



## QUELLE OFFRE DE SERVICES proposer sur le territoire ?

Actualisation : décembre 2017

### PRÉAMBULE

Le conseil départemental d'accès au droit (CDAD) propose **une offre de services d'accès au droit sur le département**, en s'appuyant sur son réseau de partenaires.

Le CDAD est **l'acteur légitime sur le département pour communiquer sur l'offre départementale d'accès au droit** que celle-ci soit portée ou non par le CDAD.

L'offre de services s'adresse à deux catégories de publics :

- Le **grand public**, en particulier les personnes en situation de fragilité et d'exclusion,
- Les **professionnels du champ social** partenaires et relais du CDAD.

Le CDAD définit l'offre de services sur le département en tenant compte :

- De la **politique départementale d'accès au droit** définie, des publics et territoires prioritaires,
- Des **moyens et des ressources** dont il dispose (matériels, humains, financiers),
- Des **dispositifs d'accès au droit déjà existants sur le département** portés par les partenaires et acteurs territoriaux.

Les services proposés peuvent être différents d'un département à un autre, en

veillant cependant à proposer un socle commun.

La réflexion sur les services proposés par le CDAD doit **intégrer les dispositifs d'accès au droit déjà existants** sur le département dans une **logique de complémentarité** afin de proposer une offre de service d'accès au droit cohérente sur le territoire et d'éviter les doublons ou chevauchements.

Le service de l'accès au droit et à la justice et de l'aide aux victimes a défini une structure type de l'offre de services des CDAD.

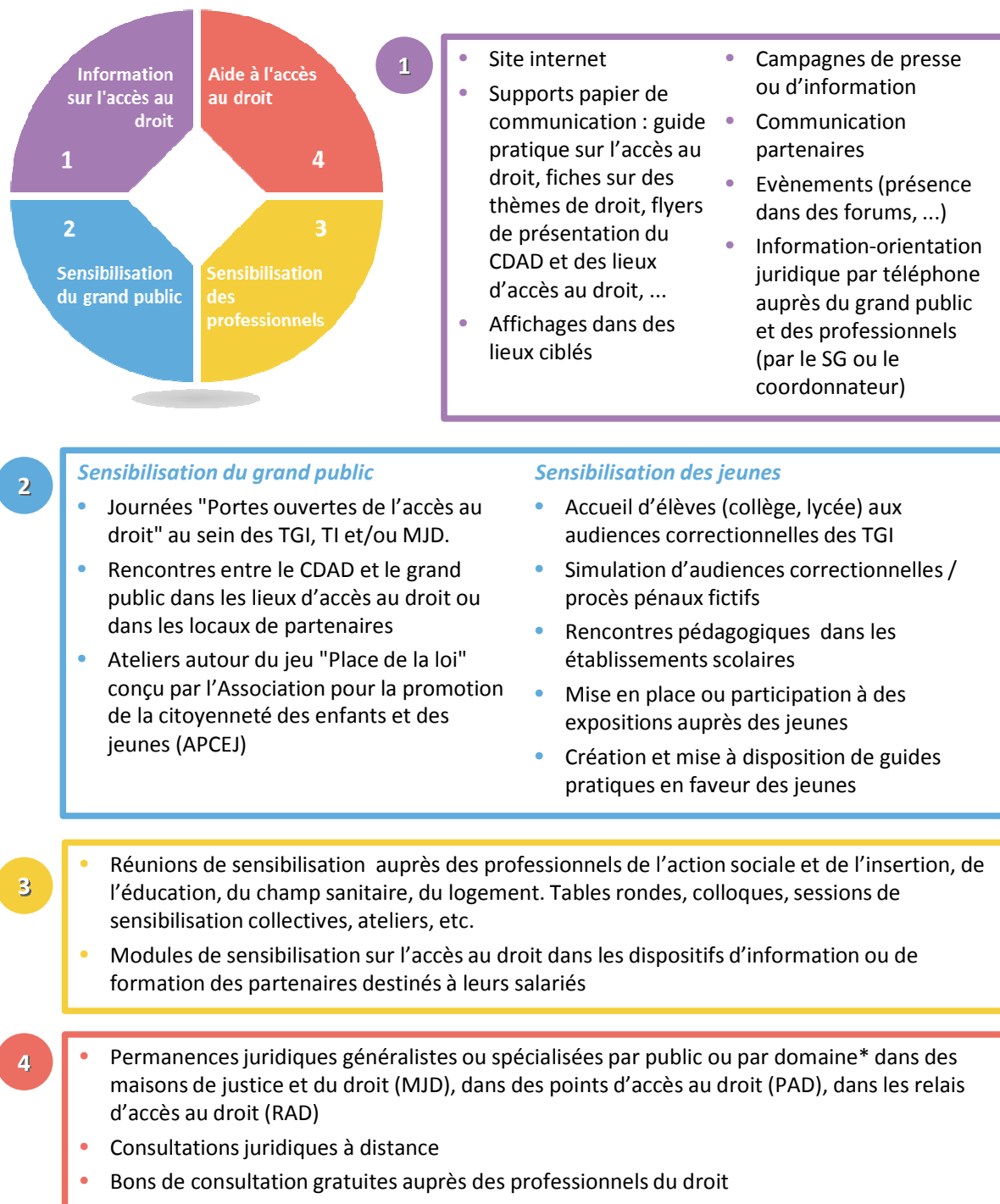
Il a identifié **la nécessité de renforcer la lisibilité de l'offre de services**, mais aussi sa **promotion auprès des professionnels du champ social**, et plus globalement de **l'action publique**, qui interviennent auprès des publics en situation de fragilité ou d'exclusion.

