

ASMAAD

Droit et Médiation

Rapport d'activité 2025

Association
de Soutien
à la Médiation
et d'Accès au Droit
(ex. ASMAJ-CADE)
Groupe ADDAP13

 asso-asmad.org





Rapport d'activité

ASMAD

**Association de Soutien
à la Médiation
et d'Accès au Droit
Année 2025**

 asso-asmad.org

Sommaire

1- Le contexte de 2025	4
2- L'accès au droit généraliste :	12
a- Les antennes juridiques et de médiation généralistes	13
b- Les antennes juridiques et de médiation pour les personnes en très grande difficulté	27
c- La permanence d'accès au droit de La Savine	37
d- Le bus de l'accès au(x) droit(s)	48
3- L'habitat :	59
a- Les permanences recours juridiques habitat (PRJH)	60
b- Accompagnement au Droits Liés à l'Habitat (ADLH)	62
c- Les permanences au sein des Maisons Métropolitaines de l'Habitat (MMH) :	71
- Permanences d'accompagnement Habitat vers la médiation ou la procédure judiciaire au sein de la MMH de Marseille	75
- Permanences d'accompagnement Habitat vers la médiation ou la procédure judiciaire au sein de la MMH d'Aubagne	83
- Les permanences DALO au sein de la MMH de Marseille	91
4- L'accès au droit des étrangers et au droit de la nationalité.	102
5- Les médiations :	116
a- La médiation troubles de voisinage	117
b- La médiation pénale	125
6 - Partenaires et Financeurs	132

1

Le contexte de 2025

Fiche d'identité de l'association

Dans la continuité de la réactualisation de son projet associatif émergé en 2022, l'ASMAD (ex. ASMAJ-CADE) a maintenu en 2025 son socle éthique, à travers :

Le respect de la laïcité et le refus de toute discrimination, tels qu'inscrits dans la Constitution

Le respect des personnes et de leur dignité

L'accueil inconditionnel de toute personne en difficulté sociale et/ou juridique avec une attention particulière envers les plus vulnérables

L'attention portée à la qualité du service rendu, assortie à sa totale gratuité

L'association inscrit ses actions dans la lutte contre les exclusions en permettant un accès au droit effectif aux personnes les plus vulnérables.

À partir d'un maillage territorial alliant proximité et accessibilité, les actions sont fondées sur le lien entre accès au droit et médiation permettant les complémentarités et les articulations avec les acteurs institutionnels et associatifs.

2025, une année de changements parfois douloureux

Désormais dénommée ASMAD (Association de Soutien à la Médiation et d'Accès au Droit), l'association a par ailleurs concrétisé son rapprochement avec le service Centre et l'AIAES du Groupe Addap 13 dans ses nouveaux locaux situés à la Halle Puget (7, rue des Chapeliers – 13001 Marseille).

Poussé par des contraintes budgétaires, le Conseil d'administration de l'ASMAD a dû supprimer le poste de directrice adjointe de l'association. Cette décision douloureuse touchant une figure emblématique et historique de l'ASMAJ a ébranlé tant ceux qui l'ont portée que ceux qui l'ont subie.

Fidèle à ses valeurs et soucieuse de la continuité de sa mission tant sur l'accès au droit qu'en matière de médiation, l'ASMAD a cependant su aborder de façon combative cette période et l'association est toujours reconnaissante du soutien de ses partenaires/financeurs.

Les dispositifs de l'association

Portée par son ADN, l'ASMAD (ex. ASMAJ-CADE) contribue au développement de ses deux principales missions :

L'accès au Droit

Les dispositifs d'accès au Droit, qu'ils soient généralistes ou spécialisés, sont accessibles à toute personne ayant besoin d'une information, d'un conseil ou d'un accompagnement, en vue de faire valoir ses droits.

Les antennes généralistes

L'accueil porté par une équipe pluridisciplinaire, réceptionniste, avocat, travailleur social et médiateur, permet d'accompagner les personnes, de soutenir leur capacité d'autonomie, de restaurer les liens, de prévenir les ruptures et de sécuriser les parcours.

Au-delà de l'information, du conseil, l'accompagnement juridico-administratif, en référence à la « Charte nationale de l'accès au Droit » du Ministère de la Justice, se définit comme un soutien actif et généraliste dans les démarches administratives et juridiques, assuré dans

la durée, à destination d'un public en situation de précarité, de vulnérabilité.

La permanence dédiée aux personnes en grande difficulté

Installée notamment dans les locaux du Secours Populaire, cette permanence réussit l'ouverture constante à de nouveaux publics. Par un travail de maillage avec les bénévoles de la structure et le développement de liens étroits avec les prescripteurs historiques de l'action, ce dispositif sait apporter une proximité au droit à des personnes, par nature, isolées.

Les dispositifs liés à l'habitat

La Maison Métropolitaine de l'Habitat (MMH) connaît traditionnellement une augmentation systématique des demandes concernant le dispositif DALO (Droit au logement opposable). Plus de la moitié des publics reçus au sein de cette structure fait l'objet d'un accompagnement.

Dans les permanences dédiées aux travailleurs sociaux marseillais, les personnes orientées par les travailleurs sociaux nécessitent un accompagnement spécifique alliant l'expertise sociale à l'expertise juridique permise par l'intervention des avocats lors des permanences.

Le dispositif Accès aux droits liés à l'habitat, au sein du réseau de la Fondation Abbé Pierre (devenue la Fondation pour le logement des défavorisés), accueille régulièrement de nouveaux ménages sur le volet de la prévention des expulsions, des demandes de relogements et de la mise en œuvre du DALO. Les constantes priorités des institutions en matière de lutte contre les marchands de sommeil et contre l'habitat indigne expliquent la montée en charge du dispositif qui se pérennise peu à peu.

L'accès au Droit des étrangers et au Droit à la nationalité

Les effets de la dématérialisation des démarches administratives sont encore plus visibles auprès des publics concernés, d'autant que de nombreux dysfonctionnements liés aux procédures sont encore constatés et déclenchent même de spécifiques contentieux. La consultation juridique et l'accompagnement sont d'autant nécessaires que face à la complexité d'une part, des situations et, d'autre part des procédures à mettre en œuvre, les personnes concernées ne peuvent agir seules.

La sécurisation du parcours administratif pour les étrangers séjournant régulièrement en France est un enjeu majeur dans lequel le soutien juridique est de première importance.

La nouvelle législation de 2024 a révélé la nécessité d'un partenariat interne entre les intervenants en droit des étrangers et ceux accompagnant les mal-logés. Tout naturellement les équipes ont su mettre en place tant les outils que les précieux échanges visant à faciliter l'accès au Droit des usagers

La permanence d'accès au droit de La Savine

Notre permanence à La Savine rencontre toujours un vif succès auprès certes du public local mais aussi auprès d'une partie des publics qui avait l'habitude de se rendre dans notre permanence au Castellans (interrompue pour manque de financement).

En partenariat avec les acteurs locaux, notre intervention à La Savine contribue à permettre un accès au droit à des personnes qui expriment un réel besoin en la matière.

Le Bus de l'accès au droit

Dernier né des dispositifs de l'association, le Bus, malgré quelques difficultés de fonctionnement, a réussi à respecter les missions qui lui étaient confiées avec l'arrivée d'une nouvelle juriste. L'intérêt que portent les habitants pour ce dispositif renforce jour après jour son succès de plus en plus croissant.

Médiation

Membre du Réseau National d'Accès au Droit et à la Médiation (RENADEM), l'association est engagée dans le développement et la promotion de la médiation citoyenne : espace de paroles, de débats et d'échanges, elle participe à la restauration des liens. Portée par des bénévoles qualifiés, des avocats intervenants et un référent salarié, la médiation œuvre à responsabiliser les individus dans le règlement de leurs différends.

La médiation, dite conventionnelle, permet une résolution à l'amiable dans les domaines tels que les différends entre locataires et propriétaires, les litiges en matière de consommation. Ce processus est en général proposé à la suite d'une consultation juridique en antenne généraliste.

L'année 2025 souligne, toujours et encore, une montée en charge des problèmes liés au logement, à l'habitat – insalubrité, difficultés de relogement, etc.

La médiation Trouble du Voisinage a pour objectif de restaurer le lien, d'apaiser les conflits et de participer au « mieux vivre ensemble ».

Le partenariat formalisé avec des bailleurs sociaux facilite l'orientation et la prise en charge des demandes.

L'orientation par les commissariats de Police est cependant majoritaire. Des séances d'information, d'échanges avec les personnels chargés de l'accueil sont à actualiser régulièrement pour tenir compte du renouvellement des agents.

Le fonctionnement des permanences de premier accueil permet de mieux expliciter le processus de médiation à la partie en demande dite « partie A ». L'ouverture de ces permanences à la partie mise en cause « partie B » ne semble pas suffire

à améliorer le taux de participation aux séances de médiation. La principale difficulté réside dans la mobilisation de cette seconde partie, qui a été mise en cause par son voisin, parfois sans même connaître l'objet du conflit. Il arrive alors souvent qu'un simple contact téléphonique permette d'apaiser la situation.

La médiation pénale, est mise en œuvre à partir des dossiers confiés par les services du Parquet.

L'implication de la juridiction marseillaise a permis une montée en charge des dossiers transmis.

Cette dernière forme de médiation qui rencontre un vif succès apporte une réponse à de nombreux dossiers en souffrance sur le thème de la non-représentation d'enfant.

Les acteurs

Un conseil d'administration composé de 14 membres

Martine Cros,
présidente

Émeline Bastianelli,
vice-présidente

Joëlle Reynaud,
secrétaire générale

Martine Mathieu,
secrétaire générale
adjointe

Marc Jeanjean,
trésorier

Irène Fouquet

Nadine Escudier

Martine Pons

Magali Ragetly

Isabelle Torres

Bernard Mossé

Soraya Slimani

Olivier Giraud
(représentant du
Bâtonnier du
Barreau de
Marseille),

**Chantal Vernay-
Vaisse** (Présidente
du groupe Addap 13)

Les réunions des dirigeants sont programmées à un rythme mensuel avec une pause estivale. Les administrateurs, et au premier plan la Présidente, sont également mobilisés pour toutes les réunions partenariales, pour des échanges en dehors des séances officielles chaque fois que cela est nécessaire.

4 réunions de conseil d'administration, 12 réunions de bureau et deux assemblées générales AGE et AGO se sont déroulées en 2025.

Une équipe de salariés ayant participé, de près ou de loin, à l'année 2025

Des réunions mensuelles du CSE ont été tenues durant toute l'année 2025.

Vanessa Biensan,
travailleur social

Marion Blanchet,
juriste

Riyad Bouamran,
juriste

Kamilia Bouffelgha,
juriste

Claire Corlay,
juriste

Hécène Heouaine,
juriste

Elsa Boulpicante,
juriste

Marcel Bovis,
directeur

Esmâ El Amraoui,
travailleur social

Cyrille Guiraudou,
travailleur social

Rania Imssissene,
directrice adjointe

Lisa Le Claire, juriste

Leïla Mahieddine,
chargée d'accueil

Christine Maurel,
juriste

Marie-Claire Nana,
secrétaire - chargée
d'accueil

**Delphine
Dargentolle,**
travailleur social

Elisa Piat,
juriste

Céline Porto,
travailleur social

Emma Bougueffa,
juriste

Une équipe de 28 médiateurs bénévoles

28 Médiateurs bénévoles qui ont accompli de nombreuses heures au service de l'accès au droit et de la médiation.

- Ils facilitent la parole et la compréhension mutuelle dans le cadre des permanences d'accès au droit.
- Ils informent sur la médiation et proposent de l'organiser à l'issue des consultations juridiques.
- Ils participent à la vaste phase préparatoire des médiations en intervenant dans le cadre des permanences premier accueil troubles de voisinage et des permanences téléphoniques hebdomadaires dédiées aux parties impliquées dans un conflit.

- Ils garantissent le respect du cadre et des règles de fonctionnement de la médiation dans les entretiens individuels et au cœur des séances de médiation.

Les bénévoles de l'ASMAD (ex. ASMAJ-CADE) sont pour la plupart des personnes mobilisées depuis longtemps et qui ont déjà fait preuve d'une grande motivation au service du projet associatif. En 2024 et à la suite de la « campagne de recrutement » de 2023, de nouveaux médiateurs ont été accueillis par le Conseil d'administration.

Des avocats rompus aux objectifs et missions associatives

39 avocats ont participé tout au long de l'année aux actions et missions et sont intervenus sur le volet de l'accès au droit et en séance de médiation grâce à une convention de partenariat avec le Barreau de Marseille et le CDAD13.

- Ils ont des missions spécifiques au sein, par exemple, des Permanences habitat ou des Permanences pour Personne en Très Grande Difficulté, qu'ils accomplissent sur la base du volontariat et pour lesquelles ils mettent en œuvre toutes leurs expertises et compétences.
- Les avocats informent sur les droits et les obligations à l'issue de leur diagnostic juridique.

- Ils conseillent dans les consultations sur les procédures judiciaires et orientent sur les recours nécessaires.
- Ils assurent la défense de la personne reçue à sa demande expresse.
- Ils effectuent au besoin des recherches juridiques complémentaires pour répondre aux publics.
- Ils aident à la rédaction de courrier en consultation.
- Ils interviennent comme co-médiateurs lors des séances de médiation.

2

L'accès au droit généraliste



2.a

Les antennes juridiques et de médiation généralistes

L'enjeu

Le droit exclut souvent en raison de son extrême complexité et de la difficulté toujours plus grande à le mettre en œuvre. Comment prétendre pouvoir le connaître quand il évolue sans cesse ? Comment le faire valoir avec peu de moyens ? Comment même le comprendre alors que le vocabulaire utilisé est de plus en plus complexe ?

Pour répondre à ces questions et pour rendre les citoyens actifs vis-à-vis de leurs droits, les Antennes Juridiques et de Médiation Généralistes sont implantées au cœur des Quartiers – 13 sites à Marseille, 1 à Aubagne et 1 à La Ciotat.

En 2025, la fréquentation est en baisse par rapport aux deux dernières années (moyenne de 7 à 6 personnes reçues). Toutefois, comme les années précédentes, les personnes reçues ont besoin d'un accompagnement structurant qui est en nette augmentation cette année.

Les objectifs

Informer de manière générale sur les droits et les obligations de chacun.

Œuvrer à la résolution de conflits et à la restauration de liens par le recours à la médiation conventionnelle, qui s'appuie sur la volonté de chaque partie.

Orienter vers les organismes, services ou professionnels pour la mise en œuvre des droits ou des obligations.

Offrir une réponse immédiate et accompagner les personnes à la rédaction sur place d'actes juridiques.

Œuvrer à la cohésion sociale dans les quartiers par le recours au droit et à la justice.

Mobiliser l'accès au droit comme levier d'inclusion sociale.

Accompagner les publics en difficulté dans la réappropriation et la gestion de leurs conflits.

Réunir les conditions pour une **égalité réelle et effective d'accès aux droits** des publics en difficulté.

Moyens et compétences

Les permanences généralistes sont accessibles de manière gratuite, avec ou sans rendez-vous, dans les centres sociaux de Marseille ou autres équipements de proximité, la Maison de la Justice et du Droit d'Aubagne et le Point d'Accès au Droit de La Ciotat.

L'accueil du public est assuré de manière collégiale par une équipe composée d'un avocat, d'un médiateur et d'un relais d'accès au droit – travailleur social.

Chaque permanence organise la mise à disposition d'une formation pluridisciplinaire spécifiquement dédiée à l'écoute et à la compréhension des problématiques des publics en difficulté au cœur de leur quartier.

Lorsque la réponse sur ce lieu de première rencontre n'est pas possible ou lorsqu'elle ne suffit pas, l'accompagnement juridico-administratif est assuré par le relais d'accès au droit.

En lien avec les préconisations juridiques, le relais d'accès au droit propose cet accompagnement au siège de l'association pour accomplir toutes les démarches nécessaires à la résolution d'un problème ou d'un conflit, à la création ou la restauration de droits.

Les accompagnements juridico-administratifs

307 personnes
nouvellement
accompagnées en 2025

456 personnes en file
active
d'accompagnement

Ce travail d'accompagnement renforcé auprès des plus démunis leur permet d'appréhender leur problématique dans le temps, de déterminer leurs priorités au fur et à mesure et de devenir acteur de leur situation en pleine connaissance des enjeux et des possibles. C'est également le temps pendant lequel les relais d'accès au droit prennent le temps de revenir sur le diagnostic et les préconisations de l'avocat et d'éclairer toutes les informations qui nécessitent de l'être.

L'accompagnement juridico-administratif est souple et individualisé, adapté aux impératifs et possibilités de chaque personne en fonction de leur situation. Il est mis en place pour une durée indéterminée avec chaque personne. On constate toutefois une durée moyenne qui a considérablement augmenté cette année. De 7 mois en 2024, on passe à une moyenne de 11 mois de prise en charge des personnes au sein de l'association par le relais d'accès au droit.

La plupart du temps, les compétences croisées résultant de la complémentarité avocat - médiateur au cours de la permanence s'avèrent très efficaces pour résoudre les problématiques imbriquées.

En 2025, l'antenne généraliste d'Aubagne a connu une baisse du nombre de ses permanences faute de financements.

Lors de l'accompagnement, il arrive que l'avocat soit un soutien pour le dossier avec son expertise juridique, le relais d'accès au droit -travailleur social- active dans le même temps ses propres compétences sur le volet social et agit s'il le faut sur le champ de la médiation.

La pratique de la médiation est partagée par l'ensemble de l'équipe, il s'agit d'un véritable atout dans de nombreux domaines pour régler les litiges sans saisir la justice.

Lorsque la proposition de médiation conduit à provoquer une séance de médiation, cette dernière est planifiée par le relais d'accès au droit de la permanence. Les séances de médiation sont ensuite assurées par les comédiateurs bénévoles et avocat.

Au total, les propositions de médiation pour l'accueil des publics en 2025 sont de **57 propositions de médiation** et **27 situations inscrites en séance et traitées**.

Compétences

L'activité se donne pour priorité de permettre le développement d'un lieu d'échange, d'écoute et de résolution de conflits.

L'équipe d'intervenants, rodée à l'accompagnement des publics en difficulté, a la capacité de s'adapter à chaque personne pour délivrer le conseil juridique, social et/ou technique.

Mais bien plus encore, les relais d'accès au droit ont toutes les capacités pour :

- Aider les personnes à déterminer leurs choix au regard de telle évolution de leur situation, telle nouvelle difficulté.
- Redonner confiance à la veille d'un procès,
- Être force de proposition pour l'utilisateur comme pour les partenaires impliqués dans le règlement des problèmes grâce à leur connaissance des dispositifs sociaux et juridiques et à leurs compétences des procédures administratives.

