



BILAN POINT INFO FAMILLE

Année 2013 : Février à Décembre

SOMMAIRE

- ✓ Les objectifs du « Point Info Famille »
- ✓ Les différentes permanences mises en place
- ✓ L'accueil & l'orientation du public
- ✓ Le public reçu & les problématiques abordées au « Point Info Famille »
- ✓ Les fréquentations de l'année 2013
- ✓ Bilan
- ✓ Perspectives
- ✓ Annexes : bilan écrivain public, et bilan juriste

LES OBJECTIFS DU « POINT INFO FAMILLE »

Chaque Point Info Famille existant sur le territoire français décline son mode de fonctionnement et ses actions en fonction de la réalité du terrain et de l'implication des partenaires dans le projet.

Le « Point Info Famille du centre social l'Albatros décline toute son action autour de trois axes de travail :

- ✓ **La mobilisation des acteurs locaux autour du « Point Info Famille », la création et le développement d'un collectif de partenaires**

Ce collectif aura pour objectif de mutualiser des compétences et des ressources existant sur le territoire d'Aulnay sous-bois.

Le Point Info famille doit favoriser d'une part, un rapprochement entre les familles et les services existants en offrant un service de proximité de qualité aux habitants, et d'autre part, un renforcement du réseau partenarial pour faciliter les échanges et la collaboration entre les acteurs. Le Point Info Famille doit mobiliser un large réseau de partenaires et constituer une mise en commun des compétences dans une logique de renforcement des liens partenariaux au sein d'un même lieu. Les acteurs interviendront par le biais des permanences ouvertes aux familles et / ou sur les temps d'actions collectives, de sensibilisation et d'information auprès des habitants.

✓ **Accès aux droits et à l'autonomie sociale**

Le « Point Info Famille » propose aux habitants des permanences spécifiques, adapté la situation des personnes en difficulté pour faciliter l'accès à leurs droits, pour répondre à leurs demandes et les accompagner dans leurs démarches administratives, juridiques et sociales.

Pour se faire, cet axe a dégagé des pistes de réflexion dans la mise en œuvre du Point Info Famille qui sont à mettre en lien :

- « repenser l'accueil du public en difficulté ». Cette fonction est un maillon essentiel dans le service « Point Info Famille » puisqu'il nécessite un travail d'écoute attentive de la situation de la personne fragilisée pour une prise en compte concrète et adaptée.
- « la collaboration entre diverses institutions » constitue aussi un maillon de chaîne vers l'accès aux droits. Ce travail en réseau permet de fluidifier l'orientation des personnes vers d'autres institutions.
- « la prise en charge, le suivi des usagers et le travail de passerelles avec les institutions extérieures » : cette réflexion est portée sur la manière dont les professionnels interviennent auprès des familles (le cadre d'intervention d'où la création de la charte de fonctionnement), le ressenti des familles (d'où la création du questionnaire de satisfaction), le travail de confiance entre l'utilisateur et le professionnel, les moyens mis en œuvre et le travail préalable réalisé pour faciliter le relais avec les partenaires adéquates (le décloisonnement).

Cet axe de travail se décline sous plusieurs formes :

- Encourager les populations fragilisées vers une démarche d'insertion socio – professionnelle.
- Proposer un accompagnement aux populations les plus éloignées des structures.

✓ **Soutien à la parentalité**

Cet axe a pour objectif de contribuer au bien-être de la famille et de la maintenir en facilitant l'accès à des consultations avec des thérapeutes professionnelles pour répondre à leurs problématiques liées à l'éducation, la scolarité, et aux relations familiales et extra familiales.

LES DIFFERENTES PERMANENCES MISES EN PLACE

Ces permanences sont organisées en différents pôles :

- **POLE ADMINISTRATIF ET JURIDIQUE**

Ce pôle est dédié aux habitants souhaitant être accompagné et soutenu dans leurs démarches présentant des difficultés administratives ou en situation de litigieuse voire contentieuse avec des institutions.

✓ **La permanence administrative « écrivain public »**

L'écrivain public Djamal SOIFEINI intervient tous les lundis et mardis.

Elle est assurée par un écrivain public qui accueille les habitants sur des difficultés administratives du quotidien.

Son rôle est de proposer un service d'aide et d'accompagnement à la compréhension et à l'écriture de textes officiels ou privés.

L'écrivain public écrit avec la personne ses courriers, renseigne les dossiers dans la perspective d'autonomiser et responsabiliser la personne reçue.

Il a aussi un rôle de conseil et informe l'utilisateur sur les conséquences possibles de l'écrit ou de la démarche. Il oriente vers les services juridiques et sociaux appropriés, si la demande le nécessite.

✓ **La permanence juridique**

Elle est animée chaque mardi par Annick DORLEANS, une cadre juriste de l'association ARAPEJ.

Elle accueille et accompagne le public en difficulté. Elle informe et conseil sur leurs droits et les procédures spécifiques liés à la consommation, au droit et législation des étrangers, titre de séjour et naturalisation, casier judiciaire, logement, droit du travail. Elle est amenée à réaliser des courriers, constituer des dossiers de demandes spécifiquement juridiques... Elle peut assurer le rôle de médiateur entre l'utilisateur et l'institution.

✓ **La permanence « Action sociale » de la Caisse des Allocations Familiales (CAF)**

L'assistante de service social spécialisée CAF du secteur de la Rose des Vents, Marie-Pierre QUERTAIN, intervient de manière mensuelle (démarrage en Avril 2013).

Elle propose un temps d'accueil du public où les familles dans le cadre des dispositifs existants en matière d'action sociale. Elle informe sur les différentes offres de services de la CAF et assure un travail de suivi d'accompagnement des familles.

L'assistante de service social intervient sur différents aspects :

- Les offres de service de la CAF : décès, naissances multiples, handicap, logement, dettes locatives.
- Les « temps libres » : le dispositif vacances pour la famille, pour les enfants seuls.

✓ **La permanence « Accès aux droits à la santé »**

Elle a été animée par une professionnelle du CMES, Alice PUECH, qui propose un temps d'accueil du public de manière mensuelle.

La permanence a pour objectif de faciliter l'ouverture de droits à l'accès aux soins aux personnes dans le besoin, et la relation avec les services de la Caisse Primaire d'Assurance Maladie.

La gestion du traitement des dossiers relevant des fonctions de la permanence dans le cadre du suivi de la personne.

La permanence assure donc un rôle d'interface entre les usagers et la Caisse Primaire d'Assurance Maladie.

L'intervenante aide à l'ouverture de droits, instruit les dossiers et assure un suivi des demandes et dossiers. (Type Couverture Maladie Universelle – Complémentaire, Aide à la mutualisation, Aide Médicale d'Etat, ouverture de droits à la CPAM...).

✓ **La permanence « Bureau d'Aide aux Victimes » (BAV)**

La permanence est assurée une fois par mois.

L'intervenante Laurence OCTOR du Bureau d'Aide aux Victimes (BAV) assure un rôle d'accueil et d'écoute des usagers victimes d'infractions pénales (agression, agression sexuelles, viol, violences conjugales, enlèvement d'enfant, accident de la circulation, vol avec violence, harcèlement psychologique, problème de voisinage, traumatisme de guerre,...) et de problèmes familiaux (divorce, séparation, garde d'enfants).

• **POLE « INFO MEDIATION »**

Ce pôle est essentiellement animé par les membres du personnel du centre social (animateurs, formateur) qui assure différentes permanences aux habitants, accessibles avec ou sans rendez-vous.

✓ **La permanence « Info - médiation »**

Cette permanence est assurée chaque mercredi et vendredi matin ainsi que le jeudi toute la journée, avec ou sans rendez-vous.

Les intervenants sont à l'écoute des demandes des habitants. Ils apportent une aide ponctuelle et les accompagnent dans les démarches administratives simples (courrier, appels téléphoniques, constitution de dossiers).

L'infomédiateur a un rôle d'interface entre l'utilisateur et les différentes permanences du Point Info Famille ainsi que les partenaires extérieurs. Il informe sur les activités du centre social.

L'infomédiateur peut, selon les situations et les demandes, faire un travail d'accompagnement physique des usagers vers les institutions.

✓ **La permanence « cours d'alphabétisation - Français Langue Etrangère »**

La permanence est assurée chaque mercredi après-midi.