### LES QUESTIONS A SE POSER

- *Quels sont les services / actions que le CDAD peut / doit mettre en place ?*
- *Auprès de quels publics ?*
- *Avec quels partenaires ?*
- *Comment identifier les services les plus pertinents au regard des besoins et des moyens disponibles ?*

## LA STRUCTURATION DE L'OFFRE DE SERVICES

L'offre de services du CDAD peut être structurée autour de 4 AXES :



\* **Permanences spécialisées par public** : personnes ayant pas ou peu de ressources, sans emploi, personnes étrangères (ou d'origine) , femmes, familles, personnes détenues, jeunes, personnes âgées, personnes sans domicile fixe, personnes malades / hospitalisées, personnes proches des malades, résidents de quartiers politique de la ville, ...

**Permanences spécialisées par domaine** : droit de la famille, droit du logement, droit social ou droit du travail, droit de la consommation, droit des étrangers, droit civil, droit pénal,...

## Les modes amiables de règlement des différends (MARD)

*La loi n°2016-1547 du 18 novembre 2016 de modernisation de la Justice du XXe siècle vise la promotion des modes amiables de règlement des différends (MARD) en incitant le recours à la médiation, la conciliation, la transaction ou la convention de procédure participative.*

*Par exemple, la tentative de conciliation est rendue obligatoire avant de saisir le juge d'instance, pour les litiges inférieurs à 4 000 euros à peine de nullité que le juge peut prononcer d'emblée. Cette loi vise ainsi à la promotion de la conciliation, mais aussi de la médiation notamment en matière administrative.*

*Cette nouvelle visibilité des MARD a abouti notamment sur l'établissement d'une liste de médiateurs judiciaires dressée par chaque cour d'appel dans leur ressort territorial dont les modalités sont fixées par le décret n°2017-1457 du 9 octobre 2017).*

*La loi prévoit que le CDAD participe à la mise en œuvre de la politique de résolution amiable des différends. À ce titre, le CDAD doit **informer et sensibiliser aux MARD le grand public ainsi que les professionnels.***

### AXE 1 : INFORMATION SUR L'ACCÈS AU DROIT

---

La communication auprès du grand public et des acteurs locaux doit porter sur :

- L'accès au droit (*qu'est-ce que l'accès au droit ?*),
- Les missions du CDAD,
- Les points d'accès au droit (PAD) et les relais d'accès au droit (RAD) sur l'ensemble du département, qu'ils soient portés par le CDAD ou directement par d'autres acteurs,
- Les actions de sensibilisation auprès du grand public et des professionnels.

