

# RAPPORT D'ACTIVITÉ 2019

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





# Éditorial

Considérant que les droits des citoyens sont à la mesure de leurs devoirs, le Conseil Départemental de l'Accès au Droit de la Haute- Garonne a fait sienne la devise de Molière : « **Bon droit a besoin d'aide** ».

## 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 2019 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).

14 054 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. 9 742 personnes ont consulté des professionnels du droit (avocats, notaires, huissiers de Justice). 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 14 PAD auprès de 1 026 bénéficiaires.

- **Poursuivre la politique, novatrice et de grande envergure, de sensibilisation des jeunes à la citoyenneté** : 32 725 collégiens et lycéens ont participé depuis 2010 (dont 4 225 en 2019) 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. De plus, 2 195 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 2019, 37 élèves de 3<sup>e</sup> ont participé au stage collectif de découverte du Tribunal Judiciaire et des métiers du droit au cours de deux sessions en décembre et février. Enfin, 508 élèves ont pris part aux animations de la Semaine de la Justice des mineurs et de la protection judiciaire de l'enfance en novembre 2019.

- **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, au Tribunal Judiciaire de Toulouse- site Camille Pujol, au tribunal de proximité de Muret ainsi qu'au Tribunal Judiciaire de Saint-Gaudens), les points d'accès au droit pénitentiaires (CP de Seysses et CD de Muret), la permanence spécialisée d'avocats en droit des étrangers au sein de la MJD de la

Reynerie, la pérennisation en 2019 d'une permanence de consultations juridiques d'avocat en langue des signes française à la MJD de la Reynerie et **l'expérimentation d'une seconde permanence au PADR de Ramonville** en novembre 2019.

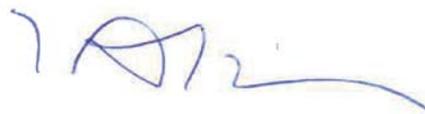
■ **Favoriser le développement et la diversification des modes amiables de règlement des conflits** grâce aux permanences des conciliateurs de justice au sein des MJD, des médiateurs familiaux dans les Tribunaux Judiciaires de Toulouse et Saint-Gaudens ainsi que des délégués du défenseur des droits dans 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 à disposition des acteurs de l'accès au droit et des usagers (site internet, facebook, twitter) et en menant des campagnes ciblées (ex : **la Semaine de la Justice des mineurs et de la protection judiciaire de l'enfance en novembre 2019 et la Journée nationale de l'accès au droit le 24 mai 2019**).

Le présent rapport expose l'activité, les objectifs et actions du CDAD en 2019 et ses perspectives pour 2020. 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.

Pour répondre au souhait formulé par le président de la République, les CDAD devront en 2020 s'articuler avec le réseau des 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.

Conscient de l'ampleur de la mobilisation des acteurs de l'accès au droit durant la crise sanitaire pour maintenir leurs missions au service des justiciables tout en s'adaptant à des besoins nouveaux (dispositifs de lutte contre les violences conjugales et intrafamiliales, développement des permanences téléphoniques et en visio-conférence, prise en considération des demandes en droit du travail), je souhaiterais les remercier très sincèrement. A la tête d'une tâche indispensable durant l'intérim de ce groupement, j'ai pu mesurer l'utilité de construire des solutions humaines par le levier de l'accès au droit.



**Dominique Atzeari**

Procureur de la République du Tribunal Judiciaire de Toulouse,  
Président par intérim 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
Organes statutaires .....	8
Moyens en personnel .....	9
Moyens budgétaires et comptables .....	10
Evaluation de l'activité .....	12
<b>Bilan général 2019 et perspectives 2020 .....</b>	<b>13</b>
<b>01-1 Actions 2019 - 2020 .....</b>	<b>15</b>
Agir en direction de tout public .....	17
En direction des jeunes .....	22
Les outils de communication .....	28
<b>01-2 Activité 2019 .....</b>	<b>31</b>
L'essentiel .....	33
La fréquentation des points d'accès au droit en 2019 .....	34
Les contentieux .....	35
Les orientations données .....	36
La satisfaction des bénéficiaires des consultations .....	37
<b>Bilan des dispositifs d'accès au droit .....</b>	<b>39</b>
Les dispositifs d'accès au droit en Haute-Garonne .....	41
Le Relais d'Accès au Droit • suivi d'activité 2019 .....	43
<b>02-1 Les maisons de justice et du droit .....</b>	<b>45</b>
L'essentiel .....	47
L'accès au droit à la MJD de Lalande .....	50
L'accès au droit à la MJD Reynerie .....	51
L'accès au droit à la MJD de Tournefeuille .....	53
<b>02-2 Les points d'accès au droit renforcés .....</b>	<b>55</b>
L'essentiel .....	57
Les Points d'Accès au Droit Renforcés en 2019 .....	58
Le point d'accès au droit renforcé de Muret .....	60
Le point d'accès au droit renforcé de Ramonville .....	61
Le point d'accès au droit renforcé de Saint-Gaudens .....	62

01

02

<b>02-3 Les points d'accès au droit spécialisés</b> .....	65
L'essentiel sur les points d'accès au droit spécialisés en Haute-Garonne .	67
Droit de la consommation et logement	
TJ de Toulouse - site Camille Pujol .....	68
Droit de la famille au TJ de Toulouse .....	70
Les permanences spécialisées de la maison des droits des enfants et des jeunes dans les maisons de justice et du droit .....	71
Les points d'accès au droit spécialisés des notaires.....	72
Les points d'accès au droit spécialisés des huissiers de justice .....	73
Droit du travail au conseil des prud'hommes et dans les maisons de justice et du droit .....	74
Droit administratif au tribunal administratif .....	76
Droit du logement - permanences ADIL.....	78
Aide aux victimes en MJD • Bureau d'aide aux victimes au TJ de Toulouse • Permanences de France Victimes 31 .....	79
Le point d'accès au droit spécialisé de l'Oncopole .....	80
Les permanences spécialisées de droit de la famille CIDFF 31.....	81
Permanences en langue des signes française à la MJD de la Reynerie et au PADR de Ramonville .....	82
 <b>02-4 Les points d'accès au droit généralistes</b> .....	 83
Auterive.....	85
Bagnères de Luchon .....	86
Balma.....	86
Bessières .....	87
Blagnac.....	87
Boulogne-sur-Gesse .....	88
Caraman.....	88
Carbonne .....	89
Castanet-Tolosan .....	89
Cazères .....	90
Centre Toulouse – CCAS .....	90
Maison de la citoyenneté nord .....	91
Maison de la citoyenneté centre .....	91
Maison de la citoyenneté sud-est.....	92
Maison de la citoyenneté est.....	92
Maison de la citoyenneté Rive Gauche.....	93
Toulouse - mairie annexe Saint-Simon.....	93
Colomiers.....	94
Cornebarrieu.....	94
Escalquens .....	95
Etablissements pénitentiaires	
Centre de détention de Muret .....	96
Centre pénitentiaire de Seysses .....	97
Fronton .....	98
Grenade-sur-Garonne .....	98
Labège .....	99
Lacroix-Falgarde.....	99
Montgiscard .....	100
Nailloux.....	101
Quint-Fonsegrives .....	101
Rieumes .....	102
Saint-Jean.....	102
Villemur-sur-Tarn .....	103
 <b>Conseil Départemental de l'Accès au Droit de la Haute-Garonne</b> .....	 105

# Introduction



# Organisation et fonctionnement

du CDAD de la Haute-Garonne

## 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 Judiciaire de Toulouse, Marc Pouyssegur et vice-présidé par Dominique Alzeari, procureur de la République près le Tribunal Judiciaire de Toulouse.

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 Judiciaire de Toulouse,

Président du CDAD de la Haute-Garonne,

Le Procureur de la République du Tribunal Judiciaire de Toulouse, Vice-Président du CDAD de la Haute-Garonne

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),



# 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 Judiciaire de Toulouse, président du CDAD ;
- Le procureur de la République du Tribunal Judiciaire de Toulouse, vice-président 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, commissaire du gouvernement du CDAD de la Haute-Garonne ;
- 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 en 2019 : les 12 février 2019 (approbation du compte financier) et 2 décembre 2019 (définition du programme d'activité et vote du budget prévisionnel 2020).

## Le conseil d'administration

### ■ Composition du conseil d'administration

Le président du Tribunal Judiciaire de Toulouse, président du CDAD de la Haute-Garonne et le procureur de la République du Tribunal Judiciaire de Toulouse, vice-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, commissaire du gouvernement du CDAD de la Haute-Garonne ;

#### 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 2019 : le 1<sup>er</sup> juillet 2019 (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,
- Du président du conseil départemental de la Haute-Garonne
- 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 2019, il était composé du président de la chambre départementale des huissiers de justice de la Haute-Garonne, du président de Toulouse Métropole 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 deux reprises : les 28 janvier et 7 octobre 2019.

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

M<sup>me</sup> Elsa Boucard, directrice des services de greffe judiciaire, a été nommée secrétaire générale du CDAD de la Haute-Garonne le 1<sup>er</sup> 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.

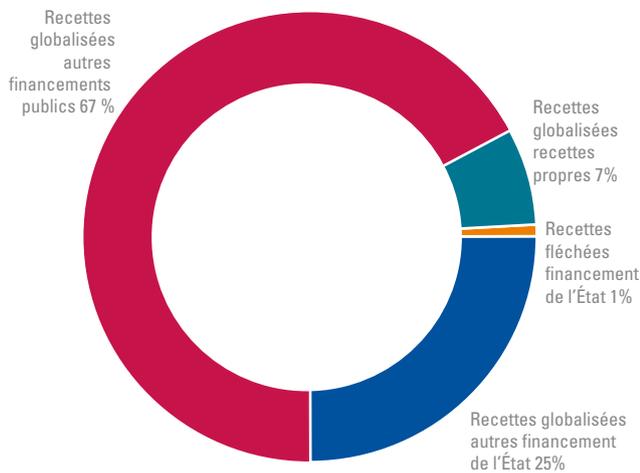
Deux agents d'accueil sont mis à disposition du CDAD par le conseil départemental de la Haute-Garonne, dans le cadre de contrats d'accompagnement dans l'emploi dans le cadre du parcours emploi compétence (CAE-PEC). En 2019, M<sup>me</sup> Claire Immordino et M. Pierre Thoquet ont ainsi aidé le CDAD dans 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). Ces agents d'accueil peuvent être amenés à effectuer des remplacements au sein des MJD.

Deux élèves avocats en stage PPI se succèdent dans l'année. M<sup>me</sup> Alice Mazière (de janvier à juillet 2020) et M<sup>mes</sup> Lise Kempers (de septembre 2019 à février 2020) ont apporté successivement leur concours principalement en tenant les permanences du PAD TJ de Toulouse, et également en intervenant dans le cadre des ateliers du droit et des rencontres ciné/jeunes/justice 2019.

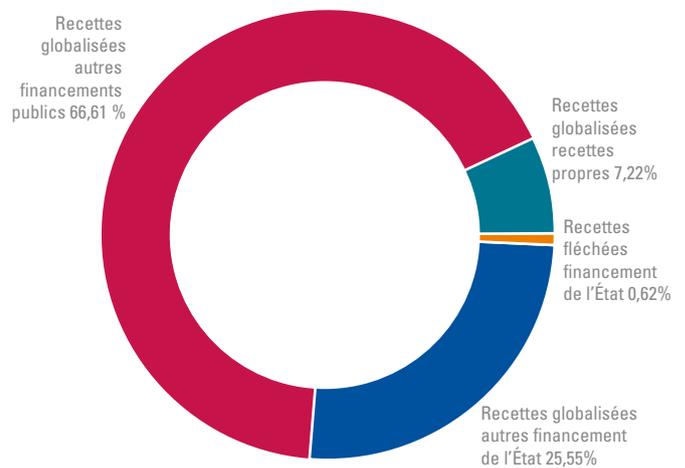
Le dynamisme et l'implication de cette équipe rapprochée du CDAD contribuent pour beaucoup à la réactivité de celui-ci.

# Moyens budgétaires et comptables

## Recettes

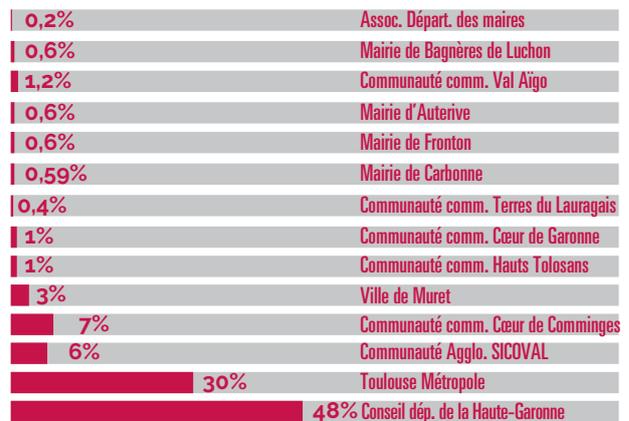


Recettes par nature et par origine 2018 - Hors valorisation en nature

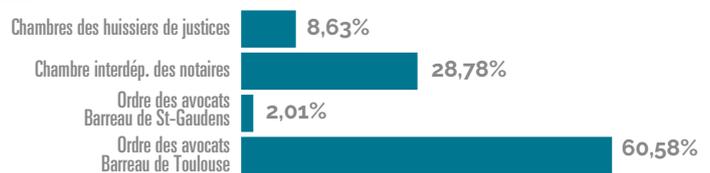


Recettes par nature et par origine 2019 - Hors valorisation en nature

Recettes globalisées - Autres financements publics - 66 %



Recettes globalisées - Recettes propres - 8 %



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



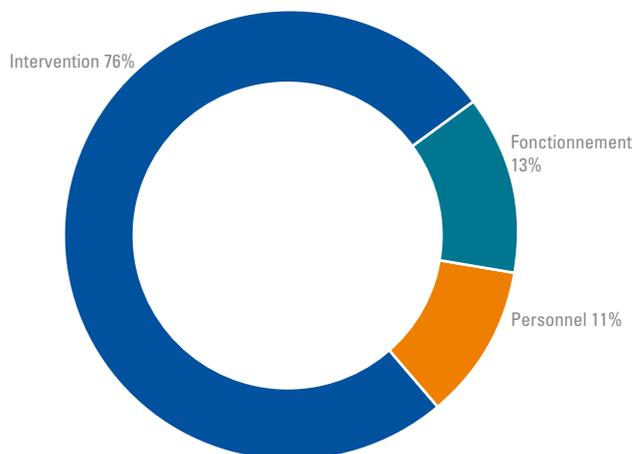
Recettes fléchées - Financement de l'État - 1 %



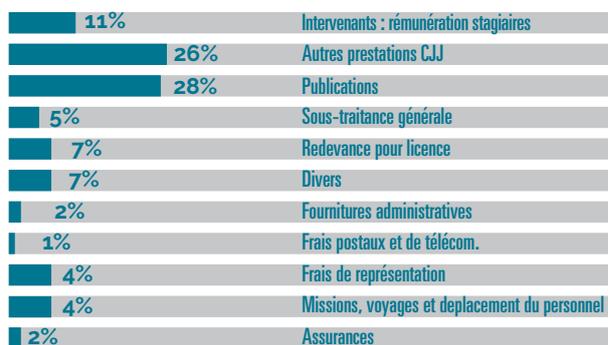
# Moyens budgétaires et comptables

## Dépenses

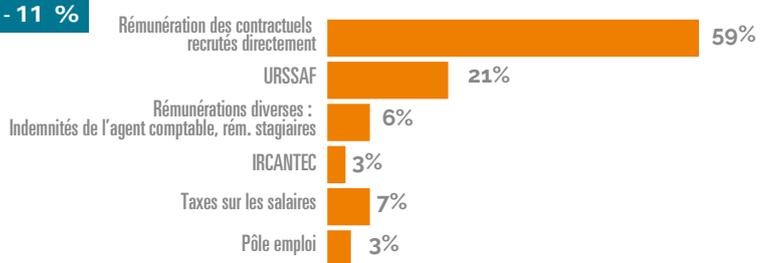
### Dépenses par enveloppe



### Enveloppe fonctionnement - 13 %



### Enveloppe personnel - 11 %



### Enveloppe intervention - 76 %



## Evaluation de l'activité

### Le présent bilan d'activité rend compte :

- ▶ des actions réalisées au cours de l'année 2019, des actions initiées en 2019 pour 2020 et des objectifs pour l'année 2020.
- ▶ de la fréquentation des points d'accès au droit en 2019.
- ▶ 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 2019 auprès de **1 026 bénéficiaires** dans 14 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...

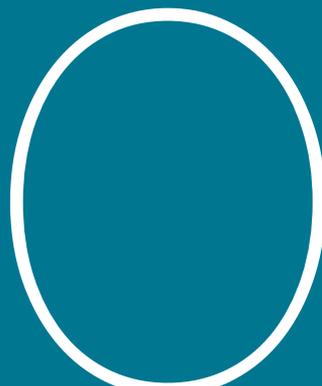
### OBJECTIFS

#### 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, bouche à oreille...)

### MOYENS

Bilan général 2019  
Perspectives 2020





# o1-1 Actions 2019 - 2020

En direction de tout public

En direction des jeunes

Les outils de communication



# En direction de tout public

## Journée nationale de l'accès au droit

24 mai 2019

Afin de conférer  
une plus grande visibilité  
à la politique publique  
de l'accès au droit,  
Nicole Belloubet,  
garde des Sceaux, ministre  
de la Justice,  
a souhaité lui consacrer  
la journée du 24 mai



Les conseils départementaux de l'accès au droit (CDAD) qui mettent en œuvre cette politique ont été invités à organiser localement des événements (forums, journées portes ouvertes...) pour promouvoir l'accès au droit et ainsi donner à cette journée une dimension nationale.

A cette occasion, Marc Pouyssegur, président du tribunal de grande instance de Toulouse, président du CDAD de la Haute-Garonne a appelé l'ensemble des partenaires du réseau de l'accès au droit à participer à des Rencontres de l'accès au droit.

Ainsi, **des stands d'information** à l'attention du public ont été installés, Place de la Trinité, afin que les partenaires de l'accès au droit que sont les professionnels du droit, c'est-à-dire les avocats, les notaires, les huissiers mais aussi les juristes associatifs (ADIL, France victimes 31, EPE, CIDFF 31, MDEJ et Médiateurs ad'hoc), les délégués du défenseur des droits ou encore les médiateurs civils et familiaux, les mandataires judiciaires à la protection des majeurs (FMJI Midi-Pyrénées, UDAF 31 et NG2T) ainsi que la CAF 31 et des représentants du Service d'Accueil Unique du Justiciable puissent répondre aux interrogations des personnes présentes sur leurs droits. En complément de ce dispositif, **des consultations juridiques gratuites** dispensées par un avocat, un notaire et un huissier de justice seront proposées tout au long de cette journée.

Ainsi, malgré la météo peu favorable, une cinquantaine de personnes a pu bénéficier d'informations et de conseils quant à leurs problématiques personnelles.

# Semaine de la justice des mineurs et de la protection judiciaire de l'enfance

**PROGRAMME POUR LE PUBLIC SCOLAIRE**

**ATELIERS**  
 SALES D'ARTS PRESENTES DU TOU  
 9h - 12h (jeux scolaires)  
**ateliers Justice des mineurs**  
 7 ateliers de justice

**EXPOSITION**  
 SALES D'ARTS PRESENTES DU TOU  
 9h - 12h (jeux scolaires)  
**Exposition « 13-14 - Questions de justice »**

**SEMAINE DE LA JUSTICE DES MINEURS ET DE LA PROTECTION JUDICIAIRE DE L'ENFANCE**

**du 4 au 8 novembre 2019**

**TRIBUNAL DE GRANDE INSTANCE DE TOULOUSE**

**ATELIER**  
 Jeudi 7 novembre 9h-10h  
**Projets Ciné jeunes Justice**

**EXEMPLE DE PLACEMENT A DOMICILE EN HAUTE-GARONNE**

**EXPOSITION**  
 SALES D'ARTS PRESENTES DU TOU  
**Mardi 5 novembre - 15h**  
**Vernissage de l'exposition «Mouvements grilles»**

**ATELIER**  
**Mercredi 6 novembre - 9h30**  
**Atelier de Comité local d'aide aux victimes (CLAV) de la Haute-Garonne**

du 4 au 8 novembre 2019  
 au palais de Justice de Toulouse

**films** **tables-rondes** **débats** **ateliers** **expositions** **formations** **conférences**

**SEMAINE de la JUSTICE des MINEURS et de la PROTECTION JUDICIAIRE de L'ENFANCE**

**4 - 8 NOV. 2019 TRIBUNAL DE GRANDE INSTANCE DE TOULOUSE**

A l'occasion du trentième anniversaire de la convention internationale des droits de l'enfant, le Tribunal Judiciaire de Toulouse organisait une semaine de la justice des mineurs et de la protection judiciaire de l'enfance, du 4 au 8 novembre 2019. A cette occasion, étaient proposés des évènements à destination des scolaires d'une part, et des professionnels et du public d'autre part.

S'agissant des évènements à destination des professionnels, trois tables rondes leur ont permis d'échanger autour des thèmes suivants, en présence de magistrats, d'avocats, de représentants de la protection judiciaire de la jeunesse, de la police nationale, de France Victimes 31 et du conseil départemental :

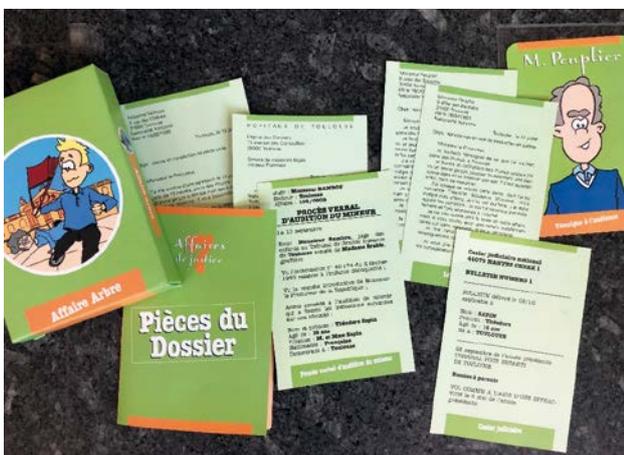
- ▶ « *Quelles évolutions pour la justice pénale des mineurs ?* », en présence de Madame Geneviève Avenard, défenseure des enfants, adjointe du défenseur des droits et modérée par Monsieur Damien Mulliez, président de chambre à la cour d'appel de Rouen,
- ▶ « *Justice restaurative et justice des mineurs* »,
- ▶ « *La diversification des modes de prise en charge : l'exemple du placement à domicile en Haute-Garonne* ».