Elle est animée par Nora CHIKH, formatrice du secteur formation du centre social (FAC) qui permet de répondre à la demande croissante de cours d'alphabétisation et de remise à niveau.

Elle procède à une première prise de contact avec le public en leur présentant les différentes formations proposées par le secteur existant sur le territoire d'Aulnay sous-bois.

Elle aide, aussi à guider le public dans des choix de formations en fonction de leur demande et de leurs besoins.

- **POLE INSERTION SOCIO-PROFESSIONNELLE**

Ce pôle est dédié aux habitants souhaitant être accompagné et soutenu dans leurs démarches de recherche d'emploi et de formations, de connaître leurs droits afin de se réinsérer dans le monde professionnels.

- ✓ **La permanence « insertion socio professionnelle » de la Maison de l'Insertion de l'Emploi et de la Formation et de l'Entreprise (MEIFE)**

La permanence est assurée le vendredi en quinzaine.

Elle est animée par Mohamed BOUACHIR, conseiller d'insertion de la MEIFE.

Le conseiller assure un rôle d'accueil d'un public en démarche d'insertion professionnelle et analyse les besoins et la demande.

Il assure un rôle d'accompagnement des personnes dans leurs parcours d'insertion sociale et professionnelle. Il peut être amené à contribuer au montage de projets ou à la réalisation d'actions dans le champ de l'insertion.

- ✓ **La permanence « rédaction de CV et lettre de motivation »**

La permanence est assurée chaque vendredi après-midi.

Elle est animée par une bénévole Salima HASHAS qui propose d'aider les personnes en à réaliser un curriculum vitae et lettre de motivation.

Les objectifs de cette permanence sont de :

- Faire connaître au public les bases de réalisation d'un CV (le fond et la forme) pour que l'utilisateur puisse être capable de le réaliser en autonomie.
- Faire connaître au public les bases de réalisation d'une lettre de motivation en étant capable de réaliser une lettre de motivation en autonomie.

Réaliser des outils efficaces et utiles dans le parcours de recherche d'emploi.

- ✓ **La permanence « Projet ville RSA »**

Cette permanence est dédiée aux allocataires du Revenu de Solidarité Active (RSA) de manière mensuelle (démarrage en Avril 2013).

Le conseiller d'insertion propose un suivi individualisé des allocataires en leur facilitant l'accès à leurs droits connexes.

Le service assure l'accompagnement dans la globalité des allocataires RSA vers de l'information et l'ouverture de droits liés au dispositif. Il propose une aide au parcours d'insertion.

- **POLE SOUTIEN A LA PARENTALITE**

Les permanences dédiées à la thérapie familiale sont animés par une psychologue thérapeute spécialisée de la relation parent-enfant, une psychothérapeute praticienne du Programme Neuro-Linguistique (PNL) et spécialiste des relations de couple et, un coach en développement personnel et estime de soi.

- ✓ **La permanence « Coaching parent – enfant »**

La permanence est assurée une fois par mois.

En qualité de coach thérapeute, spécialiste en relations parent – enfant, Karima BAHOU – CHAHDI propose des séances de thérapie familiale afin d'améliorer les relations les parents et leurs enfants. Elle permet une collaboration triangulaire (thérapeute, parent(s), enfant(s)) permettre de comprendre le rôle de chacun dans la cellule familiale et la place dans la vie sociale.

Le coaching parents enfants permet de surmonter des difficultés liées à la vie quotidienne et les relations intrafamiliales (le comportement, agressivité, le refus d'obéissance et d'autorité)

La permanence propose un « coaching scolaire » qui accompagne l'enfant dans son choix, son orientation scolaire et l'assiste dans son projet professionnel, aide les parents à entendre les attentes, les besoins et les priorités de leurs enfants. Il aide aussi l'enfant à développer ses potentialités aux fins de meilleurs résultats scolaires. Le but visé est de rendre l'enfant plus autonomie et responsable vis à vie de ses études et de son avenir.

- ✓ **La permanence psychologique**

La permanence est assurée une fois par mois.

En qualité de thérapeute, conseillère conjugale, Myriam LAKHDAR – BOUNEMCHA accueille des couples, des jeunes et des personnes isolées.

Elle effectue un travail d'échange et de mise en confiance. Elle aborde avec les personnes leurs problèmes qui les touchent au quotidien sur les thématiques conjugales, familiales, ou plus généralement affectives ou relationnelles.

Son rôle est d'aider les personnes à faire le point, analyser leur situation, exprimer leurs sentiments, leurs attentes et leurs besoins, apprendre à gérer les conflits et à mieux communiquer, trouver des solutions concrètes, retrouver une nouvelle dynamique relationnelle à travers une réflexion et un accompagnement personnalisé.

- ✓ **La permanence « Coaching développement personnel »**

La permanence est assurée une fois par mois.

Elle est animée par Maher LAKHDAR, praticien du Programme Neuro-Linguistique (PNL).

Elle offre la possibilité aux habitants d'avoir accès un programme de développement personnel ayant pour objectif de mobiliser au mieux les potentiels de l'utilisateur pour qu'il puisse atteindre ses objectifs

personnels ou professionnel (réussir un challenge, se reconverter, prendre une importante décision personnelle ou professionnel, créer une nouvelle activité, etc...).

Le développement personnel est une thérapie qui a pour finalité d'aider les personnes qui ont besoin d'un éclairage extérieur d'un professionnel. Elle permet à l'utilisateur de prendre conscience de sa personnalité pour mobiliser au mieux ses compétences et ses capacités, à avoir une meilleure estime de soi dans le but de la réussite professionnelle et personnelle.

L'ACCUEIL & L'ORIENTATION DU PUBLIC

L'orientation du public est réalisée aux différents acteurs et à travers les différents aspects que du Centre social qui permet de ramener le public du collectif à l'individuel et vice versa.

L'accueil et l'orientation se fait :

- ✓ **Par l'agent d'accueil du Centre social l'Albatros et des antennes Jupiter et Bougainville.**

L'agent d'accueil présent toute la semaine reçoit le public en face à face ou bien via les appels téléphoniques. Celui-ci lui expose de façon détaillée la situation et n'hésite pas à apporter les documents et courriers afin de trouver solutions à la problématique.

L'agent d'accueil reste disponible, l'écoute, le conseille et l'oriente alors vers les permanences adéquates.

Un carnet de rendez-vous est mis en place pour chaque permanence avec un planning trimestriel fixé à l'avance afin de permettre au public d'identifier les dates et d'organiser les rendez-vous.

- ✓ **Par les professionnels disponibles du Centre social : directeur, coordinateurs, animateurs, etc... chaque personne contribuant au bien-être du public.**

Chaque professionnel du Centre social n'hésite pas à donner de son temps, être disponible, à l'écoute afin d'aider, conseiller le public afin de l'orienter de la meilleure manière vers les professionnels présents du « Point Info Famille ».

Le public n'hésite pas à faire part de ses préoccupations, de ses démarches et à demander les informations auprès des différents intervenants présents au Centre social.

- ✓ **A travers les actions collectives proposées par le Centre social.**

Les actions collectives permettent d'amener les personnes à sortir de l'isolement, de participer aux activités, de rencontrer d'autres personnes et de trouver une écoute et des conseils auprès des animateurs afin d'être orientées vers les permanences du Point Info Famille de façon individuelle.

Au cours des différentes activités proposées et des repas de quartier, les animateurs prennent contact avec le public et ces moments peuvent être propices à l'échange afin d'exposer la situation, d'identifier les orientations possibles vers les permanences adéquates.

Au cours de l'année, des actions d'informations et de sensibilisation animées par des professionnels sont proposées afin d'informer les usagers sur différentes thématiques afin de connaître leurs droits,

les conseiller de les aider et les orienter vers les professionnels (CAF, santé, RSA, droits des étrangers...etc).

✓ **Par le bouche à oreille du public.**

Le Point Info Famille a pu se faire connaître par le bouche à oreille, le public a pu identifier les professionnels qui leur apportent écoute et aide dans leur démarche avec une orientation ciblée.

Les usagers n'hésitent pas à orienter et même accompagner d'autres personnes vers les permanences du Point Info Famille qui reste un atout de proximité.