La communication peut s'appuyer sur différents canaux :

- **La communication média** (site Internet, réseaux sociaux, presse, radio),
- **Les supports de communication papier** (guides, affiches, flyers, plaquettes d'information, etc.),
- **Des évènements** (salons, forums, colloques, etc.).

Compte tenu des contraintes de moyens, la définition des actions de communication doit intégrer :

- **Les possibilités de mutualisation** avec les partenaires du CDAD d'une part, et avec les autres CDAD du réseau d'autre part. La mutualisation présente plusieurs avantages :
  - Des coûts moindres pour chacun des partenaires (car partagés),

- Un gain de temps,
  - Un partage de compétences (par exemple, s'appuyer sur les compétences des partenaires en matière de communication),
  - Une audience plus large, une plus grande visibilité auprès du public,
  - La possibilité pour certains CDAD de bénéficier d'outils qu'ils ne pourraient mettre seuls en place.
- **Les outils communs** mis à disposition par le bureau de l'accès au droit et de la médiation : outils de communication "prêts à l'emploi" et/ou personnalisables par chacun des CDAD.

**Les membres du CDAD sont les premiers relais de communication sur le territoire.**



### *La communication media*

Le CDAD peut disposer d'un site internet. Il doit l'enrichir et l'actualiser en continu.

Le site internet doit présenter *a minima* :

- **Les missions du CDAD, ses membres et ses partenaires,**
- **L'ensemble des lieux d'accès au droit sur le département** (portés ou non par le CDAD) avec toutes les informations utiles (adresses, jours et horaires d'ouverture, objet des permanences, etc.). *A ce titre, une carte interactive avec les lieux d'accès au droit (par zone géographique) peut être mise à disposition des internautes.*
- **Les actions et projets portés par le CDAD.**

Le site internet peut mettre à disposition des outils d'information et/ou de sensibilisation sur l'accès au droit. Les informations peuvent prendre plusieurs formats :

- Formats classiques : guides / fiches pratiques à télécharger et imprimer.  
Exemple : "Guide pratique sur l'accès au droit" (incluant les lieux d'accès au droit sur le département).
- Formats innovants :
  - Guides interactifs incluant des liens, des vidéos et pouvant être construits dans une logique de parcours de l'internaute.
  - Vidéos génériques sur l'accès au droit et les lieux d'accès au droit. Exemples : "Qu'est-ce que l'accès au droit ?", vidéo de présentation de la maison de justice et du droit, vidéo sur la médiation familiale (CDAD du Nord).
  - Vidéos spécifiques sur des thèmes juridiques.

En complément, le site Internet peut renvoyer sur le lien <http://www.justice.fr> qui fournit un ensemble d'informations générales sur les droits et les actions judiciaires.

Au-delà de son propre site Internet, **le CDAD doit s'attacher à communiquer sur les sites des partenaires** (sur le site Internet du barreau - présentation par exemple du CDAD et/ou des lieux d'accès au droit -, des associations, etc.), **et orienter vers les sites de ses partenaires.**

Par ailleurs, le CDAD doit étudier la pertinence d'être présent sur les réseaux sociaux (Tweeter, ...) ainsi que les opportunités de communication via la presse locale et la radio.



### *Les supports papier de communication*

Au même titre que la communication media, **la conception des supports papier peut être pensée par public, par domaine du droit et/ou par problématique juridique.**

**Les lieux de diffusion doivent être choisis au regard des publics et des territoires prioritaires.** Par exemple, pour cibler la population rurale, le CDAD peut s'appuyer sur l'association départementale des maires afin de distribuer ses supports de communication en mairie, un des seuls lieux institutionnels au sein de la commune.



### *Les évènements*

Pour informer le grand public, le CDAD peut organiser et / ou participer à des évènements (forums, salons, conférences, etc.).

## **AXE 2 : SENSIBILISATION DU GRAND PUBLIC**

La mise en place d'actions de sensibilisation répond à **deux finalités principales** :

- Informer les personnes sur leurs droits et sur les moyens mis à leur disposition pour exercer ces droits,
- Mais aussi, sensibiliser les personnes sur leurs devoirs et le respect du droit.