En outre, une formation à destination des personnels de l'Education nationale a été proposée, afin de les accompagner dans l'appréhension de ces problématiques.



Les lycéens et les collégiens, quant à eux, ont pu participer à diverses manifestations :

- **les ateliers du droit**, qui leur ont permis d'assister à des audiences correctionnelles en présence d'un avocat de l'association des avocats des jeunes à Toulouse (AJT) ou d'un élève-avocat et d'une éducatrice spécialisée.
- **des ateliers** de simulation de procès pénal, intitulés « *Justice des mineurs – 7 affaires de justice* » à l'initiative de la Maison des Droits des Enfants et des Jeunes (MDEJ) co-animés par l'AJT.



- **l'exposition 13-18** mise à disposition par la protection judiciaire de la jeunesse.



- **une projection-débat du film « La tête haute »** d'Emmanuelle Bercot au cinéma l'ABC.



A l'occasion de cette semaine, la cour d'appel avec le soutien du CDAD a organisé le vernissage de l'exposition Mauvaise graine : deux siècles d'histoire de la justice des enfants qu'elle a accueillie jusqu'au 31 janvier 2020.



Le Comité local d'aide aux victimes de la Haute-Garonne s'est également réuni pour un atelier sur les enfants « co-victimes » de violences conjugales.

Un dossier de presse contenant des interviews de professionnels du secteur a été édité à cette occasion et un livret de restitution des échanges a été proposé.



# 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 2019

Cette année, a eu lieu la 10<sup>e</sup> édition des rencontres ciné jeunes justice. L'événement s'est déroulé du 11 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<sup>er</sup> axe - Les grands débats démocratiques

**Un peuple et son roi** de Pierre Schoeller - 2018

**La loi** de Christian Faure - 2014

#### 2<sup>e</sup> 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<sup>e</sup> axe - La résistance face à l'oppression

**Persepolis** de Marjane Satrapi - 2008

**Parvana : une enfance en Afghanistan** de Nora Twomek - 2017

#### 4<sup>e</sup> 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<sup>e</sup> axe : L'institution judiciaire

**Prisons de femmes (1<sup>er</sup> volet) / La vie derrière les murs (2<sup>e</sup> volet)** d'Eric Lemasson & Alexandre Gosselet - 2017

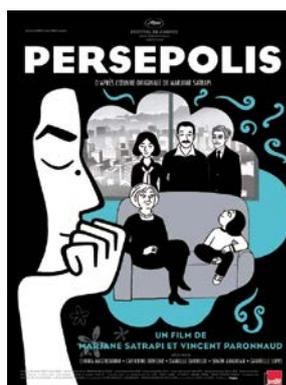
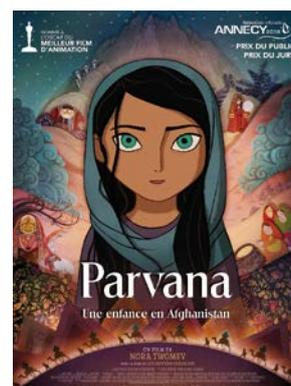
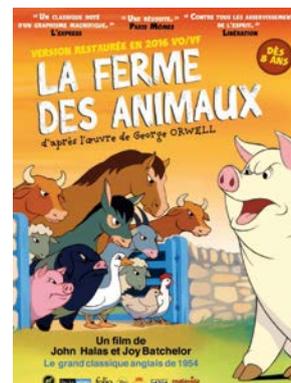
**9 mois ferme** d'Albert Dupontel - 2013

#### 6<sup>e</sup> axe : Les violences faites aux femmes

**Jusqu'à la garde** de Xavier Legrand - 2018

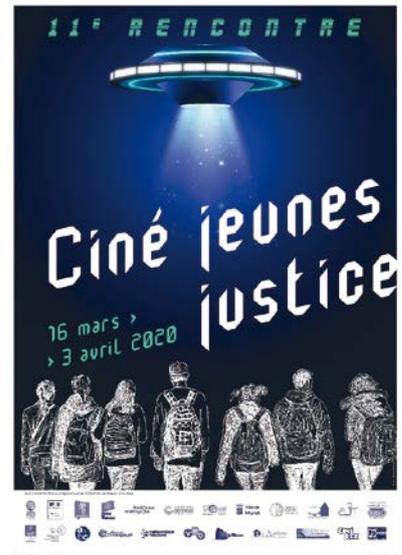
#### 7<sup>e</sup> axe : Le harcèlement en milieu scolaire

**Silent voice** de Naoko Yamata - 2018



## Édition 2020

La 11<sup>e</sup> édition des rencontres ciné-jeunes-justice a été annulée en raison de la crise sanitaire. Sur le thème de l'Enfance et de l'adolescence, elle devait se dérouler du 16 mars au 3 avril 2020 dans les cinémas de la Haute-Garonne. Elle devait réunir 4 060 élèves au cours de 23 projections-débats.



### 1<sup>er</sup> axe - Protection de l'enfance

- Pupille** de Jeanne Herry - 1h50
- Ma vie de courgette** de Claude Barras - 1h06
- Polisse** de Maiwenn - 2h
- Le gamin au vélo** de J.-Pierre & L. Dardenne - 1h27

### 2<sup>e</sup> axe - Harcèlement en milieu scolaire

- Despues de Lucia** de Michel Franco - 1h43

### 3<sup>e</sup> axe - Enfants victimes et co-victimes

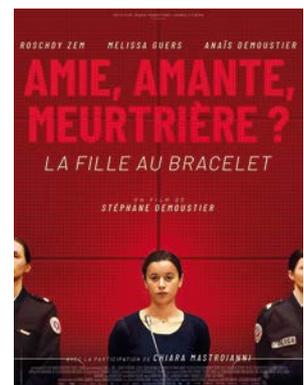
- El Bola** de Achero Mañas - 1h28
- Jusqu'à la garde** de Xavier Legrand - 1h34

### 4<sup>e</sup> axe : Mineurs délinquants

- La tête haute** d'Emmanuelle Bercot - 2h
- This is England** de Shane Meadows - 1h37
- La fille au bracelet** de Stéphane Demoustier - 1h35

### 5<sup>e</sup> axe : Condition des jeunes filles

- Mustang** de Deniz Gamze Ergüven - 1h37



## 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 cet 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 2<sup>nd</sup>e du Lycée Pierre-de-Fermat, 6 élèves de 4<sup>e</sup> du Collège Jean-Pierre Vernant et 1 élève de 4<sup>e</sup> du CSES Jean-Lagarde.

Les candidats qui ont participé aux séances de coaching réalisées par M<sup>e</sup> Jean-Damien Cazanave et M<sup>e</sup> 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<sup>e</sup> Cazanave et M<sup>e</sup> Boucher ainsi que de M<sup>me</sup> 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<sup>e</sup> à la terminale peuvent assister à un atelier du droit les lundis et vendredis après-midi au Tribunal Judiciaire 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.

## Le Stage collectif de découverte du TJ 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 16 au 20 décembre 2019 et du 3 au 7 février 2020, 37 élèves de 3e afin de réaliser leur stage d'immersion en milieu professionnel d'une semaine au sein du Tribunal Judiciaire de Toulouse. Le but d'une telle initiative est de proposer un stage complet et intéressant pour les élèves.

Trente-sept collégiens ont été sélectionnés sur la base de leur lettre de motivation pour participer à ces deux nouvelles sessions de stage parmi de nombreuses candidatures. D'une durée de 5 jours consécutifs, ce stage conventionné et collectif était supervisé par Madame Emmanuelle Yvert, vice-procureur chargée des fonctions de secrétaire générale du parquet et Monsieur Romain Bonhomme, juge du pôle des audiences correctionnelles tous deux magistrats référents du stage. L'encadrement et l'animation de ce stage étaient réalisés par deux élèves-avocats en stage PPI. M<sup>me</sup> Lise Kempers, M<sup>me</sup> Margaux Boiteau, M<sup>me</sup> Alice Collinet et M. Mamadou Wade ont ainsi apporté leur contribution.



Ce stage a entre autre objectif de permettre aux élèves de visiter le palais de Justice ainsi que les salles patrimoniales de la cour d'appel de Toulouse. Ainsi, sous la direction de Monsieur Gilles Neyrand, conseiller à la cour d'appel chargé des fonctions de secrétaire général du parquet général, une visite guidée a été organisée au profit des stagiaires. Ils ont également eu l'honneur d'être reçus par Monsieur Pouyssegur, président du Tribunal Judiciaire pour une présentation de la juridiction.

Dans le cadre de ce stage, des rencontres sont organisées avec des professionnels. Une première demi-journée est consacrée à des échanges avec un avocat, un notaire, un huissier de justice, une éducatrice PJJ et un délégué du défenseur des droits. Une autre demi-journée, très riche en enseignements, leur permet de rencontrer les magistrats du Tribunal Judiciaire. Aussi, les stagiaires ont-ils pu échanger avec un juge des enfants, un substitut du parquet des mineurs, un juge du siège civil et un juge des libertés et de la détention.



Durant cette semaine, les stagiaires peuvent assister à des audiences pénales (comparutions immédiates, correctionnelles à juge unique, correctionnelles collégiales). D'autres audiences pénales (comparution sur reconnaissance préalable de culpabilité par exemple) et civiles sont également proposées. Durant la seconde session de stage, perturbée par un mouvement de grève des avocats, des débats juridiques ainsi qu'une présentation du fonctionnement de la justice en France ont été organisés en lien avec les magistrats du Tribunal Judiciaire.

En fin de semaine, les élèves prennent part à une simulation d'audience correctionnelle. Ainsi, ils peuvent mettre en application les éléments de compréhension de la justice acquis durant leur stage.



# Les outils de communication

## Le site internet

Le CDAD de la Haute-Garonne s'est doté d'un site internet, permettant une recherche 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 sont proposés sur ce site

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.



Service	Service	Service
<b>Accès au Droit (RAD)</b> ANNUAIRE DES MANIFESTATIONS DE TOLLERANCE MAGASIN 2 JULES FERRY, TOULOUSE, FRANCE 05 61 21 21 21 ANNUAIRE - Droit de la famille - Démarches Avec un conseiller vous pouvez bénéficier d'un accompagnement personnalisé.	<b>Accès au Droit (RAD)</b> ANNUAIRE DES MANIFESTATIONS DE TOLLERANCE MAGASIN 2 JULES FERRY, TOULOUSE, FRANCE 05 61 21 21 21 ANNUAIRE - Droit de la famille - Démarches Avec un conseiller vous pouvez bénéficier d'un accompagnement personnalisé.	<b>Accès au Droit (RAD)</b> ANNUAIRE DES MANIFESTATIONS DE TOLLERANCE MAGASIN 2 JULES FERRY, TOULOUSE, FRANCE 05 61 21 21 21 ANNUAIRE - Droit de la famille - Démarches Avec un conseiller vous pouvez bénéficier d'un accompagnement personnalisé.
<b>Accès au Droit (RAD)</b> ANNUAIRE DES MANIFESTATIONS DE TOLLERANCE MAGASIN 2 JULES FERRY, TOULOUSE, FRANCE 05 61 21 21 21 ANNUAIRE - Droit de la famille - Démarches Avec un conseiller vous pouvez bénéficier d'un accompagnement personnalisé.	<b>Accès au Droit (RAD)</b> ANNUAIRE DES MANIFESTATIONS DE TOLLERANCE MAGASIN 2 JULES FERRY, TOULOUSE, FRANCE 05 61 21 21 21 ANNUAIRE - Droit de la famille - Démarches Avec un conseiller vous pouvez bénéficier d'un accompagnement personnalisé.	<b>Accès au Droit (RAD)</b> ANNUAIRE DES MANIFESTATIONS DE TOLLERANCE MAGASIN 2 JULES FERRY, TOULOUSE, FRANCE 05 61 21 21 21 ANNUAIRE - Droit de la famille - Démarches Avec un conseiller vous pouvez bénéficier d'un accompagnement personnalisé.
<b>Accès au Droit (RAD)</b> ANNUAIRE DES MANIFESTATIONS DE TOLLERANCE MAGASIN 2 JULES FERRY, TOULOUSE, FRANCE 05 61 21 21 21 ANNUAIRE - Droit de la famille - Démarches Avec un conseiller vous pouvez bénéficier d'un accompagnement personnalisé.	<b>Accès au Droit (RAD)</b> ANNUAIRE DES MANIFESTATIONS DE TOLLERANCE MAGASIN 2 JULES FERRY, TOULOUSE, FRANCE 05 61 21 21 21 ANNUAIRE - Droit de la famille - Démarches Avec un conseiller vous pouvez bénéficier d'un accompagnement personnalisé.	<b>Accès au Droit (RAD)</b> ANNUAIRE DES MANIFESTATIONS DE TOLLERANCE MAGASIN 2 JULES FERRY, TOULOUSE, FRANCE 05 61 21 21 21 ANNUAIRE - Droit de la famille - Démarches Avec un conseiller vous pouvez bénéficier d'un accompagnement personnalisé.





# o1-2 Activité 2019

L'essentiel

La fréquentation des points d'accès au droit en 2019

Les contentieux abordés

Les orientations données

La satisfaction des bénéficiaires des consultations



## Indicateurs d'efficacité et de satisfaction

### 21 653 personnes informées dans les PAD et/ou impactées par des actions ciblées du CDAD

- ▶ **9 742** bénéficiaires de consultations juridiques auprès de professionnels du droit, **2 199** (France Victimes 31, MDEJ, ADIL 31) entretiens par le secteur associatif, **647** par les délégués du défenseur des droits, **543** par les conciliateurs de justice, **132** par un mandataire judiciaire aux majeurs protégés.
- ▶ **4 225** collégiens et lycéens dans le cadre des rencontres Ciné Jeunes Justice 2019.

▶ **2 195** 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 : **96%** concernant l'accueil, **87%** 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 2,15 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 2019 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

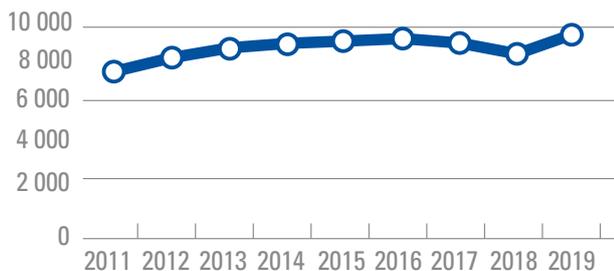
# La fréquentation

des points d'accès au droit en 2019

## 14 054 bénéficiaires d'entretiens et consultations juridiques

dans les différents PAD en 2019 dont 9 742 pour les consultations de professionnels du droit

### 2019 : fréquentation globale en hausse par rapport à 2018.



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

- ▶ **9 742** bénéficiaires de consultations juridiques gratuites auprès de professionnels du droit : **9 246** avec des avocats, **380** avec des notaires et **116** avec des huissiers de justice.
- ▶ **2 199** bénéficiaires d'entretiens avec le secteur associatif dans les MJD : **1 955** avec France Victimes 31 au titre de l'accès au droit et de l'aide aux victimes, **109** avec l'ADIL et **135** avec la MDEJ. En dehors des MJD, **175** entretiens ont été comptabilisés avec l'ACCJSE au point d'accès au droit renforcé de Saint-Gaudens et **458** avec le CIDFF.
- ▶ **647** bénéficiaires d'entretiens avec les délégués défenseur des droits.
- ▶ **543** avec des conciliateurs de justice.
- ▶ **132** avec un mandataire judiciaire aux majeurs protégés.
- ▶ **2019** : 9 742 bénéficiaires + 2 199 secteur associatif

### Le profil des bénéficiaires

des consultations

■ **57% des bénéficiaires de consultations sont des femmes en 2019.** Ce pourcentage est stable (56% en 2018).

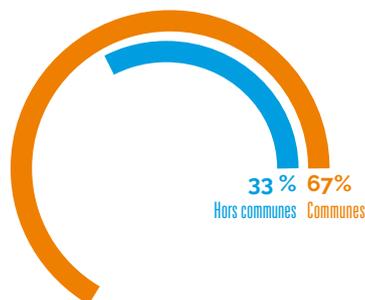
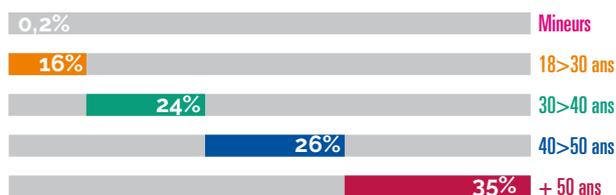
■ **Les tranches d'âge les plus représentées** : en 2019, on constate des pourcentages sensiblement identiques des consultants par tranche d'âge par rapport à 2018, sauf celui des 16-30 ans en légère hausse et celui des plus de 50 ans en légère baisse.

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**

67 % des usagers viennent de la commune d'implantation du PAD (69 % en 2018).

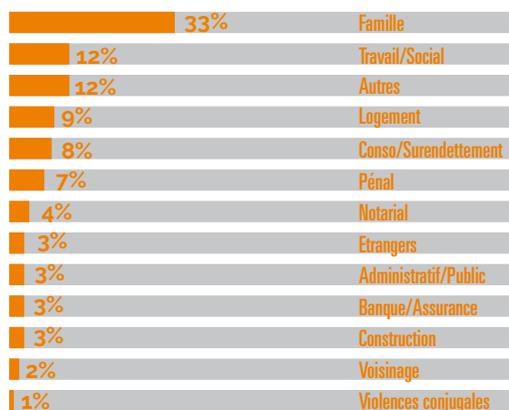
### Tranches d'âge du public



### Domiciliation des usagers

# Les contentieux

## Des contentieux abordés très diversifiés



Contentieux abordés - en %

### ► Le droit de la famille : 33 % des consultations



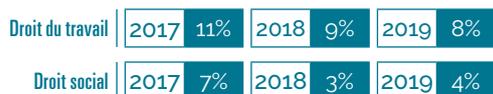
Parmi les thèmes abordés dominent le divorce / la séparation et ses conséquences, l'autorité parentale, le droit de visite, le régime matrimonial, les tutelles mais également les violences intrafamiliales.

A noter, la permanence en LSF enregistre 52 % des demandes en droit de la famille.

### ► Violences conjugales : 1 % 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.

### ► 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 : 8 % des consultations

(6% consommation / 2% surendettement)



### ► Le droit pénal : 7 % des consultations



### ► Le droit notarial : 4 % 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 : 3 % des consultations



### ► Le droit des étrangers : 3 % des consultations



Une permanence spécialisée en droit des étrangers a été créée en juin 2016 à la MJD Reynerie.

### ► 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...)

# 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) : 63 % 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 : 17 % des consultations :**



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

- **L'orientation vers un auxiliaire de justice spécialisé (huissier, notaire, avocat spécialisé, médiateur) : 7% des consultations**



- **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**

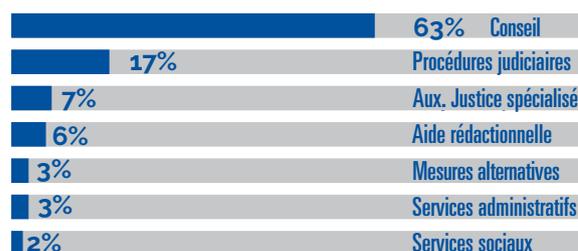


Orientation vers les permanences de conciliateurs de justice et permanences d'information gratuites de médiateurs familiaux ou de médiateurs civils

- **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, leurs taux de satisfaction, leurs attentes, les suites qu'ils envisagent dans leur démarche, leurs sources d'information sur les PAD.

## 1 026 personnes interrogées

Administrée par les agents d'accueil, cette enquête s'est déroulée au sein de 14 PAD et concerne consultations juridiques des avocats. Ont participé à ces enquêtes les bénéficiaires de consultations dans :

**Les 3 MJD du département** : Reynerie (517 enquêtes), Tournefeuille (178), Lalande (15 - incendie au mois de juin 2019).

**Les PADR** de Muret (37) et Saint-Gaudens (121).

**Les PAD spécialisés** : le tribunal administratif (45), le TJ - site Camille Pujol (10), CPH (127).

**Les PAD généralistes** de Castanet (83), Cornebarrieu (60), Maison de la citoyenneté Est (17), Maison de la citoyenneté Sud-Est (3), Montgiscard (18).

## Qui sont-elles ?

**69 %** des personnes interrogées consultaient pour la 1<sup>re</sup> fois.

**31 %** étaient déjà venues.

**72 %** sont venues de leur propre initiative, **28 %** ont été orientées par des tiers (services sociaux / CCAS, mairies, personnels judiciaires...)

**Un large éventail social** : les employés et cadres moyens représentent 27 % des personnes interrogées, les demandeurs d'emploi 21 %, les retraités 14 %, les ouvriers 11 %, les étudiants 3 %, les professions libérales ou cadres supérieurs 11 % (9% en 2018),. Autres : 13 % (assistantes maternelles, contrats uniques d'insertion, artisans, aidants familiaux...)

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

**62 %** soulignent la « *simplicité de la démarche, l'accessibilité et le caractère plus humain* » des PAD par rapport au tribunal.