✓ **Grâce aux différents acteurs locaux d'Aulnay-sous-Bois.**

Le public est aussi orienté grâce aux partenaires locaux comme la Mairie, le Service Social, la MEIFE, le Pôle Emploi, la Halte-garderie etc...

Afin de pouvoir répondre pleinement aux demandes des habitants d'Aulnay-sous-Bois, le Point Info Famille et les institutions locales travaillent en partenariat en permanence et n'hésitent pas à s'informer des situations et des solutions à proposer au public.

Le public est aussi orienté grâce aux formateurs de cours de Français Langue Etrangère (FLE) de la FAC, aux autres centres sociaux ACSA des autres quartiers avoisinants : Les 3 quartiers, Gros Saule, Balagny et Mitry.

LE PUBLIC RECU & LES PROBLEMATIQUES ABORDEES AU « POINT INFO FAMILLE »

Le public reçu au Point Info Famille est très diversifié. Nous recevons des personnes de tout âge et dont les besoins sont différents. Les usagers peuvent venir du quartier de la Rose des Vents, d'autres quartiers avoisinants, du centre d'Aulnay – sous – Bois et même des villes limitrophes.

Il y a beaucoup de personnes qui viennent avec des situations très lourdes et la plupart du temps en situation d'urgence. Elles ne connaissent pas les démarches à effectuer auprès des différentes institutions afin de pouvoir y remédier le plus rapidement possible et n'ont pas l'habitude de les prendre en charge. Elles ne connaissent pas non plus leurs droits. Il faut alors détailler et analyser la situation dans sa globalité afin de répondre aux points urgents et de prendre en compte les autres points annexes.

Ce public peut venir à la suite de difficultés ponctuelles, de changement de situation qui amène beaucoup de difficultés suite à un décès, divorce, situation irrégulière sur le territoire etc...

Suite à des changements de situation qui impactent l'ensemble de la vie de la personne concerné, il est nécessaire de faire un suivi afin d'identifier les différents éléments à prendre en charge, d'évaluer la situation générale et de prendre en compte chaque élément afin de pouvoir conseiller, effectuer les démarches dans le cadre de la permanence « Pôle Info Médiation » ou bien tout simplement de les orienter vers les différents partenaires du « Point Info Famille ».

Le but étant de pouvoir aider la personne à se remettre des difficultés engendrées par le changement de situation et de lui donner les outils afin de prendre en charge les démarches et d'identifier les différentes institutions.

Ainsi les personnes ayant un suivi régulier au sein du Point Info Famille reviennent par la suite de façon ponctuelle afin de prendre en charge leur démarche au fur et à mesure et d'éviter d'autres situations d'urgence.

Beaucoup de personnes n'ayant pas dans leur entourage une personne pour les aider dans leurs démarches administratives ne veulent même pas solliciter l'aide de leurs enfants, préférant régler leurs problèmes seules.

D'autres personnes illettrées se retrouvent avec les courriers qu'ils n'hésitent pas à ramener afin de leur lire et de mettre à jour leur situation.

D'autres, faute de revenus et ne connaissant pas leurs droits (RSA, allocations familiales, etc ...) se retrouvent dans des situations délicates qui ne leur permettent plus d'assurer le paiement des besoins vitaux comme le loyer, l'électricité, le gaz ou l'alimentation.

Elles se retrouvent en conséquence avec des dettes de loyers et une situation proche de l'expulsion.

Un partenariat est alors nécessaire avec les différents professionnels afin de répondre de manière précise et adéquate aux usagers afin de les sortir le plus rapidement de la situation d'urgence dans laquelle ils se trouvent. Il n'y a aucune hésitation à solliciter les différents partenaires qui restent disponible pour apporter conseils et solutions.

Un autre type de public est celui qui vient ponctuellement, une fois afin de réaliser un courrier, un ...etc. Ce public n'hésite pas à revenir par la suite pour d'autres démarches qu'il peut réaliser grâce aux différentes permanences présentes au centre social.

Encore une fois, les différentes permanences du Point Info Famille permettent de répondre aux besoins du public quelque soit sa situation et de pouvoir identifier un lieu, des interlocuteurs et professionnels dans chaque domaine au sein du Centre social de l'Albatros.

Public reçu / Problématiques abordées	Public en situation d'urgence	Public avec une demande ponctuelle
Type de public	<ul style="list-style-type: none"> ➤ Personnes de tout âge ➤ Personnes avec ou sans entourage pour les aider ➤ Personnes illettrées ou non ➤ Tout type de situation personnelle et professionnelle ➤ Venant d'Aulnay – sous – Bois (tout quartier) ou des villes limitrophes 	<ul style="list-style-type: none"> ➤ Personnes de tout âge ➤ Personnes avec ou sans entourage pour les aider ➤ Personnes illettrées ou non ➤ Tout type de situation personnelle et professionnelle ➤ Venant d'Aulnay – sous – Bois (tout quartier) ou des villes limitrophes
Problématiques abordées	<ul style="list-style-type: none"> ➤ Situation d'urgence : plus possible de pallier aux besoins vitaux ➤ Situation d'expulsion suite dettes de loyers, litige en sous-location... ➤ Coupure d'électricité et de gaz ➤ Dettes de loyers ➤ Créances auprès de la CAF, Pôle 	<ul style="list-style-type: none"> ➤ Réponse aux courriers ➤ Dossiers à remplir ➤ Attestation CAF ➤ Situation CAF, Pôle Emploi, Sécurité Sociale... etc

	<p>Emploi, Téléphonie...etc</p> <ul style="list-style-type: none"> ➤ Droits au RSA, allocations familiales, APL non perçus ➤ Changement de situation : décès, divorce, naissance, perte d'emploi...etc ➤ Situation irrégulière sur le territoire 	
Solutions proposées	<ul style="list-style-type: none"> ➤ Analyse globale et détaillée de la situation ➤ Conseils, informations ➤ Contact et orientation vers les professionnels ➤ Appels téléphoniques, courriers ➤ Suivi proposé afin de régler au fur et à mesure les démarches ➤ Accompagnement afin de sensibiliser et de rendre autonome l'utilisateur dans ses démarches 	<ul style="list-style-type: none"> ➤ Conseils, informations ➤ Contact et orientation vers les professionnels ➤ Appels téléphoniques, courriers ➤ Accompagnement afin de sensibiliser et de rendre autonome l'utilisateur dans ses démarches
Perspectives	<ul style="list-style-type: none"> ➤ Suivi ponctuel ou régulier jusqu'à rétablissement de la situation au Point Info Famille et/ou auprès des partenaires locaux 	<ul style="list-style-type: none"> ➤ Suivi ponctuel ou régulier jusqu'à rétablissement de la situation au Point Info Famille et/ou auprès des partenaires locaux

LES FREQUENTATIONS DE L'ANNEE 2013

Cf. Tableau de Fréquentations de l'année 2013.

Cf. Tableau des permanences actives de l'année 2013.

Bilan de l'Année 2013 :

- 13 permanences mises en place
- 1076 personnes reçues
- 209 permanences actives

Permanences	Nombre de permanences actives	Nombre de personnes reçues
Ecrivain public	46	328
Juriste	33	376
CAF	5	11
Accès droits à la Santé	7	39
Bureau d'Aide aux Victimes	3	4
Info Médiation	42	123
Français Langue Etrangère	15	32
MEIFE	13	31

Projet Ville RSA	5	8
CV – Lettre de motivation	16	35
Coaching Parent-Enfant	8	35
Psychologique	8	27
Coaching Développement personnel	8	27
TOTAL	209	1076

BILAN

Depuis la mise en place du Point Info Famille, il y a eu une forte demande des usagers de prendre en charge leurs problèmes et de les aider, les accompagner dans leurs démarches administratives.

Dans un premier temps, les permanences administratives ont pu répondre aux attentes du public et pallier à leurs problèmes et les autres permanences ont permis de répondre aux demandes plus spécifiques auxquelles se confrontent régulièrement les usagers, avec la rencontre de professionnels.

Ces professionnels des différentes institutions locales d'Aulnay – sous – Bois permettent d'être l'interlocuteur unique vers lequel va se tourner l'utilisateur dans un cadre familial qu'il côtoie régulièrement : le Centre social. En installant cette relation de confiance et d'écoute en prenant en charge leurs problèmes, l'utilisateur crée un lien et sera amené de façon autonome à effectuer ses démarches auprès de l'institution elle – même.