Ces actions relèvent de **l'éducation au droit** et trouvent tout particulièrement leur sens auprès des publics jeunes. Elles contribuent à la prévention de la délinquance, de la discrimination, des addictions, etc.



### *Tout public*

Plusieurs types d'évènements de sensibilisation peuvent être organisés par le CDAD en lien avec ses partenaires :

- **Des journées "Portes ouvertes de l'accès au droit" ou des "Parcours de l'accès au droit"** au sein des TGI, des TI et/ou des MJD :
  - Conférences / parcours thématiques en présence de partenaires (professionnels du droit, associations, etc.), présentation d'affiches, de photographies, etc.

- **Des rencontres entre le CDAD et les publics** dans les MJD ou PAD mais aussi dans les locaux de partenaires (CAF, maisons de services au public, maisons d'arrêt, etc.) : réunions d'information collectives, conférences, colloques, etc.
  - Sur l'accès au droit (au sens large) ou sur des thématiques : violences conjugales, droit du travail, droit au logement, modes de résolution amiable des différends, etc.
- **Des ateliers autour du jeu "Place de la loi" conçu par l'APCEJ.**

Par ailleurs, il est opportun que le CDAD (secrétaire général (SG) / coordonnateur ou membres du CDAD) soit représenté dans les événements organisés par les partenaires et/ou autres acteurs locaux lorsque ces événements font sens avec la question de l'accès au droit.



### Les jeunes

Plusieurs services à destination des jeunes peuvent être proposés par le CDAD :

#### Accueil d'élèves aux audiences correctionnelles des TGI ou TI - collèges, lycées

Les élèves assistent aux audiences sélectionnées par le SG / coordonnateur en lien avec l'établissement scolaire (en fonction du sujet, de l'âge des élèves, etc.). Un temps de questions / réponses avec les professionnels du droit est par la suite mis en place.

**Partenaires :** professionnels du droit, associations (InitiaDROIT, etc.)

#### Zoom sur InitiaDROIT



Association d'avocats bénévoles dont la mission est d'ouvrir le droit aux jeunes.

Elle réalise des interventions dans les collèges et lycées, à partir de cas pratiques. Elle dispose d'un site internet informant les jeunes sur leurs droits et devoirs.

<https://initiadroit.com>

#### Simulation d'audiences correctionnelles / Procès pénaux fictifs

Ces simulations ou procès fictifs font l'objet d'un travail de classe en amont mené en partenariat avec des professionnels du droit. Une représentation en habit et devant public est faite au TGI ou TI.

Ce type d'action est l'occasion pour le CDAD d'inviter la presse locale et de se faire connaître.

**Partenaires :** professionnels du droit.

#### Rencontres pédagogiques dans les établissements scolaires

Les rencontres sont menées par le CDAD (collèges, lycées, universités) en lien avec les professionnels du droit voire d'autres



partenaires notamment associatifs. Elles peuvent être organisées sur des thèmes de droit spécifiques.

**Partenaires :** professionnels du droit et tout autre partenaire (la direction académique des services départementaux de l'éducation nationale - DASEN, les associations, les collectivités, etc.).

### Zoom sur les rencontres "Ciné Justice"

Un film sélectionné par le CDAD et la DASEN et/ou d'autres partenaires (abordant une situation de droit) est projeté auprès des élèves. Suite à la projection, un débat peut être organisé, par exemple au sein de l'établissement scolaire entre élèves et professionnels du droit et/ou autres intervenants institutionnels ou associatifs.

## Création et mise à disposition de guides en faveur des jeunes

Exemples :

- Le guide **"Passeport pour la majorité"**, créé par le CDAD du Nord.
- Le guide **"C'est quoi mes droits"** élaboré par le CDAD du Val-de-Marne et repris par d'autres CDAD (exemples : CDAD du Cantal, de Saône-et-Loire, du Pas-de-Calais).
- Le livret **d'accompagnement à destination des enseignants** leur permettant de transmettre des bases de connaissances juridiques (exemple : CDAD du Gers).

