées dans la rubrique « solidarité, cohésion sociale » du site internet de la mairie d'Escalquens.

Une fréquentation

toujours élevée

103 personnes ont été reçues en 2018 (118 en 2017) soit une fréquentation moyenne de plus de 2.71 usagers par heure de permanence (2.81 en 2017) ce qui situe ce PAD dans la tranche très élevée de fréquentation horaire (2 à 3 usagers / heure).

► **Le profil des publics** : 76 % des bénéficiaires sont domiciliés sur Escalquens et les femmes consultent en plus grand nombre que les hommes (70 %). Un public jeune avec les tranches d'âge de bénéficiaires ainsi réparties : 2 % des bénéficiaires ont plus de 50 ans, 27 % ont entre 40 et 50 ans, 41 % ont entre 30 et 40 ans. La tranche des 18 à 30 ans représente 10 %.

► **Les domaines très variés de l'accès au droit** : Le droit de la famille a représenté 49 % des demandes, suivi par le droit pénal (10 %), le droit du logement (7 %), le droit de la construction (7 %), le droit du travail et droit social (7 %), le droit notarial (5 %), le droit bancaire et assurances (5 %), et le droit des étrangers (4 %). Autres domaines du droit : 6 %.

► **Les orientations données** : 67 % des consultations ont donné lieu à des conseils avec orientation pour 27 % vers une procédure judiciaire, 8 % vers un auxiliaire de justice spécialisé, 2 % aussi vers des services sociaux, 3 % pour des mesures alternatives. 8 % d'entre eux ont bénéficié d'une aide rédactionnelle.



Points de vue des bénéficiaires

du PAD de Cornebarrieu - 2018

62 personnes ont répondu au sondage réalisé par l'accueil du PAD. Qu'il soit ici remercié.

87 % venaient pour la 1^{re} fois et 73 % venaient également de leur propre initiative.

- Majoritairement informés par la mairie (40 %), par le « bouche à oreilles » (23 %), les panneaux (18 %), par les services sociaux (13 %), par le site internet du CDAD (8%), associations (5 %) et personnel judiciaire (3 %).
- 63 % sont venus parce que c'est gratuit et 69 % pour le côté plus humain, simple et accessible que le Tribunal.
- 39% des bénéficiaires sont employés ou cadres moyens, 24% retraités, 10% ouvriers, 8% professions libérales ou cadres supérieurs, 5% sont demandeurs d'emploi, 3% exploitant agricole et 11% autres.

Leur niveau de **satisfaction** est particulièrement élevé :

- 94% soulignent la qualité de l'accueil, 76% la clarté des explications données et 76% des sondés ont le sentiment d'avoir été écouté et compris ;
- 76% sont satisfaits de la proximité, 68% de l'anonymat et du caractère pratique des horaires, rdv facile (50%), attente courte (52%) ;
- à l'issue de la consultation, 92% conseilleraient cette consultation à un proche et 73% comptent suivre les avis, envi de défendre ses droits (45%).

Des commentaires, remerciements et suggestions

en nombre : « Le temps est assez court, pas assez clair pour moi. », « Visite parfaite. », « Merci beaucoup. », « Continuez ces permanences. »

Les points d'accès au droit dans les établissements pénitentiaires

centre de détention de Muret
et centre pénitentiaire de Seysses

Les PAD dans les établissements pénitentiaires permettent de répondre aux besoins des populations éloignées de tout dispositif de proximité, des personnes les plus fragiles et plus particulièrement des publics empêchés.

Centre de détention de Muret

2 permanences / 3 h / mois

Augmentation sensible de la fréquentation

de ce PAD, renforcé à compter de janvier 2016

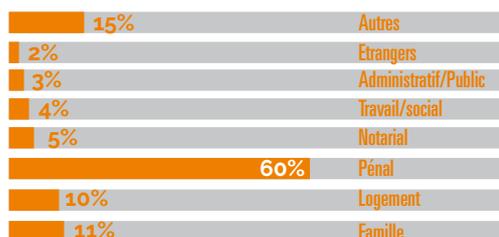
124 personnes reçues en 2018 (110 en 2017) soit une augmentation du taux horaire de fréquentation qui passe à 2,20 en 2018 (1,75 en 2017)

Une communication régulière sur ce PAD par voie d'affichage et par le biais des personnels est un levier essentiel de la fréquentation de ce PAD.