- Être l'interface entre les parties prenantes dans le cadre d'une médiation directe ou indirecte,
- Accompagner les personnes en les mobilisant pour réaliser leurs démarches administratives avec ou sans les contraintes de l'inclusion numérique,
- Mobiliser l'expertise juridique des avocats partenaires tout au long du processus et appliquer les préconisations de ces derniers au bénéfice des publics,
- Agir dans de nombreux domaines concernant un panel de besoins et de questions très variés.

Partenariat

Outre la dynamique de partenariat résultant de l'accueil pluridisciplinaire pour la réalisation de l'accompagnement juridico-administratif, le partenariat est une part importante de la vie des Antennes.

Il est primordial d'entretenir des liens étroits avec les 15 structures d'accueil des permanences, d'avoir une connaissance fine de tout le réseau

associatif et des intervenants locaux à même d'accompagner spécifiquement sur des besoins identifiés tels que les médiateurs sociaux, les écrivains publics présents dans les structures d'accueil, les Maisons France Services, le Défenseur des Droits et les conciliateurs de justice, les médiateurs en télécommunications électroniques, énergie, du secteur bancaire et de l'assurance etc.

Une orientation interne

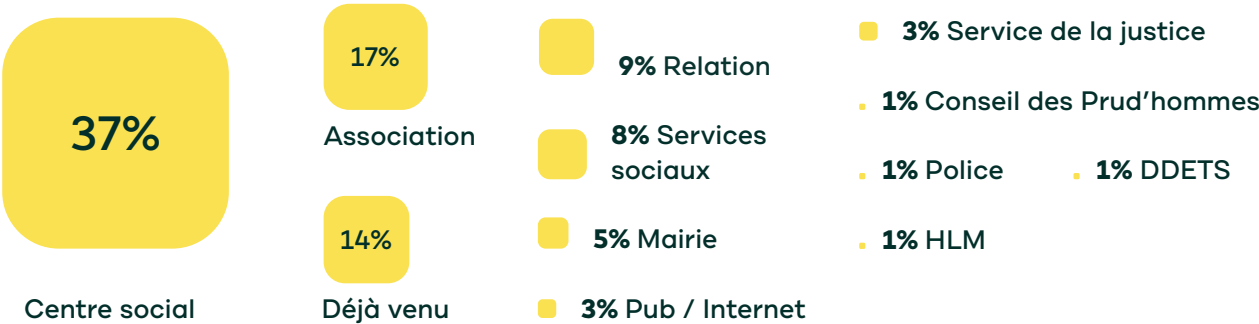
Face à la demande toujours importante en Droit des étrangers, une orientation en interne a été mise place pour faciliter les prises en charge et l'urgence de la situation.

En 2025, l'orientation a fortement augmenté à hauteur de 51 orientations supplémentaires (82 orientations en interne pour 2025).

Certaines orientations ont fait l'objet d'une prise en charge globale par l'accompagnement juridico-administratif des juristes en Droit des étrangers et celui mené par les relais d'accès au droit.

Bilan quantitatif

Accès au dispositif, prescripteurs



L'activité d'accès au droit

Activité globale	Total
Nombre de permanences	218
Nombre de consultations réalisées	1 357
Moyenne fréquentation	6
Nouveaux A.J.A. Accompagnement Juridico-Administratif	307
Aide à la rédaction sur place	162

23 %

Pour 23 % des accueils, il est nécessaire d'engager une période d'accompagnement juridico-administratifs. La rédaction sur place est privilégiée lorsque cela est possible, soit 12 %.

39 %

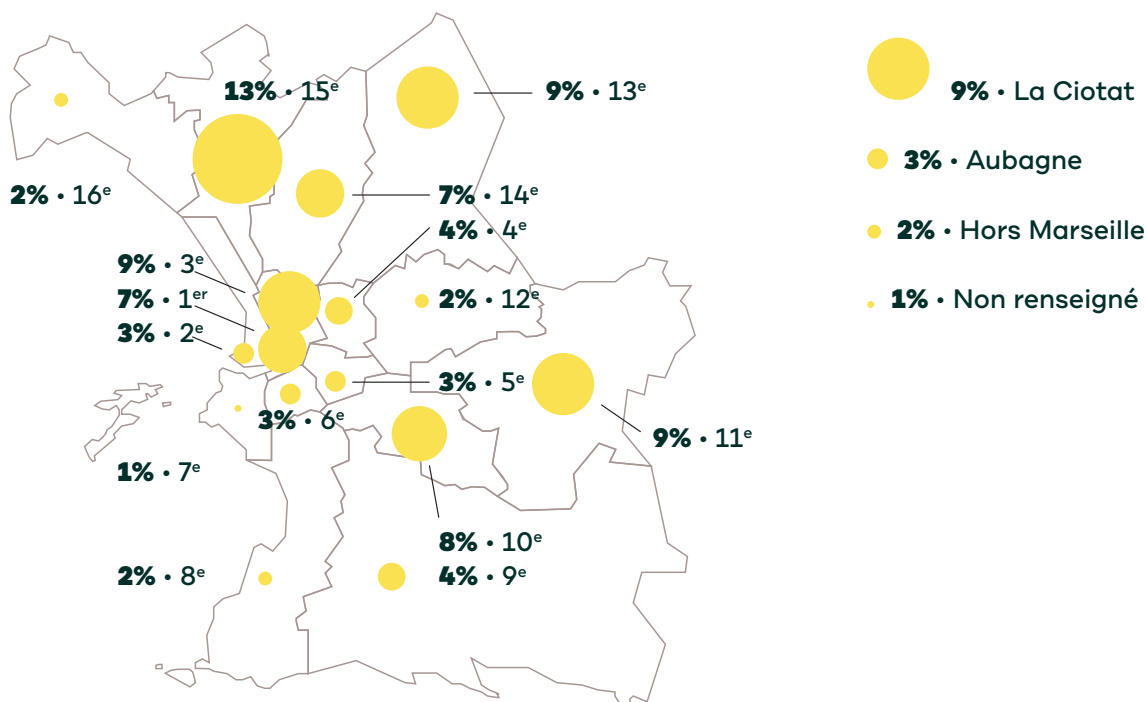
La voie de la résolution amiable des conflits par la médiation est possible seulement pour 3 % des personnes accueillies. 39 % d'entre eux acceptent de participer à une médiation.

16 %

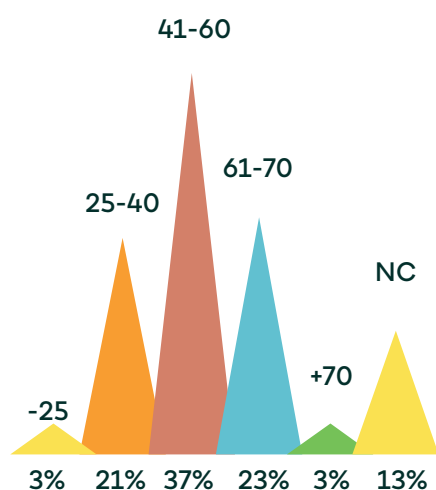
16 % des personnes reçues sont orientées vers un avocat dans le cadre d'une procédure judiciaire et dans 3 % des cas la situation d'urgence a requis la désignation de l'avocat présent sur la consultation en permanence.

Territoire	Permanences	Consultations	Moyenne fréquentation	Aide à la rédaction sur place	Accompagnements	Propositions de médiations
Belsunce	25	190	8	47	29	1
Cours Julien	16	96	6	8	28	4
Kalliste	14	59	4	10	21	3
Kléber	13	113	9	1	28	0
La Bricarde	10	47	5	15	3	0
La Capelette	16	131	8	6	33	10
La Castellane	6	30	5	7	3	0
La Soude	16	81	5	3	15	0
Malpassé	14	72	5	1	21	2
Saint-Barthélemy	17	89	5	14	31	1
Saint-Louis	13	57	4	6	28	3
Val Plan Bégude	15	89	6	20	14	5
Vallée de l'Huveaune	16	118	7	11	31	7
M.J.D. Aubagne	8	56	7	6	13	8
P.A.D. La Ciotat	19	129	7	7	9	13
Total	218	1357	6	162	307	57

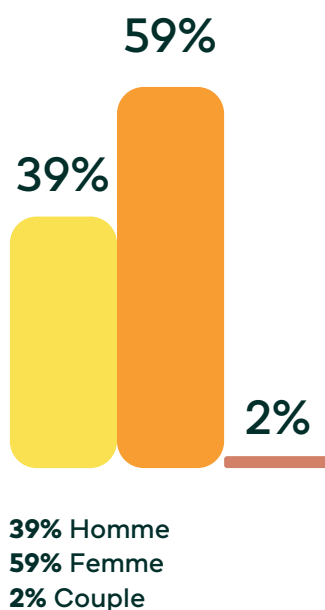
Origine géographique



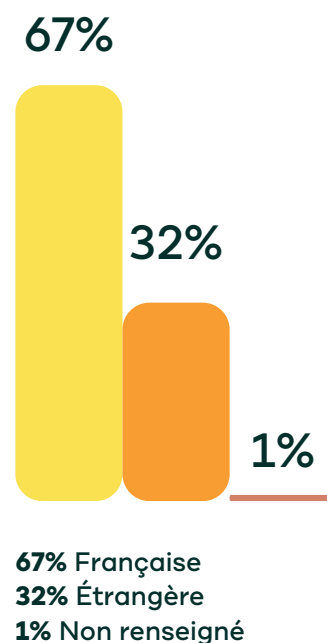
Âge



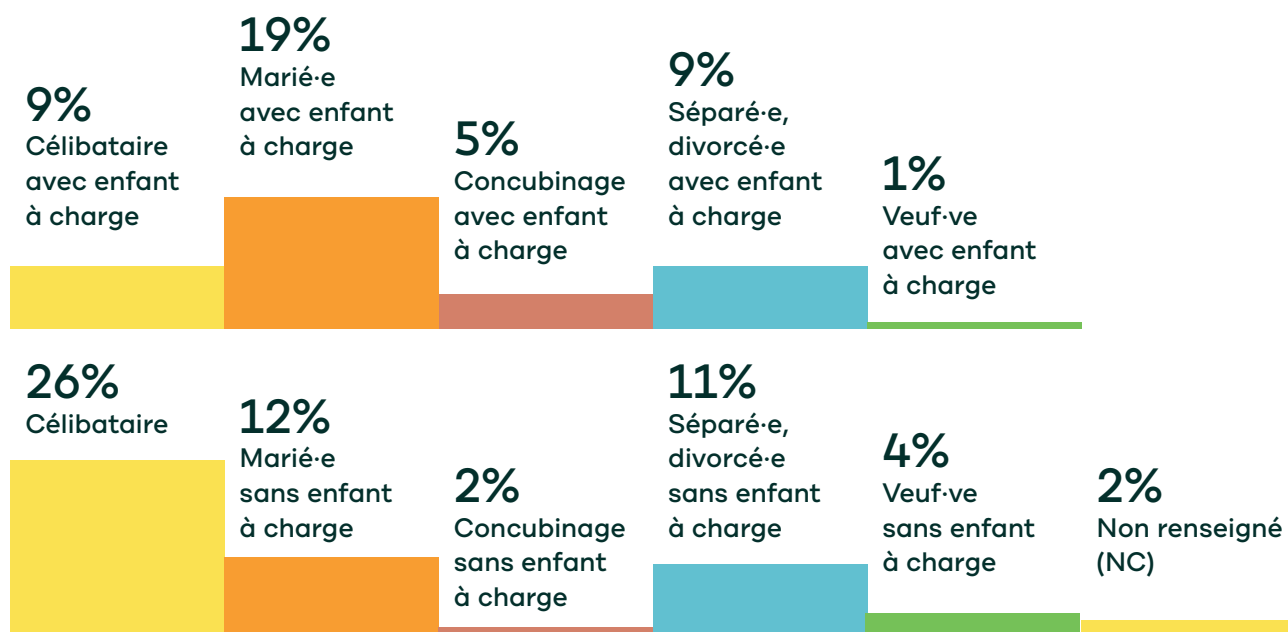
Sexe



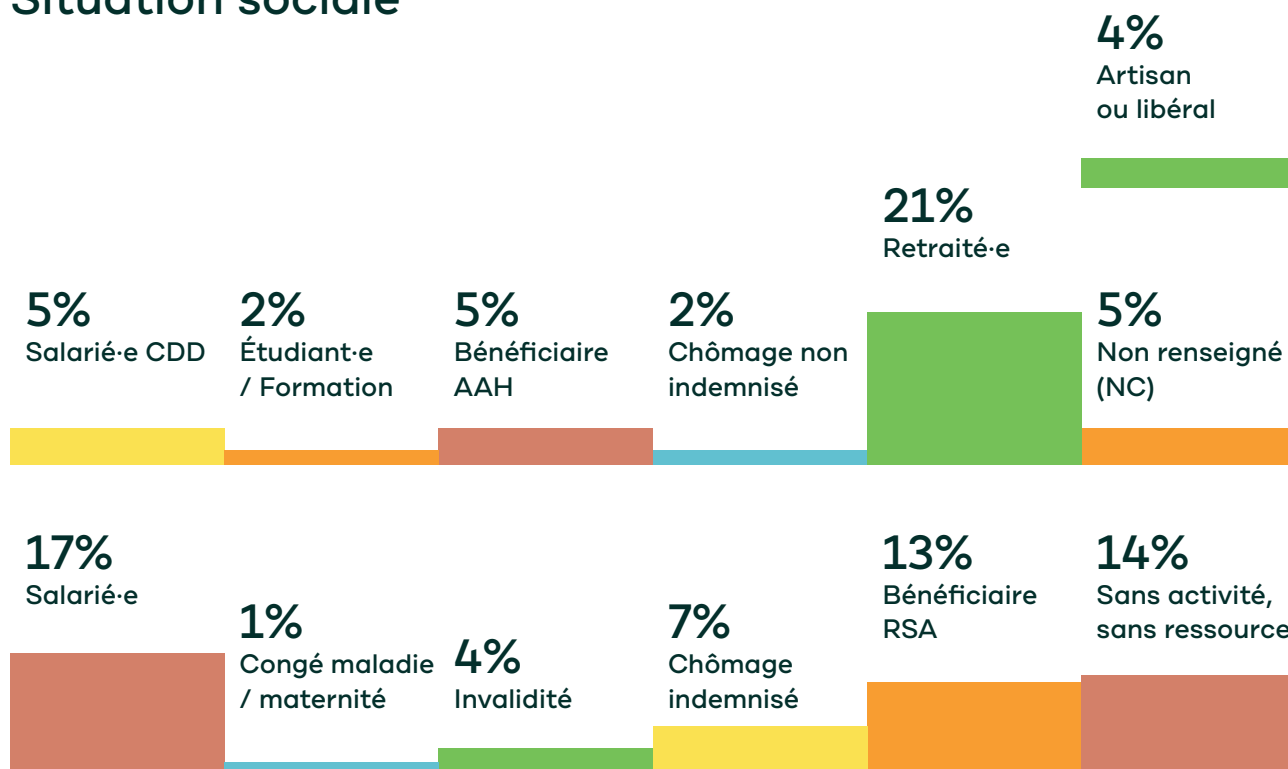
Nationalité



Situation familiale

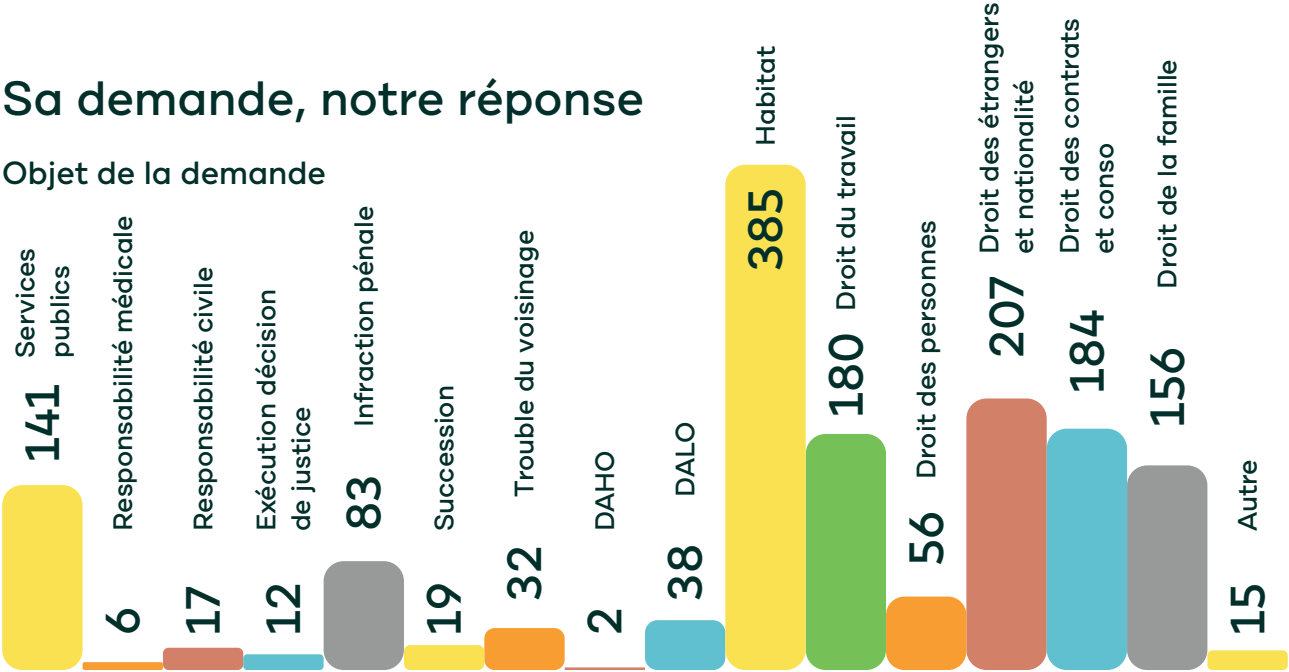


Situation sociale

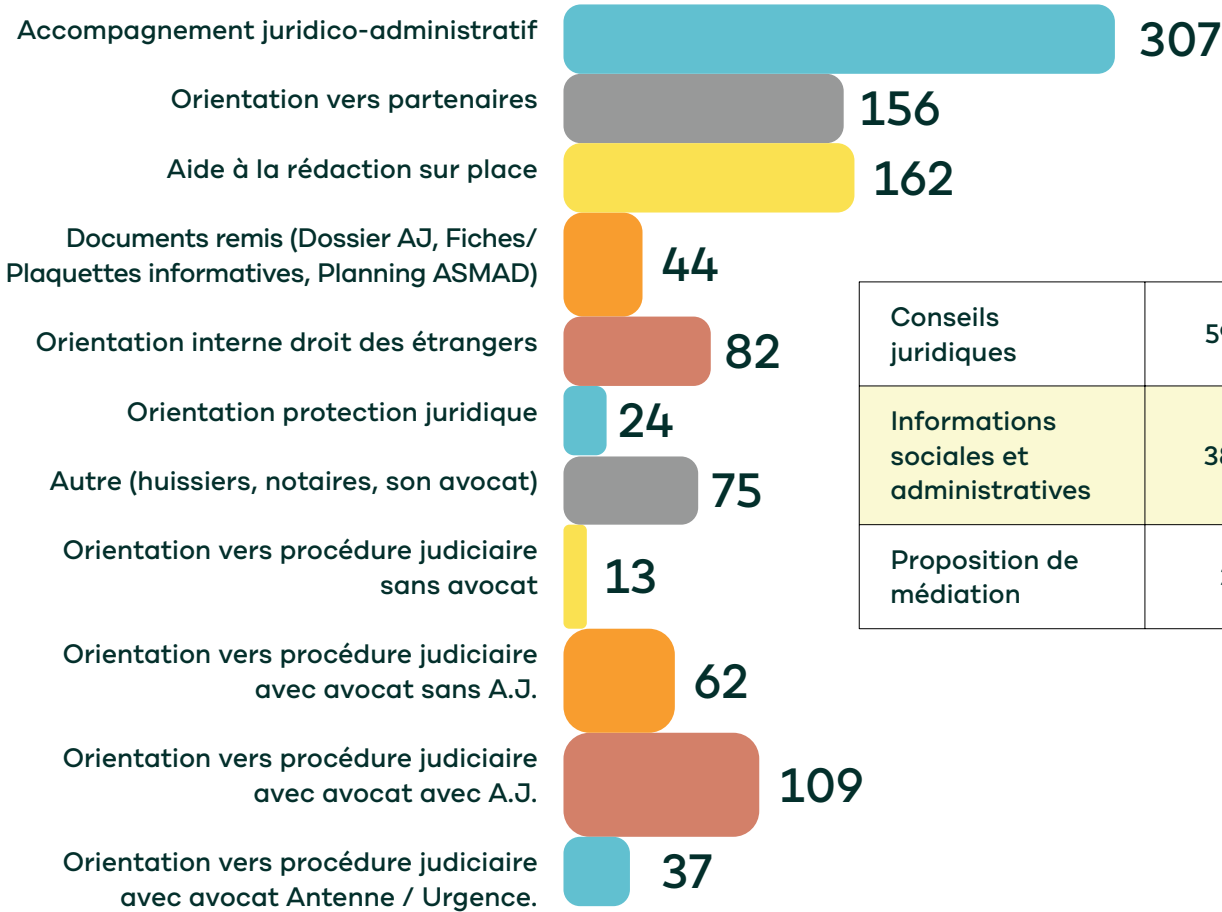


Sa demande, notre réponse

Objet de la demande



Réponses à la demande



Conseils juridiques	59%
Informations sociales et administratives	38%
Proposition de médiation	3%