## Mise en place ou participation à des expositions auprès des jeunes

Ces expositions ont notamment pour objectifs de permettre aux élèves de comprendre le fonctionnement de l'institution judiciaire, de prendre conscience de leurs droits et de leurs devoirs et d'être informés des conséquences possibles d'un acte délictueux. Exemples :

- L'exposition **"13/18 ans - Questions de Justice"** dans les collèges, réalisée par la protection judiciaire de la jeunesse (PJJ) et diffusée par plusieurs CDAD (exemples : CDAD de l'Essonne, de Haute-Loire, de l'Orne...). Exposition sous forme de panneaux d'information et d'un jeu de questions / réponses sur la loi, le système judiciaire, etc.
- L'exposition **"10/18 ans - La loi et moi"**, mise en place par le CDAD de l'Aube (dans sa version informatisée).

## AXE 3 : SENSIBILISATION DES PROFESSIONNELS

La mise en place d'actions de sensibilisation auprès des professionnels de proximité, en contact direct avec le public répond à deux finalités principales :

- Les mettre en capacité d'orienter le public qu'ils reçoivent vers les lieux d'accès au droit, adaptés à leur situation (permanences généralistes ou spécialisées),
- En faire un réseau de veille et d'alerte vis-à-vis du CDAD sur les situations de non recours ou de difficultés d'accès au droit.

*Exemples de professionnels :***Les professionnels de l'action sociale et de l'insertion**

- ✓ Les professionnels du champ social : assistants sociaux, agents des services pénitentiaires d'insertion et de probation (SPIP), bénévoles des associations, etc.
- ✓ Les professionnels de la protection sociale : travailleurs sociaux des caf, des caisses primaires d'assurance maladie (CPAM), etc.
- ✓ Les personnels des associations intervenant auprès de publics en difficulté (Restos du Cœur, Secours Catholique, etc.).
- ✓ Les personnels des structures pénitentiaires.
- ✓ Les personnels de Pôle emploi, des Cap emploi, des Missions locales, etc.

**Les professionnels du champ sanitaire**

- ✓ Le personnel administratif et social des hôpitaux, cliniques, maisons de retraite, établissements d'hébergement pour personnes âgées dépendantes, etc.

**Les professionnels de l'éducation**

- ✓ Les professionnels de l'éducation (directeurs d'établissements scolaires, enseignants, équipes éducatives, etc.).

*Nota : les directeurs d'établissements scolaires et les enseignants sont en relation avec les parents en difficulté et sont souvent sollicités sur le droit de la famille (garde des enfants, etc.).*

**Les professionnels du logement**

- ✓ Les personnels des logements sociaux et / ou accompagnés (foyers de travailleurs migrants, résidences sociales, etc.)

Le choix des professionnels à sensibiliser doit être fait au regard des publics et des territoires prioritaires du CDAD et des objectifs visés (cf. fiche 4 Politique d'accès au droit). Dans les départements ruraux, la sensibilisation des professionnels de l'éducation apparaît utile pour atteindre la population rurale, l'école étant une des seules institutions de service public au sein de la commune.

**Les réunions de sensibilisation**

Les réunions de sensibilisation peuvent prendre plusieurs formes : journées de l'accès au droit, tables rondes, colloques, conférences, etc.

Les événements peuvent être organisés par le CDAD lui-même et/ou par les partenaires ou autres acteurs locaux (professionnels du droit, associations, etc.) au TGI, au TI, à la MJD, dans un PAD ou dans les locaux de partenaires.

**Idées de réunions :** par thématique du droit, par public, par territoire.





## *Les modules de sensibilisation sur l'accès au droit dans les dispositifs d'information ou de formation des partenaires destinés à leurs salariés*

Des modules de sensibilisation sur l'accès au droit peuvent être intégrés dans :

- Les dispositifs de formation des partenaires : les formations des travailleurs sociaux, des directeurs d'établissements scolaires, des bénévoles d'associations, des médecins, etc.
- Les dispositifs d'information mis en place par des partenaires : sessions d'information collective de la protection de l'enfance organisées par la DASEN, etc.

InitiaDROIT participe à la formation initiale et continue à la culture juridique des personnels de l'éducation nationale (inspecteurs, chefs d'établissements, enseignants, conseillers principaux d'éducation, infirmières et médecins scolaires, etc.)