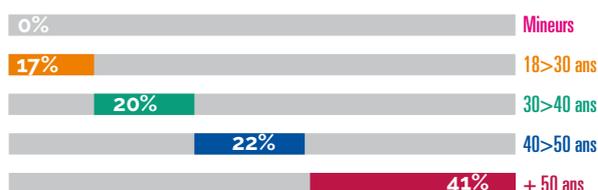
► **Le public reçu** : Le public reçu, exclusivement masculin (100 %), se situe dans les tranches d'âge suivantes : 41 % ont plus de 50 ans, 22 % ont entre 40 et 50 ans, 20 % sont dans la tranche des 30 à 40 ans, 17 % ont entre 18 à 30 ans.

► **Les contentieux abordés** : Le droit pénal a occupé le premier rang des préoccupations avec 60 % des demandes, suivi par le droit de la famille (11 %), le droit notarial (5 %), le droit social et droit du travail (4 %), le droit administratif et public (3 %) et le droit des étrangers (2 %).
Les autres domaines du droit : 15 %.

► **Les orientations données** : 74 % des consultations ont donné lieu à des conseils, 20 % à une orientation sur procédure judiciaire. 10 % ont eu une aide rédactionnelle. Orientation vers un auxiliaire de justice spécialisé (5 %) et vers des services administratifs (3 %).



Contentieux abordés dans le PAD du centre pénitentiaire de Muret



Tranches d'âge des bénéficiaires du PAD du centre pénitentiaire de Muret

Centre pénitentiaire de Seysses

1 permanence / 3 h / mois

Une fréquentation

en augmentation

48 personnes ont été reçues en 2018 (38 en 2017) soit un taux horaire de 1.47 personnes par heure de permanence (1.15 en 2017).

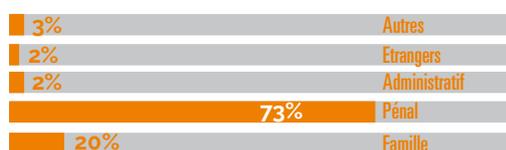
La fréquentation de ces permanences est étroitement liée à la régularité de l'information qui en est faite. En 2018, une rencontre entre le service pénitentiaire, le SPIP, l'Ordre des avocats du barreau de Toulouse et le CDAD a permis d'améliorer la gestion des rendez-vous ainsi que la communication interne de ce PAD. En 2019, un comité de suivi des intervenants en accès au droit a mis en évidence des besoins en droit des étrangers et un souhait de créer des ateliers en prévision de la sortie.

► **Le public reçu : un public particulièrement jeune.** Le public reçu se situe dans les tranches d'âge suivantes : 5 % des consultants ont plus de 50 ans, 30 % ont entre 40 et 50 ans et la tranche des 30 à 40 ans représente 38%, celle des 18 à 30 ans 27 %. Seulement 7 % de femmes ont eu accès à ces consultations.

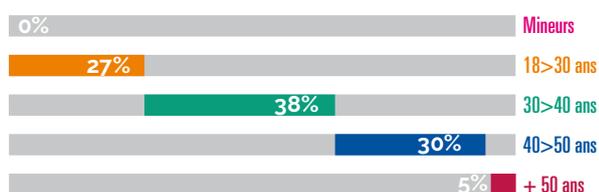
► **Les thèmes abordés :** 73 % des demandes ont porté sur le droit pénal, suivi par le droit de la famille qui a représenté 20% des préoccupations. 2 % pour le droit administratif, 2 %. Autres domaines du droit : 3 %.

► **Les orientations données :** 89 % des entretiens ont donné lieu à des conseils et 27 % à une orientation vers une procédure judiciaire. Orientation vers un auxiliaire de justice spécialisé 5 %.

5 % ont eu une aide rédactionnelle.