Médiations issues des antennes généralistes

Objet de la demande

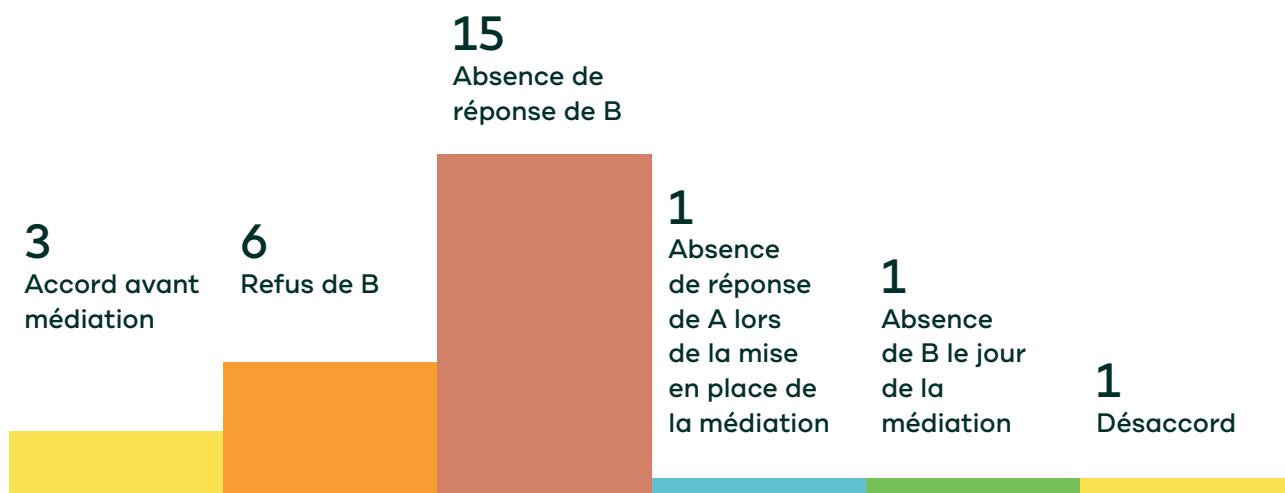
Les litiges liés au logement sont toujours majoritaires par rapport aux années précédentes. Ce sont essentiellement des litiges entre locataires et propriétaires relatives à des demandes de travaux, de congé, de restitution de caution, de quittances de loyers ou de dettes locatives et de régularisations de charges.

Sur **57** propositions de médiation, **27** dossiers ont été traités en 2025.



Réponses à la demande

L'invitation à la médiation a souvent permis que les deux parties trouvent un accord en amont de la médiation. En cas d'absence de médiation ou de désaccord lors de la médiation, les personnes s'en réfèrent toujours au relais d'accès au droit chargé de leur accompagnement pour identifier et mettre en œuvre de nouveaux degrés de réponses à leurs besoins.



Sur le terrain

Monsieur S., 62 ans, marié sans enfant à charge, perçoit une pension de retraite. Son épouse, madame S., 59 ans, est en recherche d'emploi et en attente d'un titre de séjour

Monsieur S. s'oriente vers le centre social pour obtenir un conseil juridique pour un conflit avec France Travail.

Monsieur S. a reçu une mise en demeure de payer de la part du Trésor Public. Il s'agit d'un trop-perçu de France Travail à la suite du cumul de l'allocation d'aide au retour à l'emploi (ARE) et d'une formation rémunérée. Monsieur S. dit ne pas avoir eu connaissance du non-cumul de l'ARE et de la formation rémunérée. Monsieur S. s'estime lésé puisqu'une demande de retraite était en cours et qu'il n'avait pas besoin d'une formation professionnelle.

Monsieur S. souhaite demander une exonération de ce trop perçu et dit avoir peu de ressources. De plus, il a une dette avec sa banque et avec son fournisseur d'énergie.

L'avocat explique que la date de mise en demeure ne permet plus la réalisation d'une demande d'exonération ou de contestation du trop-perçu. Seule une demande d'échéancier est possible à ce stade avec le Trésor Public.

Le relais d'accès au droit – travailleur social oriente tout d'abord monsieur S. auprès d'un travailleur social pour l'accompagner dans une demande d'aide financière ou de dossier de surendettement. Monsieur S. exprime son absence de confiance des institutions à la suite de ce conflit.

Le relais d'accès au droit – travailleur social propose un accompagnement juridico-administratif au siège de l'association pour rétablir un lien de confiance avec un travailleur social et lui permettre de trouver une solution à l'ensemble de ses dettes.

Après un diagnostic social, des démarches auprès de la Banque de France sont réalisées avec le relais d'accès au droit – travailleur social.

La Banque de France propose que l'ensemble des dettes soient orientées vers un rétablissement personnel sans liquidation judiciaire.



2.b

**Les antennes
juridiques
et de médiation
pour les personnes
en très grande
difficulté**

L'enjeu

Sur un besoin identifié par la Fondation pour le logement des personnes défavorisées il s'agissait de tenir compte, dans la démarche d'accès au droit, des conditions de vie des personnes sans domicile fixe et des besoins de soutien du réseau de partenaires qui assurent leur accueil et accompagnement.

Initialement intitulée « Sans Abri », cette permanence a été spécifiquement conçue en 2006, comme un dispositif sur mesure pour répondre à cette demande. Renouvelée chaque année depuis lors, cette permanence s'est adaptée à l'évolution du contexte social et économique et des besoins des publics.

Pour répondre concrètement aux besoins des bénéficiaires, il faut innover et impulser lors de cette permanence un véritable « aller vers » et se mettre véritablement à la portée et au service des publics et des partenaires qui les accompagnent.

Au fil des années, la permanence s'est ouverte à un public plus diversifié et touche les domaines de l'addiction, des pathologies psychiatriques, des situations de handicap, de l'analphabétisme...

Il s'agit de personnes qui, au regard de la grande précarité de leur situation, n'ont pas ou plus la capacité à se mobiliser pour accéder aux services publics, ni même à d'autres permanences du réseau associatif.

Le principal enjeu est d'aller vers et de se mettre à la portée de tous pour permettre un véritable accès au(x) droit(s) pour tous et pour faire barrage au vaste problème du non-recours au droit.

Les objectifs

Restaurer les liens, prévenir les ruptures de droit et sécuriser les parcours

Mobiliser l'accès aux droits comme levier d'inclusion sociale

Organiser, en lien avec les partenaires du réseau de solidarité, **l'accueil et l'accompagnement** effectifs des personnes les plus en difficulté

Informé sur les droits et les obligations de chacun

Mobiliser les publics à la compréhension de leur situation et sur la nécessité de continuer d'agir

Accompagner dans la réalisation des préconisations de l'avocat et rester en lien avec le travailleur social référent jusqu'à la fin de l'accompagnement (démarches faites sur place le jour de la permanence et/ou lors d'un rendez-vous ultérieur à l'ASMAD).

Moyens

Pour réaliser des permanences de consultations juridiques hebdomadaires, remobiliser les personnes vivant des situations de grande précarité, l'action est conduite par un référent relais d'accès au droit et un avocat. Lorsqu'une quarantaine d'avocat assure, à tour de rôle, les permanences d'accès au droit dans les Antennes, trois avocats réalisent à tour de rôle cette permanence. Ils ont choisi cette action.

L'action est avant tout au service de ses partenaires prescripteurs qui utilisent une fiche d'identification pour orienter sur la permanence. Cette fiche est le plus souvent complétée d'échanges téléphoniques. Cette orientation est le préalable à la consultation, dans la mesure où elle permet d'engager le travail de préparation de la première consultation.

Dès réception de l'orientation, le Relais d'Accès au Droit entre en contact avec la personne concernée, se présente et propose un rendez-vous. Ce schéma est rassurant pour le public qui se sent, dès le départ, attendu.

La permanence se déroule chaque vendredi après-midi à partir de 14H00 et l'accueil est assuré par le binôme : Relais d'accès au droit et Avocat.

5 nouvelles personnes sont accueillies sur chaque permanence. Ce rythme permet de réserver le temps nécessaire à la mise en confiance, aux échanges et à la délivrance d'une première réponse.

Le binôme Relais d'Accès au Droit / avocat propose une analyse globale de la situation et assure la prise en charge des problématiques tant du volet social que juridique.

Lorsque le besoin d'accompagner une personne est détecté, l'accompagnement débute souvent sur cette première rencontre qui donne lieu alors à la réalisation des premières démarches administratives et à la conception d'un plan d'action pour mobiliser la personne.

À l'instar des autres dispositifs, l'accompagnement n'est pas limité dans le temps. Dans la majorité des situations, l'accompagnement dure de 3 à 6 mois et certains se prolongent au-delà d'une année.

En 2025, les **28 permanences** ont permis l'accueil de **124 personnes**, soit une moyenne de 5 personnes reçues par permanence.

Pour **80% des personnes reçues**, un accompagnement juridico-administratif a été mis en place.

L'action compte une file active de **53 personnes accompagnées à ce jour**.

Compétences

La nécessité de savoir se mettre « à la portée » de chaque personne reçue a conduit à la composition d'une équipe dédiée à cette action.

Le nombre réduit d'intervenants sur cette action induit une collaboration et une interconnaissance étroite au sein de cette équipe. Il s'agit d'une équipe rodée et de grande expérience pour que le public soit écouté, entendu et compris.

L'équipe est particulièrement habituée à mettre le Droit à la portée de tous, de façon claire et sans utiliser de langage technique ou compliqué.

Le relais d'accès au droit mobilise tout le temps nécessaire au service de l'accompagnement pour le rétablissement ou l'ouverture des droits ou la résolution d'un conflit.

Partenariat

La dynamique du partenariat est très importante et les échanges se poursuivent après la première consultation durant tout le temps nécessaire à l'accompagnement.

Le relais d'accès au droit est disponible pour répondre aux questions des partenaires qui ne nécessitent pas d'orientation.

Les partenaires bénéficient avec ce dispositif d'une possibilité d'orienter les publics dans un cadre rassurant et confidentiel animé par des intervenants qui disposent d'un savoir-faire et d'un savoir-être adaptés aux besoins spécifiques des personnes en grande précarité.

C'est un espace de co-accompagnement pour la mobilisation et le suivi des plus vulnérables sur des démarches et formalités.

En 2025, les principaux partenaires prescripteurs sont les associations d'accueil de jour, les foyers

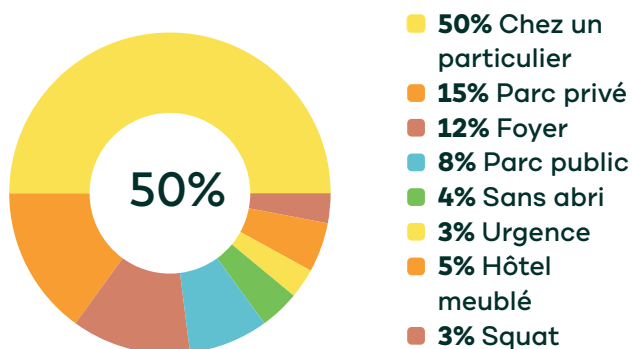
d'hébergement, les associations (CIMADE, Secours Catholique, ADJ, Armée du Salut...), l'hôpital psychiatrique Edouard Toulouse, le Secours Populaire Français, l'ASMAD, etc.

Depuis le 28 octobre 2022, les permanences se déroulent au Secours Populaire, dans le 14ème arrondissement. L'expérience dans ce nouveau lieu a porté ses fruits et au bout de plus de 3 ans les retours positifs de tous les intervenants ont conduit à la stabilisation de la permanence sur ce nouveau site, au plus près des personnes en grande difficulté.

Depuis début 2025, à la demande de la Fondation pour le logement des personnes défavorisées, une permanence au Siège de l'ASMAD a été planifiée et a vu le jour à partir du 1^{er} mars 2025. Cette permanence se tient tous les premiers vendredis du mois. Le but étant d'être au plus près des publics les plus en difficulté et qui sont approchés par la maraude de la Fondation pour le logement des personnes défavorisées.

Bilan quantitatif

Hébergement



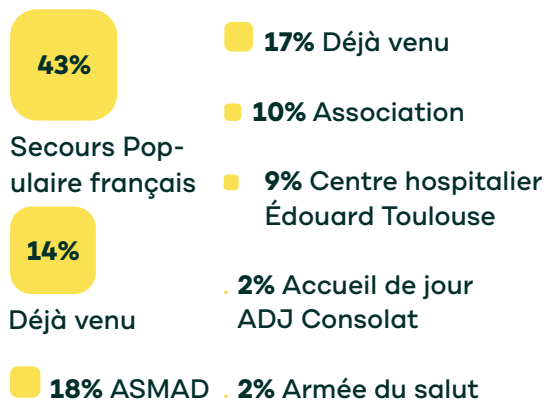
77%

77% des personnes reçues ne disposent pas de logement personnel.

23%

Si 23% d'entre eux justifient d'une adresse personnelle, les besoins en accès au droit sont souvent relatifs à la précarité, l'instabilité et/ou l'insalubrité de leur logement.

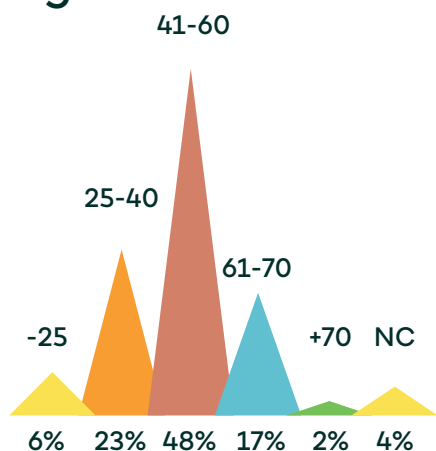
Prescripteur



43%

Le prescripteur qui a orienté le plus de personnes, reste le secours populaire, lieu où se tient cette permanence (43%)

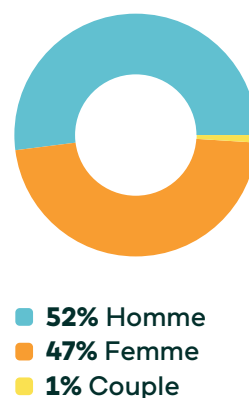
Âge



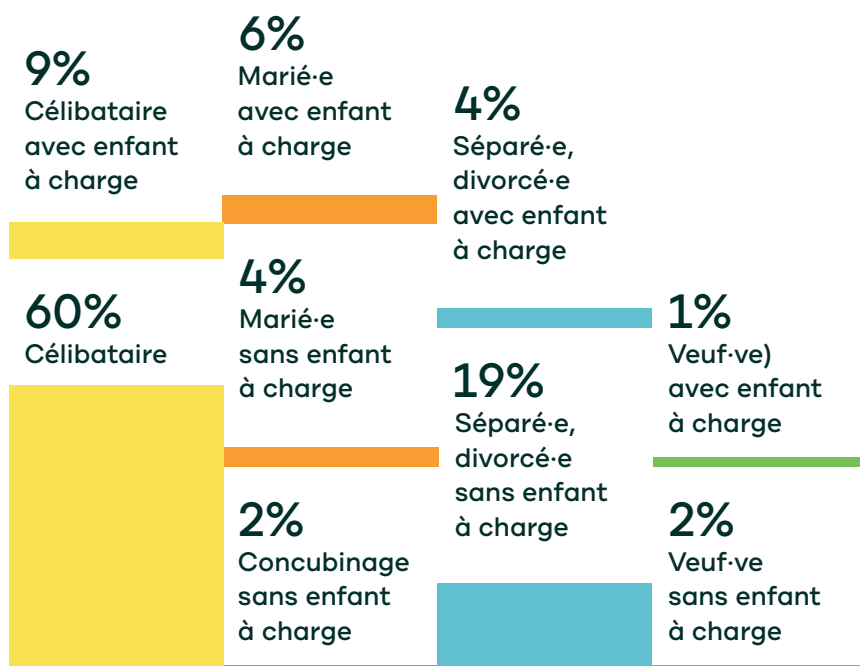
48%

Peu de personnes très jeunes ou très âgées fréquentent cette permanence. La tranche des 41-60 ans est la plus représentée (48%) suivie par celle des 25-40 ans (23%)

Genre



Situation familiale



81%

81% des personnes reçues sont seules qu'elles soient célibataires, veuves ou séparées et sans enfants à charge.

La solitude, la rupture familiale et parfois sociale impliquent un isolement très fort pour ces personnes. Elles se trouvent également isolées du droit commun et dans l'impossibilité d'accéder aux services publics. L'action est conçue «sur mesure» pour répondre à leurs besoins.