Ces permanences permettent aux usagers de trouver un temps d'accueil, d'écoute et de disponibilité qu'il ne retrouve pas nécessairement auprès des institutions faute de moyens et totalement débordées face aux demandes du public. Elles permettent aussi aux usagers de renouer avec les institutions et de comprendre pleinement les rôles de chacun, de les identifier et de prendre connaissance de leurs droits.

Ainsi le Point Info Famille permet d'amener l'utilisateur dans une démarche individuelle et personnelle avec un accompagnement pour la prise en charge de ses problèmes sociaux et administratifs par des professionnels, afin de l'informer, le conseiller et de lui permettre de les résoudre.

Cette démarche individuelle au sein du Centre social amène aussi un nouveau public qui ne connaît pas les activités proposées et qui peut aussi renouer avec la vie de quartier à travers des actions collectives diversifiées.

De même, le public adhérent et fidèle aux activités proposées découvre un autre aspect du Centre social, Le Point Info Famille permet d'aller au cœur de leurs problèmes et soucis quotidiens et d'établir une démarche individuelle qui va au-delà de celles effectuées collectivement. Le public installe ainsi une vraie relation de confiance et de fidélisation avec les travailleurs sociaux et les professionnels partenaires. C'est un travail de fond qui est réalisé afin de permettre aux usagers d'évoluer et de résoudre leurs soucis pour réaliser de nouveaux projets.

Au – delà des aspects administratifs, le Point Info Famille permet aussi de travailler sur l'aspect de l'individu et du bien – être personnel et relationnel avec la mise en place de permanences thérapeutiques et coaching individuel. Cet aspect non négligeable permet à l'utilisateur de s'épanouir personnellement et dans le cadre du couple, de la famille afin de sortir de ses problèmes sociaux et d'analyser les choses pour s'épanouir, avoir de nouvelles perspectives et de nouveaux projets.

Ces deux aspects combinés permettent de donner à l'utilisateur tout un panel de moyens et d'outils afin de résoudre les différents aspects de ses problèmes personnels et sociaux et de lui procurer tout le bien-être nécessaire à son évolution. Tout comme les activités et les sorties permettent à l'utilisateur de sortir, de créer un lien et de s'épanouir de façon collective.

PERSPECTIVES

Les différentes permanences effectuées au cours de l'année 2013 permettent de se rendre compte réellement des problématiques auxquelles sont confrontés les usagers au quotidien.

Cette analyse permet d'identifier les partenariats potentiels avec d'autres institutions locales pour de nouvelles permanences au sein du Point Info Famille.

Le travail effectué sur le terrain par le biais de comités d'utilisateurs, repas de quartiers, échanges avec le public au cours des activités, sorties, réunions d'information, actions de sensibilisation ou temps informel permet d'identifier les nouveaux besoins des usagers.

La seule permanence qui ne répond pas aux besoins des usagers est celle du Bureau d'Aide aux Victimes. Peut-être que le public n'a pas encore identifié le professionnel et le rôle de cette permanence. Il serait judicieux de mettre en place une réunion d'informations afin de pouvoir identifier les missions du Bureau d'Aide aux Victimes et d'identifier l'interlocutrice de la permanence du Point Info Famille.

Les familles de personnes handicapées ont sollicitées une aide, un accompagnement avec des professionnels de l'handicap au sein du Centre social. Ainsi, un partenariat avec Mission Handicap sera mis en place début 2014 afin qu'un professionnel puisse accompagner, conseiller et aider les personnes handicapées et leur famille dans les démarches spécifiques.

Au cours des permanences administratives, il y a eu beaucoup de situations délicates liées au logement avec les dettes de loyers, des loyers trop chers pour les usagers n'ayant pas les ressources nécessaires, des logements trop grands ou trop petits suite à des changements de situation...etc

Il y a aussi beaucoup de demandes de logement, des situations de sous-location qui mènent à des litiges entre les parties impliquées...etc

Au cours des rendez-vous, les contacts avec les différents référents des bailleurs de logements sociaux présents sur la ville et partenaires du Point Info Famille permettent de répondre ponctuellement aux besoins mais ne sont pas suffisants pour traiter et résoudre définitivement les problèmes sociaux des usagers.

Aussi, les habitants d'Aulnay-sous-Bois ont du mal à avoir un contact avec les différents bailleurs présents dans la ville.

Une permanence avec les professionnels du logement serait une bonne initiative afin de répondre aux problèmes de logement auxquels sont confrontés les usagers. Il leur permettrait d'identifier un interlocuteur, de prendre en charge leurs demandes et de les informer et les conseiller.

Une autre action à venir l'Épicerie Solidaire au sein de l'ACSA : le Point Info Famille permettra d'identifier les usagers qui pourraient bénéficier par la suite de cette initiative dans le cadre de la

mise en place et la réalisation d'un projet avec un accompagnement et un suivi au sein du Point Info Famille.

Bilan d'activités 2013
Permanences écrivain public
Centre social Albatros
Du 11 février au 13 décembre 2013

Djamal SOIFEINI

Les créneaux

Les rendez-vous avec l'écrivain public se prennent auprès de l'agent d'accueil, par téléphone ou en se rendant sur place. L'agent d'accueil convient avec l'habitant en question d'une date et d'une heure correspondant à sa disponibilité. Tout rendez-vous fixé occupe un créneau horaire de 45 minutes excepté les rendez-vous concernant des dossiers de surendettement. Le dossier étant complexe et fastidieux, un double créneau de 45 minutes soit 1h30 est réservé. C'est la raison pour laquelle, demander le motif du rendez-vous est important. Cela me permet aussi d'anticiper, de mieux me préparer à recevoir l'habitant.

Horaires et lieux de réception du public

Lundis : 9h30 à 12h30 et 13h30 à 17h30 à l'Albatros, au PIF, antenne Bourdonnais

Mardis : 9h30 à 12h30 et 13h30 à 17h30 à l'Albatros, au bureau du directeur car celui du PIF est occupée par le/la juriste (Annick DORLÉANS), à l'antenne Bourdonnais.

Compte tenu de la demande plus importante, les créneaux à l'Albatros sont plus contraignant avec une heure de déjeuner tout en sachant que dans les faits ces horaires ont tendance à être dépassées. La demande est si importante à la rose des vents, qu'il m'arrive de ne pas avoir le temps de déjeuner et c'est contraignant lors des rendez-vous de l'après-midi.

Créneau exceptionnel sans rendez-vous

Si j'ai un créneau qui se libère ou qu'il y a une situation d'urgence je peux recevoir le public sans rendez-vous. Ce public est souvent orienté par les collègues de la structure ou des autres centres sociaux.

Il m'arrive de recevoir des personnes dans l'urgence. Parfois je fais des heures supplémentaires et d'autres fois, des personnes n'honorent pas leur rendez-vous.

Mes missions et orientations

Soutenir et accompagner dans leurs démarches administratives, sans distinction d'âges, d'origines ou de styles de vie, les personnes en situation de difficulté sociale, personnelle et/ou financière.

Lutter contre l'exclusion par le soutien, l'accompagnement, l'information, l'orientation des familles dans les domaines aussi variés que la santé, la consommation, la famille, l'emploi, le logement, l'endettement, la citoyenneté, le droit des étrangers,...

Mon credo : ne jamais dire « je ne peux rien faire pour vous ».

Dans la continuité de mes orientations et en tant que travailleur social impliqué, je me suis fixé à moi-même une règle d'or ; de toujours faire le nécessaire pour que les personnes qui viennent me voir ne repartent pas sans rien. Il y a toujours une information, un conseil, une écoute à apporter.

Deux Nouvelles orientations

Lors de mon recrutement deux nouvelles orientations ont été rajouté à la fonction d'écrivain public de l'ACSA :

-Ne pas être uniquement derrière son bureau mais participer activement à la vie du centre

-Assurer une coordination entre écrivain public, avec Valérie au gros saule, Odette aux 3 quartiers et Dalinda (remplacé par Bernard en cours d'année) à Mitry, afin d'échanger.