Contentieux abordés dans le PAD du centre pénitentiaire de Seysses



Tranches d'âge des bénéficiaires du PAD du centre pénitentiaire de Seysses

Les commentaires d'avocats :

« Le fait de devoir se rendre dans les différents quartiers de la prison est très chronophage, près d'une heure perdue »

« Une personnes ajoutée à la liste initialement prévue »



Fronton

1 permanence / 3 h / mois / sur rdv

Ouvert en avril 2010, ce point d'accès au droit a rencontré son public. Les permanences mensuelles sont organisées sur rendez-vous le 2^e lundi du mois, de 15 h à 18 h. Elles sont signalées dans la rubrique « emploi / social / permanences sociales » du site internet de la mairie de Fronton.

Une fréquentation

en hausse

69 personnes ont bénéficié des permanences tenues en 2018 (59 en 2017) soit 1.97 usagers par heure de permanence (2.19 en 2017).

► **Le profil des publics** : 82 % des consultants sont domiciliés à Fronton et les femmes consultent en plus grand nombre que les hommes (57 %). Les tranches d'âge des bénéficiaires sont les suivantes : 20 % ont plus de 50 ans, 38 % ont entre 40 et 50 ans, 34 % sont dans la tranche d'âge des 30-40 ans et 8 % ont entre 18 et 30 ans.

► **Des domaines du droit très variés** : Le droit de la famille a représenté 35 % des demandes, suivi par le droit du travail et droit social (17 %), le droit de la consommation et surendettement (16 %), le droit de la construction (9 %), le droit du logement (6 %) et le droit pénal (6 %).

Les autres domaines du droit ont représenté 11 % des demandes.

► **Les orientations données** : Des conseils pour 65 % des consultations, avec une orientation vers une procédure judiciaire pour 22 %. 12 % ont été orientés vers des mesures alternatives et 2 % chacun vers des services administratifs et des services sociaux. 2 % des consultants ont bénéficié d'une aide rédactionnelle.

Grenade-sur-Garonne

1 permanence / 3 h / mois / sur rdv

Ouvert en 2008 en concertation avec la Communauté de Communes de Save-et-Garonne, ce point d'accès au droit se tient tous les 3^{es} mercredis à Grenade sur Garonne. Il est signalé sur le site internet de la communauté de Communes.

Une fréquentation

particulièrement élevée

78 personnes ont été reçues en 2018 (89 personnes reçues en 2017) avec un taux horaire de fréquentation de 2.78 (2.70 en 2017) ce qui situe ce point d'accès au droit dans la fourchette très élevée de l'indice de référence (de 2 à 3 usagers par heure de permanence).

► **Le profil des publics : une vocation intercommunale** : Ce PAD a 46 % des bénéficiaires habitant Grenade, les autres usagers venant de communes avoisinantes. Les femmes consultent en plus grand nombre (60 %). Les tranches d'âge sont les suivantes : 36 % des bénéficiaires ont plus de 50 ans, 31 % ont entre 40 et 50 ans et 13 % sont âgés de 30 à 40 ans. 12 % des consultants ont entre 18 et 30 ans.

► **Des contentieux abordés très variés** : Le droit de la famille est prépondérant avec 28 % des demandes, suivi par le droit de la construction (13 %), le droit de la consommation et le surendettement (12 %), le droit pénal (10 %), le droit bancaire et assurances (8 %), le droit du logement (8 %), le droit du travail et le droit social (4 %).

Autres domaines du droit : 17 %.

► **Les orientations données** : Des conseils pour 82 % des consultations, avec une orientation vers une procédure judiciaire pour 14 % des entretiens et vers un auxiliaire de justice spécialisé dans 6 % des cas. 9 % des consultants ont bénéficié d'une aide rédactionnelle et 3 % ont été orientés vers des services administratifs.

Frouzins

Ce point d'accès au droit a été supprimé en février 2018.

Labège

2 permanences / 2 h / mois / sur rdv

Une fréquentation

linéaire

82 personnes ont été reçues en 2018 (88 en 2017) soit un taux horaire de 1,92 en 2018 (2,00 en 2017) ce qui situe ce point d'accès au droit dans la fourchette de l'indice de référence retenu (2 à 3 usagers /h).