**64 %** des personnes interrogées mettent en avant la « gratuité des permanences ».

**14 %** affirment être venues pour « *confirmer les dires de leur avocat* ».

**96 %** louent la qualité de l'accueil

**77 %** des personnes interrogées expriment le sentiment d'y voir plus clair sur leurs droits et devoirs, à l'issue de l'entretien

**50 %** se disent confirmées dans l'envie de défendre leurs droits.

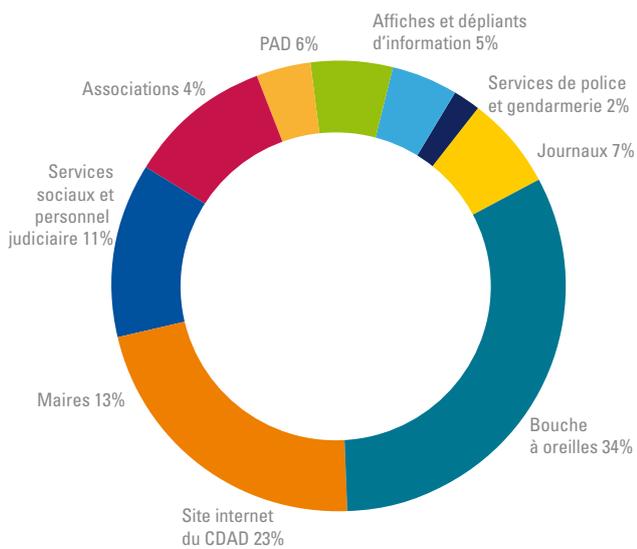
**75 %** des personnes comptent suivre les recommandations,

**4 %** disent avoir pris une autre option.

**92 %** des personnes interrogées sont d'accord pour conseiller cette consultation à un proche,

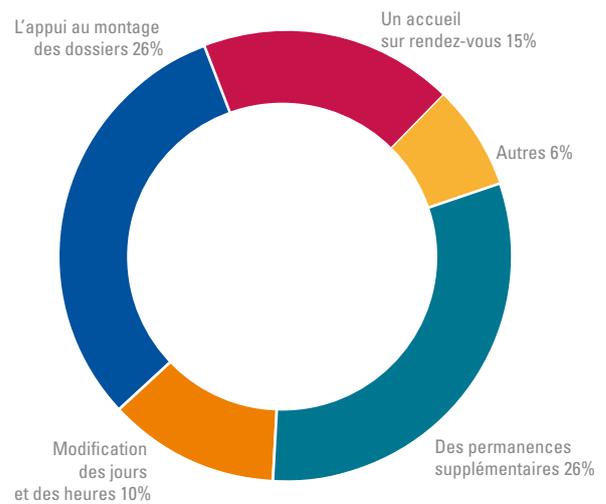
**37 %** des personnes interrogées disent connaître l'existence d'autres PAD en Haute-Garonne.

**Connaissance des permanences** : le "bouche à oreille" (34 %), le site internet du CDAD (23 %), les mairies (14 %), les services sociaux (11 %), le personnel judiciaire (13 %), les associations (4 %), les journaux et les affiches (6 %) 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 : 26 %
- L'appui au montage de dossiers : 26 %
- Un accueil sur rendez-vous : 15 %
- Une modification des jours et heures : 10 %
- Autres : 6 %

Bilan des dispositifs  
d'accès au droit





## Relais d'accès au droit

Tribunal Judiciaire de Toulouse

## Maisons de justice et du droit

Reynerie  
Lalande  
Tournefeuille

## Points d'accès au droit renforcés

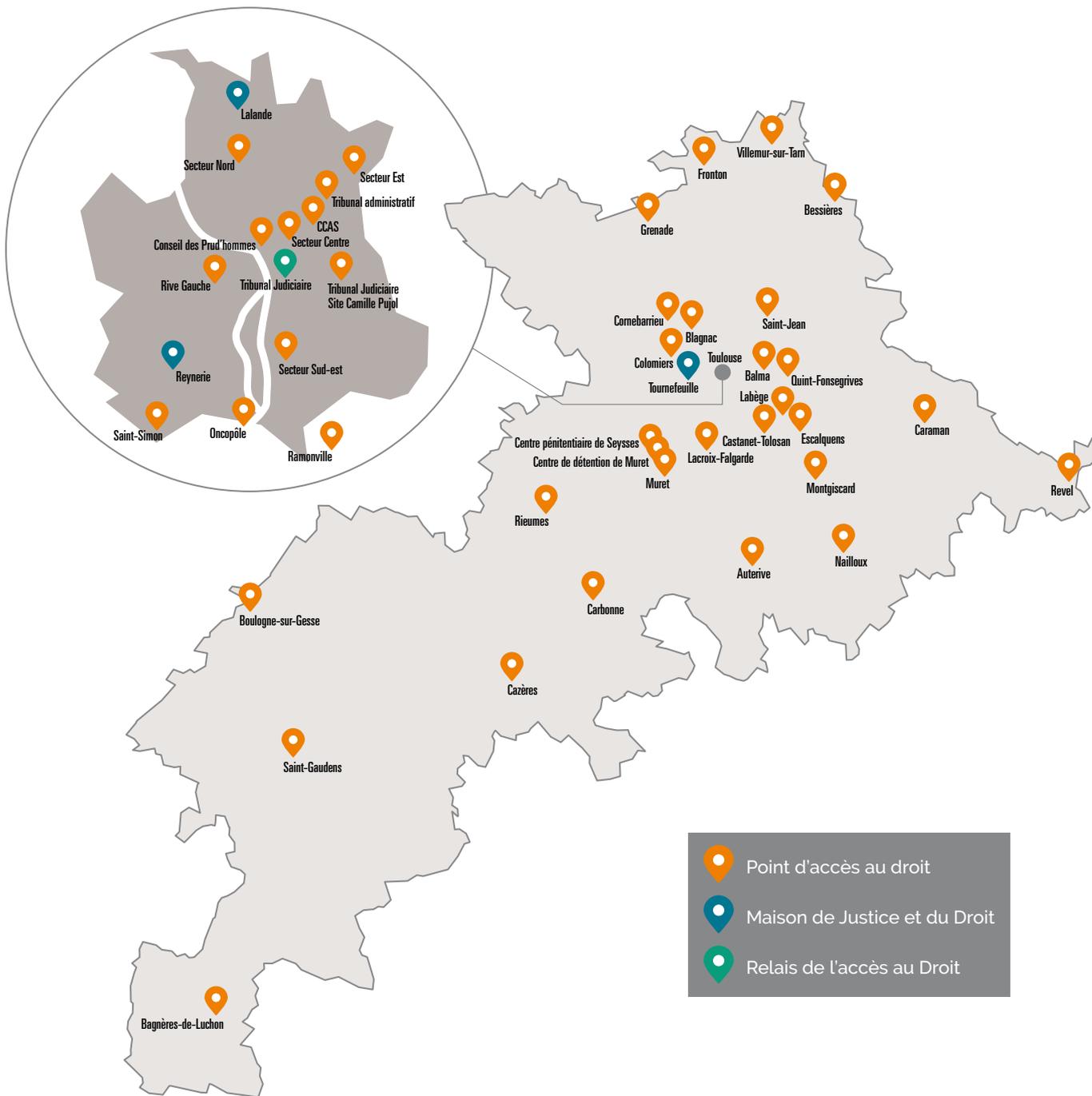
Muret  
Ramonville  
Saint-Gaudens

## Points d'accès au droit spécialisés

Droit de la consommation (TJ - Site Camille Pujol)  
Droit de la famille (TJ)  
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 2019



Ce relais d'accès au droit est issu de l'article 1<sup>er</sup> de la loi du 18 novembre 2016 relative à la réforme de modernisation de la justice du 21<sup>e</sup> 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 Judiciaires doivent se doter d'un dispositif d'accès au droit fonctionnel et adapté aux spécificités locales.

Le relais d'accès au droit du TJ 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.

Le Relais d'Accès au Droit du Tribunal Judiciaire 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.

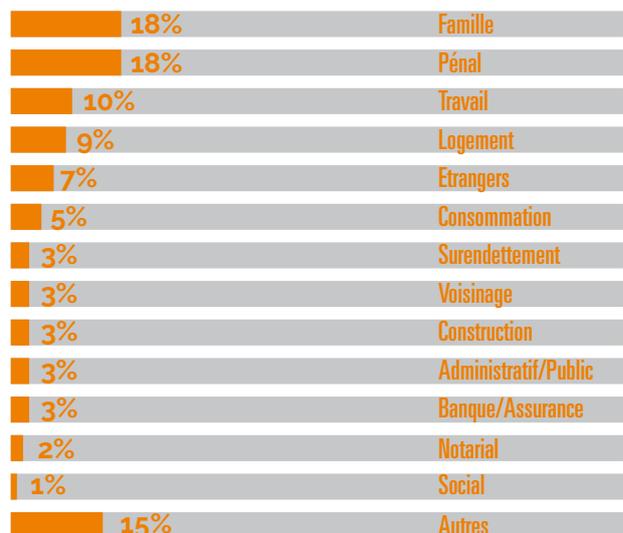
Ses horaires d'ouverture sont adossés sur ceux de la juridiction (9h-12h et 14h-16h) hormis le lundi après-midi et le mercredi.

## Une fréquentation en hausse

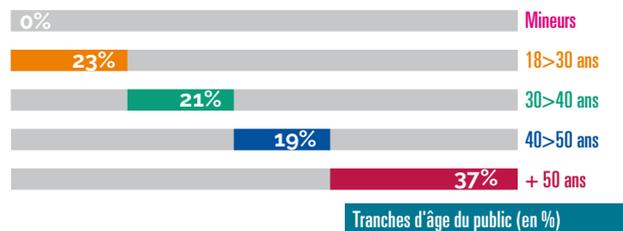


**923 personnes reçues en 2019** (640 en 2018) avec une moyenne qui tend à s'établir autour de 50 personnes par mois.

## Les thèmes abordés



## Le profil du public



## Les points de satisfaction

La possibilité de faire face aux situations d'urgence grâce à la possibilité de solliciter un avocat de permanence.

Un bon repérage lié très certainement à la mise à jour régulière du **flyer du TJ** intégrant une information sur le RAD, cette documentation étant disponible à l'accueil du TJ, 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



# L'essentiel sur les Maisons de la Justice et du Droit

■ **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 -

Le 18 juin 2019 un incendie a détruit la MJD de Lalande.

L'ensemble des permanences a été déplacé à la MJD de la Reynerie.

■ **MJD de Tournefeuille**, 7 rue Paul Valéry à Tournefeuille

- tél : 05 61 78 69 18 -

**Une fréquentation en légère hausse par rapport à 2018, 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 des mandataires judiciaires à la protection des majeurs et des conciliateurs...

En 2019, les trois MJD ont reçu, accueil physique et téléphonique confondus :

**47 787 usagers dont 19 294 pour l'accueil physique en 2019** (38 156 dont 16 432 pour l'accueil physique en 2018).

**5 971** bénéficiaires de consultations en 2019, 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...

**2 792** personnes ont bénéficié de consultations juridiques gratuites auprès d'un avocat en MJD (2 616 en 2018),

**1 955** avec un juriste du France Victimes 31 au titre de l'accès au droit et de l'aide aux victimes.

**647** avec des délégués du défenseur des droits,

**252** avec des conciliateurs de justice,

**109** avec des juristes de l'ADIL,

**135** avec des juristes de la MDEJ,

**81** 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 89 % des bénéficiaires lors des enquêtes de satisfaction.

▶ Les délais rapprochés de rendez-vous, appréciés de près de 78 % 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 2019

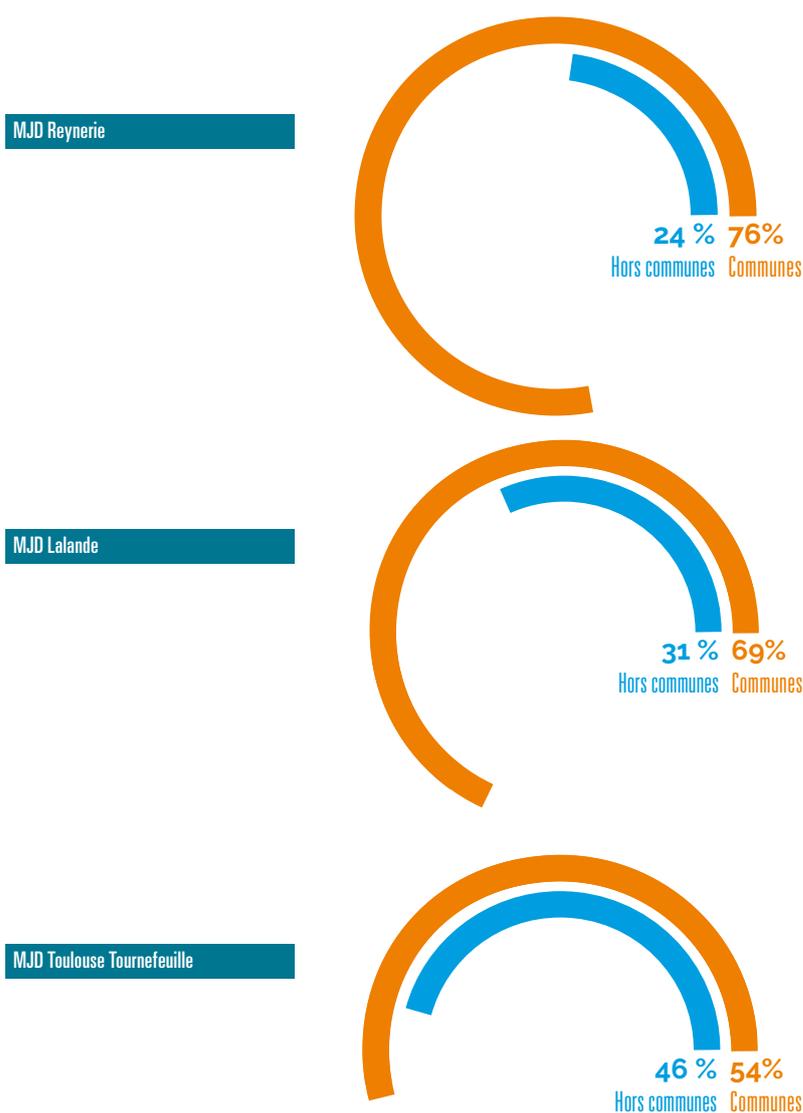
dans les maisons de justice et du droit

	Nombre de personnes reçues		Taux horaire de fréquentation		Nombre de permanences	Délais d'obtention des rdv
	2018	2019	2018	2019	2019	
<b>MJD Reynerie</b>	1 019	1 559	2,30	2,31	224	2 à 3 semaines 1 mois (droit social et des étrangers)
<b>MJD Lalande</b>	950	566	2,35	2,44	77	2 à 3 semaines 1 mois (droit social)
<b>MJD Tournefeuille</b>	647	667	2,32	2,22	99	2 à 3 semaines 1 mois (droit social)

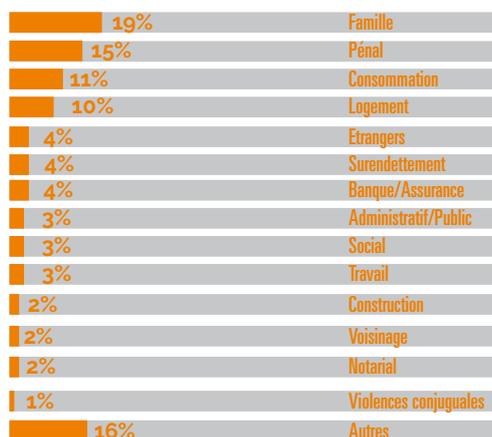
### ► Le profil des bénéficiaires des consultations

**L'âge** : les plus de 50 ans sont plus nombreux à consulter dans les MJD (sauf Reynerie 27 %)

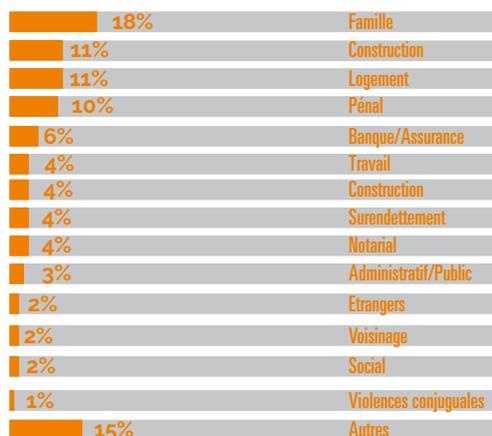
**La domiciliation** :



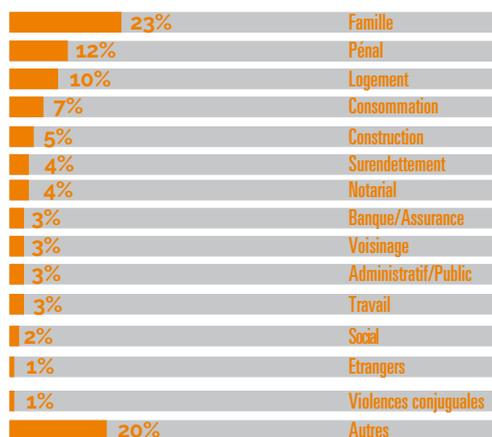
► Contentieux abordés :



MJD Reynerie

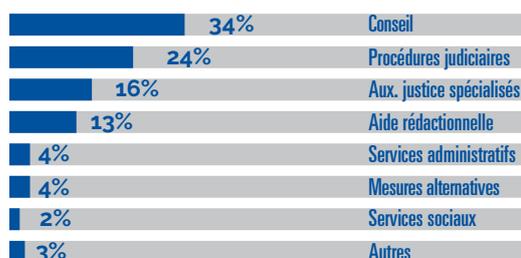


MJD Lalande

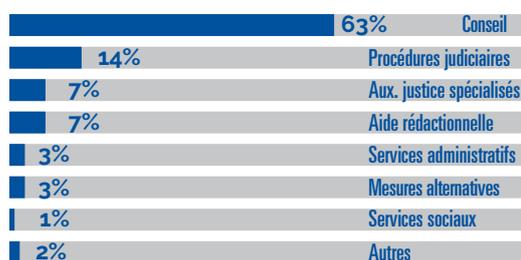


MJD Toulouse Tournefeuille

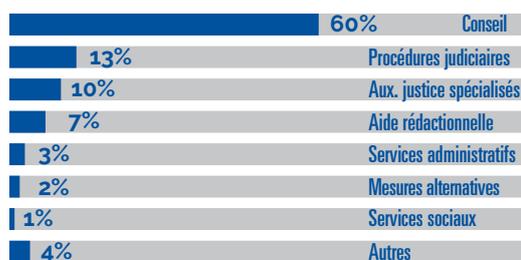
► Les orientations données par les permanenciers



MJD Reynerie



MJD Lalande



MJD Toulouse Tournefeuille

# L'accès au droit à la MJD de Lalande

## Incendie, transfert des permanences à la MJD Reynerie

### Une fréquentation

élevée

**566** personnes reçues par un avocat jusqu'au mois de juin, soit 77 permanences (950 personnes reçues en 2018 pour 133 permanences) dont 6 dans le cadre des consultations spécialisées droit du travail.

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

**192** personnes reçues par le délégué du défenseur des droits

**80** personnes reçues par un conciliateur de justice

**26** personnes reçues par un juriste de l'ADIL,

**20** personnes reçues par un juriste de la MDEJ.

**20** personnes reçues par un mandataire judiciaire à la protection des majeurs.

Au total, sur 5 mois d'activité, **1 221** personnes (2 022 en 2018) 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 **2,44** usagers par heure de permanence est en légère hausse (2,35 en 2018) et correspond toujours à la tranche élevée du critère de référence retenu (2 à 3 usagers par heure de permanence)

- **Le profil des publics** : **69** % des bénéficiaires sont domiciliés à Toulouse et les femmes consultent plus majoritairement que les hommes (54 %).

#### Des bénéficiaires plus jeunes que la moyenne départementale

Plus de 50 ans : 33 % (35 % moyenne départementale)  
De 40 à 50 ans : 23 % (27 % moyenne départementale)  
De 30 à 40 ans : 23 % (24 % moyenne départementale)  
De 18 à 30 ans : 21 % (16 % moyenne départementale)

- **Les comparatifs des contentieux abordés et orientations données dans les MJD figurent pages 48 et 49.**

#### Commentaires d'avocats :

*"Il serait intéressant de se voir communiquer les thématiques en amont de la permanence."*

*"Il faudrait préciser aux personnes que la consultation gratuite n'est pas là pour avoir un 2<sup>e</sup> avis sur une procédure en cours pour laquelle ils ont déjà un avocat."*

*"Très bon accueil à la MJD."*

*"J'ai précisé à la MJD de diriger les personnes avec des dossiers de pur droit pénal, vers des permanences spécialisés."*

*"Beaucoup de désistements certainement liés au changement de lieu."*



#### Points de vue des bénéficiaires de la MJD de Lalande 2019



#### 15 personnes ont répondu au sondage réalisé

- 53 % venaient pour la 1<sup>re</sup> fois, 87% de leur propre initiative et 13 % avaient été orientées par un tiers.
- Elles ont connu la MJD par le « bouche-à-oreille », 33 %, par le site internet du CDAD, 3 %, un service social, 7% la mairie, 13 %, une association 0%, la police 0 %. Il est à noter que 40 % des personnes disent connaître l'existence d'autres PAD.
- 67% sont venus parce que c'est gratuit, **60** % pour le côté humain et accessible, 13 % pour confirmer les dires de leur avocat.
- Elles sont employées 27%, demandeurs d'emploi 13% et retraités 27 %, ouvriers 7 %, profession libérale/cadres supérieurs 0 %, autres 27 %.

# L'accès au droit à la MJD Reynerie

## Un taux horaire de fréquentation

stable et élevé

**1 559** personnes reçues en 2019 par un avocat sur les 224 permanences (1 019 personnes reçues en 2018 sur 143 permanences) dont 15 dans le cadre des consultations spécialisées droit du travail et 11 en droit des étrangers.

personnes reçues par un juriste de l'ADIL,

**1 031** personnes reçues par France Victimes 31 au titre de l'accès au droit et de l'aide aux victimes,

**249** personnes reçues par le délégué du défenseur des droits.

**89** personnes reçues par un conciliateur de justice,

**81** personnes reçues par la MDEJ,

**44** personnes reçues par un juriste de l'ADIL

**18** personnes reçues par la mandataire judiciaire à la protection des majeurs (28 en 2018)

Au total, **3 071** (2 273 en 2018) usagers ont bénéficié de rendez-vous avec des professionnels du droit, intervenants associatifs, conciliateurs de justice, délégués du défenseur des droits et une mandataire judiciaire à la protection des majeurs.