Eléments chiffrés

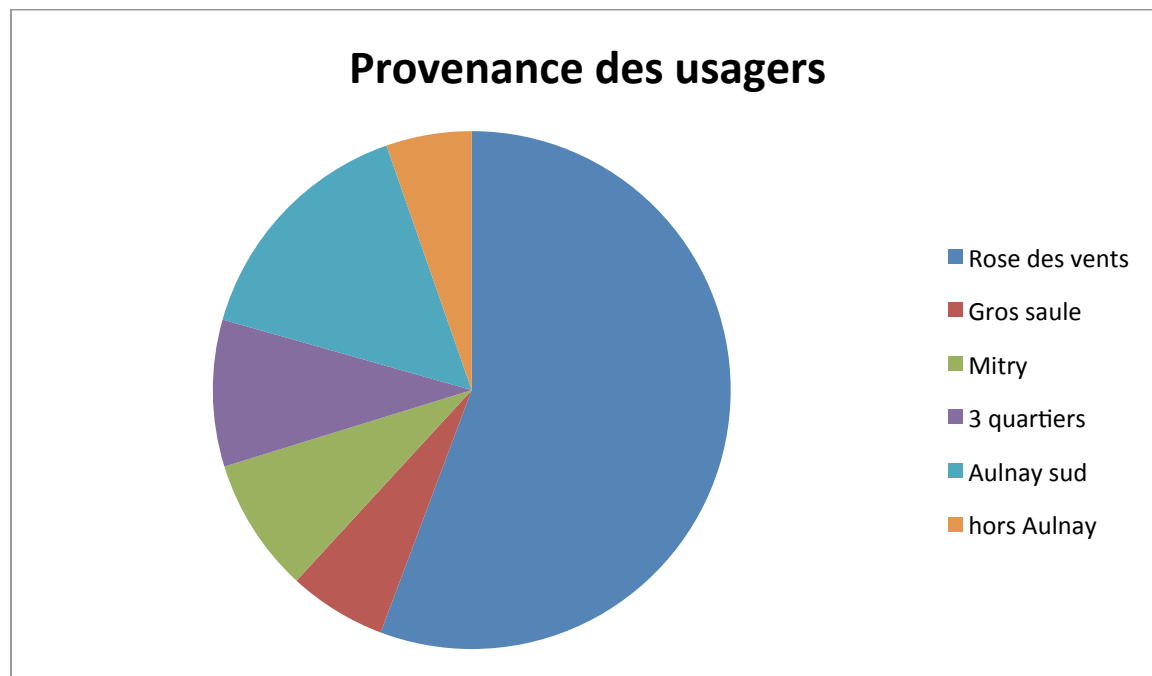
- 40 permanences
- 259 rendez-vous
- Soit une moyenne de 6 rendez-vous par permanence
- 275 Personnes rencontrés
- 206h12 d'entretiens en face à face

Nombre d'hommes rencontrés : 104

Nombre de femmes rencontrées : 171

Soit une répartition de 62% de femmes et 38% d'hommes.

Provenance des habitants



56% des personnes reçu habitent sur le territoire de la rose des vents.

Essentiellement, les habitants non aulnaisiens rencontrés sont des personnes qui y ont vécu et conserve un attachement familiale (majoritairement viennent fréquemment rendre visite à leur parent restés aulnaisien) ou travaillent ou ont travaillé sur la commune.

Le nombre d'habitants d'Aulnay centre-ville et Aulnay-sud est le second chiffre le plus important. Ceci peut s'expliquer notamment du fait que le centre social Albatros est le plus ancien, le plus identifié et donc le plus facilement indiqué par la mairie.

Il y a tout un travail de remise à jour, sur les permanences d'écrivain public dans les différents centres sociaux puis sur l'existence du PIF à communiquer auprès des services municipaux.

Type de demande

Les demandes sont multiples. Je les ai classifiées dans de grandes catégories telles que le logement, la santé, l'emploi, le droit des étrangers, les impôts, démarches juridiques. Ces catégories sont des grandes thématiques qui peuvent être très variés. Par exemple dans la thématique du logement on y trouve aussi bien des familles au bord de l'expulsion que des familles propriétaires qui souhaitent changer d'agence pour vendre leur patrimoine.

Parfois, plusieurs catégories sont abordées lors d'un même rendez-vous.

Les demandes sont classées par ordre décroissant.

➤ Logement : 49

La problématique du logement est la plus importante. Nombre d'habitants fondent énormément d'espoir sur la commission DALO (Droit Au Logement Opposable). Lorsque celle-ci les reconnaît prioritaire, les habitants sont déçus de réaliser que cela ne change pas grand-chose et que ce n'est qu'une étape en plus avant d'assigner le Préfet auprès du tribunal administratif de Montreuil. Annick Dorléans à des contacts avec des associations tels que le DAL qui pourrait appuyer certaines demandes.

Dossier DALO, dossier demande logement ou renouvellement, Courrier Préfecture, au Maire...

➤ Santé : 40

Retraite : 13

Précarisation de personnes retraitées. Nombre d'entre eux ont droit à certaines prestations comme l'ASPA (Allocation de Solidarité aux Personnes Agées versé par la caisse des dépôts), mais n'ont pas le réflexe d'aller se renseigner auprès de leur assistante sociale car ont gardé en mémoire, du temps où ils travaillaient, l'idée qu'ils n'avaient droit à aucune aide.

Sécurité sociale, CMU, mutuelle : 19

MDPH (Maison Départementale Personnes Handicapés): 8

➤ Droits des étrangers : 47

Démarche Naturalisations : 26

Situation sans papier, régularisation : 6

Démarches internationales (Consulat, Ambassade...) : 15

➤ **Emploi : 35**

Pôle emploi : 7

Courrier Employeur : 8

Curriculum Vitae et/ou Lettre de Motivation : 20

➤ **Impôts et trésor public : 15**

Demande de diminution d'amendes ou demande échelonnement ou de remise gracieuse d'impôts. Les demandes de remise de condamnations pécuniaires sont propres aux permanences à l'Albatros.

➤ **Judiciaire : 13**

Pension alimentaire, garde d'enfants, problèmes de couple, dossier aide juridictionnelle...

➤ **Dossier de surendettement : 12**

La plupart des personnes présentant un dossier de surendettement souhaitent que la banque de France reconnaisse une situation de faillite personnelle et désirent voir leurs dettes épongées. Or la plupart des situations traitées ont donné lieu à des plans d'apurement ou des moratoires (gel des dettes durant 12 ou 24 mois).

Un double créneau, soit 1h30 est consacré automatiquement pour cela lors de la prise de rdv. D'autres types de motifs prennent beaucoup de temps et nécessitent un double créneau. C'est le cas en ce qui concerne les dossiers de naturalisations ou encore des courriers particuliers comme des lettres de demande de financement au fongecif, les dossiers de regroupement familial.

➤ **CAF : 13** (Dossier RSA, déclaration trimestrielle...)

➤ **Résiliation d'abonnement : 12** (Téléphonie, internet, TV...)

➤ **Divers : 32**

Autres : demande de remboursement d'articles, signalement changement d'adresse ou de coordonnées bancaires, informations écoles, courrier banque, EDF-GDF, attestation...

Remarques

Partant du principe qu'un dispositif peut et doit être amélioré voici quelques remarques et suggestions.

Il y a un équilibre à trouver entre le fait de recevoir tout le monde, être efficace et traiter les dossiers rapidement.

Au cours de la dernière réunion entre écrivains public, une réflexion quant à la création d'un texte commun à germer. Celui-ci pourrait palier le vide juridique, le manque de réglementation qui

entoure cette fonction. D'un côté cette situation laisse davantage de marge de manœuvre. D'un autre, il a pu arriver qu'un même habitant ait fait une même demande à différents écrivains et que selon leur éthique accepte ou non de répondre à une demande. Je prends ici l'exemple d'une dame qui est allée voir les trois écrivains public en vue d'une dénonciation de mariage blanc.

Prévoir une permanence impôts à la période mai/juin. La ville met en place des permanences des impôts durant la période des déclarations, nos structures peuvent servir de relais comme ce fut le cas certaines années antérieures.