### AXE 4 : AIDE A L'ACCÈS AU DROIT

**Le réseau territorial de l'accès au droit peut intégrer une ou des MJD, des PAD et des RAD.**

Des permanences juridiques y sont organisées.

Le CDAD est légitime à assurer la cohérence des lieux d'accès au droit sur le département, en veillant à assurer un maillage territorial adapté prenant en compte les spécificités du territoire (quartiers prioritaires de la ville, zones rurales, etc.).



## *Les types de permanences*

**Deux types de permanences : généralistes et spécialisées.**

**Les permanences peuvent être spécialisées :**

#### Par domaine du droit

Droit civil, droit pénal, droit de la famille, droit du logement et de l'habitat, droit de la consommation, droit social ou du travail, droit des étrangers, droit des sociétés, droit de la succession, droit de l'enfant, droit administratif, droit rural, lutte contre les discriminations, etc.

#### Par public

Personnes ayant peu ou pas de ressources, personnes sans emploi, femmes et familles, personnes prévenues et détenues, jeunes, publics privés de logement, personnes malades ou hospitalisées, personnes en situation de handicap, etc.

#### Par type de besoin

Permanences d'écrivains publics, etc.



## La tenue des permanences

Les permanences peuvent être tenues par :

- Des professionnels du droit (avocats, notaires, huissiers),
- Des avocats ou juristes d'associations à compétence juridique,
- Des professionnels de la médiation ou de la conciliation : délégué(s) du Défenseur des droits, conciliateurs de justice, etc.
- Des associations spécialisées, des écrivains publics, etc.

Certaines permanences peuvent être tenues en lien avec un assistant social pour répondre aux problématiques globales des personnes en situation de fragilité ou d'exclusion (Cf. fiche 4 Politique d'accès au droit).

Des bons de consultation gratuits auprès des professionnels du droit peuvent être délivrés au public par le personnel d'accueil des MJD, PAD, RAD et par le SG / coordonnateur du CDAD.

Des permanences itinérantes peuvent également être mises en œuvre (cf. JustiBus, CDAD de Martinique).



## Les lieux de permanences

Le CDAD peut disposer sur son territoire de :

- **Maisons de Justice et du droit (MJD)**
- **Points d'accès au droit (PAD)** : un point d'accès au droit s'entend comme un lieu d'accueil gratuit permanent permettant d'apporter à titre principal une information de proximité sur leurs droits et devoirs aux personnes connaissant des difficultés juridiques, par l'intervention de professionnels du droit ou juristes, et des intervenants qualifiés. Il se caractérise ainsi notamment par son caractère **permanent** (à la différence de permanences ponctuelles régulières), **pluridisciplinaire** et par **l'existence et l'organisation d'un accueil**.
- **Relais d'accès au droit (RAD)** : cet intitulé recouvre tous les dispositifs d'accès au droit coordonnés par le CDAD qui ne remplissent pas les critères d'un PAD. Cet intitulé principal peut être complété par un intitulé secondaire qui peut correspondre au lieu où se tient cette permanence (CCAS, maison du citoyen, etc.).

Ces permanences juridiques peuvent être assurées dans :

- **Les lieux de justice** : TGI, TI, MJD,
- **Les cabinets ou études des professionnels du droit**,
- **Les locaux d'associations à compétence juridique** : centre d'information des droits des femmes et de la famille (CIDFF), etc.
- **Les structures d'accueil et d'accompagnement des personnes en situation de fragilité ou d'exclusion**
  - Les associations (les Restos du Cœur, le Secours Catholique, le Secours populaire français, Emmaüs, etc.).
  - Les centres communaux d'action sociale (CCAS), les maisons départementales de la solidarité, les centres départementaux d'action sociale, les centres de demandeurs d'asile, etc.
- **Les structures hébergeant des personnes en situation de fragilité ou d'exclusion** : structures pénitentiaires, établissements sanitaires, établissements pour personnes âgées, structures de logement social et/ou accompagné.
- **Les structures exerçant des missions de service public** : les maisons de Services au

public, les universités, les bibliothèques, les centres éducatifs et culturels, les mairies, etc.