Le taux moyen horaire de fréquentation des permanences avocats en MJD est de **2.30** personnes (2.32 en 2018) et de 2.67 pour les permanences droit des étrangers..

► **Le profil des publics : un public de proximité** avec 76% des bénéficiaires domiciliés sur Toulouse.

### Des bénéficiaires plus jeunes que la moyenne départementale :

Plus de 50 ans : 25 % (35% moyenne départementale)

de 40 à 50 ans : 78 % (27% moyenne départementale)

de 30 à 40 ans : 21 % (24% au niveau départemental)

de 18 à 30 ans : 22 % (16% au niveau départemental)

► **Les comparatifs des contentieux abordés et orientations données dans les MJD figurent pages 48 et 49.**

Très élevée, leur **satisfaction** concerne :

• la qualité de l'accueil **100 %** « Merci de l'accueil et de la compréhension»,

• la clarté des explications données et le sentiment d'avoir été écouté et compris **93 %**,

• la facilité d'obtention du rendez-vous 87 % ; la brièveté de l'attente sur place 93 % ;

la proximité 87 % ; l'anonymat 73 % ; le caractère pratique des horaires 80 %.

A l'issue de la consultation, 93 % disent y voir plus clair, et 73 % se sentent confirmés dans l'envie de défendre leurs droits. 87 % comptent suivre les avis reçus.

**Des souhaits et remerciements** : une aide au montage des dossiers 27% ; davantage de permanences 27%.

« Service à conserver, merci beaucoup. », « Les consignes sont claires et bien expliqués. Merci », « Entretien un peu plus long souhaitable. »

### Commentaires d'avocats :

*"Il manque une connexion internet"*

*"Une personne mal orientée (droit de la fonction publique et pas droit du travail pour un salarié de droit privé.)"*

*"Très bon accueil." (4 fois)*

*"Nombreux ont déjà un avocat et viennent vérifier les informations."*

*"Bonne organisation malgré l'annulation de rendez vous (non honorés)"*

*"Bonne organisation de la permanence qui nous avertit lorsque le rdv suivant est arrivé."*



## Points de vue des bénéficiaires

de la MJD de la Reynerie 2019



**517 personnes ont répondu au sondage réalisé par l'accueil de la MJD.**

- ▶ **62 %** venaient pour la 1<sup>re</sup> fois, 72 % de leur propre initiative et 28 % avaient été orientées par un tiers.
- ▶ Elles ont eu connaissance de la MJD par le « bouche-à-oreille » 37 %, un service social 10 % et le site internet du CDAD 27 %, une personne du monde judiciaire 14 %, une association 6 %, la mairie 10 %, les affiches 6 % et la police 3 %.
- ▶ **63 %** sont venus parce que c'est gratuit, **61 %** pour le côté humain et accessible, 16 % pour confirmer les dires de leur avocat.
- ▶ Elles sont cadres moyens ou employés (15%), demandeurs d'emploi (25%), ouvriers et retraités (13%), professions libérales ou cadres supérieurs (12%), étudiants (5%). Autres (17%).

Très élevée, leur **satisfaction** concerne :

- la qualité de l'accueil **98 %** « Merci de l'accueil et de la compréhension »,
- la clarté des explications données **86 %** et le sentiment d'avoir été écouté et compris **85 %**,
- la facilité d'obtention du rendez-vous 81 % ; la brièveté de l'attente sur place 81 % ; la proximité 74 % ; l'anonymat 68 % ; le caractère pratique des horaires 74 %.

A l'issue de la consultation, 80% y voient plus clair, 49% sont confirmés dans l'envie de défendre leurs droits, 74% comptent suivre les avis. 91% des personnes sondées conseilleraient cette consultation à un proche.

**Des souhaits et remerciements :** une aide au montage des dossiers 32% ; davantage de permanences 15%, et la modification des jours et heures 12%.

« Merci pour votre accueil. », « J'aurais souhaiter une aide à la formulation et accompagnement d'un courrier. », « Bonne compétences et sympathie. », « Horaires plus adaptées pour personnes actives professionnellement. », « Proposer des spécialistes du droit sur certains domaines comme avocat fiscalistes/comme litige mairie et/ou préfecture. », « Très bien écouté et informé. » « Allonger les rdv de 10 min... soit 30 min pour les rdv merci. » « Permanence plus longue seraient un idéal. » « Très satisfait de la consultation. » « Je suis à la recherche d'un avocat qui puisse défendre ma mère qui est en EHPAD et sous tutelle. » « Avocat fiscaliste serait intéressant. » « Des permanences en droit public pour conseils. » « RAS Accueil et conseils clairs et précis. » « Je suis satisfaite. Heureusement que vous êtes là pour nous aider. » « La consultation d'un avocat avec interprète est bénéfique pour la compréhension du message et les échanges avec plus de précision et clarifié. » « Adapter les locaux aux handicapés sur fauteuil. Rajouter des interprètes en fonction de la typologie du public. » « Il faudrait plus de personnes comme ça : attentif, à l'écoute, sourlant, accueillant et professionnel. » " Les horaires ne sont pas faciles lorsque l'on travaille » « Puisque nous donnons le motif de notre visite, autant avoir une personne qui connaisse le sujet » « Temps de rdv plus long : 30min si besoin. » « RDV plus long. » « Tout s'est très bien passé, bons conseils » « 20 minutes c'est très rapide, ne serait-il pas possible de passer à 30 minutes ? » « Délai de consultation court. » « Aide au montage des dossiers. » « J'aurais aimé un avocat un peu plus diversifié dans plusieurs domaines du droit. » « J'aurais aimé pouvoir parler plus longuement. » « Endroit (bâtiment) semblant fermé en n'engageant pas à entrer (grilles, voitures cassées sur parking). Manque de chaleur. » « Utiliser des termes simples pour faciliter la compréhension, aider pour constituer les dossiers. » « Allonger le temps pour étudier vraiment le dossier » « Consacrer d'avantage de plages horaires pour les RV ; difficile avec le travail... » « Plus de permanences serait un plus. » « Manque de temps pour écouter et comprendre. » « Davantage de temps. » « Le service est de qualité mais 20 min ce n'est pas assez. Le RDV est vite pris, peu d'attente à l'accueil. Service gratuit à la différence d'un avocat. » « On aimerait avoir une aide complète à la constitution de dossier, mais je comprends que c'est le travail d'un avocat. » « J'aurais apprécié être aidée et accompagnée dans la construction de mon dossier. » « Aidez les gens à monter les dossiers et établir des lettres dans le possible et prendre plus de temps pour comprendre le dossier. »

# L'accès au droit à la MJD de Tournefeuille

## Une fréquentation élevée, et en légère baisse

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

**667** personnes reçues par un avocat pour 94 permanences (737 personnes reçues pour 91 permanences en 2018) dont 10 dans le cadre des consultations spécialisées droit du travail

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

**206** personnes reçues par un délégué du défenseur des droits

**83** personnes reçues par un conciliateur de justice

**43** personnes reçues par un mandataire judiciaire à la protection des majeurs

**39** personnes reçues par un juriste de l'ADIL

**34** personnes reçues par la MDEJ

Au total, **1 679** (1528 en 2018) personnes ont bénéficié de rdv avec des professionnels du droit, intervenants associatifs, conciliateurs de justice, délégués défenseur des droits et mandataire judiciaire à la protection des majeurs.

Le nombre moyen de personnes reçues par heure est de **2,22** personnes par heure (2.52 pour la permanence droit du travail).

► **Le profil des publics** : Une nette vocation intercommunale avec 46 % des bénéficiaires venant de communes avoisinantes. Par ailleurs, les femmes consultent en plus grand nombre (60 %).

Plus de 50 ans : 35 % (35 % moyenne départementale)  
De 40 à 50 ans : 26 % (27 % moyenne départementale)  
De 30 à 40 ans : 23 % (24 % au niveau départemental)  
De 18 à 30 ans : 15 % (16 % au niveau départemental)  
1 mineur a consulté

► **Les comparatifs des contentieux abordés et orientations données dans les MJD figurent page pages 48 et 49.**



### Commentaires d'avocats :

« Permanence très bien organisée »

« Accueil très sympathique. »

« Interdire les clients venant pour vérifier ce que fait leur conseil dans le cadre d'une procédure pendante. »

« Lors de cette permanence, il y'avait beaucoup d'absents ( 5 absents sur 8 inscrits). »

« Nous former davantage sur les services gratuits de consultation ou d'assistance vers lesquels renvoyer les personnes si nécessaire. »

« Créneaux de 20 minutes inadaptés à ce type de problématiques, permanence surchargée. » « Veiller à ce que les consultations gratuites par nature juridiques ne deviennent pas de permanences d'information sur leurs droits sociaux - Les consultations n'appelaient pas toujours des problématiques juridiques. »

« La moitié des personnes ne se sont pas présentées. »

## Points de vue des bénéficiaires

de la MJD Tournefeuille - 2019



**178 personnes ont répondu au sondage réalisé par l'accueil de la MJD.**

- ▶ 61 % venaient pour la 1<sup>re</sup> fois. 71 % venaient de leur propre initiative, 29% avaient été orientées par un tiers.
- ▶ Elles ont connu la MJD par le « bouche-à-oreille » (35 %), le site internet du CDAD (20%), la mairie (16 %), un service social (12 %), un personnel judiciaire (5 %), une association, les services de police mais également en passant devant (5 %).
- ▶ 62 % sont venus parce que c'est gratuit, 67 % pour le côté humain et accessible, 11% pour confirmer les dires de leur avocat.
- ▶ Elles sont employées (ou cadres moyens) (27 %), demandeurs d'emploi (20 %), retraités (15 %), ouvriers (10 %), cadres (3 %), étudiants (0 %), autres (16 %) : intérimaires, aidants familiaux, artisans...

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

- la qualité de l'accueil (99 %) la clarté des explications données (93 %) ; la proximité (79 %), le sentiment d'avoir été écouté et compris (92 %), le caractère pratique des horaires (81 %) ; la brièveté de l'attente sur place (87 %) ; l'anonymat (65 %).
- A l'issue de la consultation, 78 % disent y voir plus clair. 51 % se sentent confirmés dans l'envie de défendre leurs droits, 83 % comptent suivre les avis reçus..

**Des souhaits** : Davantage de permanences et une aide au montage des dossiers (26%);

**Des suggestions et des remerciements** : « Rendez-vous plus long au vu du dossier complexe ». « Allonger la durée d'entretien à 30 mins ». « RDV plus long »

« Service utile, efficace et humain », « Merci beaucoup pour les conseils ! » « Excellent accueil, personne humaine, compréhensive, à l'écoute. Très satisfaite de ce rdv » « Plus de temps d'entretien, 20 minutes n'est pas suffisant. » « Allonger le temps pour étudier vraiment le dossier » « Très bon conseil et accueil. »

## o2-2 Les points d'accès au droit renforcés

L'essentiel

Muret

Ramonville

Saint-Gaudens



# L'essentiel sur les Points d'Accès au Droit Renforcés

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 à la protection des majeurs et des médiateurs familiaux.

## Une fréquentation

très élevée et en augmentation

En 2019, les trois points d'accès au droit renforcés ont accueilli **1 853** personnes pour des consultations gratuites avec des professionnels du droit et entretiens avec des juristes du secteur associatif et autres intervenants (1 645 en 2018) :

**1 390** par des avocats (1 306 en 2018)

**114** par des notaires (95 en 2018)

**55** par des huissiers de justice (62 en 2018)

**175** dont le BAV par l'ACCJSE (64 en 2018)

**44** par l'ADIL, au PADR de Ramonville (35 en 2018)

**75** par les délégués du défenseur des droits aux PADR de Muret et Ramonville (83 en 2018 en incluant St Gaudens)

*Sur le PAD de Saint-Gaudens (permanences au TJ 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 et actualisé en 2019.*

## 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 Judiciaire 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 2019

- ▶ 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.
- ▶ Un appui à l'animation au moyen de réunions de présentation des différents intervenants.

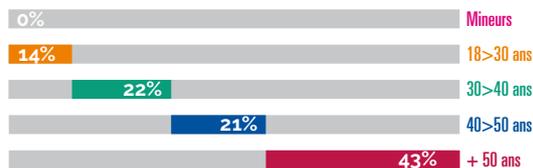
# Les Points d'Accès au Droit Renforcés

en 2019

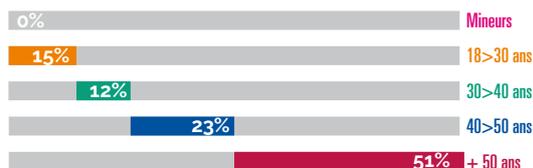
## ► Le profil des bénéficiaires des consultations avocats

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

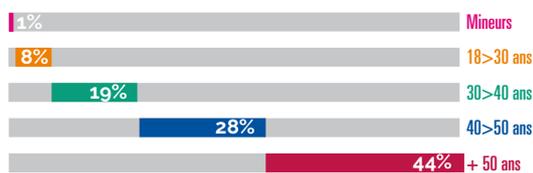
Muret



Ramonville



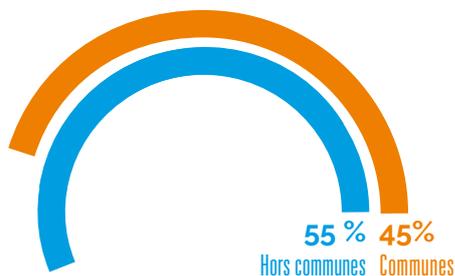
Saint-Gaudens



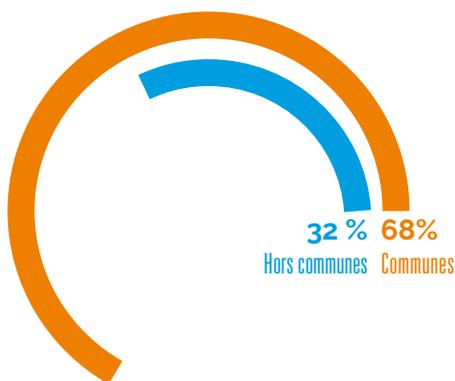
## La domiciliaion :

Une vocation intercommunale marquée à Muret et Saint-Gaudens, communale à Ramonville;

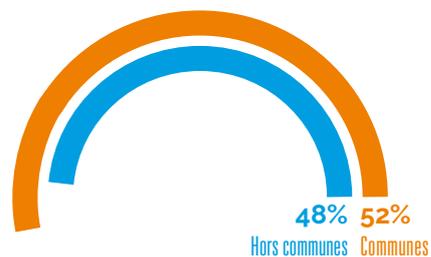
Muret



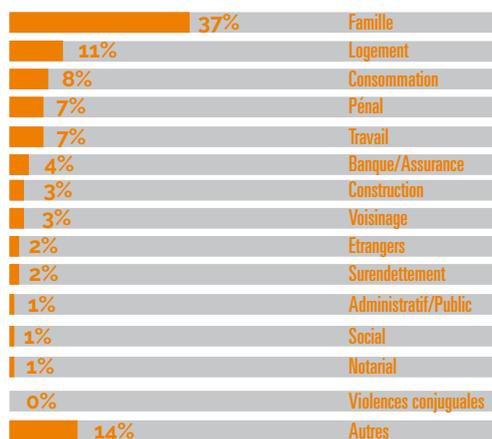
Ramonville



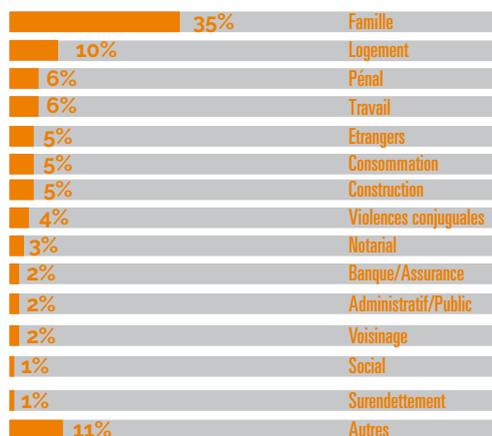
Saint-Gaudens



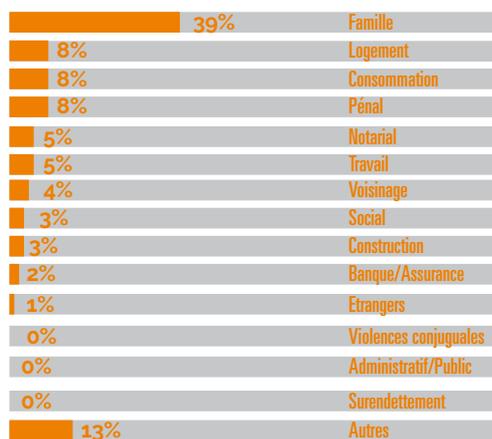
► **5 contentieux souvent abordés** : droit de la famille, du logement, de la consommation, droit pénal et droit du travail...



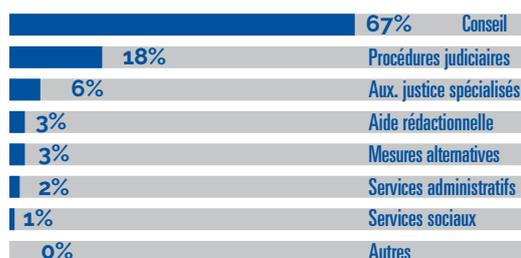
Muret



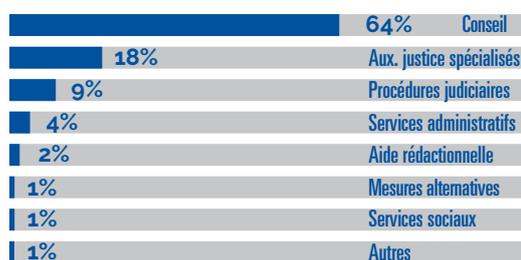
Ramonville



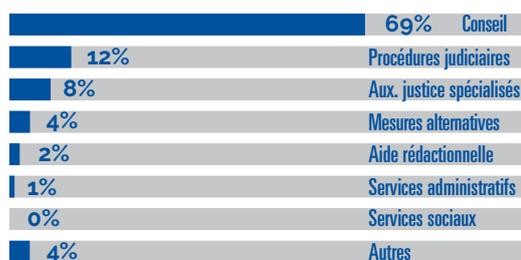
Saint-Gaudens



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 2019, les données font état de **405** personnes reçues (355 en 2018) :

**331** personnes (309 en 2018) reçues par un avocat, soit **2.45** personnes par heure de permanence, ce qui situe ce PADR dans la tranche horaire idéale.

**24** personnes reçues par un huissier de justice (26 en 2018)

**50** personnes reçues par le délégué du défenseur des droits (49 en 2018)

► **Le profil du public** : 45 % des bénéficiaires viennent de Muret et 53 % des consultants sont des femmes.

Les tranches d'âge sont les suivantes :

### Age des usagers du PADR de Muret :

Plus de 50 ans : 43 % (35 % moyenne départementale)

De 40 à 50 ans : 21 % (27 % moyenne départementale)

De 30 à 40 ans : 22 % (24 % moyenne départementale)

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

Aucun mineur n'a consulté

► **Les comparatifs des contentieux abordés et orientations données au PADR de Muret figurent pages 58 et 59.**

### Commentaires d'avocats :

« La cadence de 20 min/rdv est courte, il faut contenir le flot de paroles. Très bon accueil du personnel. »



## Points de vue des bénéficiaires

du PADR de Muret- 2019

**37 personnes ont répondu au sondage réalisé par l'accueil du PADR de Muret.**

- **62 %** venaient pour la 1<sup>re</sup> fois : 65 % venaient de leur propre initiative, 35 % avaient été orientées par un tiers.
- Ils ont connu le PADR par le « bouche à oreille » (22 %), la mairie (22 %), un service social (12 %), en passant devant et une association (5 %), le site internet du CDAD (20 %) et un personnel judiciaire (13 %).
- 65 % sont venus parce que c'est gratuit et pour le côté humain et accessible 67 %, 5 % pour confirmer les dires de leur avocat.
- Ils sont employés ou cadres moyens (38 %), demandeurs d'emploi et retraités (24 %), cadres supérieurs ou professions libérales et étudiants (3 %). 26 % sont issus d'une autre profession.

Très élevée (89 % conseilleraient cette consultation à un proche !), leur **satisfaction** concerne :

- la qualité de l'accueil (68 %)
- la clarté des explications données et le sentiment d'avoir été écouté et compris (78 % et 76 %)
- la facilité d'obtention du rendez-vous (70 %) ; la brièveté de l'attente sur place (54 %)
- la proximité (70 %) ; l'anonymat (73 %) ; le caractère pratique des horaires (80 %)

A l'issue de la consultation, 76 % disent y voir plus clair. 43 % se sentent confirmés dans l'envie de défendre leurs droits. 70 % comptent suivre les avis reçus.

**Leurs souhaits** : Davantage de permanences (27 %), une aide au montage des dossiers et une prise de rdv (14 %), la modification des jours et heures (8 %) ;

**Des suggestions et des remerciements** : « 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 **2.15** usagers par heure de permanence (2.41 en 2018).

### Au total, 292 personnes reçues en 2019 (311 en 2018) :

**142** par des avocats (159 en 2018)

**69** par des notaires (64 en 2018)

**12** par des huissiers de justice (17 en 2018)

**44** par les juristes de l'ADIL (35 en 2018)

**25** par un délégué du Défenseur des droits (36 en 2018)

- **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 (60 %).

Les tranches d'âge sont les suivantes :

#### Age des usagers du PADR de Ramonville :

Plus de 50 ans : 51 % (35 % moyenne départementale)  
De 40 à 50 ans : 23 % (27 % moyenne départementale)  
De 30 à 40 ans : 12 % (24 % moyenne départementale)  
De 18 à 30 ans : 15 % (16 % moyenne départementale)  
Aucun mineur n'a consulté

- **Les comparatifs des contentieux et orientations données au PADR de Ramonville figurent pages 58 et 59.**

#### Commentaires d'avocats :

*Pas de commentaire particulier*



# Le Point d'Accès au Droit Renforcé

de Saint-Gaudens

## Une fréquentation

particulièrement élevée

Avec **1 156** personnes reçues en 2019 (952 en 2018) ce point d'accès au droit, dont les permanences sont désormais assurées dans les locaux du TJI de Saint-Gaudens, connaît une hausse de fréquentation:

**917** personnes reçues par des avocats (838 en 2018), soit une fréquentation horaire de **3.36** personnes (3.37 en 2018), et un taux bien supérieur à l'indice de référence qui est de 2 à 3 usagers par heure de permanence.