L'outil informatique est de plus en plus requis ; accompagner les habitants à se familiariser à cela. Par exemple pour acquérir la nationalité française, il faut préalablement s'inscrire auprès d'un organisme agréé pour passer un test de niveau B1, puis, depuis le 15 juillet, adresser sa demande de rendez-vous auprès de la sous-préfecture du Raincy pour déposer ce dossier. Ces démarches s'effectuent exclusivement par internet.

Durcissement des démarches en vue de l'acquisition de la nationalité française.

Pour les dossiers de surendettement, 1h30 ne me suffit pas. Il faudrait étendre ce créneau à deux heures ou le placer en fin de journée pour que je puisse éventuellement déborder.

Que faire des gens qui ne viennent pas aux rendez-vous qu'ils ont eux-mêmes demandés ? Cela empêche d'autres d'en prendre. Au-delà du fait que ce sont des moments qui me permettent d'avancer sur la mise à jour de mes dossiers, c'est tout de même un dysfonctionnement surtout lorsque je rappelle mais que je ne parviens pas à correspondre avec l'interlocuteur recherché, ce qui me laisse dans une certaine expectative. Doit-on les rappeler systématiquement ? Est-ce vraiment les aider ?

Un rendez-vous dure en moyenne 45 minutes. La moitié du temps est consacrée à la compréhension de la situation, du problème, de la demande. Parfois la barrière de la langue pousse à devoir davantage tendre l'oreille. Il m'arrive aussi d'avoir à rédiger des courriers en anglais pour des personnes d'origine indienne.

Je n'ai pas de téléphone. Dans le bureau de Laurent il n'y en a pas. Quand il y en a un, c'est une ligne qui ne permet pas d'appeler les services spécifique. Exemple numéro commençant par « 08 » ou numéro avec réception de serveur d'accueil vocal orientant à « tapez 1 ou 2 ou # ... ». Il m'est arrivé d'utiliser ma ligne de téléphone portable mais il n'est pas prévu à cet effet.

Le PIF n'est pas assez « privé » en termes d'espace. La salle d'attente se trouvant juste à côté du bureau. La dimension confidentielle n'est pas toujours respectée. L'agent d'accueil elle-même m'a confirmé avoir pu entendre certaines conversations. Cela dit, lors de mes permanences du mardi dans le bureau du directeur de l'Albatros situé au fond et isolé, la confidentialité est effective.

Concernant, l'outil fréquentations du PIF, peut être prévoir une colonne « quartier » pour nos statistiques afin de savoir immédiatement d'où viennent les gens qui se présentent au PIF et surtout motif de la demande.

Il serait judicieux de prévoir une réunion conviant les intervenants du PIF au moins une fois dans l'année pour donner une cohésion d'équipe, un sentiment d'appartenance aux membres, de mettre des visages sur des noms, s'entre-connaître.

Je sais que si je travaille en bonne complémentarité avec Annick DORLÉANS, juriste du PIF, c'est car on est présent le même jour, on se voit, on échange, on s'aide, on se transfère des dossiers. Un contact direct, des liens humains se créent, elle m'a d'ailleurs interviewé pour un journal afin de présenter le PIF.

Certains autres intervenants ne sont que des noms sur des classeurs pour moi. Or je sais que nous avons tout intérêt à nous rencontrer. J'ai d'ailleurs rencontré début juillet, par un concours de circonstances, Mohamed BOUACHIR de la MEIFE ; là encore le contact humain à primé. J'aurai plus de facilité à lui orienter du public et vice versa. Il serait d'ailleurs pertinent qu'il occupe un créneau au gros saule aussi, l'idée le séduit car c'est une population que la MEIFE touche très peu, et d'ainsi étoffer le conventionnement ACSA-MEIFE via le dispositif PIF.

Remarques

Si j'ai reçu les outils de suivi (fiche individuel) je n'ai pas forcément de temps à consacrer à cela. Peut-être définir un temps administratif dédié à cet effet (une demi-journée le jeudi).

Ces données ne prennent pas en compte mes permanences d'info médiation du mercredi matin.

Les permanences d'info médiation et celle de l'écrivain public sont similaires.

Dans ce cas les permanences tenues par Samira ELFTIEH mériteraient une revalorisation salariale.

Il est nécessaire d'avoir un téléphone pour appeler les numéros spécifiques. Celui du bureau PIF ne permet pas de composer le # ou de suivre les instructions d'une boîte vocale. Le bureau du directeur que j'occupe le mardi est dépourvu de téléphone. Lorsque le téléphone portable du secteur adultes-famille n'est pas disponible, c'est très compliqué. J'utilisais à défaut ma ligne du Comité d'Entreprise qui a été résilié depuis. Des collègues me dépannent en me prêtant leur téléphone portable personnel mais cela n'est pas acceptable. Il faut soit équiper ces bureaux de téléphones fixes opérationnels ou alors se donner les moyens que le PIF dispose de son propre téléphone portable.

Conclusion

Cette fonction pousse à l'humilité, à l'abnégation. Elle crée des liens, une relation de confiance. En me remettant des documents personnels, les habitants se livrent, parfois craquent en faisant état de leur situation.

Toute cette dimension humaine est considérable et doit vraiment être prise en considération au-delà des données quantitatives.

Il m'aura fallu un certain temps d'adaptation qui explique, surtout lors des premiers rendez-vous, le temps peut-être un peu excessif qui a été consacré en face à face. Puis avec le temps je me suis aperçu que nombre de demandes se répètent régulièrement donc les dossiers sont de plus en plus traités rapidement et toujours aussi efficacement.

Quand on se fixe pour credo de ne jamais dire « je ne peux rien faire pour vous » aux personnes que l'on reçoit, cela pousse à s'activer en permanence à mobiliser sans cesse nos ressources. On travaille davantage en partenariat, on entretient les liens, on est solidaire entre collègues et avec le public. Autrement dit, il y a toute une part d'engagement dans cette fonction qui résulte de l'implication. Les gens racontent leur vie, leur difficultés, leur situation et placent de l'espoir dans nos entretiens.

Ni assistante sociale, ni psychologue, il réside un vide juridique autour de la fonction d'écrivain public. Ceci nous laisse pas mal de marge de manœuvre mais peut à la fois être embarrassant car on peut ne plus savoir où sont nos limites. Surtout il y a des choses que je peux faire et que les autres écrivains publics ne feraient pas et vice versa. Nous songeons à produire un référentiel commun au moins à l'échelle de l'ACSA pour harmoniser nos pratiques et faire de nos spécificités respectives, un plus et non pas le contraire.

**BILAN 2013 DU POLE JURIDIQUE
DU PIF**

SOMMAIRE

PARTIE I - LA DESCRIPTION ET L'EVALUATION DES PERMANENCES JURIDIQUES

- 1) Nombre de permanences**
- 2) Nombre de personnes reçues**
- 3) Personnes déjà venues**
- 4) Durée de l'entretien**
- 5) Profil des personnes reçues**
- 6) Principaux domaines de droit abordés**
- 7) Actions entreprises lors des permanences**

PARTIE II – LES RESULTATS ET LA PROSPECTIVE

ANNEXE – LES TABLEAUX

Créés en Avril 2003, les points info famille ont vocation à favoriser l'accès de toutes les familles à l'information et à simplifier leurs démarches quotidiennes en leur proposant des points d'information accessibles, susceptibles de les orienter rapidement et efficacement vers les structures adaptées.

Fin 2012, en lien avec la Caisse des allocations familiales, l'ACSA a inauguré le Point Info Famille du centre social « L'Albatros ». Il a pour objet de renforcer l'accompagnement social des familles sur le territoire tout en favorisant l'aide aux familles démunies.

Le PIF du centre social « L'Albatros » comporte un pôle juridique, qui a ouvert ses portes en Février 2013.

Avant l'ouverture de la permanence juridique, des informations juridiques collectives ont réalisées à l'Antenne JUPITER de l'ACSA, le jeudi après-midi où le vendredi en soirée, pour faire connaître le dispositif au grand public (Casier judiciaire et fichiers de police, le droit des étrangers, la justice pénale des mineurs, la responsabilité civile des parents..). Ces informations ont permis des échanges et des questions individuelles avec une orientation vers la permanence mise en place.