Situation sociale

10%

45%
Sans activité, sans ressource

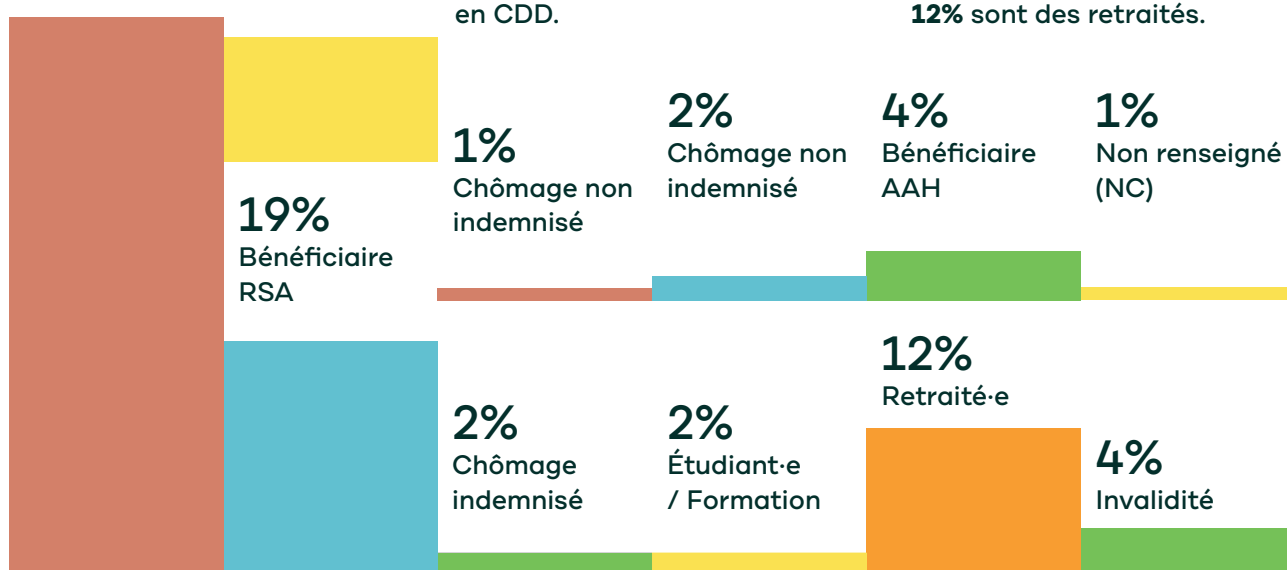
10%
Salarié-e CDD

La situation sociale de ce public est très précaire, seuls 10% exercent une activité salariée en CDD.

45% sont sans activité et sans ressources,

27% vivent de prestations sociales.

12% sont des retraités.

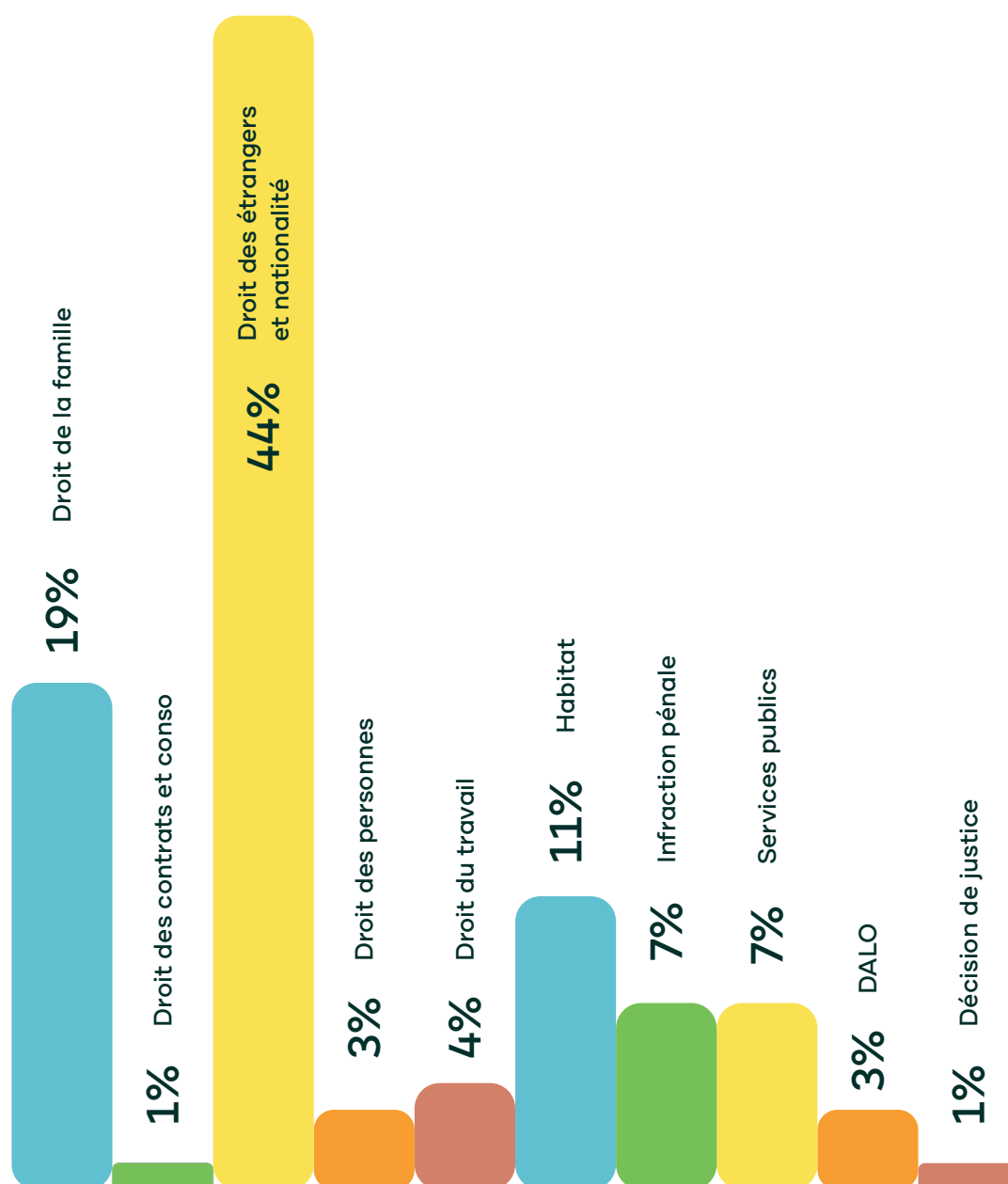


Objet de la demande

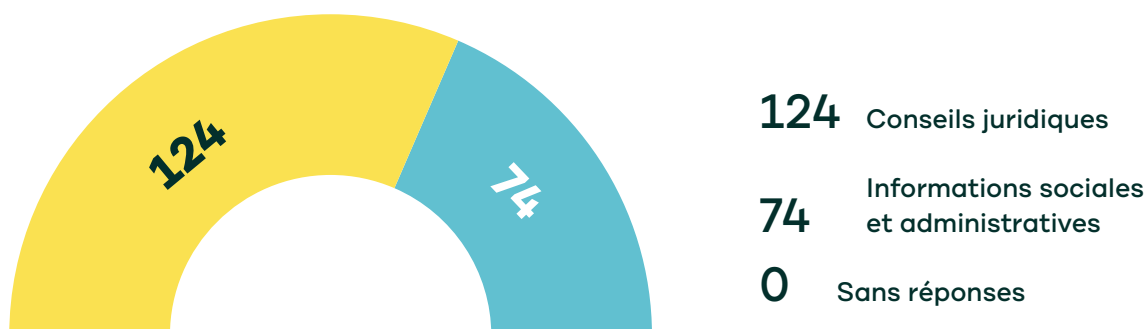
En 2025, le Droit des étrangers (44%) reste la thématique la plus abordée en consultation. Il convient de souligner que dans la plupart des situations, les personnes présentent des problématiques multiples et combinant plusieurs domaines (prestations, logement, famille, travail etc.).

Cette année les personnes se présentant dans le cadre du droit des étrangers sont souvent confrontées à la rupture de prestations sociales ou de contrat de travail du fait de la lenteur pour l'obtention du renouvellement des titres de séjour.

Le Droit de la famille (19 %) est aussi régulièrement sollicité.



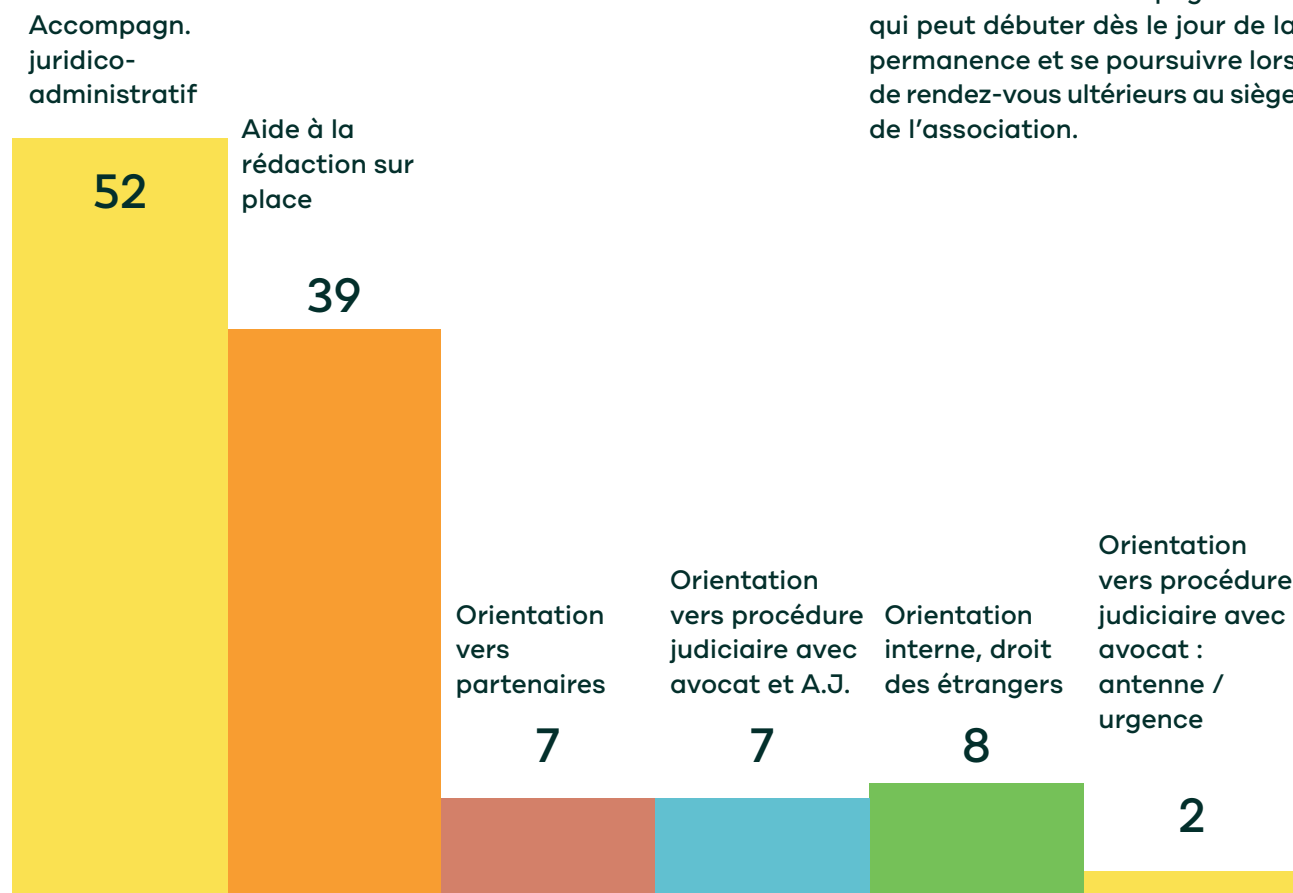
1^{er} réponse à la demande



2^e réponse à la demande

80%

80 % des personnes reçues bénéficient d'un accompagnement qui peut débuter dès le jour de la permanence et se poursuivre lors de rendez-vous ultérieurs au siège de l'association.



Sur le terrain

Monsieur A. nous a été orienté par l'hôpital Edouard Toulouse où il était hospitalisé. Il n'a pas de domicile fixe et en quittant l'hôpital il a été hébergé par sa mère. Il était en période de renouvellement de son titre de séjour.

N'ayant pas reçu son titre au bout de plusieurs mois, son RSA a été coupé. Sa mère décède et il se retrouve sans ressource et occupant sans droit ni titre. Il n'avait vécu que 8 mois chez sa mère ce qui ne lui a pas permis de bénéficier du bail. Monsieur a été convoqué au tribunal pour une procédure d'expulsion.

Une demande d'aide juridictionnelle a été faite afin qu'il soit représenté au tribunal par un avocat et qu'une demande de délais soit faite.

Concernant le titre de séjour un mail est envoyé à la préfecture pour demander la remise du titre et insister sur le délai trop long et la rupture des prestations CAF. Il s'avère que les démarches en amont n'ont pas été faites correctement au niveau du renouvellement du titre de séjour. L'équipe « droit des étrangers » prend le relais. Les démarches nécessaires ont été faites et Monsieur a finalement reçu son titre, ses droits CAF ont été rétablis et un DALO a été fait. En attendant il a obtenu des délais par rapport à l'expulsion et paie une indemnité d'occupation. Accompagnement en cours.



2.c

La permanence d'accès au droit de La Savine

L'enjeu

Implantées au cœur même du quartier, ces permanences ont pour vocation d'être accessibles à celles et ceux qui en ont le plus besoin. En allant directement vers les habitant.es, l'action s'inscrit dans une logique de soutien à une politique publique plus proche, plus humaine et adaptée à la réalité des différents quartiers.

Elle contribue à faire revenir le droit dans ces territoires, en proposant un accompagnement juridique régulier, ancré dans la vie locale.

Chaque lundi après-midi, une juriste est présente dans la cité de La Savine pour assurer ce lien essentiel entre les habitant.es et leurs droits.

Les objectifs

Informer chacun sur ses droits et devoirs.

Accompagner concrètement les personnes dans l'exercice de leurs droits, que ce soit par des démarches administratives ou par la voie judiciaire.

Assurer un relais vers les partenaires spécialisés, en orientant les personnes vers les structures compétentes dans des domaines variés : violences conjugales, logement insalubre, surendettement, droit des étrangers, etc.

Rétablir la confiance dans la Justice et dans le Droit, souvent perçus comme complexes ou inaccessibles.

Mobiliser les réseaux de proximité, comme les Antennes juridiques et de médiation de quartier, lorsqu'un avocat ou un processus de médiation est nécessaire.

L'action menée s'appuie sur des objectifs précis, pensés pour répondre aux besoins des habitant.es de manière pragmatique et bienveillante.

Moyens et compétences

Une présence hebdomadaire au cœur du quartier de La Savine

Ces permanences sont assurées par une juriste de l'association, spécialisée dans l'accompagnement des personnes en grande difficulté. Elle mobilise à la fois son expertise juridique et sa connaissance des réalités sociales du quartier pour répondre au plus près aux besoins exprimés.

Une écoute attentive et un diagnostic personnalisé

Lors de la première consultation, un temps d'écoute est dédié à la personne afin de comprendre sa situation. À travers un diagnostic juridique et social, la juriste identifie les problématiques prioritaires et clarifie avec l'utilisateur les enjeux auxquels il ou elle est confronté. Cette première étape vise à apporter une information claire, précise et adaptée à chacun.

Un accompagnement dans les démarches

Quand cela est possible, un accompagnement concret est proposé immédiatement : aide à la rédaction de courriers, remplissage de dossiers (aide juridictionnelle, régularisation, réclamation, etc.), ou explication des termes d'un document administratif ou judiciaire. L'objectif est d'agir rapidement pour amorcer la résolution des difficultés.

Si la situation nécessite un suivi plus approfondi, un second rendez-vous est fixé afin de poursuivre l'accompagnement dans la durée.

Un accès libre et gratuit

La permanence est accessible sans condition, gratuitement et sur rendez-vous.

Partenariat

La force de cette action repose sur un réseau de partenaires de proximité, avec lesquels des liens solides ont été tissés au fil du temps. La coopération avec les acteurs du quartier est essentielle pour garantir une réponse cohérente et adaptée aux besoins des habitant.es.

- **Les acteurs de la politique de la ville**, et en particulier l'agent de développement local, jouent un rôle clé dans la coordination des initiatives.

- **Médiance 13**, partenaire de longue date, met à disposition ses locaux pour les permanences et associe l'association aux temps forts de sa vie associative.

- **Le Centre Social de La Savine**, relais indispensable dans le lien avec les familles et la dynamique de quartier.

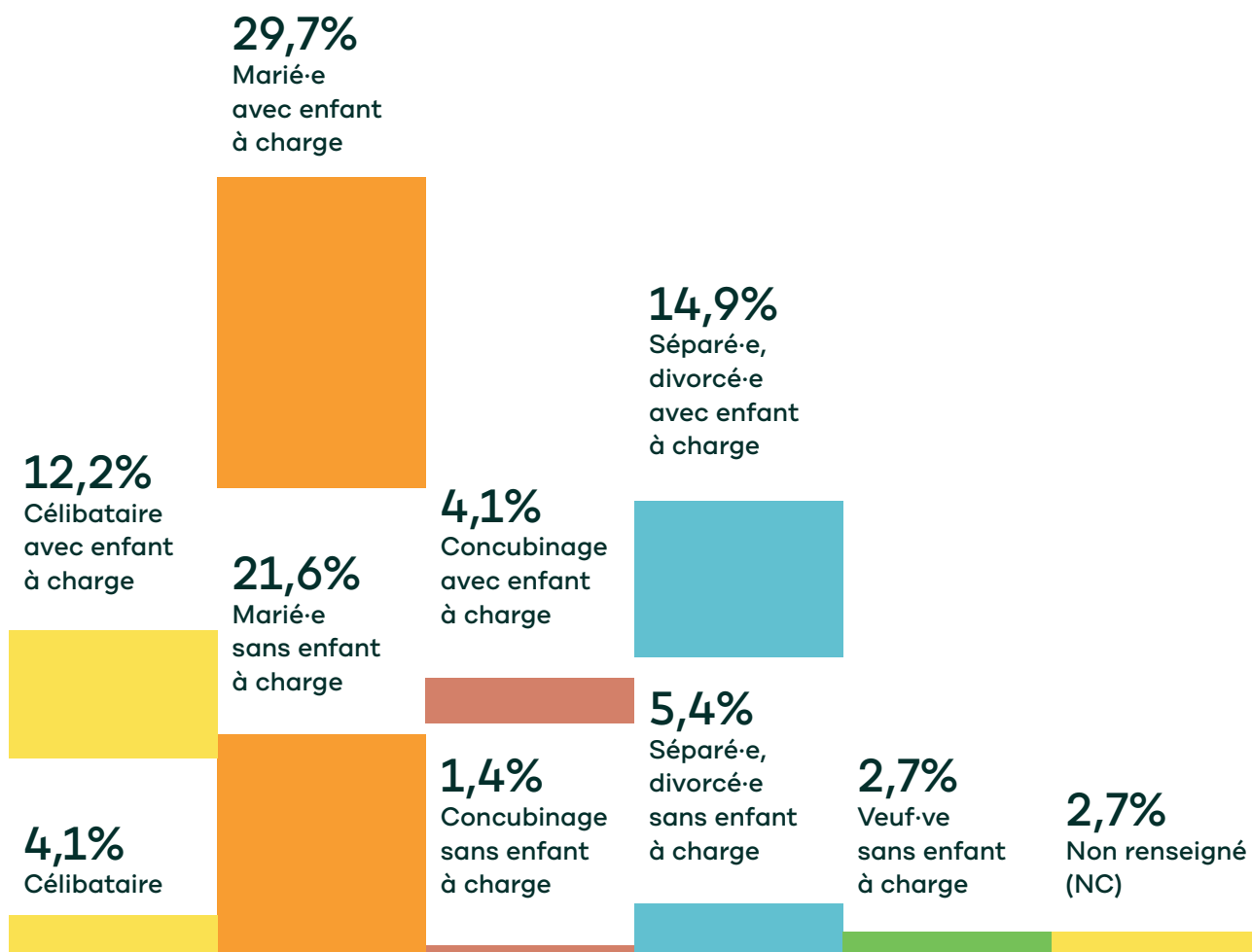
- **La Maison de la justice et du droit**, vers laquelle les usager.es sont orienté.es lorsqu'une expertise plus spécifique est nécessaire (avocat, médiateur, etc.).