**45** par des notaires (31 en 2018)

**19** par des huissiers de justice (19 en 2018)

**175** par l'ACCJSE, au titre de l'aide aux victimes et de l'information juridique (64 en 2018)

L'augmentation du nombre des victimes dans le cadre du BAV s'explique par une meilleure coordination avec les services enquêteurs et une comptabilisation des victimes qui ont bénéficié d'un suivi dans le cadre d'un dépôt de plainte, qu'il s'agisse des personnes accompagnées aux audiences ou de celles qui sont reçues après l'audience pour un dossier CIVI ou SARVI.

Le nombre de personnes reçues dans le cadre des permanences d'information sur la médiation familiale et des permanences de mandataires judiciaires à la protection des majeurs, n'a pas été communiqué.

► **Le profil du public** pour les permanences avocats : très nette vocation intercommunale avec 48 % des consultants qui demeurent à Saint-Gaudens.

Les tranches d'âge sont les suivantes :

### Age des usagers reçus :

Plus de 50 ans : 44 % (35 % moyenne départementale)

De 40 à 50 ans : 28 % (27 % moyenne départementale)

De 30 à 40 ans : 19 % (24 % moyenne départementale)

De 18 à 30 ans : 8 % (16 % moyenne départementale)

7 mineurs ont consulté

► **Les comparatifs des contentieux et orientations données au PAD de Saint-Gaudens figurent pages 58 et 59.**

### Commentaires de notaires :

*Pas de commentaire particulier*



## Points de vue des bénéficiaires

du PADR de Saint-Gaudens- 2019



### 121 bénéficiaires ont répondu au sondage réalisé par l'accueil du PADR de Ramonville.

- ▶ 83 % venaient pour la 1<sup>re</sup> fois, 74 % venaient de leur propre initiative, 26 % avaient été orientées par un tiers.
- ▶ Ils ont connu le PADR par la mairie (8 %), le « bouche à oreille » (58 %), 74 % sont venus parce que c'est gratuit, 41 % pour le côté plus simple, plus humain et accessible que le Tribunal, 17 % pour confirmer les dires de leur avocat..
- ▶ Ils sont employés ou cadres moyens (33 %), retraités (17 %), demandeurs d'emploi (33 %), professionnels libéraux ou cadres supérieurs (9 %). Autres (8 %)

83 % d'entre eux conseilleraient cette consultation à un proche. Très élevée, leur satisfaction concerne :

- la qualité de l'accueil (91 %) ; la clarté des explications données (83 %) ; le sentiment d'avoir été écouté et compris (83 %),
- la facilité d'obtention du rendez-vous (66 %) ; la brièveté de l'attente sur place (74 %)
- la proximité (74 %) ; l'anonymat (74 %) le caractère pratique des horaires (74 %).

A l'issue de la consultation, 74 % disent y voir plus clair. 50 % se sentent confirmés dans l'envie de défendre leurs droits. 68 % comptent suivre les avis reçus.

**Des souhaits** : davantage de permanences (4 %), une aide au montage des dossiers (8 %), un accueil sur rendez-vous (6 %).

**Des remerciements** : « Je suis satisfaite, et contente ! », « Le site CDAD-Haute-Garonne.fr n'est pas bien référencé sur Google »

« Il serait bien d'avoir une autre permanence avec rendez-vous » « Je suis très bien accueillie par tous les services et je tiens beaucoup à les féliciter et les remercier ! Sans ces personnes bienveillantes nous sommes perdus et oubliés. Merci beaucoup ! » « Grand merci pour l'accueil. » « Très bon accueil, très bon conseils. » « Attente trop longue (peut-être instaurer des RV). Num d'arrivé éventuellement pour ordre de passage.» « Très très satisfaite. »



## 2-3

# Les points d'accès au droit spécialisés

L'essentiel

Droit de la consommation et logement  
*(TJ de Toulouse - site Camille Pujol)*

Droit de la famille *(TJ de Toulouse)*

Droit des enfants et jeunes majeurs - *MDEJ*

Notaires *(TJ de Toulouse - site Camille Pujol,  
Oncopole, TJ de St-Gaudens, Ramonville)*

Droit administratif *(TA)*

Huissiers de Justice *(TJ de Toulouse - site Camille  
Pujol, TJ de St-Gaudens, Ramonville, Muret, et Revel)*

PAD en langue des signes française - *LSF  
(MJD de La Reynerie et Ramonville)*

Droit du travail *(CPH et MJD)*

Droit du logement - *ADIL*

Aide aux victimes en MJD et bureau d'aide  
aux victimes - *France Victimes 31,  
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, TJ de Toulouse - site Camille  
Pujol, TJ de St-Gaudens et Muret)*



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

- **Tribunal Judiciaire - site Camille Pujol, ancien tribunal d'instance** : 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 avec une procédure en cours.
- **Pôle de la famille / TJ de Toulouse** : l'utilisateur y trouve des permanences spécialisées d'avocats en droit de la famille (2/semaine), de notaires concernant les 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 tenues 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 Judiciaire - site Camille Pujol (2/mois), au PADR de Saint-Gaudens (1/mois), au PADR de Ramonville (1/mois) et au TJ de Toulouse (1/mois).
- **Huissiers de justice** : permanences au Tribunal Judiciaire - site Camille Pujol (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 tenues 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 TJ de Toulouse. Les permanences y sont tenues par le France Victimes 31 de façon quotidienne. Permanences tenues 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 TJ de Saint-Gaudens (fin 2014)
- **Lutte contre les discriminations** : permanences de délégués du défenseur des droits au sein des PADR de Muret, Ramonville et dans les MJD.
- **Droit des patients** : permanences spécialisées d'avocats et de notaires à l'Oncopole, dans les locaux de la *ligue contre le cancer*. Ce PAD spécialisé a été créé en octobre 2011.
- **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 Judiciaire - site Camille Pujol, au Tribunal Judiciaire 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. A l'issue d'une expérimentation du 11 septembre 2018 au 12 mars 2019, cette permanence a été pérennisée. Une seconde permanence est en cours d'expérimentation au PADR de Ramonville depuis novembre 2019.

# Le point d'accès au droit spécialisé

Droit de la consommation et du logement  
au Tribunal Judiciaire de Toulouse  
site Camille Pujol

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

En 2019, **958** usagers ont bénéficié d'une consultation avec un professionnel du droit sur ce PAD spécialisé (912 en 2018) qui propose 2 permanences hebdomadaires avocats, spécialisées en droit du logement, de la consommation et surendettement, une permanence bimensuelle de notaires et une permanence bimestrielle d'huissiers de justice :

**722** personnes reçues par les avocats

**180** personnes reçues par les notaires

**56** personnes reçues par les huissiers de justice

Ce point d'accès au droit se situe toujours dans la tranche idéale de fréquentation avec un taux horaire de **2.74** usagers reçus par heure de permanence pour les consultations avocats (2.83 en 2018), **3.16** pour les consultations de notaires (2.98 en 2018) et **0.81** pour les consultations d'huissiers de justice.

► **Le profil des publics** : Ils sont originaires pour 70 % de Toulouse (consultations d'avocats) et 50 % des consultants sont des femmes.

37 % des consultants ont plus de 50 ans,  
33 % ont entre 40 et 50 ans  
20 % entre 30 et 40 ans  
les personnes de 18 à 30 ans représentent 21 %

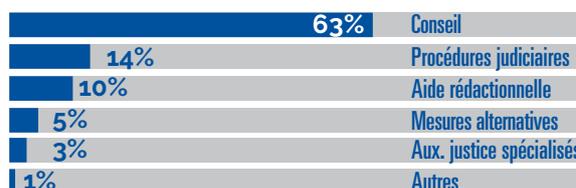
## Consultations d'avocats : les domaines du droit abordés

Ce PAD, spécialisé en droit du logement (28 % des demandes en 2019) et en droit de la consommation (15 %) traite également un large spectre de besoins relevant :

- du droit de la famille : 7 %,
- du surendettement : 7 %
- du droit de la construction : 6 %
- du droit bancaire et assurances : 4 %
- des troubles de voisinage : 3 %
- du droit notarial : 3 %
- autres thèmes : 14 %.

► **Concernant les permanences de notaires et d'huissiers de justice au Tribunal Judiciaire de Toulouse - site Camille Pujol, se reporter pages 72 & 73.**

## Les orientations données lors des consultations avocats



Les conseils seuls ont représenté 63 % des consultations et 14 % des entretiens ont abouti à une procédure judiciaire, 3 % à une orientation vers un auxiliaire de justice spécialisé et 5 % vers des mesures alternatives. Aide rédactionnelle pour 10,5 % des bénéficiaires.

## Commentaires d'avocats :

- « Permanences très bien organisée. Rendez-vous respectés par les personnes. Codes à disposition. »
- « L'atmosphère y est glaciale (chauffage), l'accueil particulièrement bienveillant et chaleureux. »
- « Deux absents. Durée des RDV trop courte (10 min contre 20 min habituellement). »
- « Une seule remarque, à savoir que la durée des consultations (15 min) est insuffisante. »
- « Délai de 10 mins de consultations. Un peu court. »
- « Parfois peu de temps pour entendre les problèmes et conseiller au mieux, domaines très variés avec peu de logement, consommation. »
- « Les rendez-vous sont d'un quart d'heure ce qui rend difficile de répondre correctement aux questions qui nous sont posées. »
- « 15 min par intervention ne sont pas suffisantes. Les justiciables ne sont que rarement concis dans leurs demandes. Merci d'informer en amont du temps à notre déposition et demander de ne présenter qu'un seul litige par RDV. »
- « L'impression d'avoir été utile. »



## Points de vue des bénéficiaires 2019

47 personnes ont répondu au sondage réalisé par l'accueil du TI de Toulouse.

- ▶ 70 % venaient pour la 1<sup>re</sup> fois, 20 % de leur propre initiative. 26 % avaient été orientées par un tiers. - Ils ont connu le PAD par un personnel judiciaire (20 %), le « bouche à oreille » (10 %), le site du CDAD (40 %), un service social (10 %).
- ▶ 90% sont venus parce que c'est gratuit, 60 % pour le côté humain, accessible, 40 % pour confirmer les dires de leur avocat.
- ▶ Ils sont demandeurs d'emploi (10 %), étudiants (10 %), retraités (10 %), employés ou cadres moyens (40 %), ouvriers (10 %). Autres (10 %). 100 % des bénéficiaires conseilleraient cette consultation à un proche.

Très élevée, leur satisfaction concerne : la qualité de l'accueil 90 % ; la proximité 50 % ; la clarté des explications données 100 % ; le sentiment d'avoir été écouté et compris 90 %, la brièveté de l'attente sur place 80 % ; l'anonymat 60 % ; le caractère pratique des horaires 70 %

A l'issue de la consultation, 90 % disent y voir plus clair, et 100 % comptent suivre les avis reçus. 50 % se sentent confirmés dans l'envie de défendre leurs droits.

**Des souhaits et suggestions :** des permanences supplémentaires (20 %), une aide au montage des dossiers (40 %), la modification

des jours et heures (10 %), un accueil sur rendez-vous (20 %) - Pas de commentaire particulier.



# Le point d'accès au droit spécialisé

Droit de la famille au Tribunal Judiciaire de Toulouse

Le droit de la famille représente 33 % 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 TJ de Toulouse, le droit de la famille représente 91 % des demandes..

## Une fréquentation toujours très élevée

### ► Les consultations des professionnels du droit :

**Avocats : 1 167** personnes reçues en 2019 (1 063 en 2018), soit un taux horaire de fréquentation de 3.13 usagers par heure de permanence (3.20 en 2018). Ces permanences hebdomadaires sont tenues tous les mardis et vendredis matin sans rendez-vous sur une durée de 4h, régulièrement dépassée.

**Notaires : 66** personnes reçues par les notaires en 2019 (47 en 2018) 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 TJ 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<sup>e</sup> 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. 3 153 personnes reçues en 2019 (2 464 en 2018)

### ► Profil des personnes reçues dans les consultations spécialisées d'avocats :

73 % des personnes reçues sont domiciliées à Toulouse. Un public jeune : 24 % des consultants sont âgés de plus de 50 ans, 26 % ont entre 40 à 50 ans, 26 % entre 30 à 40 ans, les 18-30 ans représentent 21 %. 4 mineurs ont consulté. Les femmes consultent en plus grand nombre que les hommes (61%).

### ► 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 60 % des consultations ont donné lieu à des conseils et 36 % ont abouti à 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 :

« Il serait préférable de fixer des rendez-vous avec les justiciables comme au sein des MJM.

En effet il est assez difficile de gérer le nombre important d'arrivées sans avoir à l'esprit à l'avance du nombre de rdv à assurer dans la plage horaire impaire »

« Peut-être penser à mettre plus de formulaires type AT dans le bureau. »

« Les personnes ne sont pas toutes bien orientées. La permanence est destinée à des dossiers JAF mais certaines viennent pour autre chose : droit des étrangers, droit bancaire. »

« 15 personnes c'est trop ! Il faut compter environ 20 minutes/rdv »

« Certaines personnes se sont présentées pour consultations ne concernant pas le JAF. »

« Laisser un ordinateur disponible avec internet. »



# 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 dans chaque MJD. Il s'agit d'un accueil individuel et confidentiel pour une information juridique et sociale suivi parfois d'un accompagnement.

**La MDEJ intervient également en matière de médiation familiale**

## Fréquentation stable en MJD pour ces permanences spécialisées

Au total, **135 mineurs et jeunes adultes** ont été informés par la Maison des droits des enfants et des jeunes (MDEJ) :

**81** à la MJD Reynerie (76 en 2018)

**20** à la MJD de Lalande (68 en 2018)

**34** à la MJD de Tournefeuille (33 en 2018)

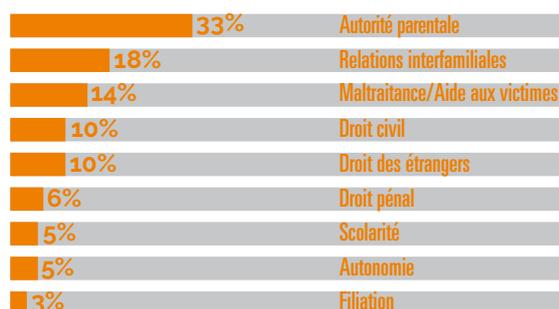
**La MDEJ a informé 191 personnes en rendez-vous physiques en 2019** (dont 56 au siège de la MDEJ) et a réalisé 191 entretiens téléphoniques et par messagerie.

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

- Les professionnels et associations partenaires (52 %)
- via les actions de la MDEJ (8 %)
- internet (26 %)
- Les MJD (10 %)
- L'entourage (4 %)

## 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** : Les entretiens sont co-animés par un juriste et un professionnel du champ social ou clinique. Le premier apporte des informations légales, explique la procédure et les démarches à effectuer, le second 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 2019, les notaires ont reçu, dans les 5 PAD du département où ils tiennent des permanences, **380** personnes (307 personnes en 2018), sachant qu'il n'y a pas de permanences en juillet-août.

La fréquentation de ces permanences se répartit comme suit :

**Tribunal Judiciaire de Toulouse - site Camille Pujol** : (deux permanences mensuelles de 3 h, sur rendez-vous) : **180** personnes reçues (152 en 2018).

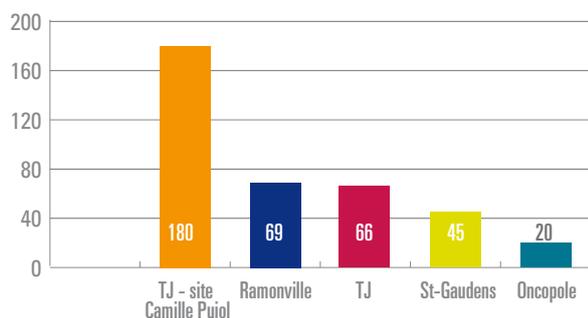
**PADR de Saint-Gaudens** (permanence mensuelle sur rendez-vous) : **45** personnes reçues (31 en 2018).

**PADR de Ramonville** : (1 permanence mensuelle sur rendez-vous) **69** personnes reçues (64 en 2018).

**Tribunal Judiciaire de Toulouse** : (1 permanence mensuelle sur rendez-vous) **66** personnes reçues (47 en 2018).

**Oncopole** (locaux ligue contre le cancer) : **20** personnes reçues sur la permanence mensuelle de 2 h mise en place en 2013 (13 en 2018)

Ces permanences sont très sollicitées et bien repérées.



► **Les publics reçus** : Sur l'ensemble de ces 5 PAD, 66 % des usagers consultent sur la commune d'implantation du PAD : ce chiffre est bien plus élevé au TJ de Toulouse et au TJ- site Camille Pujol. 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 59 %, la tranche des 40 à 50 ans : 22 % et 16 % la tranche d'âge des 30 à 40 ans. Les bénéficiaires de 18 à 30 ans représentent plus de 4 %.

Parmi les questions traitées, le droit de la famille reste la principale préoccupation avec 67 % des demandes, suivi par le droit notarial 20 %, le droit du logement 3 %. Autres thèmes : 5 %.

## ► Les orientations données

<b>83%</b>	Conseil
<b>3,3%</b>	Procédures judiciaires
<b>2,2%</b>	Mesures alternatives
<b>1,6%</b>	Aux. justice spécialisés
<b>1,6%</b>	Aide rédactionnelle
<b>1,4%</b>	Services administratifs
<b>0%</b>	Services sociaux

83 % des consultations ont donné lieu à des conseils exclusivement et 3,3 % ont été orientés vers une procédure judiciaire, 1,6 % vers un auxiliaire de justice spécialisé. Plus de 1,4 % d'entre eux ont été orientés vers un service administratif, 2,2 % vers des mesures alternatives. 1,6 % 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 2018

En 2019, **116** personnes (**125** en 2018) ont bénéficié de ces permanences, mises en place en 2006 dans 5 PAD du département soit un taux horaire moyen de fréquentation de 1,25 usagers/heure de permanence.

**Tribunal Judiciaire de Toulouse - site Camille Pujol :**  
2 permanences mensuelles, **56** personnes reçues (**63** en 2018)

**Point d'accès au droit renforcé de Muret :**  
1 permanence mensuelle, **24** personnes reçues (**16** en 2018)

**Point d'accès au droit renforcé de Ramonville :**  
1 permanence mensuelle, **12** personnes reçues (**15** en 2018)

**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)

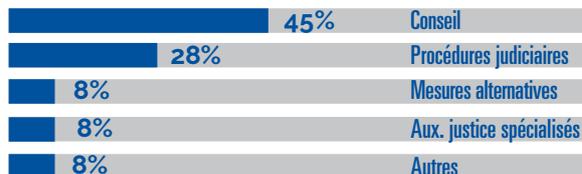
**Point d'accès au droit de Revel :** 1 permanence  
bimestrielle, **5** personnes reçues au point d'accès  
au droit de Revel (**12** en 2018)

► **Le profil des publics :** Des permanences de proximité, avec sur l'ensemble des PAD, une moyenne de 74 % des bénéficiaires qui sont originaires de la commune de la permanence. 58 % des consultants sont des femmes. Toutes les tranches d'âge sont représentées : la tranche d'âge des plus de 50 ans représente 45 %, les personnes âgées de 40 à 50 ans : 21 %, les 30 à 40 ans : 25 %, les 18-30 ans représentent 9 % des bénéficiaires.

## Des demandes très variées au TJ de Toulouse - site Camille Pujol

Les demandes concernent principalement le droit du logement (31 %), le droit la famille (21 %), le droit de la consommation (3 %). Les autres domaines du droit représentent 20 % des entretiens (droit des sociétés, droit fiscal, droit rural...)

## ► Les orientations données



Les conseils ont représenté 45 % des entretiens, 28 % ont abouti à une procédure judiciaire, 8 % des consultations ont débouché vers un auxiliaire de justice spécialisé et 8 % vers une mesure alternative. Autres : 8 %.

# 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 **725** personnes en 2019 et se tiennent :

## Au conseil de prud'hommes de Toulouse

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

**499** personnes reçues en 2019 (437 en 2018)

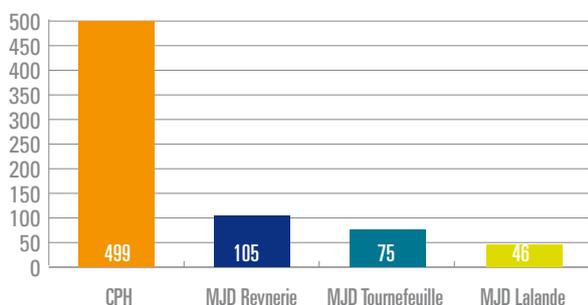
**Dans les 3 MJD** (1 permanence mensuelle sur rdv dans chaque MJD) :

**226** personnes reçues sur les permanences mensuelles (205 en 2018)

**MJD Reynerie** : **105** personnes reçues (le 1<sup>er</sup> lundi du mois après-midi)

**MJD Lalande** : **46** personnes reçues (le 3<sup>e</sup> lundi du mois après-midi) jusqu'au mois de juin

**MJD de Tournefeuille** : **75** personnes reçues (le 2<sup>e</sup> lundi du mois après-midi)



## Une fréquentation en hausse

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** : 29 % des personnes reçues ont entre 18 et 30 ans, 27 % ont entre 30 et 40 ans, 21 % se situent entre 40 et 50 ans, 21 % ont plus de 50 ans. 2 mineurs ont consultés. 55 % des bénéficiaires demeurent à Toulouse.

► **Les domaines traités** : 68 % des consultations ont porté sur le droit du travail, 28 % sur le droit social.

► **Les orientations données** : Les conseils seuls ont concerné 54 % des entretiens et 29 % ont abouti à une orientation sur une procédure judiciaire. Aide rédactionnelle pour 7% des bénéficiaires.