La permanence juridique est assurée par Madame Annick DORLEANS Responsable Juridique à la Direction Générale de l'ARAPEJ ILE DE FRANCE depuis le 19 Février 2013. A partir du 9 Avril 2013, en raison du nombre important de demandes, la permanence qui était de 4 heures, est passée à une journée de 7 heures, chaque mardi.

Activité de proximité de l'ACSA, les permanences juridiques gratuites ont la spécificité de se dérouler « in situ » dans les locaux de l'Albatros où se rend le public. Certains usagers de l'association n'oseraient peut être pas franchir les portes des structures institutionnelles (personnes en situation irrégulière).

Les rendez-vous sont pris par le personnel du centre social, notamment les salariés chargés de l'accueil. Ce sont eux qui orientent l'utilisateur vers la permanence juridique à l'issue d'un premier entretien téléphonique ou direct. L'écrivain public oriente également les personnes vers la permanence juridique.

Une permanence spécialisée en droit du logement est assurée le mardi matin, et l'après-midi est consacrée au droit généraliste. A défaut, de demandes en droit du logement ; la journée est ouverte à tous les domaines du droit.

La juriste complète à chaque permanence une feuille des fréquentations et remplit une feuille de suivi anonyme mise à jour si la personne revient, ces documents sont laissés sur place dans les classeurs prévus à cet effet.

Madame DORLEANS tient également un cahier contenant la synthèse de chaque entretien réalisé.

PARTIE I – LA DESCRIPTION ET L’EVALUATION DES PERMANENCES JURIDIQUES

1) Nombre de permanences

33 permanences ont été réalisées : 6 avant le 9 Avril 2013, chaque mardi de 14 heures à 18 heures et à partir du 9 Avril dernier la permanence s’est déroulée le mardi mais pendant 7 heures.

2) Nombre de personnes reçues

Nous recevons lors de chaque permanence une dizaine de personnes, sur rendez-vous ou spontanément. Lors de certaines permanences, 14 personnes sont venues.

Un nombre assez important de personnes viennent accompagnées, en raison d’un problème de compréhension ou de langue (personnes âgées, femmes avec jeunes enfants dans la journée, problème concernant un enfant : le titulaire de l’autorité parentale vient avec le mineur).

Au total, la juriste a reçu 323 personnes.

3) Personnes déjà venues

Il s’agit la plupart du temps d’un suivi et d’un accompagnement juridique. Lors du premier entretien la personne expose un ou plusieurs problèmes, des courriers, des requêtes sont rédigés ; les personnes reviennent avec des réponses. Il y a un accompagnement juridique pendant tout le déroulement de l’affaire, jusqu’à sa clôture (audiences, recours en droit des étrangers, divorce, contentieux prud’homal, droit du logement...).

Il faut signaler un important dossier de troubles de voisinage avec violences et le déroulement d’une procédure pénale (au moins 6 entretiens).

4) Durée de l’entretien

L’entretien dure en moyenne 30 minutes, davantage parfois jusqu’à 1 heure voire 1 heure 30. Dans la majorité des cas, un courrier juridique est rédigé. Si plusieurs points de droit sont abordés, un autre rendez-vous est donné. La personne reçue peut demander spontanément un autre rendez-vous pour un peu plus tard, quand elle pense qu’une réponse aura été reçue.

5) Profil des personnes reçues

- Sexe

Le public reçu est composé à part pratiquement égale d’hommes (137) et de femmes (186).

A partir du 1^{er} Octobre 2014, le nombre de femmes reçues (64) a été plus important que celui des hommes (36).

- Age

La population reçue est d'âge moyen. Les jeunes sont peu représentés ; ils viendront accompagnés de leurs parents pour des questions liées à la scolarité ou à l'apprentissage. Les jeunes adultes nous sollicitent pour des requêtes en effacement du casier judiciaire du B2 et du B3 et pour le retrait des mentions au fichier STIC.

Il faut signaler, que nous accueillons beaucoup de personnes de plus de 55ans et des gens plus âgés pour des questions liées au handicap, à la retraite et aux APA.

Deux suivis juridiques concernent des personnes rencontrant des difficultés liées au décès de leur conjoint (dettes locatives, de consommation, difficultés liés au bail, frais d'obsèques..). Il s'agit d'accompagnement juridique avec une écoute soutenue. Il y a dans ces situations des dettes hospitalières avec utilisation des voies d'exécution.

-Situation familiale

C'est un point sur lequel, on est souvent mal renseigné

- Nationalité

Les personnes reçues sont essentiellement d'origine étrangère et de nationalité étrangère dans la mesure où beaucoup de demandeurs viennent pour obtenir un titre de séjour ou pour acquérir la nationalité française par voie de naturalisation. Certaines personnes ont une procédure en cours pour obtenir l'asile politique. Parmi les personnes reçues, nous comptons un suivi avec une famille serbe. Il peut s'agir d'étranger originaire d'un pays africain muni d'un titre de séjour européen (espagnol, italien, etc.).

Il faut à la fois faire une demande de titre de séjour ou de nationalité et d'autre part, faire les recours contre des décisions de rejet rendues et ceci, auprès du Tribunal administratif de Montreuil ou auprès du Ministre de l'intérieur.

Depuis, le second semestre 2013, le nombre des recours à entreprendre contre des décisions de rejet est en augmentation constante.

- le logement

Les personnes reçues habitent dans des logements sociaux du quartier depuis bien souvent des années. Beaucoup sont locataires dans le cadre du logement francilien.

Par contre, beaucoup de personnes en situation irrégulière bénéficient d'un hébergement familial ou amical à proximité.

Seule une femme est venue d'un autre département pour faire appel d'une décision de classement sans suite lié à la mort de son fils au travail après un harcèlement moral dans le cadre de l'entreprise. Pour le second trimestre 2013, il y a une augmentation des recours à entreprendre dans le cadre du DALO.

- Ressources

La majorité des personnes ont de faibles ressources (salaires modestes) ; beaucoup perçoivent les minima sociaux (RSA, AAH, retraites modestes, pensions de réversion). Beaucoup ont des problèmes de santé, d'invalidité.

Nous comptons beaucoup de femmes seules chargées d'enfant vivant de l'aide sociale. Bien souvent, elles ne perçoivent pas la pension alimentaire et des démarches juridiques doivent être entreprises pour recouvrer les sommes dues, cela se traduit par des problèmes de surendettement (dettes locatives et de consommation).

6) Principaux domaines de droits abordés

Les demandes juridiques sont relativement diverses. Cependant celles en droit des étrangers demeurent majoritaires, les demandes de titres de séjour occupant la principale place. Suivies par des demandes de naturalisation.

Il s'agit généralement de personnes sans papier qui souhaitent un titre de séjour travailler, les autres demandes sont relatives à des demandes pour soins. Nous sommes souvent dans le cadre d'une demande exceptionnelle au séjour, la personne ayant un visa périmé.

Il y a une augmentation importante de recours contre des décisions de rejet de demandes de titre de séjour ou de rejet de demandes de naturalisation.

Peu de questions concernent les européens. La permanence a accueilli une famille de serbes en situation irrégulière.

Il y a des demandes en droit de la famille qui concernent majoritairement le divorce, notamment des requêtes relatives au non-paiement de la pension alimentaire.

A signaler un changement de prénom pour une fillette qui porte difficilement celui de son aînée décédée.

Un signalement auprès du Procureur de la République pour des maltraitances commises par un fils alcoolique sur ses parents âgés.

De façon presque égale avec le droit de la famille, des questions concernent le droit du travail, notamment la rupture du contrat de travail, pour faute grave.

Autre domaine important, le droit du logement, les personnes rencontrent souvent des difficultés pour payer leur loyer ou pour accéder à un logement (dossier DALO). Elles font pour certaines l'objet d'une procédure d'expulsion avec un contentieux devant le tribunal d'instance territorialement compétent.

Des demandes concernent des dettes de diverses natures : Dettes de loyers, amendes pénales avec la mise en place de dossiers de surendettement.

Une dizaine de personnes plus jeunes, sont venues pour des requêtes en effacement du B2 et du B3 du casier judiciaire et du fichier de police STIC.

Une dizaine de questions portaient sur la procédure pénale (plainte, suite donnée à la plainte, infractions pénales). A mentionner, un lourd contentieux de troubles de voisinage toujours en cours.

Un litige opposait un particulier et une compagnie d'assurance pour une question de paiement de prime.