► **Le profil des publics : un public jeune** . 78 % des bénéficiaires sont domiciliés à Labège et les femmes consultent en plus grand nombre que les hommes (62 %). Les tranches d'âge sont les suivantes : 37 % des personnes reçues ont 50 ans et plus, 25 % ont entre 40 et 50 ans, 33 % entre 30 et 40 ans et 5 % ont entre 18 et 30 ans.

► **Les domaines du droit très diversifiés** : Le droit de la famille est très prépondérant avec 40 % des demandes, suivi par le droit du travail et droit social (14 %), le droit de la consommation et surendettement (12 %), le droit du logement (8 %), les troubles de voisinage (8 %), le droit de la construction (7 %), le droit pénal (4 %).
Autres domaines du droit : 7 %.

► **Les orientations données** : 82 % des entretiens ont consisté en des conseils et 27 % ont conclu à une orientation vers une procédure judiciaire. 3 % des usagers ont été orientés vers des services administratifs et 3 % vers des mesures alternatives. Aide rédactionnelle pour 10 % des consultants.

Lacroix-Falgarde

1 permanence / 2 h / mois / sur rdv

Une fréquentation

stable

38 personnes ont fréquenté ce PAD en 2018 (38 personnes en 2017), ce qui représente un taux horaire de 1,73 usagers par heure (1,90 en 2017).

► **Le profil des publics** : Les consultants résident pour 50 % d'entre eux à Lacroix Falgarde et 68 % sont des femmes. 44 % des bénéficiaires ont plus de 50 ans, 28 % ont entre 40 et 50 ans et la tranche d'âge des 30 à 40 ans représente 18 %. 12 % des bénéficiaires ont entre 18 et 30 ans.

► **Les domaines très diversifiés du droit** : Le droit de la famille représente 35 % de la demande, suivi par le droit notarial (9 %), les troubles de voisinage (9 %), le droit du travail et le droit social (9 %), le droit de la construction (9 %), le droit du logement (6 %), le droit de la consommation (6 %), le droit bancaire et assurances (3 %).
Autres domaines du droit : 14 %.

► **Les orientations données** : 74 % des entretiens ont consisté en des conseils et 24 % ont conclu à une orientation vers une procédure judiciaire. 21 % des usagers ont été orientés vers un auxiliaire spécialisé et 3 % vers des mesures alternatives. Aide rédactionnelle pour 6 % des consultants.

Le Fousseret

Ce point d'accès au droit a été supprimé en juin 2018.

Montgiscard

1 permanence / 2 h / mois / sur rdv

Permanence intervenant le 2^e mercredi du mois sans accueil par la mairie qui est fermée au public.

Une fréquentation en hausse

55 personnes ont été reçues en 2018 (42 en 2017) avec un taux horaire de fréquentation de 2.44 (1.91 en 2017) personnes reçues par heure de permanence (taux horaire de fréquentation de 1.82 et 40 bénéficiaires en 2016).

► **Le profil des publics** : 57 % des bénéficiaires demeurent à Montgiscard, les autres consultants venant de communes avoisinantes. Les tranches d'âge sont les suivantes : 55 % des consultants ont plus de 50 ans, 23 % ont entre 40 à 50 ans, 18 % entre 30 à 40 ans et 5 % ont entre 18 à 30 ans. 1 mineurs à consulté. Les femmes ont consulté plus majoritairement que les hommes (82 %).

► **Un très large éventail de domaines du droit abordés** : Le droit de la famille reste très prépondérant avec 45 % des demandes, suivi par le droit de la consommation et surendettement (18 %), le droit notarial (11 %), le droit du travail et droit social (9 %), les troubles de voisinage (7 %), le droit du logement (6 %), le droit de la construction (4 %).

► **Les orientations données** : Les conseils prédominent très largement (80 % des entretiens), avec pour 18 % d'entre eux une orientation vers une procédure judiciaire et 11 % vers un auxiliaire de justice spécialisé. 30 % des consultants ont bénéficié d'une aide rédactionnelle et 5 % d'une mesure alternative.

Points de vue des bénéficiaires

du PAD de Montgiscard - 2018



22 personnes ont répondu au sondage réalisé par l'accueil du PAD. Qu'il soit ici remercié.

82 % venaient pour la 1^{re} fois et 91% venaient de leur propre initiative.