## Commentaires d'avocats :

« Plusieurs personnes ayant pris rdv ne sont pas venues. » « Lors des vacances, la greffe du conseil ouvre à 14h. Cela peut décaler la permanence. Hormis ce point, aucune difficulté. »  
« Beaucoup trop d'absents et qui ne prévoient pas ! »  
« La moitié seulement des personnes inscrites se sont présentés. » « L'attribution d'un même créneau horaire à plusieurs personnes (en l'espèce trois) ne rend pas la délivrance d'un conseil adapté très aisée »  
« Plusieurs inscrits ne se sont pas présentés. »  
« 3 personnes absentes qui n'avaient pas prévenu »  
« Temps très court car toutes les personnes sont venues (en tout 9). »

## Points de vue des bénéficiaires



127 personnes ont répondu au sondage réalisé par l'accueil du CPH de Toulouse.

- ▶ **83 %** venaient pour la 1<sup>er</sup> fois, 76% de leur propre initiative. 24 % avaient été orientées par un tiers. - Ils ont connu le PAD par un personnel judiciaire (17 %), le « bouche à oreille » (29 %), le site du CDAD (38 %), un service social (17 %).
- ▶ **57%** sont venus parce que c'est gratuit, 67 % pour le côté humain, accessible, 14 % pour confirmer les dires de leur avocat.
- ▶ Ils sont demandeurs d'emploi (12 %), étudiants (1 %), employés ou cadres moyens (43 %), ouvriers (26 %). Autres (3 %).

92 % des bénéficiaires conseilleraient cette consultation à un proche. Très élevée, leur satisfaction concerne : la qualité de l'accueil 90 % ; la proximité 67 % ; la clarté des explications données 87% ; le sentiment d'avoir été écouté et compris 90 %, la brièveté de l'attente sur place 76 % ; l'anonymat 66 % ; le caractère pratique des horaires 60 %.

A l'issue de la consultation, 74 % disent y voir plus clair, et 83 % comptent suivre les avis reçus. 49 % se sentent confirmés dans l'envie de défendre leurs droits.

**Des souhaits** : des permanences supplémentaires (38 %), une aide au montage des dossiers (32 %), la modification des jours et heures (20 %), un accueil sur rendez-vous (9 %) –

**Commentaires** : « Prévenir en cas d'annulation du rdv au minimum 24h à l'avance mais pas le jour même svp. »  
« Elargir le créneau de la permanence et le temps du rdv selon la complexité de la situation. »  
« Très bons conseils et démarches à effectuer pour réaliser mon dossier avec ce que cela risque et les conséquences. »  
« Les délais de rdv devraient être plus rapides, en effet au bout de 15 jours certaines procédures ne peuvent plus être revendiquées. »  
« Temps trop court pour exposer efficacement tout le dossier et le fond du problème mais le personnel est efficace. »

# 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 d'avocats a conduit à leur renforcement : initialement assurées à un rythme mensuel, ces consultations se tiennent toutes les trois semaines depuis début 2011.

## Une fréquentation stable

**141 usagers** reçus en 2019 (140 en 2018) sur les 18 permanences assurées soit un taux horaire de fréquentation de 2,52 usagers par heure de permanence (2,67 en 2018), ce qui situe ce PAD spécialisé dans la tranche de fréquentation idéale.

### ► 75 % des demandes concernent le droit administratif/ droit public

: 75 % des entretiens ont porté sur le droit administratif et le droit public. D'autres domaines du droit ont été abordés : le droit du travail 9 %, le droit social 3 %. Les autres domaines du droit ont représenté 8 % des préoccupations.

### ► Le profil des publics

: Autant d'hommes que de femmes consultent (49 % d'hommes et 51 % de femmes) et 47 % des bénéficiaires de ces consultations viennent de Toulouse. Les tranches d'âge sont les suivantes : 39 % des bénéficiaires ont plus de 50 ans, 23 % ont entre 40 et 50 ans, 27 % entre 30 et 40 ans et 9 % entre 18 et 30 ans.

► **Les orientations données** : 59 % des consultations ont donné lieu à des conseils et précisions sur les droits et obligations, avec pour 20 % des bénéficiaires une orientation vers une procédure judiciaire. 8 % des consultants ont bénéficié d'une aide rédactionnelle, et 4 % ont été orientés vers des services administratifs.

*Sur l'ensemble des consultations de professionnels du droit en Haute-Garonne, 3 % des entretiens concernent le droit administratif et le droit public.*

### Commentaires d'avocats :

« Salle de consultation pas adaptée ».

« Très court : 15 min / personne »

« 1 bureau fermé ou 1 porte non vitrée serait plus adapté à la confidentialité des échanges. »



## Points de vue des bénéficiaires



**45 personnes ont répondu au sondage réalisé par l'accueil du tribunal administratif de Toulouse.**

- ▶ **82 %** venaient pour la 1<sup>re</sup> fois, 67% de leur propre initiative. 33 % avaient été orientées par un tiers. - Ils ont connu le PAD par un personnel judiciaire (36 %), le « bouche à oreille » (20 %), le site internet du CDAD (31 %), un service social (9 %).
  - ▶ **60 %** sont venus parce que c'est gratuit, 62 % pour le côté humain, accessible, 16 % pour confirmer les dires de leur avocat.
  - ▶ Ils sont demandeurs d'emploi (4 %), étudiants (2 %), employés ou cadres moyens (40 %), ouvriers (7 %). Autres (11 %).
- 96 % des bénéficiaires conseilleraient cette consultation à un proche. Très élevée, leur satisfaction concerne : la qualité de l'accueil 96 % ; la proximité 71 % ; la clarté des explications données 80% ; le sentiment d'avoir été écouté et compris 91 %, la brièveté de l'attente sur place 76 % ; l'anonymat 93 % ; le caractère pratique des horaires 69 %.
- A l'issue de la consultation, 71 % disent y voir plus clair, et 73 % comptent suivre les avis reçus. 62 % se sentent confirmés dans l'envie de défendre leurs droits.

**Des souhaits et suggestions :** des permanences supplémentaires (33 %), une aide au montage des dossiers (33 %), la modification des jours et heures (4 %), un accueil sur rendez-vous (9 %)

**Commentaires :** « Accueil impeccable, très satisfait de la prestation et les remercie. » « Merci de votre bon accueil et service » « Très motivant, à refaire et à passer le message » « Bon accueil téléphonique et bon accueil de la réception et de l'avocate » « Je suis très satisfaite des renseignements reçus » « Des possibilités d'avoir des rdv d'urgence du fait des contraintes juridiques des délais réécrits en cas de litige. » « Rallonger de 15 min le temps de consultation juridique. » « 15 min d'entretien est un peu court. » « 30 min de consultation serait appréciable. » « Un peu plus de 15 min pour les dossiers complexes. » « Pouvoir avoir la possibilité d'un suivi téléphonique auprès de l'avocat. »

# Le point d'accès au droit spécialisé

Droit du logement - Permanences ADIL

L'ADIL 31 tient des permanences spécialisées en 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.
- Dans les points d'accès au droit de Ramonville, Balma, Blagnac et Colomiers.

## La fréquentation

En 2019, **242** personnes ont bénéficié de ces consultations dans les PAD (463 en 2018),

**MJD Reynerie** : 44 personnes reçues (45 en 2018).

**MJD Lalande** : 26 personnes reçues (43 en 2018).

**MJD de Tournefeuille** : 39 personnes reçues (48 en 2018).

**PADR de Ramonville** : 44 personnes reçues (35 en 2018)

Permanences de l'ADIL également dans les PAD suivants :

**Blagnac** : 26 personnes reçues,

**Balma** : 25 personnes reçues,

**Colomiers** : 38 personnes reçues,

## Des demandes

très diversifiées

Les thèmes abordés lors de ces entretiens sont :

**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 consultations auprès de professionnels du droit (avocats, notaires, huissiers de justice).*

# Aide aux victimes en MJD

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

## Permanences de France Victimes 31 en MJD

une fréquentation en hausse

**1 955** entretiens dans les maisons de justice et du droit.  
**2 206** bénéficiaires informés et 206 suivis.

### MJD Reynerie :

**1 031** personnes informées au titre de l'accès au droit et de l'aide aux victimes dont 730 en accès au droit et 301 en aide aux victimes (64 atteintes aux biens, 15 accidents de la circulation et 222 atteintes aux personnes)

**124** victimes suivies

**1 237** entretiens

**39%** victimes de violences intra familiales

### MJD Lalande :

**317** personnes informées dont 225 en accès au droit et 92 en aide aux victimes (45 atteintes aux biens et 47 atteintes aux personnes)

**31** personnes suivies

**329** entretiens

**57%** victimes de violences intra familiales

### MJD Tournefeuille :

**607** personnes informées dont 475 en accès au droit et 132 en aide aux victimes (41 atteintes aux biens, 9 accidents de la circulation et 82 atteintes aux personnes).

**51** personnes suivies

**640** entretiens

**40%** victimes de violences intra familiales

## Le bureau d'aide aux victimes

du Tribunal Judiciaire de Toulouse  
(France Victimes 31)

**3 153** personnes ont été informées durant l'année 2019, soit un total de 4 331 entretiens dont 3 142 personnes étaient victimes d'une infraction et 11 qui venaient pour un problème d'ordre civil (droit de l'urbanisme, consommation et famille).

**Nature des infractions** : Sur les 3 142 victimes aidées en 2019, 1 674 venaient pour une atteinte aux personnes, 1 378 pour une atteinte aux biens, 87 pour accidents de la circulation, 3 infractions au droit du travail (hors accident du travail)

**1 004** personnes ont bénéficié d'un suivi de dossier.

**Nature des infractions** : Sur les 1 004 suivis, 620 venaient pour une atteinte aux personnes, 384 pour une atteinte aux biens et 36 pour un accident de la circulation.

## 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 sans lien avec 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 à raison de :

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

**La permanence mensuelle d'huissiers de justice mise en place fin 2011 a été supprimée en 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.

## Une fréquentation en légère hausse par rapport à 2018

**58** bénéficiaires des consultations avocats et notaires en 2019 (32 en 2018) :

**38** personnes reçues dans les permanences d'avocats avec un taux de fréquentation de 1 personne/ heure de permanence stable par rapport à 2018 (1,05 en 2018, 0,89 en 2017)

**20** personnes reçues dans les permanences spécialisées de notaires avec un taux horaire de fréquentation de 1,25 usagers par heure de permanence en nette augmentation (0,75 en 2018).

► **Le public reçu** : C'est un public très féminin, les femmes représentant 77 % des consultants. La tranche d'âge la plus représentée est celle des plus de 50 ans (45 %), suivie par les plus de 40-50 ans (39 %) et 13% 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 (30 %), droit du travail (27 %), droit bancaire et assurance (14%) droit du logement (5 %).

Les autres domaines du droit ont représenté 24 % (droit de la consommation, surendettement, droit social, construction...)

Concernant les consultations de notaires, le droit de la famille a représenté 92 % des demandes.

► **Les orientations données** : 3 % des entretiens lors des consultations avocats ont donné lieu à des conseils juridiques, dont 12 % à une orientation vers des auxiliaires de justice spécialisés, 7 % à une aide rédactionnelle et à une orientation vers des services administratifs.

# Les permanences spécialisées

de droit de la famille  
CIDFF 31

Le CIDFF 31 tient des permanences d'information juridique spécialisées en matière de droit de la famille et a accueilli **458** personnes en 2019 dont :

- 82** au centre social CAF mairie de Nord-Izard à Toulouse
- 127** au centre social CAF mairie de Bagatelle à Toulouse
- 35** à la maison de la famille et de la parentalité à Blagnac
- 38** à la maison de la citoyenneté Seycheron à Colomiers
- 69** au CCAS de Muret
- 56** au CCAS de Tournefeuille
- 51** à St-Gaudens

► **L'éventail des thèmes abordés** : Principalement le droit de la famille (séparation, divorce, autorité parentale), mais également des situations de violences pour **93** personnes et des entretiens aussi dans le domaine du droit du travail et du droit international privé (Bagatelle).

## 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  
et au PADR  
de Ramonville

## Dispositif mis en place

Des permanences juridiques en Langue des Signes Française se sont tenues à la MJD de la Reynerie 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.

Depuis novembre 2019, **une seconde permanence est proposée** au PADR de Ramonville le dernier lundi du mois de 14h à 17h20.

► **Fréquentation des permanences** : 26 personnes reçues sur les 11 permanences tenues.

► **Information auprès des personnes sourdes** : Avant l'expérimentation, le CDAD a mis en place une campagne de communication. Un affichage sur les lieux fréquentés par les personnes sourdes a été mis en place. 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. La 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).



► **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...)

C'est un public très féminin, les femmes représentant 67 % des consultants. La tranche d'âge la plus représentée est celle des plus de 50 ans (38 %), suivie par les 40-50 ans (31 %), la tranche des 30 à 40 ans (27%) et 12% ont entre 18 et 30 ans.

► **L'éventail des thèmes abordés** : les demandes en droit de la famille sont majoritaires (52%), le droit du logement est également très sollicité (19%), puis le droit du travail (11%) et le droit pénal (4%).

► **Les orientations données** : 58 % des entretiens ont donné lieu à des conseils juridiques, 19 % à une orientation vers une procédure judiciaire, 6% à une orientation vers des auxiliaires de justice spécialisés, 16 % concernent une demande d'aide rédactionnelle.

► **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.

## 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	Ets 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. 60

Ramonville (PAD renforcé) - voir p. 61

St-Gaudens (PAD renforcé) - voir p. 62

## 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. Son implantation au sein du CCAS lui a donné une bonne visibilité à l'égard du public. En juin 2020 ce point d'accès au droit a été intégré au de la France services d'Auterive.

### Une fréquentation en hausse

En 2018, **67** personnes ont été reçues sur les 10 permanences effectivement assurées, (57 en 2018) soit un taux horaire de fréquentation de 2.03 usagers/heure de permanence (1.90 en 2018).

- **Le profil des publics** : 57% des bénéficiaires sont domiciliés à Auterive et 74 % des consultants sont des femmes. 43 % des consultants ont plus de 50 ans, 34 % entre 40 et 50 ans, 16 % entre 30 et 40 ans et 7 % entre 18 et 30 ans.
- **Les domaines du droit abordés** : Très largement prépondérant, le droit de la famille a représenté 44 % des demandes, suivi par le droit du travail (11 %), le droit du logement (7%), le droit de la construction (7 %), le droit de la consommation (5 %). Les autres domaines ont représenté 26 % : droit social, droit penal et droit des étrangers.
- **Les orientations données** : 80% des consultations ont porté sur des conseils exclusivement et 8 % des bénéficiaires ont été orientés vers une procédure judiciaire ; 5 % vers des mesures alternatives aux poursuites, 3 % des consultations ont donné lieu à une aide rédactionnelle et 3 % à une orientation vers un auxiliaire spécialisé..

## 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 en 2019 **33** personnes au cours de 9 permanences (35 en 2018 pour 12 permanences) soit une moyenne de 1.22 usagers par heure de permanence (1.04 en 2018). 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** : 83 % des bénéficiaires habitent Bagnères de Luchon et 55 % des consultants sont des hommes. Les tranches d'âge des bénéficiaires sont les suivantes : les personnes de plus de 50 ans représentent 45 % du public reçu, 28 % ont entre 40 et 50 ans, 24 % entre 30 et 40 ans, et 3 % 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 36 % des demandes, le droit du logement (6 %), du travail (6 %), le droit de la consommation (6 %), le droit notarial (3 %) les troubles de voisinage (3 %), et le droit social (3 %).

Les autres domaines du droit ont représenté 18 % des entretiens.

► **Les orientations données** : Plus de 93 % des consultations ont donné lieu à des conseils, 7 % à une orientation vers des services sociaux.

## 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 accueille des permanences les 2<sup>e</sup> et 4<sup>e</sup> mercredis du mois, sur deux lieux différents

### Une fréquentation

en légère hausse

**130** personnes ont bénéficié de consultations en 2019 sur les 20 permanences avocats tenues (115 en 2018 sur 15 permanences). La fréquentation horaire moyenne de ce point d'accès au droit est de 2.17 en 2019 (2.40 en 2018).

► **Le profil des publics** : 72 % des bénéficiaires sont domiciliés à Balma et les femmes représentent 67 % des consultants. La tranche d'âge des plus de 50 ans représente 34 % et celle des 40 à 50 ans 33 %. 23 % des bénéficiaires ont entre 30 et 40 ans et 7 % sont âgés de 18 et 30 ans.

► **Un large éventail de domaines du droit abordés** : Très sollicité, le droit de la famille concerne 32 % des consultations, le droit du travail 12 % des consultations, le droit du logement 12 %, le droit de la consommation 9 %. Les autres domaines du droit sont à 34 % : le droit pénal (6%), le droit notarial (5 %), les troubles du voisinage (4 %), le droit de la construction (3 %), les expulsions (3 %) et le surendettement (2 %).

► **Les orientations données** : 55 % des consultations ont donné lieu à des conseils exclusivement, 19% à une orientation vers une procédure judiciaire, 10% à une orientation vers un auxiliaire spécialisé et 5 % à une mesure alternative. 6 % 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 stable

50 personnes ont été reçues au cours des 12 permanences tenues par les avocats (52 en 2018 pour 8 permanences) soit 1.05 personnes/ heure de permanence.

- **Le profil du public : une vocation communale** 55 % des personnes reçues ont majoritairement leur domicile à Bessières, les autres personnes résidants dans les communes avoisinantes représentent 45 %. Les femmes consultent en plus grand nombre que les hommes (61 %). Les tranches d'âge sont les suivantes 32 % des bénéficiaires ont plus de 50 ans, 34 % ont entre 40 et 50 ans, 29 % ont entre 30 et 40 ans et 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 (33 % des demandes), le droit pénal (16 %), le droit du logement (12 %), le droit du travail (6 %), le droit de la consommation (4 %), le droit notarial (4 %), le droit administratif (4 %), le droit bancaire (4%) Les autres domaines du droit : 8 %.
- **Les orientations données** : Les conseils ont représenté 70 % des consultations, 9 % des usagers ont été orientés vers une procédure judiciaire, 4 % vers des mesures alternatives, 6% vers un auxiliaire spécialisé, 8 % ont bénéficié d'une aide rédactionnelle,

## Blagnac

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

### Une fréquentation en légère baisse

127 personnes ont bénéficié de consultations en 2019 sur les 22 permanences (136 en 2018 pour 21 permanences) soit une moyenne de 1.93 usagers par heure (2.16 en 2018).

- **Un public de proximité** : 93 % des bénéficiaires habitent Blagnac et 76 % des consultants sont des femmes. Les tranches d'âge sont les suivantes : 27 % des consultants ont plus de 50 ans, 38 % ont entre 40 et 50 ans, 28 % 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 39 % des consultations, le droit pénal 10 %, le droit du logement 5 %, le droit notarial 3 %, le droit de la consommation 3 % et le droit du logement 9 %. Autres domaines du droit : le droit de la construction 5 %, le droit des étrangers 8 %, le droit du travail 2 %, le droit social 4 %, le surendettement 2 %, les violences conjugales 2%, autres 13 %.
- **Les orientations données** : 76 % des consultations ont donné lieu à des conseils, 13% à une orientation vers une procédure judiciaire, 6 % à une orientation vers un auxiliaire de justice spécialisé. et 2 % ont bénéficié d'une aide rédactionnelle.

## Boulogne-sur-Gesse

1 permanence / 3 h / mois / sans rdv

Ouvert en février 2005, ce point d'accès au droit du sud du département propose une permanence les 1<sup>er</sup> et 3<sup>e</sup> vendredis du mois. Cette permanence répond à un objectif de proximité.

### Un taux horaire de fréquentation

En nette hausse

En 2019, **40** personnes ont été reçues sur 10 permanences (20 en 2018 sur 8 permanences) soit un taux horaire de fréquentation de 2 usagers par heure de permanence.

- **Profil des publics** : 75 % des consultants viennent de Boulogne-sur-Gesse. Les hommes sont en moyenne plus nombreux à consulter que les femmes (53 %). Les tranches d'âge sont les suivantes : 67 % des consultants ont plus de 50 ans, 36 % ont entre 40 à 50 ans, 8 % 30 à 40 ans et les 18 à 30 ans 6 %.
- **Les domaines du droit abordés** : Les consultations ont porté majoritairement sur le droit de la famille (31 % des demandes), le droit de la consommation, (14%), les troubles de voisinage, (12%) le droit du travail (11 %), le droit pénal (11 %), le droit du logement (8%), le droit notarial (8%), le droit de la construction (6%), le droit bancaire et assurance (3%) Les autres domaines du droit : 8 %.
- **Les orientations données** : 68 % des consultations ont donné lieu à des conseils, 11 % à une orientation vers une procédure judiciaire, 5 % vers des mesures alternatives, 5 % vers des auxiliaires spécialisés, autres 11 %

## 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 Terres du 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 en hausse. **31** personnes reçues en 2019 (22 en 2018) et un taux horaire de 2.58 personnes par heure de permanence (2.20 en 2018). En complément, une permanence bimestrielle de 2 h a été créée au sein de la MSAP de Nailloux en octobre 2018, labellisée France services en septembre 2019.

- **Profil des publics** : 71 % des consultants ne sont pas domiciliés à Caraman. 52 % des consultants sont de sexe féminin. Les tranches d'âge sont les suivantes : 39 % des bénéficiaires ont plus de 50 ans, 39 % ont entre 40 et 50 ans. La tranche des 30 à 40 ans représente 23 %.
- **Les domaines du droit abordés** : Les consultations ont porté majoritairement sur le droit de la famille (34 % des demandes), les troubles de voisinage (13%), le droit du travail (8%), le droit pénal (5%), le droit social (5%), le droit de la construction (3%), le droit du logement, (3%), les expulsions, la consommation (3%), le surendettement (3%), le droit de la banque et des assurances (3%). Les autres domaines du droit : 13 %.
- **Les orientations données** : 91 % des consultations ont consisté en des conseils, avec pour 3 % une orientation vers une procédure judiciaire, 6 % vers un auxiliaire de justice spécialisé.