- **Orientation en interne vers le service spécialisé en droit des étrangers de l'ASMAD.**

Ces partenariats renforcent l'impact de l'action en permettant une meilleure articulation entre accompagnement juridique, médiation, soutien social et actions collectives.

Bilan quantitatif

Situations Familiales

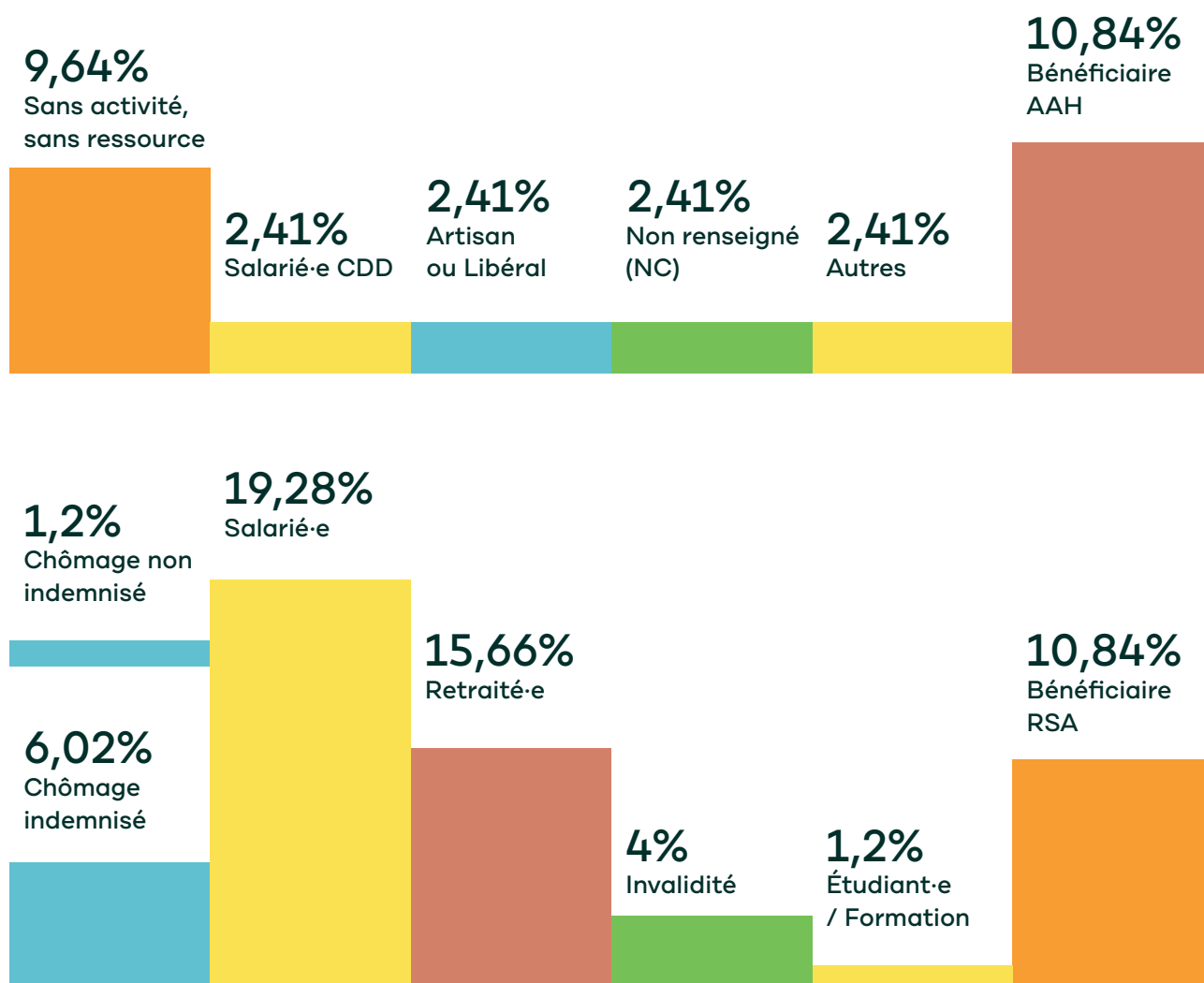


L'analyse des situations familiales des usager.es accueillis révèle une forte représentation des familles monoparentales et des personnes séparées ou divorcées, ce qui témoigne d'une précarité souvent accentuée par l'isolement familial.

La situation la plus fréquente est celle des personnes mariées avec enfant(s) à charge, qui représentent 29,7% du public. Elles sont suivies

par les personnes séparées ou divorcées avec enfant(s) à charge, soit 21,6% des bénéficiaires. Ces deux catégories regroupent à elles seules plus de la moitié des personnes accompagnées, illustrant une forte demande émanant de parents, souvent confrontés à des enjeux juridiques complexes (garde d'enfant, pension alimentaire, logement, etc.).

Situation sociale



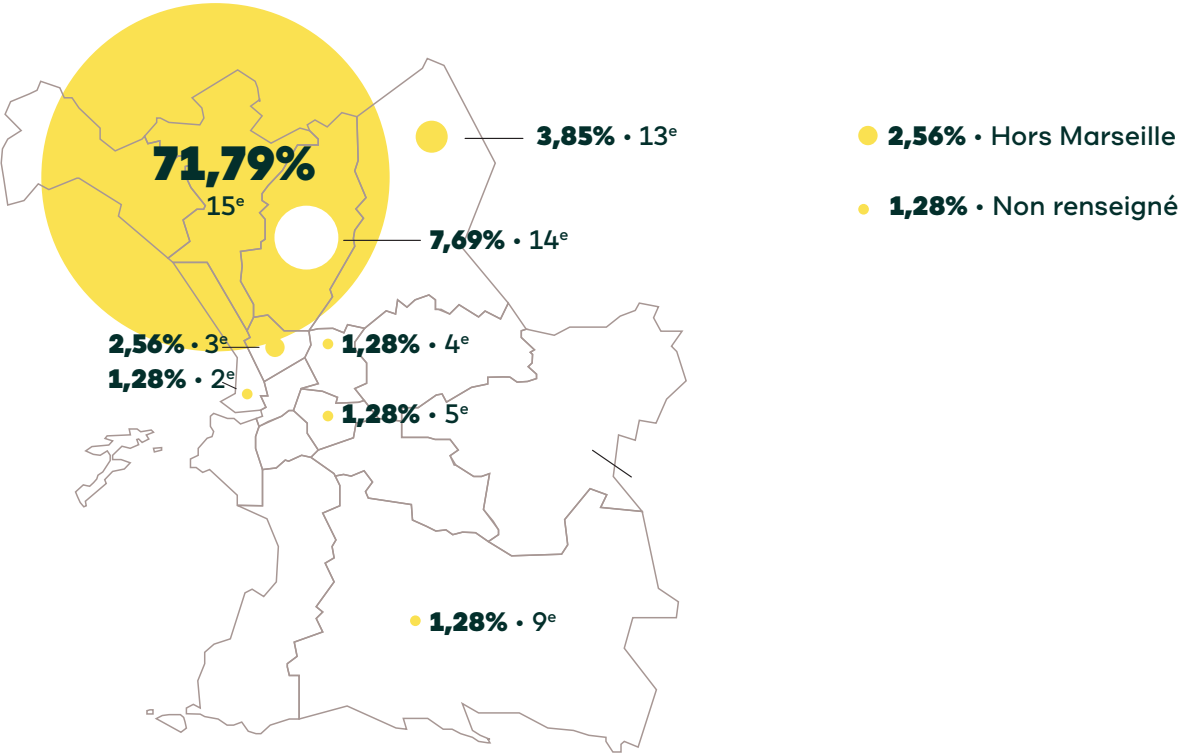
L'analyse des situations sociales des personnes reçues en permanence met en lumière la grande diversité des publics rencontrés, avec une prédominance marquée de personnes en situation de fragilité ou de précarité économique. Près de 22 % sont bénéficiaires de minima sociaux (RSA ou AAH), 9,6 % sont sans activité ni ressource, et 6 % au chômage indemnisé.

Néanmoins, la catégorie la plus représentée est celle des salarié.es en contrat stable (19,28 %), suivie de près par les retraité.es (15,66 %).

Cela montre que, au-delà des populations en grande précarité, les besoins juridiques concernent aussi des personnes aux revenus modestes mais stables.

L'analyse conjointe des situations sociales et familiales révèle un public marqué par la précarité économique et la complexité des responsabilités familiales, en particulier chez les personnes isolées. La combinaison de ces deux dimensions, précarité financière et charges familiales élevées, rend l'accès aux droits encore plus essentiel.

Origine géographique



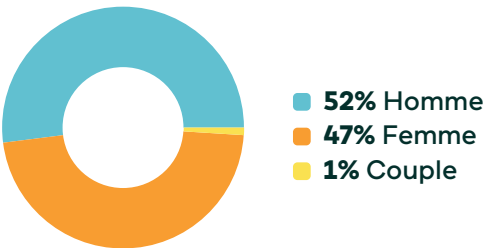
La majorité des personnes accueillies viennent du 15^e arrondissement, et plus particulièrement du quartier de La Savine. Cela reflète la volonté du dispositif de concentrer ses actions là où les besoins sont les plus importants. En effet, l'objectif principal est de ramener l'accès aux droits directement dans le quartier, au plus près des habitant.es, en tenant compte des réalités sociales

et administratives qu'ils rencontrent au quotidien. Ce lien de proximité permet de mieux identifier les situations complexes et d'y répondre de manière plus efficace et humaine.

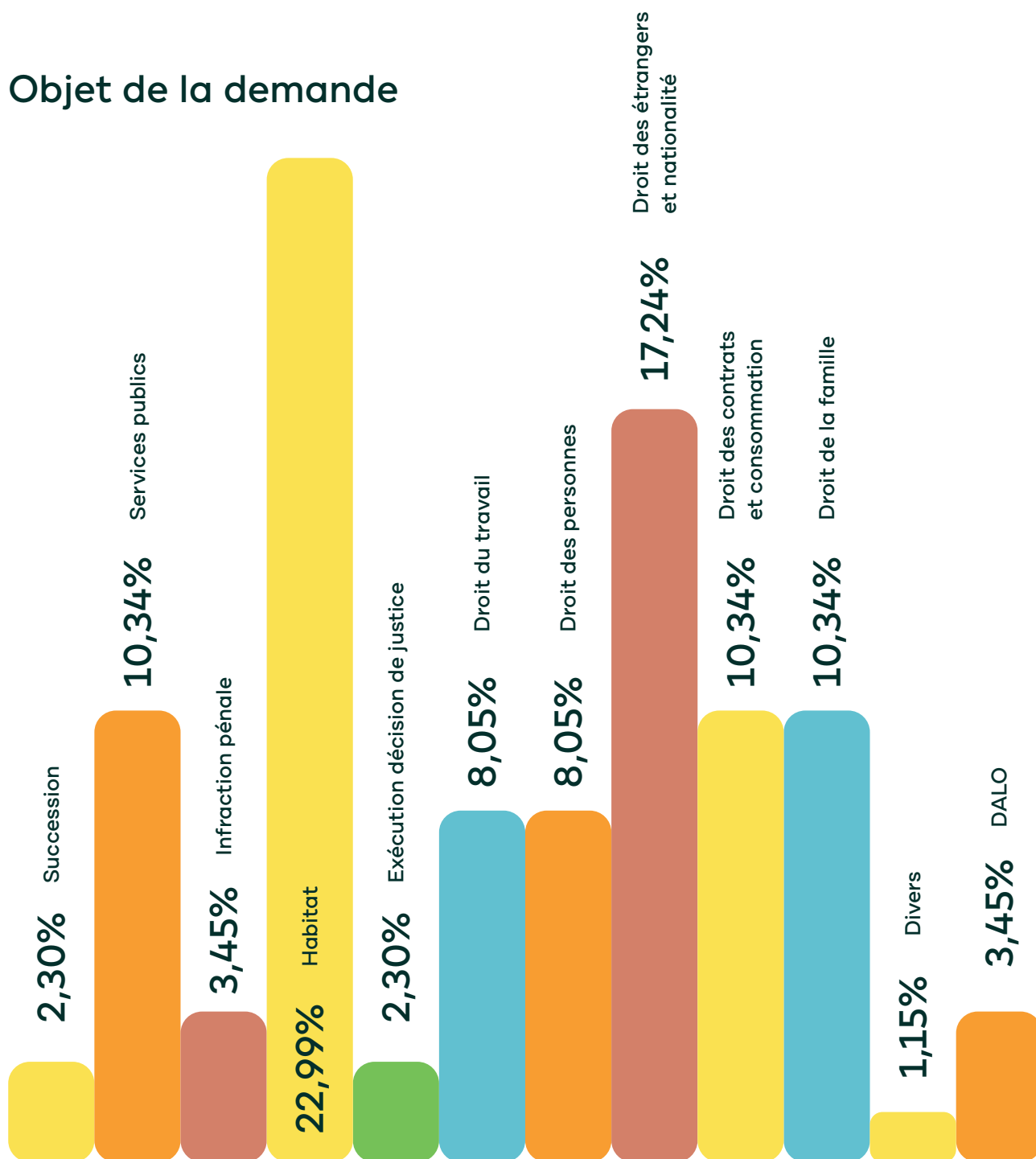
Activité globale

Nombre de permanences	42
Nombre de personnes reçues	200
Moyenne par permanence	4.8

Genre



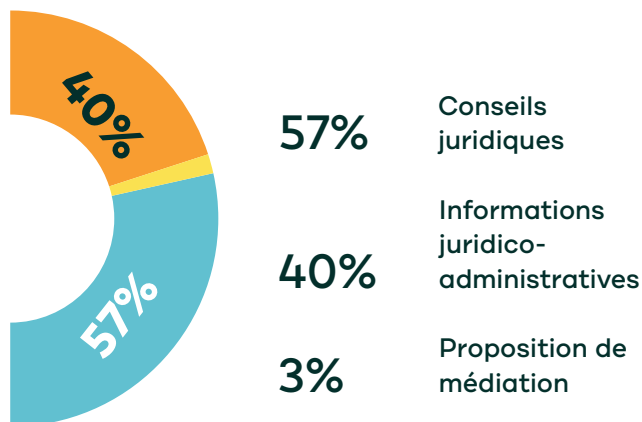
Objet de la demande



La majorité des questions posées portent sur des problématiques liées à l'habitat, une thématique vaste qui englobe notamment les difficultés à s'acquitter du loyer ou le signalement de logements insalubres. Ce sujet est au cœur des objectifs du dispositif, qui vise à améliorer l'accès aux droits des habitants de La Savine.

Par ailleurs, les questions relatives au droit des étrangers, à la nationalité ainsi qu'au droit des contrats et de la consommation apparaissent également de manière récurrente dans les situations rencontrées.

1^{er} réponse à la demande

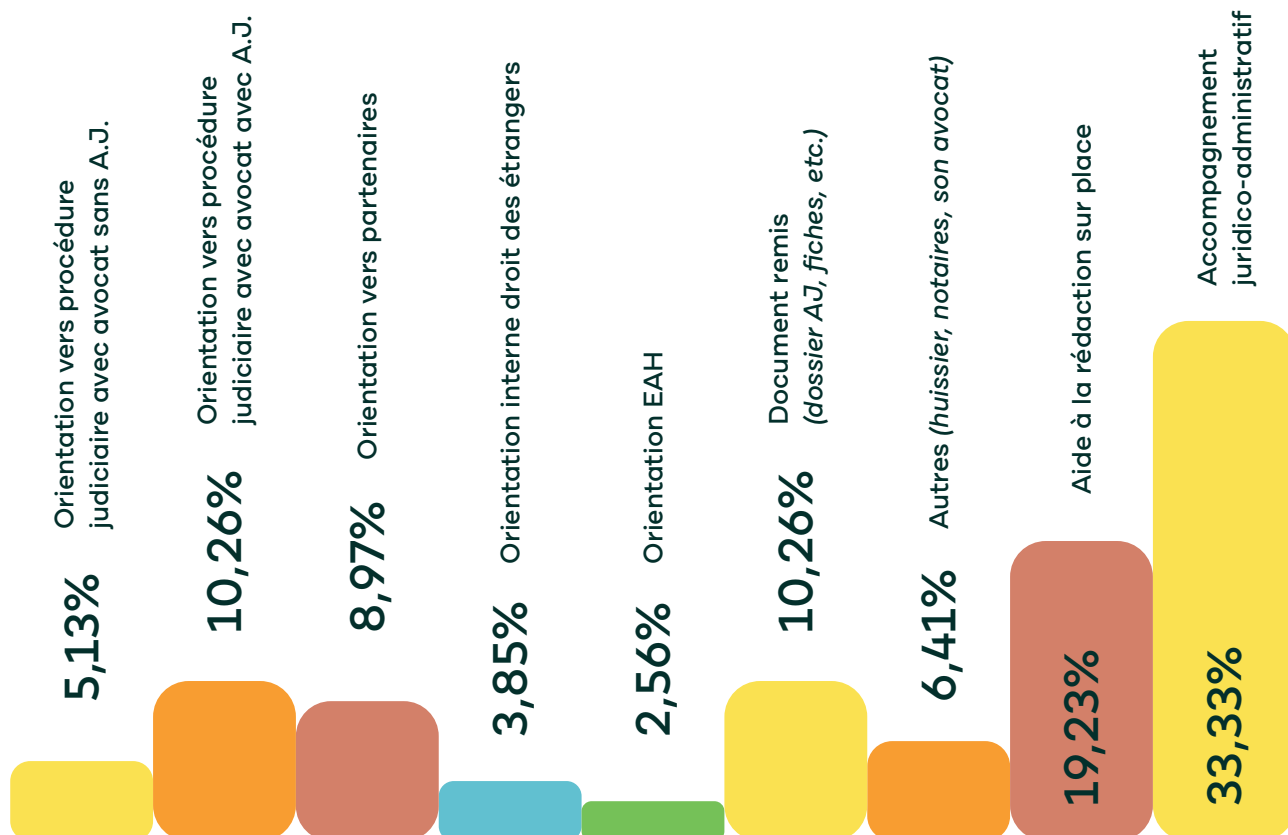


30%

Plus de 30 % des personnes accueillies ont bénéficié d'un accompagnement juridico-administratif approfondi, permettant d'engager un suivi personnalisé et de construire, avec elles, des solutions adaptées. Ce type de prise en charge s'avère nécessaire lorsque les situations rencontrées exigent un temps plus long pour la réalisation des démarches.