- Ils ont connu le PAD par la mairie (45 %), le « bouche à oreilles » (18 %), le site du CDAD (218 %), le journal (18 %), le personnel judiciaire (5 %).
- 73 % sont venus parce que c'est gratuit, 64 % pour le côté humain et accessible ;
- Ils sont employés et cadres moyens (68 %), retraités (27 %), autres (5 %).

Leur niveau de **satisfaction** est le suivant :

- la qualité de l'accueil (100 %)
- la clarté des explications données 95 %, le sentiment d'avoir été écouté et compris (86 %)
- la brièveté de l'attente sur place (91 %), la facilité d'obtention du rendez-vous (100 %)
- la proximité (95 %) ; l'anonymat (86 %) ; le caractère pratique des horaires (82 %)
- à l'issue de la consultation, 86 % disent y voir plus clair et 36 % se sentir confirmés dans l'envie de défendre leurs droits. 73 % comptent suivre les avis reçus.

Leurs souhaits : des permanences supplémentaires (45 %), aide au montage des dossiers (36 %) et la modification des jours et heures (5 %)

Des commentaires, remerciements et suggestions : « Avoir peut-être la possibilité de prendre des rdv plus long dans le temps », « Bon service rendu aux usagers »..

Quint-Fonsegrives

1 permanence / 2 h / mois / sur rdv

Cette permanence, auparavant bimestrielle, est passée à une permanence mensuelle de 2 h. Elle est signalée dans la rubrique « aide juridique » du site officiel de la mairie. Le taux de fréquentation depuis son passage à une permanence mensuelle a augmenté de façon significative.

La fréquentation

37 personnes ont été reçues en 2018 (48 personnes en 2017), soit un taux horaire de fréquentation de 2.14 usagers/heure de permanence (2,40 en 2017).

► **Le profil des publics** : Une vocation communale avec 80 % des bénéficiaires domiciliés sur Quint-Fonsegrives. Les femmes consultent en plus grand nombre (60 %). Les tranches d'âge sont les suivantes : 43 % des consultants ont plus de 50 ans, 20 % ont entre 40 à 50 ans et 30 % sont âgés de 30 à 40 ans. La tranche des 18 à 30 ans représentent 7 % des bénéficiaires..

► **Les domaines variés de l'accès au droit** : Les consultations ont porté de façon très conséquente sur le droit de la famille (43 % des demandes), suivi par le droit du travail et le droit social (17 %), le droit du logement (13 %), le droit de la consommation et surendettement (10 %), le droit pénal (7 %), le droit notarial (7 %), le droit administratif et public (3 %).

► **Les orientations données** : 93 % des consultations ont donné lieu à des conseils et 17 % des consultants ont été orientés vers une procédure judiciaire, 7 % vers des auxiliaires de justice spécialisés, 7 % vers des mesures alternatives, ainsi que 7 % vers des services administratifs. Enfin, 7 % ont bénéficié d'aide rédactionnelle.

Points de vue des bénéficiaires

du PAD de Quint-Fonsegrives - 2018



4 personnes ont répondu au sondage réalisé par l'accueil du PAD. Qu'il soit ici remercié.

50 % venaient pour la 1^{re} fois et 100% venaient de leur propre initiative. Plusieurs sources d'information : 75 % ont été informées par la Mairie, 25 % par le journal local, et le bouche à oreilles,

- 50 % sont venues parce que c'est gratuit, 50% pour le côté plus simple, humain et accessible que le Tribunal.
- Les catégories socio-professionnelles sont les suivantes : 50 % employés ou cadres moyen et demandeurs d'emploi, 25 % retraités et ouvriers.

Leur niveau de **satisfaction particulièrement élevé** :

- 100 % des usagers ont souligné la qualité de l'accueil et la clarté des explications, 75 % l'anonymat et le fait que leur situation a été bien comprise. 50 % soulignent également la facilité de la prise de rdv et 75 % la proximité du PAD.
- 100 % conseilleraient cette permanence à un proche et 50 % comptent suivre les recommandations.
- 25 % personnes sondées souhaitent une aide au montage des dossiers.