### Points de vue des bénéficiaires

du PAD de Castanet-Tolosan

**83 personnes ont répondu au sondage réalisé par l'accueil du PAD.**

**80 %** venaient pour la 1<sup>re</sup> fois, 75% venaient de leur propre initiative. Ils ont connu le PAD principalement par la mairie : 25 %, mais également par « le bouche à oreilles » (23 %), le journal (5 %) le site internet du CDAD (19 %), par un service social (12 %), par des affiches (14 %) et des associations (1 %).

- **58 %** sont venus parce que c'est gratuit, 73 % pour le côté plus humain et accessible que le tribunal et 8 % pour confirmer les dires de leur avocat ;

## Carbonne

1 permanence / 3 h / mois / sur rdv

Ce point d'accès au droit a été ouvert en mai 2010. Les permanences mensuelles d'avocats se tiennent à la mairie, le 1<sup>er</sup> lundi après-midi du mois.

### Une fréquentation en très légère baisse

79 personnes ont bénéficié des permanences mensuelles généralistes avocats (88 en 2018) avec une fréquentation horaire de 2.39 usagers par heure de permanence (2.67 en 2018), ce qui situe ce PAD au-delà de l'indice de fréquentation idéale retenu (de 2 à 3 usagers par heure).

► **Les publics reçus** : 54 % des bénéficiaires résident à Carbonne et les femmes sont plus nombreuses à consulter (63 %). Les publics dans la tranche d'âge de plus de 50 ans représentent 60 % des consultants et 16 % d'entre eux ont entre 40 à 50 ans. La tranche des 30 à 40 ans représente 18 % et la tranche des 18 à 30 ans représente 7 %.

► **Les domaines du droit abordés** : Les consultations ont porté majoritairement sur le droit de la famille (34 % des demandes), le droit du logement, (10%), le droit notarial (7 %), le droit de la consommation (3 %) et le droit du travail (6 %), les troubles de voisinage (5 %), le droit bancaire et assurance (6%), le droit administratif/public (4 %). Les autres domaines du droit : 15 %.

► **Les orientations données** : 61 % des consultations ont donné lieu à des conseils et 19 % à une orientation vers une procédure judiciaire, 12 % ont été orientés vers un auxiliaire de justice spécialisé, 3% ont bénéficié d'une aide rédactionnelle, 2 % d'orientation vers des mesures alternatives, 2 % vers des services administratifs.

► **34 %** d'entre eux sont employés ou cadres moyens, 18 % demandeurs d'emploi, 24 % retraités, 6 % profession libérale ou cadre supérieur et les étudiant (1 %). Autres : 13 % (aidants familiaux...).

Leur niveau de **satisfaction** est particulièrement élevé : La qualité de l'accueil est saluée par 94 % des sondés; 88 % conseilleraient cette permanence à un proche. Les explications données sont claires pour 66 % d'entre eux, et 75 % ont le sentiment d'avoir été écouté et compris. 49 % sont satisfaits de la brièveté de l'attente sur place, 48 % par la facilité de prise de rendez-vous. 71 % des sondés sont satisfaits par la proximité du PAD, 61 % par l'anonymat, et 59 % par le caractère pratique des horaires.

A l'issue de la consultation, 54 % disent y voir plus clair, et 45 % se sentent confirmés dans l'envie de défendre leurs droits, 65 % comptent suivre les avis reçus. 2 % comptent prendre une autre option.

**Des souhaits** : 41 % des permanences supplémentaires, 33 % souhaitent des permanences sur rdv, 18 % 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 ! »

## Castanet-Tolosan

2 permanences /3 h / mois / sans rdv

### Une fréquentation

toujours élevée,

158 personnes ont été reçues en 2019 au cours de 21 permanences (158 en 2018/19 permanences) soit un taux horaire de fréquentation de 2.51 usagers par heure de permanence (2.78 en 2018) 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** : 71 % des consultants sont domiciliés à Castanet Tolosan et les femmes ont consulté en plus grand nombre (55 %). Les tranches d'âge des bénéficiaires sont les suivantes : 38 % ont plus de 50 ans et 34 % sont dans la tranche des 40 à 50 ans. La tranche des 30 à 40 ans a représenté 22 % et 13 % des bénéficiaires ont entre 18 et 30 ans.

► **Les domaines du droit abordés** : Les consultations ont porté majoritairement sur le droit de la famille (34 % des demandes), le droit du logement, (10%), le droit de la consommation (7 %), le droit de la construction (7%), le droit notarial (6%), le droit du travail (5 %) et le droit pénal (4 %), le droit bancaire (4%), le droit administratif (4%) le droit des étrangers 2 %, les violences conjugales (1%) Les autres domaines du droit : 12 %.

► **Les orientations données** : 63 % des entretiens ont débouché exclusivement sur des conseils et 20 % à une orientation vers une procédure judiciaire ; 7 % des bénéficiaires ont été orientés vers un auxiliaire de justice spécialisé, 4% vers des services administratifs.

## 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 très nette hausse

En 2019 **59** personnes ont été reçues au cours de 10 permanences (19 personnes ont été reçues en 2018 sur 6 permanences) avec une fréquentation horaire de 3.06 personnes par heure (1.27 personne en 2018) soit un taux supérieur à l'indice de référence qui est de 2 à 3 usagers.

► **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 plus (61 %) que les hommes.

Les tranches d'âge sont les suivantes 63% des bénéficiaires ont plus de 50 ans, 22 % ont entre 40 et 50 ans, 10 % ont entre 30 et 40 ans et 4 % sont âgés de 18 à 30 ans.

► **Les domaines du droit abordés** : Les consultations ont porté majoritairement sur le droit de la famille (28 % des demandes), le droit du logement (11%), le droit notarial (13 %), le droit pénal, (9 %), le droit bancaire et assurance (9 %), les troubles de voisinage (9 %), le droit de la consommation (6%). Les autres domaines du droit : 15 %.

► **Les orientations données** : Les conseils ont représenté 89 % des consultations, l'orientation vers une procédure judiciaire 5 %, 11 % des usagers ont été orientés vers un auxiliaire de justice spécialisé, 2 % ont bénéficié d'une aide rédactionnelle.

## Centre Toulouse – CCAS

1 permanence / 3 h / semaine / sur rdv

### Une fréquentation

En légère hausse

**250** personnes ont bénéficié de consultations en 2018 au cours des 47 permanences assurées (240 en 2018 pour 40 permanences) soit un taux de fréquentation horaire de 1.78 personnes par heure (2 en 2018).

► **Le profil des usagers** : 84 % des bénéficiaires habitent Toulouse, les hommes ont été plus nombreux à consulter (51 %). 37 % de bénéficiaires étaient âgés de plus de 50 ans, 28 % avaient entre 40 et 50 ans, 26 % avaient entre 30 et 40 ans et 8 % avaient entre 18 à 30 ans.

► **Les domaines du droit abordés** : Les consultations ont porté majoritairement sur le droit de la famille (30% des demandes), le droit pénal (9 %), le droit des étrangers (17 %) le droit du logement (12 %), les expulsions (6 %), le droit du travail (5 %), le droit bancaire et assurance (3 %), le droit de la consommation (2 %) et le surendettement (1 %). Les autres domaines du droit : 10 %.

► **Les orientations données** : Les conseils ont représenté 67 % des entretiens et 10 % des bénéficiaires ont été orientés vers une procédure judiciaire, 7 % vers un auxiliaire de justice spécialisé, 7 % vers des services administratifs, 3 % vers des services sociaux, 12 % vers des mesures alternatives, 2% ont bénéficié d'une aide rédactionnelle.

### Les commentaires d'avocats :

« 6 annulations sur 10 visites au planning. »

« Toujours beaucoup de personnes absentes lors de cette permanence. C'est dommage.

Le CCAS devrait peut-être donner les rendez-vous aux bénéficiaires moins longtemps en avance car visiblement elles oublient de venir... »



## Maison de la citoyenneté

Nord

2 permanences / 2 h / mois / sur rdv

### Une fréquentation

En légère baisse

64 personnes ont été reçues en 2019 (76 en 2018), avec une moyenne de 1.68 personnes reçues par heure de permanence (2.03 en 2018).

- **Les publics reçus** : 92 % des usagers sont domiciliés à Toulouse et 75 % des consultants sont des femmes. 37 % sont âgés de plus de 50 ans, 23 % ont entre 40 à 50 ans, 30 % entre 30 à 40 ans et 10 % entre 18 et 30 ans.
- **Des demandes très diversifiées** : Le droit de la famille a représenté 25 % des demandes, le droit du logement (18 %), le droit du travail (10 %), le droit de la consommation (9 %), le droit pénal (7 %), les droits des étrangers (5 %), les troubles de voisinage (4 %), le droit social (3 %), et le droit administratif, notarial, construction, et le droit des étrangers représentent chacun (1,5%). Les autres domaines du droit concernent 13 % des bénéficiaires.
- **Les orientations données** : 59 % des consultations ont donné lieu à une information sur les droits et 21 % ont conclu à une orientation sur une procédure judiciaire. 3 % des bénéficiaires ont été orientés vers un service social, 3 % vers des services administratifs, 6 % des usagers ont bénéficié d'une aide rédactionnelle, 6 % autres orientations données.

## Maison de la citoyenneté

Centre

2 permanences / 2 h / mois / sur rdv

### Une fréquentation

En légère baisse

56 personnes ont été reçues en 2019 avec un taux de fréquentation horaire de 1.47 personnes par heure de permanence (1.63 personnes par heure de permanence en 2018 et 62 personnes reçues).

- **Les publics reçus** : 96% des consultants sont domiciliés à Toulouse et la majorité sont des femmes (77 %). Les tranches d'âge des bénéficiaires sont les suivantes : 28 % sont âgés de plus de 50 ans et 25 % ont entre 40 et 50 ans. 30 % des consultants ont entre 30 et 40 ans et 17 % ont entre 18 et 30 ans.
- **Les domaines du droit abordés** : le droit de la famille représente 23 % des consultations, le droit du logement 11 %, le droit pénal 10 %, le droit bancaire et assurance 7 %, le droit social 5 %, le droit notarial 5 %, les troubles de voisinage 5%. Les autres domaines du droit concernent 34 % des consultations.
- **Les orientations données** : 65 % des entretiens ont donné lieu à une information sur les droits, 13 % à une orientation vers une procédure judiciaire, 3 % vers des services administratifs et 3 % vers des services sociaux 3 %. 6 % d'usagers ont bénéficié d'une aide rédactionnelle, 4% d'une orientation vers un auxiliaire spécialisé,

#### Commentaires d'avocats :

« Créneau de 20 min trop court »



## 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 : **65** personnes reçues en 2019 (59 personnes reçues en 2018) et un taux horaire situé dans la tranche de fréquentation idéale : 1.81 usagers par heure de permanence en 2019 (1.55 personnes par heure en 2018).

- **Un public jeune** : 93 % des bénéficiaires sont domiciliés à Toulouse, et 64 % des consultants sont des femmes. 34 % des personnes reçues sont âgées de plus de 50 ans, 20 % ont entre 40 et 50 ans, 27 % entre 30 à 40 ans et 20 % de 18 à 30 ans.
- **Des contentieux abordés très divers** : Le droit de la famille a représenté 28 % des demandes, suivi du droit du logement (13 %), du droit du travail (11 %) suivi du droit de la consommation (10 %) et du droit pénal (8 %). Le droit social, bancaire, administratif, construction représentent chacun (3%) Les autres demandes représentent 8 %.
- **Les orientations données** : Les conseils ont représenté 58 % des entretiens avec 12 % des bénéficiaires orientés vers une procédure judiciaire, 6 % vers des services administratifs et sociaux, 6 % vers un auxiliaire de justice spécialisé, 3 % vers des mesures alternatives. Aide rédactionnelle pour 6 % des usagers.

## Maison de la citoyenneté

Est

2 permanences / 2 h / mois / sur rdv

### Une fréquentation

stable

**60** personnes reçues en 2019 (59 en 2018) soit un taux horaire de fréquentation de 1.59 (1.56 en 2018)

- **Les publics reçus** : 32 % des bénéficiaires sont domiciliés à Toulouse et les femmes consultent en plus grand nombre (62 %). Les personnes âgées de plus de 50 ans représentent 43 % des bénéficiaires, la tranche des 40 à 50 ans 15 %, celle des 30 à 40 ans 28 % et les 18 à 30 ans 13 %.
- **Des demandes diversifiées** : Le droit de la famille a représenté 31 % des demandes, les troubles du voisinage 7 %, le droit du logement 6 %, le droit du travail 6 %, le droit pénal 4 %, la consommation 2 %, le surendettement 2 %, le droit notarial 2 %, le droit social 1 %, le droit administratif 1 % et les expulsions 1 %. Les autres demandes représentent 6 %.
- **Les orientations données** : 54 % des consultations ont donné lieu à des conseils, 13 % à une orientation vers une procédure judiciaire, 17 % à une orientation vers un auxiliaire de justice spécialisé, 4 % vers des services administratifs et sociaux. 6 % des consultants ont bénéficié d'une aide rédactionnelle.



### Points de vue des bénéficiaires

du PAD de Maison de la citoyenneté Est - 2019

**17 personnes ont répondu au sondage réalisé par l'accueil du PAD.**

**65 %** venaient pour la 1<sup>re</sup> fois, 76 % venaient de leur propre initiative. Les sondés ont connu le PAD principalement par la mairie (29 %) et par les services sociaux (18 %), par des affiches (12 %) et par le site internet du CDAD (12 %).

- 53% sont venus parce que c'est gratuit, 76 % pour le côté humain et accessible.
- 24 % sont des employés ou cadres moyens, 47 % d'entre eux sont retraités, 12 % des demandeurs d'emploi, 6 % des ouvriers.

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 hausse

68 personnes reçues en 2019 avec un taux horaire de 1.79 (57 personnes en 2018 et taux horaire de 1.5 usagers par heure de permanence).

► **Un public de proximité** : 87 % des usagers reçus sont domiciliés à Toulouse et 64 % des consultants sont des femmes. 48 % d'entre eux ont plus de 50 ans, 19 % ont entre 40 et 50 ans. Les 30 à 40 ans représentent 16 % et 16 % des consultants ont entre 18 à 30 ans.

► **Les domaines très variés du droit abordés** : Le droit de la famille a représenté 39 % des demandes, le droit du logement 13 %, suivi par le droit de pénal 10 %, le droit des étrangers 7 %, la consommation 4 % et le droit du travail 4 %, le droit de la construction 4 %, le droit notarial 3 %. Les autres domaines du droit 11 %.

► **Les orientations données** : 59 % des consultations ont donné lieu à des conseils et 16 % à une orientation vers une procédure judiciaire, 8 % à une orientation vers un auxiliaire de justice spécialisé, 3 % vers des services sociaux et 10 % vers des mesures alternatives. 4 % des consultants ont bénéficié d'une aide rédactionnelle.

• les explications données sont également claires pour 76 % d'entre eux, et 76 % ont le sentiment d'avoir été écouté et compris ;

• la facilité d'obtention du rendez-vous (82 %) et la brièveté de l'attente (53 %) sur place;

• la proximité (71 %) et le caractère pratique des horaires satisfont 71 % et l'anonymat 24 % ;

A l'issue de la consultation, 76 % disent y voir plus clair et 59 % se sentent confirmés dans l'envie de défendre leurs droits et 76 % comptent suivre les avis reçus.

**Des souhaits** : 53 % souhaitent des permanences supplémentaires, 24 % une aide au montage des dossiers et 6 % une modification des jours ou des horaires de la permanence,

**Des suggestions et des remerciements** : « Excellent à maintenir. » « Pas de suggestions, permanence très efficace, merci. »

## Toulouse - mairie annexe

Saint-Simon

2 permanences / 3 h 30 / mois / sur rdv

### Une fréquentation

en légère baisse

34 personnes reçues en 2019 (37 personnes en 2018) soit un taux horaire de 0.89 (usagers/heure de permanence (0.97 en 2018)).

► **Les publics reçus** : 91 % des consultants sont de Toulouse et les femmes sont plus nombreuses à consulter (72 %). 56 % des consultants ont plus de 50 ans, 19 % ont entre 40 et 50 ans, 19 % ont entre 30 à 40 ans et 6 % ont entre 18 à 30 ans.

► **Les contentieux dominants** : 37 % des demandes ont concerné le droit de la famille, le droit du logement 29 %, le droit pénal, le droit du travail et le droit social 6 % chacun, Les troubles de voisinage, le droit notarial et les expulsions 3% chacun.

Les autres contentieux ont représenté 9 %.

► **Les orientations données** : Pour 74 % des demandes, les consultations ont porté sur des conseils et 6 % des entretiens ont conduit à une orientation vers une procédure judiciaire, 6 %, vers des services administratifs. 14 % des usagers ont bénéficié d'une aide rédactionnelle.

## Colomiers

2 permanences / 3 h / mois / sur rdv

### Une fréquentation

en légère hausse

**173** personnes ont été reçues en 2019 au cours de 23 permanences (158 en 2018 avec 18 permanences tenues) et une moyenne de 2.51 usagers par heure de permanence (2.78 en 2018) correspondant au critère idéal de fréquentation de 2 à 3 usagers par heure de permanence.

► **Le profil des publics** : 90 % des consultants habitent Colomiers et les femmes consultent en plus grand nombre que les hommes (73 %). 39 % des consultants ont plus de 50 ans, 26 % ont entre 40 et 50 ans, 28 % entre 30 et 40 ans, et 7 % sont âgés de 18 à 30 ans.

► **Les domaines très variés du droit abordés** : Le droit de la famille est toujours très sollicité avec 43 % des demandes, suivi par le droit du travail (8 %), le droit pénal (7 %), le droit social (4.5 %) le droit du logement (4.5 %), le droit des étrangers (4.5 %), le droit de la consommation, expulsion et violences conjugales (2 %) chacun, le droit bancaire et assurance (3 %), le surendettement (2 %), le droit notarial (1 %) Les autres domaines ont représenté 17 % des demandes.

► **Les orientations données** : Les conseils seuls ont représenté 70 % des entretiens avec pour 10 % des consultants une orientation vers une procédure judiciaire, pour 5 % une orientation vers un auxiliaire de justice spécialisé. 5 % des usagers ont bénéficié d'une aide rédactionnelle. Orientation vers des services administratifs pour 5 %, des services sociaux 2 % et vers des mesures alternatives pour 1 %. Autres orientations : 4 %.

#### Commentaires d'avocats :

« Plusieurs des consultations relevaient plus des services sociaux que d'une consultation juridique. »



## Cornebarrieu

1 permanence / 3 h / mois / sur rdv

### Une fréquentation

toujours soutenue

**80** personnes reçues en 2019 (77 en 2018) et un taux horaire de fréquentation de 2.48 usagers reçus par heure de permanence (2.57 en 2018).

► **Les personnes reçues** : 66 % des bénéficiaires sont domiciliés à Cornebarrieu. Les femmes sont plus nombreuses à consulter (73 %). 39 % des publics reçus ont plus de 50 ans, 25 % ont entre 40 et 50 ans. La tranche d'âge des 30 à 40 ans représente 27 % des bénéficiaires et celle des 18 à 30 ans 9 %.

► **Les domaines du droit abordés** : Le droit de la famille est toujours très sollicité avec 31 % des demandes, suivi par le droit du travail et le droit du logement (8.5 % chacun), le droit de la construction 6%, les troubles de voisinage, le droit notarial, le droit bancaire et assurance 4 % chacun, le droit social 3 %, le droit de la consommation, le surendettement et le droit des étrangers (1.5 % chacun). Les autres domaines du droit ont représenté 27 % des entretiens.

► **Les orientations données** : 68 % des consultations ont donné lieu à des conseils. 17 % des bénéficiaires ont été orientés vers une procédure judiciaire et 3 % vers un auxiliaire de justice spécialisé, 3 % vers des mesures alternatives, 3 % vers des services administratifs. 4% ont bénéficié d'une aide rédactionnelle.

#### Commentaires d'avocats :

« Bonne organisation.  
Aucune suggestion à faire. »  
« Bonne organisation. Bon accueil rien à dire! »



# 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

stable

100 personnes ont été reçues en 2019 (103 en 2018) soit une fréquentation moyenne de plus de 2.50 usagers par heure de permanence (2.71 en 2018) ce qui situe ce PAD dans la tranche idéale de fréquentation horaire (2 à 3 usagers / heure).

► **Le profil des publics** : 80 % des bénéficiaires sont domiciliés à Escalquens et les femmes consultent en plus grand nombre que les hommes (72 %). Les tranches d'âge de bénéficiaires sont ainsi réparties : 37 % des bénéficiaires ont plus de 50 ans, 29 % ont entre 40 et 50 ans, 23 % ont entre 30 et 40 ans. La tranche des 18 à 30 ans représente 11 %.

► **Les domaines du droit abordés** : Le droit de la famille a représenté 36 % des demandes, suivi par le droit du travail (9 %), le droit pénal et le droit notarial (8% chacun), le droit de la construction (7 %), le droit du travail et droit social (7 %), le droit du logement (4 %), le droit de la consommation (4%) le droit administratif (3 %), et le droit des étrangers, les troubles de voisinages et le surendettement (2 % chacun). Autres domaines du droit : 13 %.

► **Les orientations données** : 75 % des consultations ont donné lieu à des conseils avec orientation pour 11 % vers une procédure judiciaire, 4 % vers un auxiliaire de justice spécialisé, 3 % vers des services sociaux, 2 % vers des services administratifs 1 % pour des mesures alternatives. 3 % d'entre eux ont bénéficié d'une aide rédactionnelle.



## Points de vue des bénéficiaires

du PAD de Cornebarrieu - 2019

60 personnes ont répondu au sondage réalisé par l'accueil du PAD.

72 % venaient pour la 1<sup>re</sup> fois et 65 % venaient également de leur propre initiative.

- Majoritairement informés par la mairie (47 %), par le « bouche à oreilles » (13 %), les affiches (8 %), par les services sociaux (15 %), par le site internet du CDAD (10 %), associations (3 %) et personnel judiciaire (3 %).
- 68 % sont venus parce que c'est gratuit et 68 % pour le côté plus humain, simple et accessible que le Tribunal.
- 55 % des bénéficiaires sont employés ou cadres moyens, 17 % retraités, 13 % ouvriers, 12 % professions libérales ou cadres supérieurs, 8 % sont demandeurs d'emploi, 3 % exploitant agricole et 3 % autres.