Par ailleurs, environ 20 % des usagers ont été accompagnés dans la rédaction de courriers, de dossiers d'aide juridictionnelle ou de recours gracieux.

2^e réponse à la demande



Sur le terrain

Madame Z., habitante de La Savine est confrontée à des dettes importantes auprès de nombreux créanciers.

Lors de la permanence, madame est orientée vers les services de Médiance 13 pour qu'elle rencontre un travailleur social et puisse lancer une procédure de surendettement. Lors de la même permanence, madame rapporte que son compagnon se trouve par ailleurs en situation irrégulière sur le sol français. Après lui avoir donné quelques premiers éléments de réponse, un lien est fait avec les juristes en Droit des étrangers de l'ASMAD pour une prise en charge rapide de monsieur au sein de la Maison de Justice et du Droit de Marseille.

Cette collaboration illustre pleinement notre volonté de travailler en réseau et de renforcer les partenariats de terrain, au service des habitants.



2.d

Le bus de l'accès au(x) droit(s)

L'enjeu

Le dispositif est né de la combinaison de deux missions préexistantes :

- L'accès au droit porté par l'Association de soutien à la médiation et d'accès au droit.
- La médiation sociale urbaine, assurée par l'Association de médiation et de cohésion sociale.

Il s'inscrit dans une dynamique partenariale au sein du Groupe Addap13.

Créé durant l'été 2020 dans un contexte marqué par la crise sanitaire, le dispositif devait répondre à l'aggravation des situations de rupture de droits provoquée par le confinement et les mesures liées à la pandémie. Le dispositif ayant bien fonctionné durant cette période, celui-ci a été reconduit dès janvier 2021.

Le projet vise à aller vers les habitants des quartiers éloignés pour leur proposer un accès au(x) droit(s), avec une volonté d'agir particulièrement pour :

- Faciliter l'accès aux services publics.
- Restaurer les droits sociaux.
- Protéger les personnes les plus vulnérables.

Initialement conçu pour être temporaire et occuper l'espace public durant l'été 2020, le Bus a finalement poursuivi son parcours grâce à la volonté de l'ensemble des partenaires.

Les objectifs

Les médiateurs sociaux et la juriste unissent leur savoir-faire et leurs compétences pour :

Occuper l'espace public et agir en priorité sur les zones blanches, dépourvues de services publics ou d'organismes faisant fonction de.

Aller à la rencontre des habitants et leur proposer une écoute immédiate.

Assurer le lien et une fonction ressource pour les structures de proximité.

Identifier les problématiques et offrir les premiers niveaux de réponses.

Orienter de manière active vers les structures adaptées pour assurer les accompagnements aux démarches dans la durée, et particulièrement vers : la Maison de la Justice et du Droit de Marseille, le réseau des Maisons France Service et les dispositifs de l'ASMAD.

Moyens et compétences

Le Bus des droits permet à l'équipe d'accès au(x) droit(s), composée d'une juriste de l'ASMAD et d'un médiateur social de l'AMCS, d'être itinérante et d'aller à la rencontre des habitants sur l'ensemble du territoire marseillais.

L'équipe intervient par demi-journée, à bord d'un camion aménagé, dans les quartiers dits prioritaires de Marseille, afin de proposer une aide juridique et administrative aux habitants.

Le planning déterminant le circuit du bus est élaboré et actualisé tous les mois en fonction des besoins et des retours du terrain.

La première semaine de chaque mois est consacrée :

- D'une part à la communication et à la visibilité du dispositif, à travers l'affichage, les rencontres avec les partenaires et les acteurs locaux (mission assurée par les médiateurs sociaux en lien avec la juriste) ;
- D'autre part, au traitement des demandes, à la production de statistiques, à la rédaction de comptes rendus, à la veille juridique et à la participation à diverses réunions (mission conduite par la juriste en lien avec le médiateur social).

Les trois semaines suivantes sont dédiées aux interventions de terrain.

Déroulement d'une journée type :

- Arrivée sur le premier secteur à 9h00.
- Déploiement d'un espace visible et accueillant.
- Organisation d'un moment convivial et d'une pause-café.
- Accueil des habitants jusqu'à 12h00.
- Le programme est reproduit à l'identique de 14h00 à 17h00 sur le secteur suivant.

Les missions de l'équipe pluridisciplinaire

Les médiateurs sociaux jouent un rôle essentiel en assurant :

- Le lien avec les acteurs de proximité.
- Le lien avec le public.
- L'écoute des situations.
- La recherche d'une compréhension réciproque.
- L'aide aux démarches numériques pour accéder aux droits sociaux : CAF, Pôle Emploi, CARSAT, etc.
- L'information sur les lieux ressources « accès aux droits sociaux », l'orientation et la prise de rendez-vous.
- L'appui à la gestion des conflits de voisinage.

La juriste, quant à elle, garantit :

- Un diagnostic juridique des situations individuelles ou collectives.
- Des consultations juridiques généralistes.
- Une aide aux démarches juridiques et administratives.
- Une orientation ciblée vers les acteurs spécialisés de l'accès au droit et de la médiation.

Les consultations assurées par la juriste peuvent se dérouler en présentiel dans le bus ou par téléphone, selon les besoins des habitants et des partenaires.

Cette pluridisciplinarité permet une prise en charge complète des problématiques rencontrées. Elle constitue une véritable source de richesse tant pour les usagers que pour l'équipe qui unit et partage ses connaissances.

Pour mener à bien ses missions, l'équipe mobile dispose d'outils numériques (ordinateur, connexion internet, imprimante) lui permettant d'être autonome et de rendre le meilleur service aux usagers du bus des droits.

L'équipe mobile est également à jour sur les dispositifs mis en place au niveau local et dans les différents quartiers où se tiennent les permanences, ces structures permettant de répondre à des problématiques variées telles que le logement, le surendettement, la précarité énergétique, le mode de garde, etc.

Les principaux territoires de l'année 2025

Sans cesse adapté, le choix des territoires concernés par le dispositif est fondamental.

Dans un souci permanent d'efficacité, l'équipe s'efforce de trouver le lieu pouvant permettre un espace constructif d'échanges, y compris là où, de prime abord, le droit n'aurait pas sa place.

1) Résidence La Solidarité • 15°

2) Mourepiane Villogia
ch. Ruisseau Mirabeau • 15°

3) Consolat • 15°

4) Estaque - En face du centre social Saumaty Séon • 1 rue Jean-Jacques Vernazza • 16°

5) Bassens • Résidence Bassens avec Femmes de Bassens • 15°

6) France Service Bougainville
171 ch. De la Madrague • 2°

7) Parc Billoux • Mairie 15° / 16°

8) Maurelette • Allée des Platanes • 15°

9) Arnavaux • Rés du Vieux Moulin • 14°

10) Rés. Les Marronniers • 14°

11) Picon Font vert
Devant la pharmacie de Decaroli • 14°

12) Centre social des Flamants
10 av. Ansaldie • 14°

13) Campus 1 • 5 av. Du Merlan • 14°

14) France Service cité SNCF
7 all. Marcel Soulat • 14°

15) Massalia (Placette) • bld. Larousse • 14°

16) France Service Malpassé
Les Oliviers C • 57 av. de Saint-Paul • 13°

17) Accueil de jour Bouès
34 boulevard Bouès • 3°

18) Plombière • 27 bld. de la révolution • 3°

19) Bel Horizon
1-3, place Dunoyer de Segonzac • 3°

20) Bon secours • École Sinoncelli • 14°

21) Halle Puget • rue Halle Puget • 1°

22) Louise Michel • rue Pressensé • 1°

23) MPT Huveane • 4 rue Gigmon • 11°

24) Cayolle • À côté de l'espace ACELEM
142 chemin de Sormiou • 9°

25) CPAM Burel • 14°

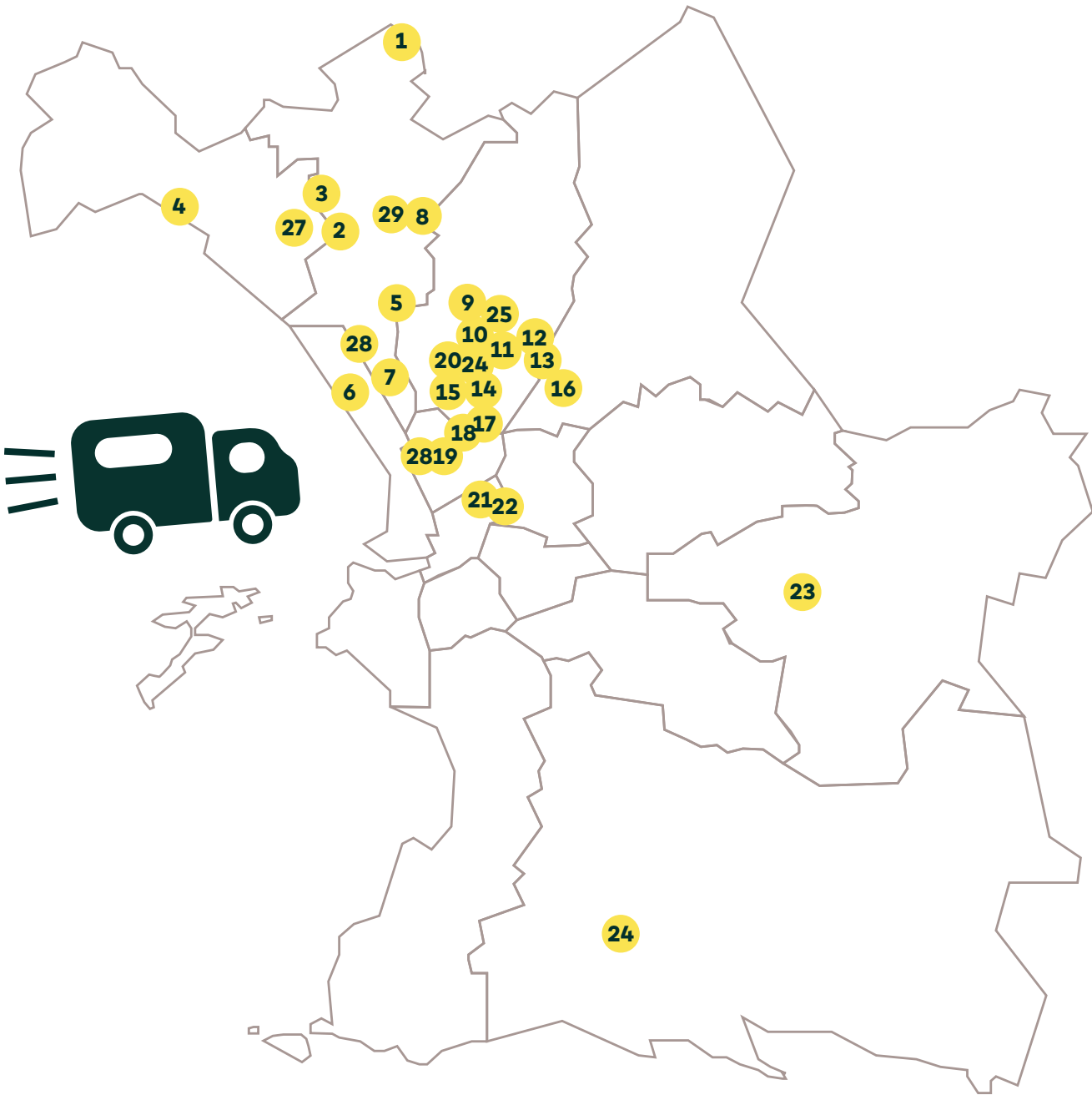
25) MFA • Avenue Salvador Allende • 14°

26) Résidence Alotra Viala • 15°

27) Ruisseau Mirabeau • 16°

28) ADJ Femmes • 8 rue Desaix • 3°

29) La Viste • 15°



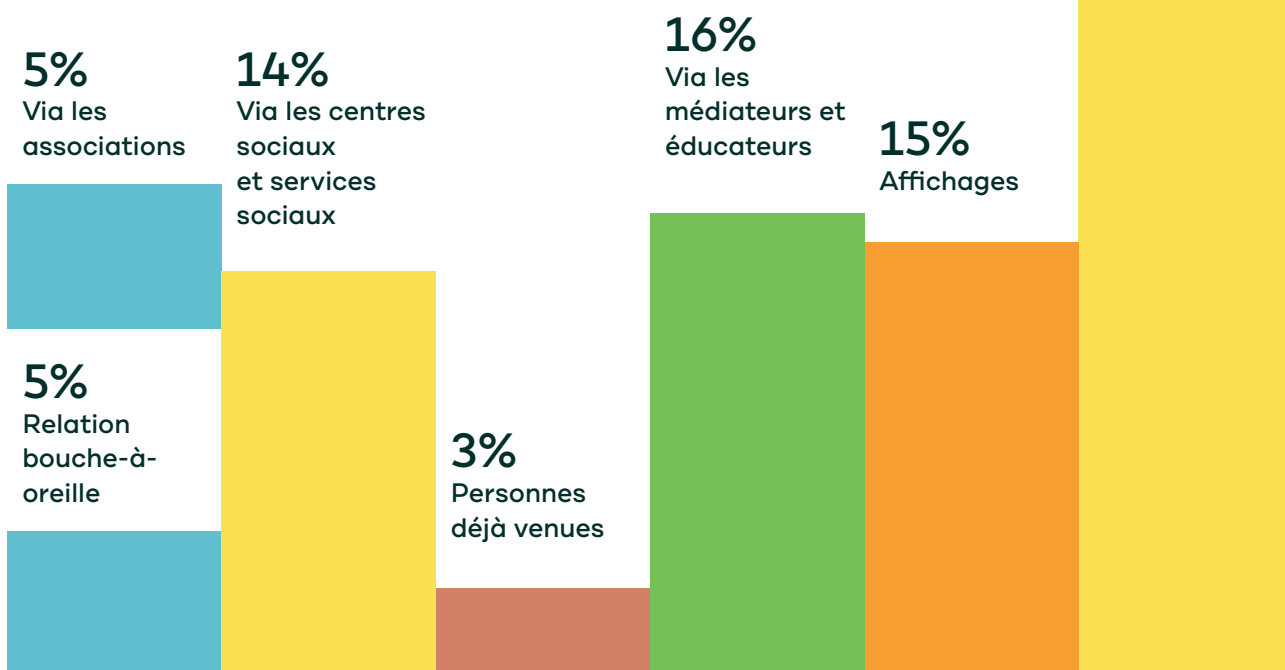
Bilan quantitatif

Accès au dispositif

681

Au total, 681 personnes ont été rencontrées, aidées et orientées par l'équipe mobile en 2025.

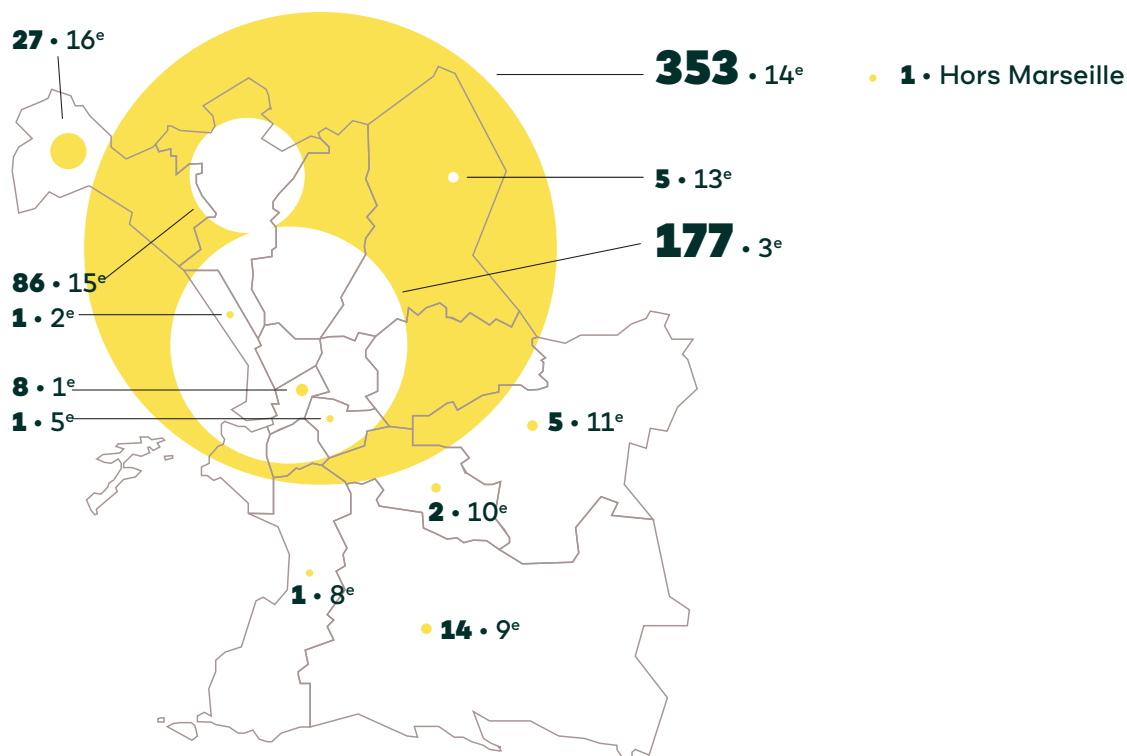
42%
La saisine directe
(personnes qui, en passant près du bus, décident de recourir à nos services)



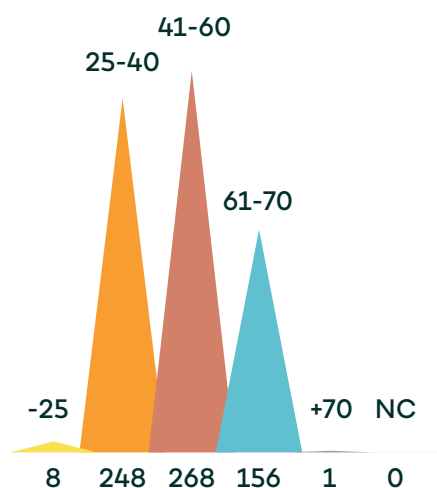
La visibilité du dispositif repose en grande partie sur **le travail de communication mené par la juriste et le médiateur social**, notamment durant la semaine dédiée à la communication, mais aussi tout au long des semaines de permanences.