Pas de commentaire particulier

Nailloux

1 permanence / 2 h / 2 mois / sur rdv

Cette permanence bimestrielle de 2h a été créée en octobre 2018 au sein de la MSAP de Nailloux en complément de la permanence bimestrielle de Caraman.

Une permanence

en devenir

6 personnes ont été reçues en 2018 soit 1 personne/heure de permanence..

► **Le profil du public : une vocation communale** : 50 % des personnes reçues ont majoritairement leur domicile à Nailloux, les autres personnes résidants dans les communes avoisinantes. Les femmes consultent en plus grand nombre que les hommes (67 %).

Les tranches d'âge sont les suivantes 33 % des bénéficiaires ont plus de 50 ans, 33 % ont entre 40 et 50 ans, 16,5 % ont entre 30 et 40 ans et 16,5 % sont âgés de 18 à 30 ans.

► **Les domaines variés de l'accès au droit** : Les consultations ont porté majoritairement sur le droit de la famille (67 % des demandes), suivi par le droit du travail et les autres domaines du droit, 17 % (droit fiscal, droit des sociétés, droit rural, urbanisme...).

► **Les orientations données** : Les conseils ont représenté 100 % des consultations, 50 % des usagers ont été orientés vers une procédure judiciaire et 17 % ont bénéficié d'une aide rédactionnelle.

Rieumes

2 permanences / 2 h / mois / sur rdv

Ce PAD a été dédoublé en juin 2018 à raison de deux permanences mensuelles de 2h en alternance à Rieumes et Cazères.

Une fréquentation

stable

74 personnes ont été reçues en 2018 (84 en 2017), soit un taux horaire de fréquentation de 2.14 usagers/heure de permanence (2.10 en 2017).

► **Le profil des publics** : Une vocation intercommunale avec 43 % des bénéficiaires domiciliés sur Rieumes et 57 % hors-commune. Les femmes consultent en plus grand nombre (72 %). Les tranches d'âge sont les suivantes : 35 % des consultants ont plus de 50 ans, 28 % ont entre 40 à 50 ans et 15 % sont âgés de 30 à 40 ans. La tranche des 18 à 30 ans représentent 12 % des bénéficiaires.

► **Les domaines variés de l'accès au droit** : Le droit de la famille est très sollicité avec 38 % des demandes, suivi par, le droit travail et droit social (12 %), le droit de la consommation et surendettement (8 %), le droit notarial (7 %), le droit pénal (7 %), Le droit de la construction (5 %), le droit du logement (3 %), les troubles du voisinage (3 %).
Les autres domaines du droit : 17 %.

► **Les orientations données** : 62 % des entretiens ont consisté en des conseils et 17 % ont conclu à une orientation vers une procédure judiciaire. 12 % des usagers ont été orientés vers un auxiliaire spécialisé, 5 % vers les services sociaux et 2 % vers des mesures alternatives. Aide rédactionnelle pour 2 % des consultants.

Saint-Geniès-Bellevue

Ce point d'accès au droit a été supprimé en janvier 2018.

Saint-Jean

1 permanence / 3 h / mois / sur rdv

Cette permanence a été créée en septembre 2016. Cette création semble nécessaire compte tenu de la distance entre Saint-Jean et les points d'accès les plus proches ainsi que de la densité de la population de la commune et des communes alentours.

Une fréquentation

en légère baisse

41 personnes ont été reçues en 2018 (58 en 2017), soit un taux horaire de fréquentation de 1,37 usagers par heure de permanence (1,76 en 2017).

► **Le profil des publics** : 59 % des bénéficiaires demeurent à Saint-Jean, les autres consultants venant de communes avoisinantes. Les tranches d'âge sont les suivantes : 56 % des consultants ont plus de 50 ans, 19 % ont entre 40 à 50 ans, 20 % entre 30 à 40 ans et 10 % ont entre 18 à 30 ans. Les femmes ont consulté plus majoritairement que les hommes (56 %).

► **Un très large éventail de domaines du droit** : Le droit de la famille reste très prépondérant avec 31 % des demandes, suivi par le droit du logement (14 %), le droit du travail et droit social (10 %), les troubles de voisinage (7 %), le droit de la consommation et surendettement (7 %), le droit pénal (5 %) et le droit notarial (5 %).