Des lettres ont été rédigées plusieurs fois pour changer d'avocat.

Il faut préciser que dans bien des cas, la personne a plusieurs demandes (problème de travail et problème de logement, par exemple).

7) Actions entreprises lors des permanences

Il s'agit d'une permanence juridique à caractère social. L'écoute est primordiale sur le plan humain et sur le plan juridique, cette dernière écoute permet de cerner les problèmes de droit et de voir les solutions envisageables en prenant en considération la situation de la personne.

L'information donnée est essentielle, mais elle intervient lors d'un premier rendez-vous, et même bien souvent, conduit immédiatement à une autre intervention juridique. Il y a rarement une orientation vers une autre structure, parfois vers l'écrivain public du Centre social pour un courrier plus administratif ou le montage d'un dossier de surendettement, par exemple.

Le téléphone est un outil secondaire ; la plupart du temps il y a rédaction lors d'un entretien d'un courrier juridique ou d'un recours, par exemple une requête pour changer d'avocat auprès du bâtonnier de l'ordre des avocats, une requête auprès du Juge aux Affaires Familiales.

La juriste monte des dossiers de demandes de titres de séjour ou de demandes de naturalisation pour acquérir la nationalité française.

Les personnes reviennent parce qu'elles n'ont pas les papiers requis pour faire la demande adaptée.

Dans certaines situations, l'intervention n'est plus possible parce que les délais pour faire les recours sont expirés, mais c'est un cas rare.

Il faut insister sur le fait qu'une partie du public reçu ne sait ni lire, ni écrire, ce qui conduit à rédiger l'écrit et l'enveloppe qui l'accompagne.

De façon générale, chaque rendez-vous comporte la rédaction d'un écrit juridique (lettre, requête, dossier d'aide juridictionnelle, dossier en droit des étrangers).

Il y a une grande variété des écrits juridiques élaborés : Plainte avec constitution de partie civile, appel d'un classement sans suite auprès du Procureur général, signalement pour de la maltraitance, saisine du Président du Conseil des Prud'hommes, etc.

La recherche approfondie est rare, pour citer un cas : Recherche des procédures de divorce en droit éthiopien.

PARTIE II – LES RESULTATS ET LA PROSPECTIVE

I – LES RESULTATS

Dans certains cas, la demande est satisfaite immédiatement par la rédaction d'un courrier ou une réponse au courrier rédigé (délai de paiement, mise en place d'un échéancier, dossier rempli d'aide juridictionnelle, rédaction de la requête pour obtenir la pension alimentaire).

Il y a aussi beaucoup de suivi où il faut attendre l'audience du tribunal (conflit du travail, contentieux devant le Tribunal d'instance, etc.). Il y a alors un accompagnement juridique à réaliser.

Par contre, dans le domaine du droit des étrangers, il n'y a bien souvent aucune réponse, ce qui conduit à faire des relances. Il y a un constant silence de l'administration. En droit des étrangers, les résultats ne sont pas faciles à apprécier.

II – LA PROSPECTIVE

- Mieux faire connaître la permanence juridique du PIF en préparant des affiches et des informations collectives dans d'autres domaines du droit.
- Développer la permanence juridique, notamment dans des domaines spécialisés du droit (droit du travail, droit de la famille, droit de la consommation).
- Développer les partenariats extérieurs pour pouvoir orienter (associations, justice de proximité)
- Mettre en place un service de documentation juridique dans le cadre du PIF.
- **Prévoir des réunions de travail pour mieux connaître les ressources internes à l'ACSA.**
- **Développer la collaboration avec les écrivains publics des Centres sociaux de l'ACSA : La juriste pourrait faire des interventions collectives, qui leur seraient destinées dans des branches spécialisées du droit (droit du logement, les problèmes d'impayés, le droit du surendettement).**
- **Mise en place d'une veille juridique ouverte au personnel de l'ACSA.**
- **Développer les relations entre le PIF et les permanences juridiques mises en place par la Mairie (BIJ et service médiation).**
- **Ouvrir une permanence de travailleur social au PIF, car beaucoup de personnes vivent dans la précarité sociale, en ignorant leurs droits sociaux.**
- **Penser à la présence d'une personne pouvant traduire et servir de relais avec un public étranger qui comprend très mal le français.**

ANNEXES - TABLEAUX

PREMIER SEMESTRE de fév. 2013 à juillet 2013

DATES	Nbre de personnes	HOMMES	FEMMES
19 FEVRIER 2013	4	0	4
26 FEVRIER 2013	6	4	2
5 MARS 2013	4	1	3
19 MARS 2013	8	5	3
26 MARS 2013	10	5	5
2 AVRIL 2013	13	6	7
9 AVRIL 2013	10	3	7
16 AVRIL 2013	11	6	5
23 AVRIL 2013	7	2	5
30 AVRIL 2013	14	7	7
7 MAI 2013	11	7	4
14 MAI 2013	9	6	3
21 MAI 2013	10	7	3
28 MAI 2013	10	7	3
4 JUIN 2013	9	5	4
11 JUIN 2013	12	6	3
18 JUIN 2013	13	6	7
2 JUILLET 2013	13	6	5
9 JUILLET 2013	5	0	5
16 JUILLET 2013	9	4	5
23 JUILLET 2013	13	4	9
30 JUILLET 2013	12	4	8

SECOND SEMESTRE de oct 2013 à déc. 2013

DATES	Nbre de Personnes	Hommes	Femmes
1 ^{er} OCTOBRE 2013	15	5	10
8 OCTOBRE 2013	14	3	8
15 OCTOBRE 2013	7	3	4
22 OCTOBRE 2013	9	3	6
29 OCTOBRE 2013	11	4	7
5 NOVEMBRE 2013	11	4	7
12 NOVEMBRE 2013	6	3	3
26 NOVEMBRE 2013	13	3	10
3 DECEMBRE 2013	9	2	7
10 DECEMBRE 2013	11	2	9
17 DECEMBRE 2013	10	5	5

- **33 PERMANENCES REALISEES**
- **323 Personnes reçues au total soit environ 10 à 11 personnes par permanence**
- **137 HOMMES et 186 FEMMES**

PRINCIPAUX DOMAINES DE DROIT ABORDES

ETRANGERS – NATIONALITE – ASILE

TOTAL : 212 demandes

- Demande de titre de séjour : 91 demandes de titre de séjour
- Demande de nationalité : 32 demandes de naturalisation
- Droit d'asile : 4 demandes

FAMILLE ET PERSONNES

TOTAL : 44 demandes

- Filiation : 1
- Mariage et pacs : 2
- Divorce : 19
- Mesures enfants : 19
- Etat civil : 3

LOGEMENT

TOTAL : 30 demandes

- Litiges locatifs : 15 dont des dettes de loyers
- DALO : 9
- Expulsion : 6

DROIT DU TRAVAIL

TOTAL : 28 demandes

- Conclusion du contrat : 0
- Exécution du contrat : 3
- Rupture du contrat : 22
- Apprentissage : 3

DROITS SOCIAUX

- AME : Orientation
- AAH : 4 Recours
- Sécurité Sociale : Orientation
- Retraite : 4 demandes : Contestation du montant de la pension proposée

DROIT PENAL ET PROCEDURE PENALE

- Plainte : 10
- Violences conjugales : 0
- Violences Intrafamiliales : 1
- Atteintes aux personnes Extra-familiales (harcèlement, menaces...) : 8
- Troubles de voisinage
- Procédure : 10
- Casier judiciaire et fichiers de police : 10
- Dettes contraventionnelles : 8
- Permis de conduire : 2

ASSURANCE : 9 demandes

MUTUELLE : 5 demandes

BANQUE : 4 demandes

CONSOMMATION : 14 demandes

SURENDETTEMENT : 4 demandes

VOIES D'EXECUTION : 15 : dans le cadre de leur situation, les personnes sont menacées de poursuites judiciaires (huissiers et société de recouvrement)

DISCRIMINATIONS : **1 demande** : Discrimination pour l'accès à une formation

AIDE JURIDICTIONNELLE : Information, contestations

9 dossiers de demandes d'aide juridictionnelle, dont une demande pour saisir le Conseil d'Etat.

PROFESSIONS JUDICIAIRES : 9 demandes