En "semaine de com", ils assurent l'affichage et la distribution du planning, ainsi que la présentation du dispositif auprès des partenaires tels que les associations et les centres sociaux, mais aussi les commerçants et les habitants, qui, à leur tour, diffuseront l'information.

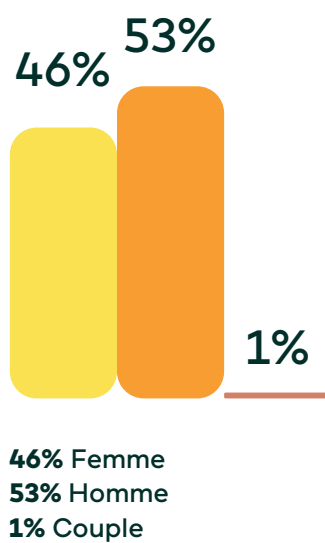
Secteurs géographiques desservis



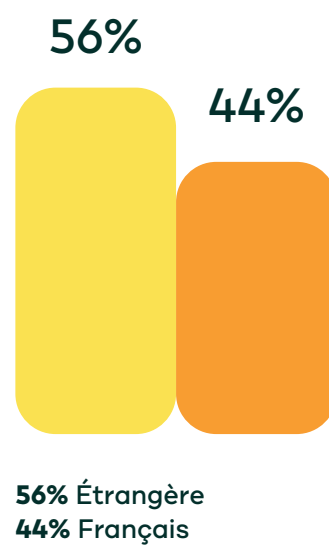
Âge



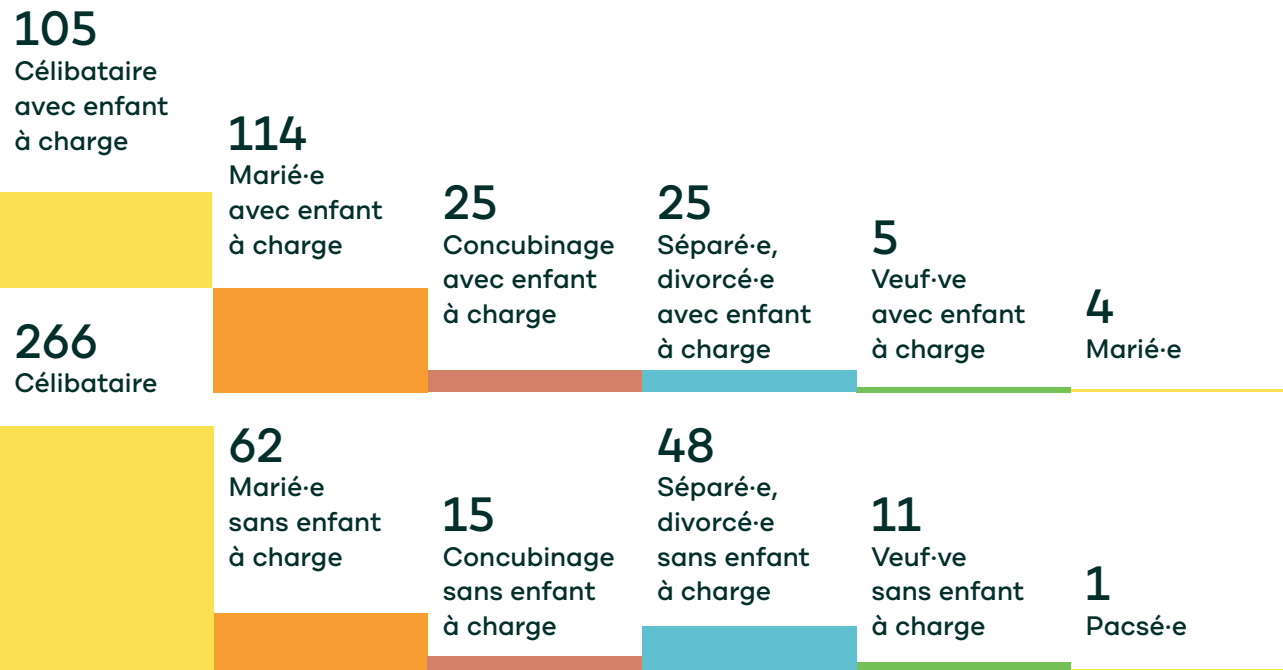
Genre



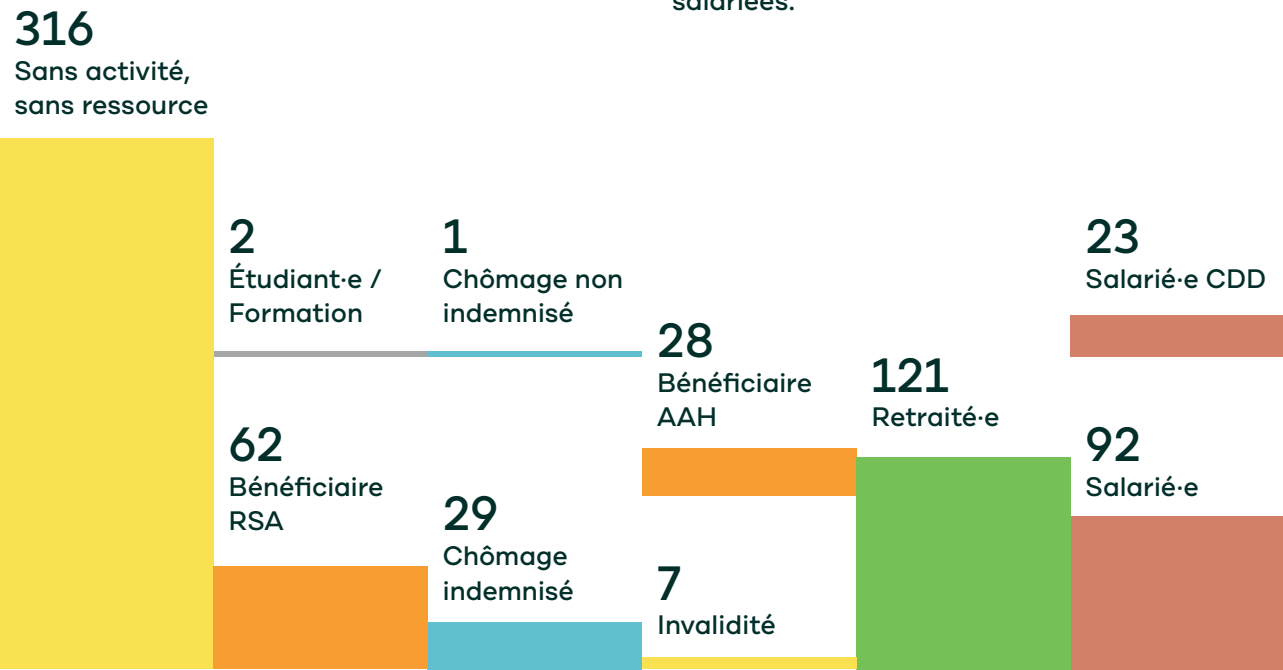
Nationalité



Situation familiale



Situation sociale

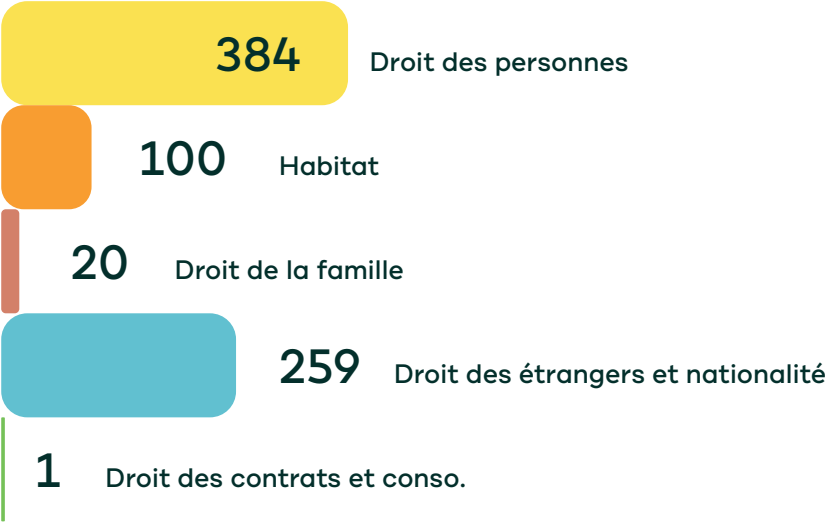


Objet de la demande

479

En 2025, 479 personnes ont bénéficié de conseils juridiques au sein du Bus d'accès aux droits.

Le droit des personnes couvre un ensemble varié de thématiques, allant des questions relatives aux droits sociaux (allocations, ressources, santé, handicap, retraite, etc.), aux problématiques liées au droit civil, au droit du travail ou à l'état civil.



Orientation proposée



Sur le terrain

Monsieur S. s'est présenté à notre permanence car il souhaite trouver un logement adapté à son état de santé.

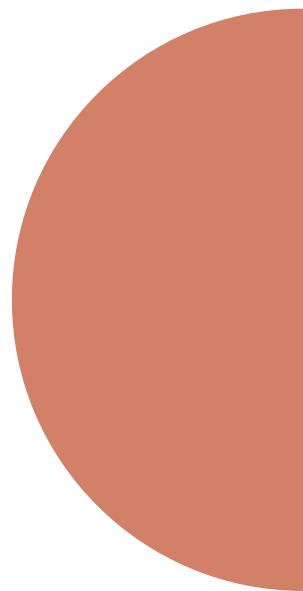
Locataire d'un appartement situé au deuxième étage d'une résidence privée dont l'ascenseur est en panne de manière récurrente, il vit dans un environnement inadapté à son état de santé. Il témoigne d'un besoin urgent de changer d'appartement.

Ses problèmes de santé limitent considérablement sa capacité à effectuer des efforts physiques et à se déplacer sur de longues distances. Son logement ne répond plus à ses besoins. Il est donc venu se renseigner sur les démarches à entreprendre pour obtenir un logement adapté à sa situation.

Afin de l'aider dans ses démarches, nous lui avons fourni le formulaire de demande de logement social, en lui expliquant les informations à renseigner ainsi que les pièces justificatives à fournir. Par ailleurs, nous l'avons orienté vers les structures compétentes, notamment la Maison Métropolitaine de l'Habitat, les permanences d'accès aux droits liés au logement, ainsi qu'une assistante sociale, pour un suivi individualisé.

3

L'habitat



3.a

Les permanences recours juridiques habitat

En 2025, l'Association de Soutien à la Médiation et d'Accès au Droit (ASMAD – Groupe ADDAP13) a bénéficié d'un financement par le département des Bouches du Rhône dédié à la mise en œuvre d'un dispositif innovant intitulé « Permanence Recours Juridiques Habitat ».

Ce projet s'inscrit dans une logique de renforcement de l'accès au droit pour les ménages en situation de vulnérabilité, confrontés à des problématiques complexes liées au logement.

Le dispositif vise prioritairement à lutter contre le non-recours aux droits, en facilitant l'accès à une expertise juridique dans des situations nécessitant un accompagnement contentieux, notamment en matière de droit au logement opposable (DALO/DAHO) et de procédures d'expulsion locative. Il a également vocation à appuyer les professionnels du secteur social (MDS, CAF, CCAS, etc.) dans le traitement de ces situations, en sécurisant les parcours d'accompagnement grâce à un appui juridique spécialisé.

L'action repose sur une organisation structurée en deux niveaux d'intervention complémentaires :

- Des permanences téléphoniques de pré-orientation, assurées par des travailleurs sociaux, permettant d'évaluer la situation du ménage, d'analyser la pertinence d'un recours juridique et d'orienter, le cas échéant, vers un rendez-vous spécialisé.
- Des permanences juridiques physiques, organisées en binôme avocat / travailleur social, visant à apporter un conseil juridique approfondi et à accompagner les ménages dans la mise en œuvre de leurs recours.

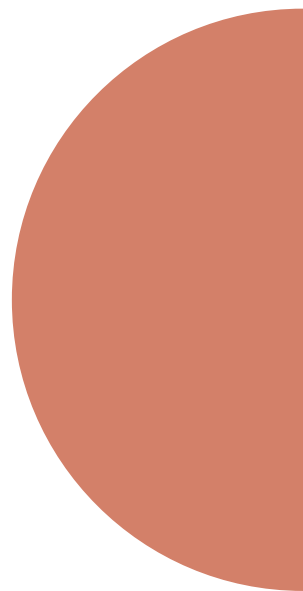
Au regard de cette organisation, le fonctionnement prévisionnel du dispositif est établi comme suit :

- **2 permanences téléphoniques mensuelles**, soit 24 permanences annuelles.
- **2 permanences juridiques physiques mensuelles**, soit 24 permanences annuelles.

Sur la base de ces modalités, il est estimé que le dispositif pourra accompagner entre 80 et 120 situations par an, en fonction de la complexité des dossiers et du temps d'accompagnement requis.

Toutefois, bien que financée sur l'exercice 2025, l'action n'a pu entrer en phase opérationnelle qu'en fin d'année. L'année 2025 a ainsi été consacrée à la structuration du dispositif : formalisation des modalités d'intervention, mobilisation des partenaires, organisation des permanences et coordination entre les intervenants juridiques et sociaux.

Le déploiement effectif de l'action interviendra pleinement à compter de 2026. Cette montée en charge permettra d'assurer la réalisation complète des objectifs fixés et de mesurer les premiers effets du dispositif, notamment en termes de recours effectif aux droits, de sécurisation des parcours résidentiels et de prévention des ruptures de logement.



3.b

L'accompagnement au Droits Liés à l'Habitat (ADLH)

L'enjeu

Un réseau de 5 associations et la Fondation pour le Logement des Défavorisés (ex Fondation Abbé Pierre) constituent un espace d'échanges et de réflexions pour une action commune au service des ménages mal logés.

L'action renforce et complète le réseau de droit commun en s'adressant aux ménages qui en sont exclus ou pour lesquels il n'est pas suffisant. Des permanences d'accès aux droits liés à l'habitat sont déployées en centre-ville sur un accueil inconditionnel et gratuit et se situent au carrefour de l'intervention sociale et du droit. Le fil rouge des actions consiste à permettre de faire valoir les droits des ménages à un logement adapté et décent, que ce soit dans l'accès ou dans le maintien.

Il s'agit de :

- Rendre aux ménages les plus fragiles et les plus démunis leur capacité d'action et les aider à trouver des réponses pérennes à leurs difficultés de logement.
- Informer, éclairer, accompagner et activer des droits à travers des accompagnements souples et individualisés.
- Réaliser un accompagnement spécifique, à caractère social et juridique et sur la technicité de l'habitat, pour l'entrée ou le maintien dans le logement - pour la prévention ou l'accompagnement aux parcours judiciaires.

Objectifs

Les 3 thématiques principales couvrent l'accompagnement des ménages menacés d'expulsion, la lutte contre l'habitat indigne et le contentieux DALO.

Chacun de ces axes regroupe des actions diverses qui vont de l'information sur les procédures et la mise en compréhension de l'environnement, à l'élaboration d'une stratégie et d'un accompagnement aux démarches administratives et juridiques, amiables ou contentieuse pour faire valoir les droits.

La possibilité pour les ménages de faire valoir leurs droits devant les tribunaux est valorisée et accompagnée au sein des permanences. Il ne s'agit pas pour autant de permanence délivrant uniquement du conseil et de l'information juridique mais bien de lieux où les professionnels spécialisés, sauront intégrer le volet juridique à un accompagnement du ménage dans sa globalité. Les réponses apportées peuvent donc être d'ordre juridique mais aussi technique, administratif et social.

Depuis l'année 2023, le réseau s'est enrichi d'un partenariat avec la Ville de Marseille autour de la lutte contre les marchands de sommeil. Des orientations se sont donc égrenées au cours de l'année 2025 autour essentiellement de situations contentieuses liées à des locataires aux prises avec des propriétaires indécents.

Moyens et compétences

Accès au dispositif :

Deux modalités d'accès principales aux permanences d'accompagnement aux droits liés à l'habitat :

- Par l'envoi d'une fiche de signalement à l'agence régionale de la Fondation pour le Logement des Défavorisés. Cette fiche de signalement pouvant être remplie par un professionnel (ex: le référent social) ou par le ménage lui-même.

- Par l'appel à la permanence téléphonique mise en place par l'agence régionale le mardi et le jeudi matin de 9 h à 12 h, tenue par des bénévoles de la Fondation pour le Logement des Défavorisés.

Numéro d'appel : 04 91 50 65 47.

Il existe également un accès direct aux intervenants en fonction des partenariats locaux.

Moyens :

Il y a eu 134 permanences en 2025 qui ont été réparties sur différents lieux d'accueil sur les premier, deuxième et troisième arrondissements.

- **Espace Velten** - 16 Rue Bernard Dubois 13001, les 1^{er} et 3^e vendredi matins.

- **PSP du Panier** - 11/12 Rue Caisserie 13002, chaque mardi matin.

- **Maison pour Tous Kleber** - 16 Rue Desaix 13003, chaque lundi matin.

- **Centre social Belle-de-Mai** - 6 boulevard Boyer 13003, chaque lundi après-midi.

- **ADH** - 14, rue Léon Bourgeois 13001, les 1^{er} et 3^e mercredis après-midi.

- **DESTINATION FAMILLES** - 52, la Canebière 13001, 2^e et 4^e jeudis après midi.

L'accueil et l'accompagnement des ménages est assuré par trois relais d'accès au Droit pour un temps total dédié à l'action de deux équivalents temps plein.

Compétences :

L'activité développée est diversifiée et adaptée au cas par cas en prenant en compte les possibilités et les choix des ménages. Aucune limite de temps n'est prévue dans l'accompagnement.

- Conseil juridique et/ou technique.

- Orientation vers des dispositifs soit mieux adaptés, soit complémentaires.

- Accompagnement à la démarche (y compris physique), réalisation d'écrit.

- Orientation et lien étroit avec les avocats du réseau.

- Travail en collaboration avec l'architecte de l'AMPIL dans le cadre de la mission SOS taudis.

- Espace d'écoute et d'échange.

Partenariat

Outre le partenariat mis en œuvre spécifiquement pour la réalisation de l'ADLH, des partenariats sont développés en fonction de thématiques et/ou de territoires spécifiques.

En 2025, les principaux partenariats ont été développés.