Les autres domaines du droit : 21 %.

► **Les orientations données** : Les conseils prédominent très largement (86 % des entretiens), avec pour 14 % d'entre eux une orientation vers une procédure judiciaire et 5 % vers des auxiliaires spécialisés.

Villemur-sur-Tarn

1 permanence / 3 h / semaine / sur rdv

Ce point d'accès au droit a connu un aménagement en mars 2018 : la permanence hebdomadaire est devenue une permanence bimestrielle en alternance à Villemur-sur-Tarn et à Bessières. La permanence d'huissiers de justice a également été supprimée en janvier 2018.

Une fréquentation

stable

En 2018, 64 personnes ont bénéficié d'une consultation juridique d'avocats soit 1,64 usagers par heure de permanence.

► **Le profil des publics** : Une vocation intercommunale : 51 % des consultants habitent la commune de Villemur sur Tarn, les autres consultants venant de communes avoisinantes. Les femmes sont plus nombreuses à consulter (66 %). Les tranches d'âge des bénéficiaires sont les suivantes : 51 % des personnes reçues ont plus de 50 ans, 29 % sont dans la tranche des 40 à 50 ans, 19 % ont entre 30 et 40 ans. La tranche d'âge des 18 à 30 ans représente plus de 10% des bénéficiaires de ces consultations. 1 mineur a consulté.

► **Les domaines très variés du droit abordés** : Le droit de la famille est très sollicité avec 31 % des demandes, suivi par le droit du logement (12 %), le droit notarial (10 %), le droit de la consommation et surendettement (9 %), le droit de la construction (5 %), les troubles du voisinages (5 %), le droit travail et droit social (2 %).

Les autres domaines du droit : 26 %.

► **Les orientations données** : Les conseils seuls occupent la première place avec près de 92 %. 8 % des bénéficiaires ont été orientés vers une procédure judiciaire, 3 % vers des mesures alternatives, 12 % vers un auxiliaire de justice spécialisé et 2 % vers des services administratifs. 2 % des consultants ont bénéficié d'une aide rédactionnelle.

Conseil Départemental de l'Accès au Droit de la Haute-Garonne

L'Etat, représenté par le Préfet de Haute-Garonne,

Le Président du Tribunal de Grande Instance de Toulouse,
Président du C.D.A.D. de la Haute-Garonne,

Le Procureur de la République du Tribunal de Grande Instance de Toulouse,
Commissaire du Gouvernement du C.D.A.D. de la Haute-Garonne,

Le magistrat délégué au suivi des C.D.A.D. du ressort de la Cour d'Appel
de Toulouse,

Le Département représenté par le Président du Conseil Départemental
de la Haute-Garonne et un Conseiller Départemental,

Toulouse Métropole,

La Communauté d'Agglomération du SICOVAL de Toulouse-Sud-Est,

La Communauté de Communes du Saint-Gaudinois,

La Communauté de Communes de Save-et-Garonne,

La Ville de Muret,

L'Association Départementale des Maires de la Haute-Garonne,

L'Ordre des Avocats au Barreau de Toulouse,

La Caisse des Règlements Pécuniaires des Avocats au Barreau de Toulouse,

Les Chefs de Juridiction du Tribunal de Grande Instance de Saint-Gaudens,

L'Ordre des Avocats au Barreau de Saint-Gaudens,

La Chambre Interdépartementale des Notaires de la Haute-Garonne,
de l'Ariège, du Tarn et du Tarn-et-Garonne,

La Chambre Départementale des Huissiers de Justice de la Haute-Garonne,

L'association « Centre d'Information et de Documentation
sur les droits des Femmes et des Familles », Haute-Garonne (C.I.D.F.F.),

L'Association Commingeoise de Contrôle Judiciaire Socio-Educatif
(A.C.C.J.S.E.).

Conseil Départemental de l'Accès au Droit
de la Haute Garonne

Palais de Justice - 2, allée Jules Guesde
31068 Toulouse cedex 7

Tél : 05 61 33 70 88/90

cdad-haute-garonne@justice.fr
www.cdad-hautegaronne.justice.fr