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

- 100 % soulignent la qualité de l'accueil, 83 % la clarté des explications données et 92 % des sondés ont le sentiment d'avoir été écouté et compris ;
- 82 % sont satisfaits de la proximité, 75 % de l'anonymat et du caractère pratique des horaires, rdv facile (43 %), attente courte (57 %) ;
- à l'issue de la consultation, 95 % conseilleraient cette consultation à un proche et 70 % comptent suivre les avis, envie de défendre ses droits (47 %).

## Des commentaires, remerciements et suggestions en nombre

- « Les renseignements fournis me seront nécessaire pour la suite. Une permanence supplémentaire serait bien.. »
- « Rajouter l'adresse sur Google Maps. »,
- « Accueil très sympathique au téléphone et de visu de la personne de permanence à l'accueil. Merci ! »,
- « Une écoute très satisfaisante. »
- « Très satisfaite. »

# 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 détenus.

## Les commentaires d'avocats :

« Questions sur la liberté conditionnelle. /  
Expulsion après l'exécution de la peine. /  
Peu de consultations ce jour en raison d'une activité organisée par le centre de détention. »  
« Il serait judicieux de préciser, sur les convocations aux permanences du CD de Muret, que les consultations se déroulent dans le bâtiment A. J'ai en effet été mal orientée hier et ai perdu du temps à mon arrivé sur place. »



## Centre de détention de Muret

2 permanences / 3 h / mois

### Une fréquentation

stable

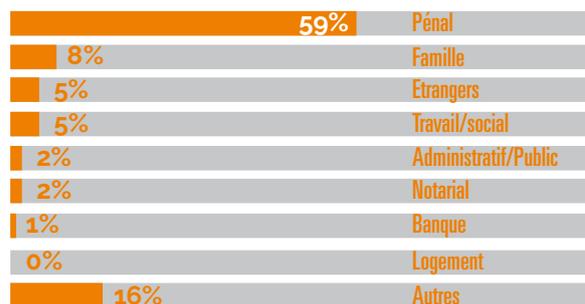
126 personnes reçues en 2019 au cours de 26 permanences (124 en 2018 pour 19 permanences) soit une diminution du taux horaire de fréquentation qui passe à 2,00 en 2019 (2.20 en 2018)

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.

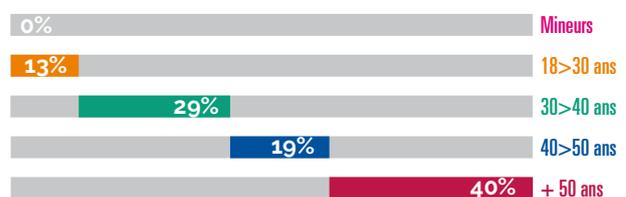
► **Le public reçu** : Presque exclusivement masculin (98 %), se situe dans les tranches d'âge suivantes : 40 % ont plus de 50 ans, 19 % ont entre 40 et 50 ans, 29 % sont dans la tranche des 30 à 40 ans, 13 % ont entre 18 à 30 ans.

► **Les contentieux abordés** : Le droit pénal a occupé le premier rang des préoccupations avec 60 % des demandes, suivi par le droit de la famille (8 %), le droit social (5 %), le droit des étrangers (5 %), le droit notarial (2 %), le droit administratif et public (2 %), le droit bancaire et les expulsions 1 % chacun. Les autres domaines du droit : 16 %.

► **Les orientations données** : 60 % des consultations ont donné lieu à des conseils, 10 % à une orientation vers une procédure judiciaire. 5 % ont bénéficié d'une aide rédactionnelle. Orientation vers un auxiliaire de justice spécialisé (12 %) et vers des services administratifs (4 %). Autres 7 %.



Contentieux abordés dans le PAD du centre de détention de Muret



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

# Centre pénitentiaire de Seysses

1 permanence / 3 h / mois

## Une fréquentation

stable

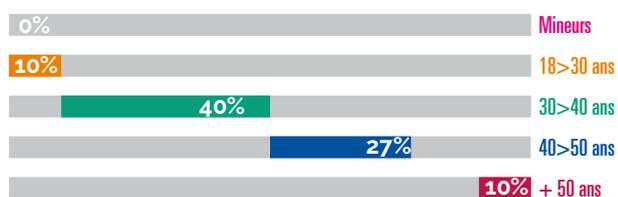
42 personnes ont été reçues en 2019 au cours de 10 permanences (48 en 2018/11 permanences) soit un taux horaire de 1.67 personnes par heure de permanence (1.47 en 2018).

La fréquentation de ces permanences est étroitement liée à la régularité de l'information qui en est faite. 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.

- **Un public particulièrement jeune.** Le public reçu se situe dans les tranches d'âge suivantes : 10 % des consultants ont plus de 50 ans, 27 % ont entre 40 et 50 ans et la tranche des 30 à 40 ans représente 40%, celle des 18 à 30 ans 10 %. Seulement 3 % de femmes ont eu accès à ces consultations.
- **Les thèmes abordés :** 97 % des demandes ont porté sur le droit pénal, Autres domaines du droit : 3 %.
- **Les orientations données :** 97 % des entretiens ont donné lieu à des conseils et 3 % à une orientation vers une procédure judiciaire.



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 :

« Cela serait plus simple de faire les consultations au parloir avocat. Cela éviterait de courir dans les différents bâtiments de la prison. »



## 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<sup>e</sup> 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 légèrement en hausse

70 personnes (10 permanences) ont bénéficié des permanences tenues en 2019 (69 en 2018/11 permanences) soit 2.13 usagers par heure de permanence (1.97 en 2018).

- **Le profil des publics** : 69 % des consultants sont domiciliés à Fronton et les femmes consultent en plus grand nombre que les hommes (64 %). Les tranches d'âge des bénéficiaires sont les suivantes : 48 % ont plus de 50 ans, 22 % ont entre 40 et 50 ans, 19 % sont dans la tranche d'âge des 30-40 ans et 11 % ont entre 18 et 30 ans.
- **Des domaines du droit très variés** : Le droit de la famille a représenté 45 % des demandes, suivi par le droit du logement (9 %), le droit de la consommation (7 %) le droit pénal (6 %), le droit du travail (5 %), les troubles de voisinages (4 %) le droit social (2 %), et le surendettement (2 %), le droit de la construction le droit bancaire (2 % chacun). Les autres domaines du droit ont représenté 9 % des demandes.
- **Les orientations données** : Des conseils pour 78 % des consultations, avec une orientation vers une procédure judiciaire pour 8 %. 12 % ont été orientés vers des auxiliaires spécialisés et 2 % vers des services administratifs.

## Grenade-sur-Garonne

1 permanence / 3 h / mois / sur rdv

Ouvert en 2008 en concertation avec la Communauté de Communes de Save-et-Garonne, une permanence se tient tous les 3<sup>es</sup> mercredis à Grenade-sur-Garonne. Ce PAD est signalé sur le site internet de la communauté de Communes.

### Une fréquentation particulièrement élevée

89 personnes ont été reçues en 2019 (77 personnes reçues en 2018) avec un taux horaire de fréquentation de 2.70 (2.78 en 2018) ce qui situe ce point d'accès au droit dans la fourchette élevée de l'indice de référence (de 2 à 3 usagers par heure de permanence).

- **Une vocation intercommunale** : 36 % des bénéficiaires habitent Grenade, les autres usagers venant de communes avoisinantes. Les femmes consultent en plus grand nombre (66 %). Les tranches d'âge sont les suivantes : 34 % des bénéficiaires ont plus de 50 ans, 36 % ont entre 40 et 50 ans et 26 % sont âgés de 30 à 40 ans. 4 % des consultants ont entre 18 et 30 ans.
- **Des contentieux abordés très variés** : Le droit de la famille est prépondérant avec 33 % des demandes, suivi par le droit du logement et le droit de la consommation (10 % chacun) le droit du travail (8%), le droit notarial et le droit pénal (5.5 % chacun), le droit de la construction (4 %), le droit social (2 %), le surendettement, les expulsions, le droit bancaire et le droit des étrangers (1 % chacun). Autres domaines du droit : 11 %.
- **Les orientations données** : Des conseils pour 65 % des consultations, avec une orientation vers une procédure judiciaire pour 22 % des entretiens et vers un auxiliaire de justice spécialisé dans 10 % des cas. 2 % des consultants ont bénéficié d'une aide rédactionnelle, 1% ont été orientés vers des mesures alternatives et 1 % vers des services administratifs.

## Labège

2 permanences / 2 h / mois / sur rdv

### Une fréquentation

en augmentation

98 personnes ont été reçues en 2019 (82 en 2018) soit un taux horaire de 2.23 en 2019 (1.92 en 2018) 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** : 49 % 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 : 33 % des personnes reçues ont 50 ans et plus, 31 % ont entre 40 et 50 ans, 24 % entre 30 et 40 ans et 11 % ont entre 18 et 30 ans.

► **Les domaines du droit très diversifiés** : Le droit de la famille est prépondérant avec 37 % des demandes, suivi par le droit de la consommation (11 %), le droit du travail (11 %), le droit pénal (8%), le droit de la construction (5%), le droit du logement (4 %), les troubles de voisinage (3 %), le droit social (3 %), les violences conjugales, le droit des étrangers, le droit bancaire et le droit notarial (2 % chacun).

Autres domaines du droit : 9%.

► **Les orientations données** : 53 % des entretiens ont consisté en des conseils et 19 % ont conclu à une orientation vers une procédure judiciaire, 8 % vers des auxiliaires spécialisés, 7 % des usagers ont été orientés vers des services administratifs, 5 % vers des services sociaux et 2.5 % vers des mesures alternatives. Aide rédactionnelle pour 5 % des consultants.

## Lacroix-Falgarde

1 permanence / 2 h / mois / sur rdv

### Une fréquentation

en baisse

28 personnes ont fréquenté ce PAD en 2019 (38 personnes en 2018), ce qui représente un taux horaire de 1.27 usagers par heure (1.73 en 2018).

► **Le profil des publics** : Les consultants résident pour 61 % d'entre eux à Lacroix Falgarde. Les femmes et les hommes ont consulté en proportion égale. 64 % des bénéficiaires ont plus de 50 ans, 21 % ont entre 40 et 50 ans et la tranche d'âge des 30 à 40 ans représente 14 %. 4 % des bénéficiaires ont entre 18 et 30 ans.

► **Les domaines très diversifiés du droit** : Le droit de la famille représente 26 % de la demande, suivi par le droit notarial et le droit du logement (9 % chacun), les troubles de voisinage, le droit administratif, le droit de la construction et le surendettement, le droit du travail (6 % chacun), le droit pénal, le droit de la consommation, les expulsions, le droit des étrangers (3 % chacun),  
Autres domaines du droit : 17 %.

► **Les orientations données** : 85 % des entretiens ont consisté en des conseils et 6 % ont conclu à une orientation vers une procédure judiciaire. 6 % des usagers ont été orientés vers un auxiliaire spécialisé et 6 % vers des services sociaux.

# Montgiscard

1 permanence / 2 h / mois / sur rdv

Permanence intervenant le 2<sup>e</sup> mercredi du mois sans accueil par la mairie qui est fermée au public.

## Une fréquentation en légère baisse

49 personnes ont été reçues en 2019 (55 en 2018) avec un taux horaire de fréquentation de 2.23 (2.44 en 2018) personnes reçues par heure de permanence.

► **Le profil des publics** : 53 % des bénéficiaires demeurent à Montgiscard, les autres consultants venant de communes avoisinantes. Les tranches d'âge sont les suivantes : 57 % des consultants ont plus de 50 ans, 20 % ont entre 40 à 50 ans, 20 % entre 30 à 40 ans et 2 % ont entre 18 à 30 ans. 1 mineur à consulté. Les femmes ont consulté plus majoritairement que les hommes (71 %).

► **Un très large éventail de domaines du droit abordés** : Le droit de la famille reste très prépondérant avec 37 % des demandes, suivi par le droit pénal (11%) le droit de la construction (9 %), le droit notarial (7%), le droit administratif (6%), le droit du logement, du travail, social, bancaire (4 % chacun), consommation, expulsion (2 % chacun).

► **Les orientations données** : Les conseils prédominent très largement (54 % des entretiens), avec pour 21 % d'entre eux une orientation vers une procédure judiciaire et 12 % vers un auxiliaire de justice spécialisé. 7 % des consultants ont bénéficié d'une aide rédactionnelle et 1.5 % d'une orientation vers des services sociaux ou des services administratifs.

## Points de vue des bénéficiaires

du PAD de Montgiscard - 2019



22 personnes ont répondu au sondage réalisé par l'accueil du PAD.

78 % venaient pour la 1<sup>re</sup> fois et 94% venaient de leur propre initiative.

- Ils ont connu le PAD par la mairie (44 %), le « bouche à oreilles » (28 %), le site du CDAD (22 %), le journal (18 %), les services sociaux (6 %).
- 72 % sont venus parce que c'est gratuit, 78 % pour le côté humain et accessible ;
- Ils sont employés et cadres moyens (39 %), retraités (22 %), (17 %) professions libérales, demandeurs d'emploi (6%) autres (5 %).

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

- la qualité de l'accueil (100 %)
- la clarté des explications données 100 %, le sentiment d'avoir été écouté et compris (94 %)
- la brièveté de l'attente sur place (83 %), la facilité d'obtention du rendez-vous (89 %)
- la proximité (78 %) ; l'anonymat (89 %) ; le caractère pratique des horaires (72 %)

A l'issue de la consultation, 89 % disent y voir plus clair et 67 % se sentent confirmés dans l'envie de défendre leurs droits. 100 % comptent suivre les avis reçus.

**Leurs souhaits** : des permanences supplémentaires (44 %), aide au montage des dossiers (17 %) et la modification des jours et heures (6 %)

## Nailloux

1 permanence / 2 h / 2 mois / sur rdv

La MSAP de Nailloux, labellisée France services en 2019, accueille une permanence bimestrielle de 2h, créée en octobre 2018 en complément de la permanence bimestrielle de Caraman.

### Une permanence en très nette progression

25 personnes ont été recues dans le cadre de 5 permanences soit un taux de fréquentation de 2.5 personnes par heures, critère idéal de fréquentation, entre 2 et 3 personnes par heure (6 personnes en 2018 - 1 personne/heure de permanence).

► **Le profil du public : une vocation communale** : 64 % des personnes reçues ont leur domicile à Nailloux, les autres personnes résidants dans les communes avoisinantes. Les femmes consultent en plus grand nombre que les hommes (64 %).

Les tranches d'âge sont les suivantes 40 % des bénéficiaires ont plus de 50 ans, 24 % ont entre 40 et 50 ans, 32 % ont entre 30 et 40 ans et 4% sont âgés de 18 à 30 ans.

► **Les domaines variés du droit abordés** : Les consultations ont porté majoritairement sur le droit de la famille (24 % des demandes), suivi par le droit du logement (16%), le droit du travail et le droit administratif (8% chacun). Le droit pénal et les troubles de voisinage (4% chacun).

Les autres domaines du droit, 36%

► **Les orientations données** : Les conseils ont représenté 78 % des consultations, 11 % des usagers ont été orientés vers une procédure judiciaire. Autre orientation 11 %.

## Quint-Fonsegrives

1 permanence / 2 h / mois / sur rdv

Cette permanence, auparavant bimestrielle, est devenue 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.

### Une fréquentation stable

41 personnes ont été reçues en 2019 au cours des 11 permanences assurées (37 personnes en 2018/ 9 permanences), soit un taux horaire de fréquentation de 1.89 usagers/ heure de permanence (2,14 en 2018).

► **Le profil des publics** : Une vocation communale avec 91 % des bénéficiaires domiciliés à Quint-Fonsegrives. Les femmes consultent en plus grand nombre (56 %). Les tranches d'âge sont les suivantes : 47 % des consultants ont plus de 50 ans, 21 % ont entre 40 à 50 ans et 34 % sont âgés de 30 à 40 ans. La tranche des 18 à 30 ans représente 9 % des bénéficiaires.

► **Les domaines variés du droit** : Les consultations ont porté de façon très conséquente sur le droit de la famille (38 % des demandes), suivi par le droit du travail (14%) et le droit de la construction (8 %), le droit pénal et le droit administratif et public (5% chacun). Le droit du logement, de la consommation, le surendettement, le droit social, le droit notarial, les troubles de voisinages (3% chacun).

► **Les orientations données** : 83 % des consultations ont donné lieu à des conseils et 7 % des personnes reçues ont bénéficié d'aide rédactionnelle.

Les orientations vers une procédure judiciaire, vers des auxiliaires de justice spécialisés, vers des mesures alternatives (2.5% chacune).

## 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. Il a été intégré au sein de la France services de Rieumes en juin 2020.

### Une fréquentation

en augmentation

69 personnes ont été reçues en 2019 dans le cadre de 13 permanences (74 en 2018/18 permanences), soit un taux horaire de fréquentation de 2.68 usagers/heure de permanence (2.14 en 2018).

► **Le profil des publics** : Une vocation intercommunale avec 53 % des bénéficiaires domiciliés à Rieumes et 47 % hors-commune. Les hommes consultent en plus grand nombre (51 %). Les tranches d'âge sont les suivantes : 47 % des consultants ont plus de 50 ans, 31 % ont entre 40 à 50 ans et 15 % sont âgés de 30 à 40 ans. La tranche des 18 à 30 ans représente 3 % des bénéficiaires.

► **Les domaines variés de l'accès au droit** : Le droit de la famille est moins sollicité que dans les autres points d'accès au droit avec 11 % des demandes, suivi par le droit notarial et le droit de la construction et les troubles de voisinage (13 % chacun) le droit du travail et le droit du logement (11 %), le droit social (7 %), le droit pénal, le droit administratif et le droit des étrangers (2 % chacun),  
Les autres domaines du droit : 13 %.

► **Les orientations données** : 62 % des entretiens ont consisté en des conseils et 20 % ont conclu à une orientation vers une procédure judiciaire. 11 % des usagers ont été orientés vers un auxiliaire spécialisé, aide rédactionnelle pour 3 % des consultants. 1 % vers les services administratifs et vers des mesures alternatives.

#### Les commentaires d'avocats :

« Très bon accueil... »



## Saint-Jean

1 permanence / 3 h / mois / sur rdv

Cette permanence a été créée en septembre 2016.

### Une fréquentation

en nette augmentation

80 personnes ont été reçues en 2019 au cours de 10 permanences (59 en 2018 sur 11 permanences), soit un taux horaire de fréquentation de 2.42 usagers par heure de permanence (1.37 en 2018).

► **Le profil des publics** : 74 % des bénéficiaires demeurent à Saint-Jean, les autres consultants venant de communes avoisinantes. Les tranches d'âge sont les suivantes : 37.5 % des consultants ont plus de 50 ans, 42.5 % ont entre 40 à 50 ans, 16 % entre 30 à 40 ans et 4 % ont entre 18 à 30 ans. Les femmes ont consulté plus majoritairement que les hommes (62.5 %).

► **Un très large éventail de domaines du droit** : Le droit de la famille reste très prépondérant avec 41 % des demandes, suivi par le droit de la construction (15 %), les troubles de voisinage (7 %), le droit logement et droit de la consommation (6% chacun), le droit pénal (5 %) et le droit notarial (5 %), le droit administratif (2%).  
Les autres domaines du droit : 10 %.

► **Les orientations données** : Les conseils prédominent très largement (59 % des entretiens), avec pour 15 % d'entre eux une orientation vers une procédure judiciaire et 8 % vers des auxiliaires spécialisés. 8% ont bénéficié d'une aide rédactionnelle, 5 % ont été orienté vers des mesures alternatives, 2% vers des services sociaux.

#### Les commentaires d'avocats :

« Certaines personnes âgées auraient besoin d'être orientées vers une assistante sociale, ce ne sont pas des problèmes juridiques... »



# 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.

En juin 2020, ce PAD a été intégré au sein de la France services de Villemur-sur-Tarn.

## Une fréquentation

stable

En 2019, **56** personnes (11 permanences) ont bénéficié d'une consultation juridique d'avocats soit 1.74 usagers par heure de permanence. (64 personnes en 2018 sur 13 permanences soit 1.64 usagers par heure de permanence).

► **Le profil des publics** : 85 % des consultants habitent la commune de Villemur-sur-Tarn. Les femmes sont plus nombreuses à consulter (53 %). Les tranches d'âge des bénéficiaires sont les suivantes : 51 % des personnes reçues ont plus de 50 ans, 17 % sont dans la tranche des 40 à 50 ans, 23 % ont entre 30 et 40 ans. La tranche d'âge des 18 à 30 ans représente plus de 8% des bénéficiaires de ces consultations.

► **Les domaines très variés du droit abordés** : Le droit de la famille est très sollicité avec 32 % des demandes, suivi par le droit pénal (12 %), le droit de la consommation et le droit notarial (9%), le surendettement (7 %), le droit travail, le droit social et le droit du logement (5 % chacun). Les troubles du voisinages, le droit des étrangers et le droit bancaire/assurance (3,5 %), le droit de la construction et le droit administratif (2 %).

Les autres domaines du droit : 2 %.

► **Les orientations données** : Les conseils seuls occupent la première place avec près de 49 % des demandes. 20 % des bénéficiaires ont été orientés vers une procédure judiciaire, 7 % vers des services administratifs, 4 % vers des mesures alternatives, des services sociaux et 4 % des consultants ont bénéficié d'une aide rédactionnelle.

### Les commentaires d'avocats :

« Bonne organisation »





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

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

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

Le Procureur de la République du Tribunal Judiciaire de Toulouse,  
Vice-président du C.D.A.D. de la Haute-Garonne,

Le magistrat délégué à la politique associative et à l'accès au droit de la Cour  
d'Appel de Toulouse, Commissaire du Gouvernement du C.D.A.D.  
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 Cœur des Côteaux du Comminges,

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 Toulouse,

Les Chefs de Juridiction du Tribunal Judiciaire 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](mailto:cdad-haute-garonne@justice.fr)  
[www.cdad-haute-garonne.justice.fr](http://www.cdad-haute-garonne.justice.fr)