### Zoom sur les Maisons de services au public (plus de 1100 MSAP sur le territoire)



Les MSAP délivrent, dans un même lieu, une offre de proximité pour tous les publics. L'utilisateur est accueilli par un agent et peut obtenir des informations et effectuer des démarches administratives relevant de plusieurs administrations ou organismes publics.

Les sept opérateurs nationaux partenaires : CNAM, CNAF, CNAV, MSA, Pôle emploi, La Poste, GRDF.

#### 3 types d'opportunité pour le CDAD :

- ✓ S'appuyer sur les MSAP pour apporter de l'information sur les lieux d'accès au droit,
- ✓ Créer des permanences juridiques au sein des MSAP,
- ✓ Permettre des consultations juridiques à distance, en visio-conférence, à partir des locaux de la MSAP. Cf. fiche 6 Partenariat.



## Les consultations juridiques à distance

Le CDAD peut étudier l'opportunité et la faisabilité de créer des permanences juridiques à distance :

- Par téléphone,
- Par visio-conférence.

Même s'il est *a priori* préférable d'apporter une information juridique "en face à face", la permanence à distance apporte des avantages certains :

- Elle permet de renforcer l'accessibilité du droit pour les personnes en situation d'exclusion notamment celles isolées géographiquement ou en situation de handicap ayant des difficultés à se déplacer.
- Elle complète le maillage territorial réalisé par les permanences "physiques".

### Zoom sur le service "Information sociale en ligne" du Département d'Ille-et-Vilaine auquel est associé le CDAD d'Ille-et-Vilaine

"Information sociale en ligne" (ISL) est le Service téléphonique d'écoute sociale du conseil départemental d'Ille-et-Vilaine pour **répondre à toute personne rencontrant une difficulté d'ordre social**.

L'objectif est d'écouter et d'apporter une information de 1<sup>er</sup> niveau, voire de réorienter le cas échéant la personne vers des professionnels et / ou des structures adaptées. Le service est assuré par des professionnels du champ social.

Le CDAD d'Ille-et-Vilaine a souhaité intégrer l'accès au droit dans ce dispositif. Les professionnels de la plateforme analysent la demande et en cas de problématique de droit, sollicitent un avocat spécialisé dans le domaine concerné qui apporte une réponse sous 48h. ISL a en charge la retransmission de l'information au demandeur bénéficiaire.

*Une convention multi-partenariale existe entre le CDAD, le Conseil Départemental d'Ille-et-Vilaine, la ville de Rennes, Rennes Métropole, le Barreau de Rennes.*

## Ce qu'il faut retenir

- Le CDAD propose une offre de services d'accès au droit sur le département, en s'appuyant sur son réseau de partenaires.
- L'offre de services s'adresse à deux catégories de publics :
  - **Le grand public**, en particulier les personnes en situation de fragilité et d'exclusion,
  - **Les professionnels** du champ social partenaires et relais du CDAD.
- Le CDAD définit l'offre de services sur le département en tenant compte :
  - **De la politique départementale d'accès au droit définie**, des publics et territoires prioritaires,
  - **Des moyens et des ressources dont il dispose** (matériels, humains, financiers),
  - **Des dispositifs d'accès au droit déjà existants sur le département** portés par les partenaires et acteurs territoriaux.
- L'offre de services du CDAD se décompose en 4 axes :
  - **L'information sur l'accès au droit**,
  - **La sensibilisation du grand public**,
  - **La sensibilisation des professionnels**,
  - **L'aide à l'accès au droit**.
- La définition des actions de communication doit intégrer :
  - **Les possibilités de mutualisation** avec les partenaires du CDAD d'une part, et avec les autres CDAD du réseau d'autre part.
  - **Les outils communs mis à disposition par le bureau de l'accès au droit et de la médiation**.
- Le CDAD peut disposer sur son territoire de MJD, de PAD, de RAD. Le CDAD crée des permanences juridiques en mobilisant son réseau de partenaires.
- Le CDAD peut étudier l'opportunité et la faisabilité de créer des permanences juridiques à distance, par téléphone ou visio-conférence.