Partenaires avec qui un travail collectif est réalisé :

- Service social CAF (réunions une fois tous les trois mois entre les intervenants ADLH et plusieurs assistants sociaux intervenant sur le centre ville)
- Collectif Vivre Mieux Chez Soi 13001 (une fois tous les deux mois, échanges des membres du collectifs œuvrant autour de la problématique de l'habitat indigne sur le secteur du premier arrondissement et événements publics deux fois par an sur le premier arrondissement)
- Collectif d'accès aux droits du 3^e (plénière une fois tous les trois mois avec tous les acteurs intervenant dans le 3^e arrondissement)
- Réunion de réseau ADLH à l'échelle départementale, régionale et nationale
- Réunions opérationnelles avec la Ville de Marseille
- Structures d'accueil des permanences (orientation de public au sein de la structure)

Un partenariat est également effectué avec les différents lieux d'accueil de nos permanences.

Focus partenariat avec la CAF :

Organisation d'un jeu «question pour un logement», à destination du public du 2^e arrondissement en partenariat avec la CAF et les MDS de secteur. Ont été animées deux sessions du jeu en octobre et novembre 2025 dans les locaux du centre social Joliette. Le jeu a permis d'apporter des informations utiles sur le droit au logement de manière ludique.

Bilan quantitatif

Les chiffres	Total
Nombre de permanences d'accueil réalisées	134
Nombre de ménages rencontrés pour la première fois	192
Nombre de ménages suivis (file active)	96
Nombre de visites à domicile	42
Aide à la rédaction sur place	162

Lieux de résidence/domiciliation des ménages rencontrés pour la première fois en 2025:	Total
13001	58
13002	27
13003	79
Autres	28

Nombre de sollicitations de l'opérateur SOS Taudis	36
--	----

Procédure amiable	Total
Nombre de démarches amiables engagées (dont médiation/conciliation)	22

Procédure administrative	Total
Nombre de signalements adressés à signal logement	24
Nombre d'arrêtés pris à l'issue de l'action	4
Nombre de dossiers pour lesquels des travaux ont été réalisés	5

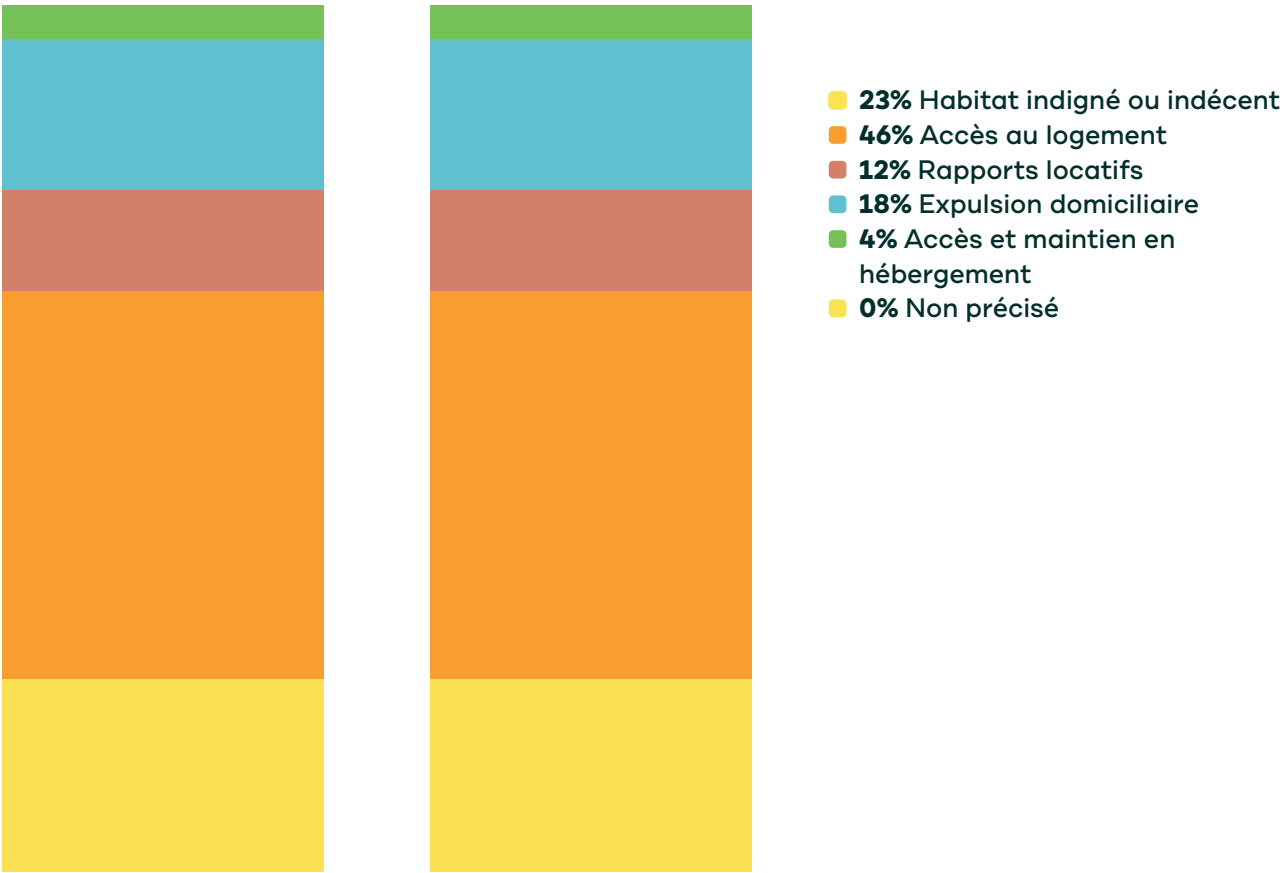
Procédure civile	Total
Nombre d'accompagnements au civil	10
Nombre de décisions condamnant le propriétaire	2

Procédure pénale	Total
Nombre d'accompagnement au pénal	6
Nombre de décisions condamnant le propriétaire	6

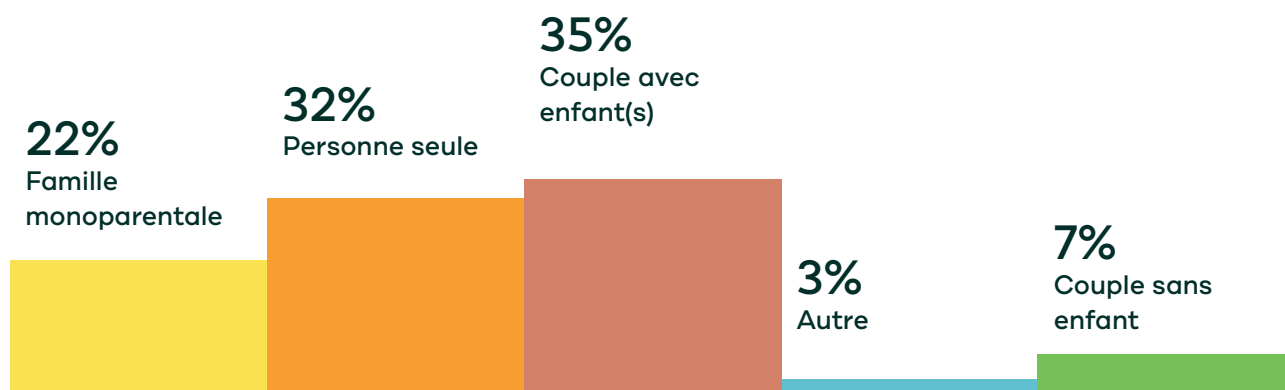
Répartition des thématiques des dossiers

Thématique Principale

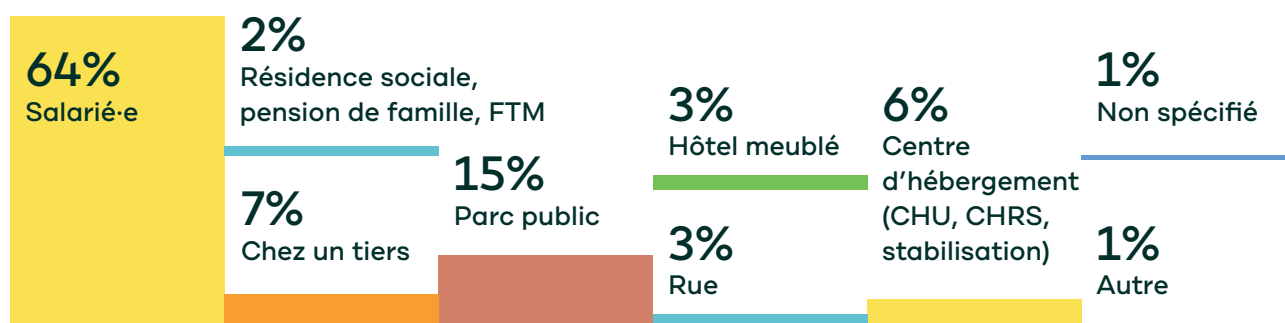
Thématique Secondaire



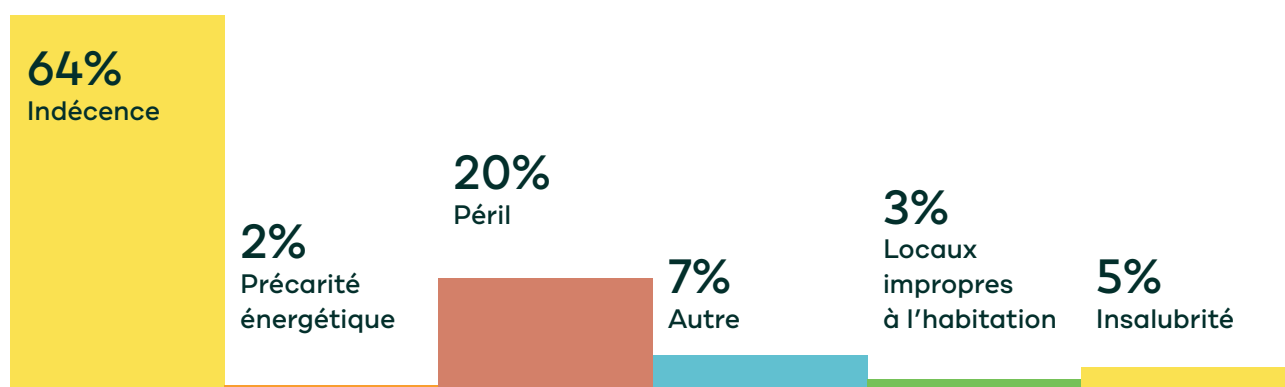
Situation familiale



Type d'habitation des personnes reçues



Situation des ménages accompagnés



Sur le terrain

Madame B. a connu notre permanence par le biais du bouche-à-oreille.

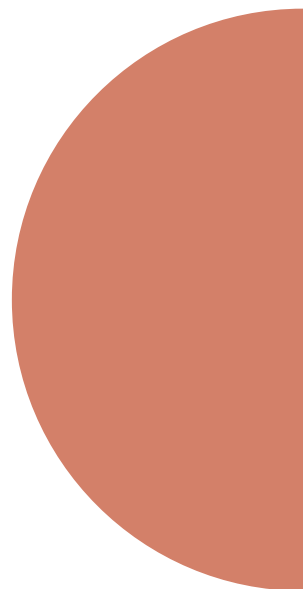
Madame habite dans le 2^e arrondissement avec ses deux enfants en bas âge.

Elle s'est présentée lors d'une permanence organisée à la Maison pour tous de la Belle-de-Mai afin d'exposer les difficultés liées à sa situation locative. Très rapidement, il est apparu que son logement présentait de nombreux désordres graves. Madame avait déjà signalé ces problématiques auprès de la mairie. Le logement était notamment dépourvu de lumière naturelle, infesté de rats et marqué par une humidité importante ayant entraîné le développement de moisissures.

Nous avons alors sollicité l'inspecteur de salubrité de la Ville de Marseille afin qu'une visite soit réalisée pour constater l'étendue des désordres. À la suite de cette intervention, un arrêté d'insalubrité assorti d'une interdiction temporaire d'habiter a été pris.

Malgré cette décision, le propriétaire a procédé à l'expulsion illégale de madame B. Nous avons donc engagé plusieurs démarches, notamment le dépôt d'un dossier au titre du Droit au logement opposable (DALO). Nous avons également accompagné Madame B. au commissariat pour le dépôt de plainte contre son propriétaire, ainsi que lors de son rendez-vous avec son avocat.

À ce jour, madame B. a été relogée à Arles et nous poursuivons son accompagnement dans le cadre des procédures pénales en cours.



3.c

Les permanences au sein des Maisons Métropolitaines de l'Habitat (MMH)

L'enjeu

La Métropole exerce de plein droit, en lieu et place des communs membres, les compétences Politique locale de l'habitat pour permettre l'accès au droit et à la médiation aux habitants de la Métropole, développer l'articulation entre accès au droit et médiation, organiser et promouvoir le recours à la médiation à la demande des personnes.

Afin de mettre en œuvre ces missions, une convention a été mise en place entre la Métropole et l'ASMAD depuis 2019 pour la réalisation de deux permanences hebdomadaires.

Les objectifs

Accompagner les locataires et les propriétaires occupants en situation de mal logement ou de délogement à se maintenir dans un logement sécurisé ou à le réintégrer.

Permettre l'effectivité d'un droit en accompagnant les personnes dans leurs démarches.

Résoudre amiablement les conflits par la voie de la médiation.

Accompagner dans le recours aux droits par voie administrative et/ ou judiciaire (soutien par courrier, aide à la rédaction de courriers, recours gracieux, désignation d'avocats, constitution de dossiers administratifs, mise en lien avec partenaires).

Accueillir des personnes ayant déjà bénéficié d'une consultation juridique et les accompagner à la réalisation des démarches utiles pour une problématique liée au logement.

Moyens et compétences

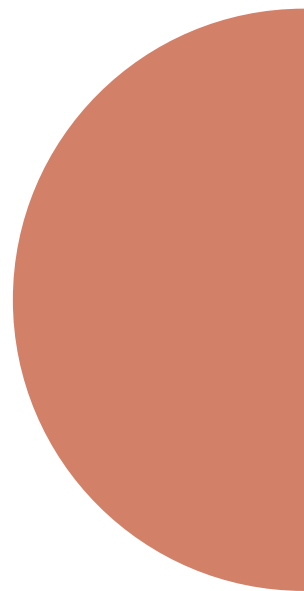
Implantée dans un espace spécialement dédié aux problématiques Habitat, la Maison Métropolitaine de l'Habitat offre 7 pôles d'accueil :

- Prévention Habitat
- Informations juridiques
- Accompagnement social
- Accession sociale à la propriété
- Aides aux locataires
- Travaux de réhabilitation et rénovation énergétique du logement

La permanence a débuté en juillet 2019 à raison de 2 permanences par semaine (lundi après-midi et mercredi matin). Les prises de rendez-vous se font par l'accueil de la Maison Métropolitaine de l'Habitat.

En mars 2024, une antenne de la Maison Métropolitaine de l'Habitat a été ouverte à Aubagne, située au 71 allée des Verriers (13400). Cette implantation vise à renforcer l'accès de proximité aux dispositifs d'information, d'orientation et d'accompagnement en matière de logement.

Dans ce cadre, une convention de partenariat a été conclue entre la Maison Métropolitaine de l'Habitat d'Aubagne et l'ASMAD. Celle-ci prévoit la mise en place de deux permanences mensuelles, assurées les 1er et 3e jeudis de chaque mois, afin de faciliter l'accompagnement des publics et de renforcer la coordination des acteurs locaux.



Permanences d'accompagnement Habitat vers la médiation ou la procédure judiciaire au sein de la MMH de Marseille

Depuis 2019, l'ASMAD est intégrée au sein de la Maison Métropolitaine de l'Habitat à travers les permanences d'accompagnement à la médiation et à la procédure judiciaire.

Deux permanences hebdomadaires sont assurées, le lundi après-midi et le mercredi matin. Elles proposent un accompagnement juridique et social dans le domaine du logement, notamment pour les situations liées aux conflits entre locataires et propriétaires, aux troubles de voisinage, aux recours DALO ainsi qu'aux procédures d'expulsion domiciliaire.

Dans ce cadre, l'ASMAD assure également deux permanences mensuelles, organisées les 1^{er} et 3^e jeudis de chaque mois.

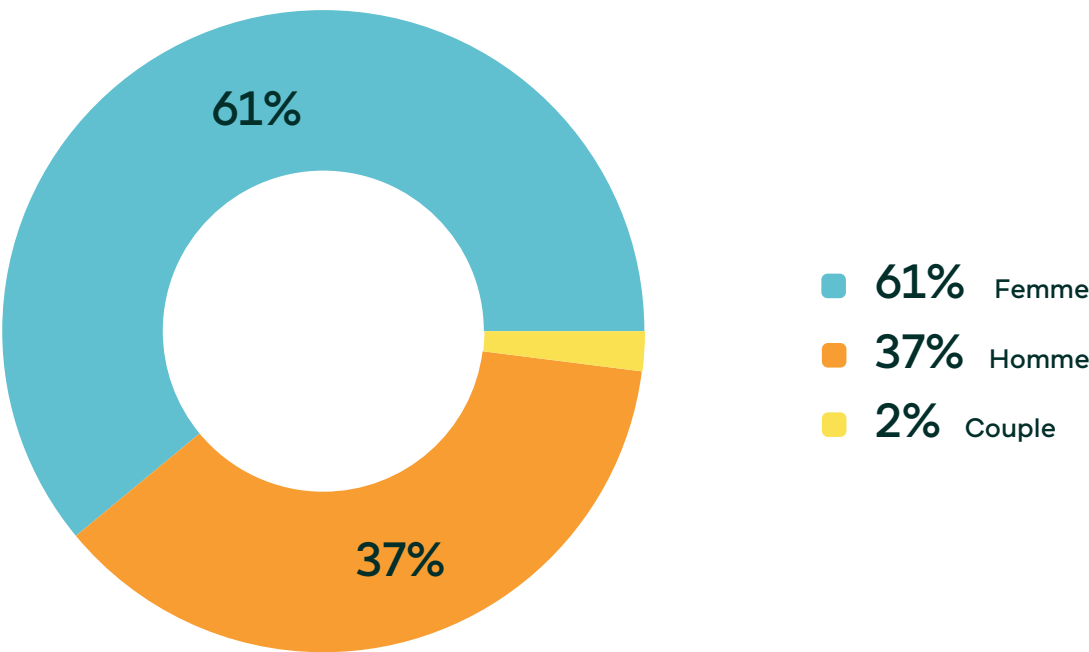
Ces permanences ont pour mission de :

- Accompagner les locataires et propriétaires rencontrant des difficultés de logement afin de favoriser leur maintien ou leur accès à un logement.
- Aider les personnes à faire valoir leurs droits (rédaction de courriers, recours, constitution de dossiers, orientation vers des avocats ou partenaires spécialisés).
- Soutenir les usagers dans leurs démarches administratives et juridiques.
- Assurer un suivi après une première consultation.
- Favoriser la résolution amiable des conflits, notamment par le recours à la médiation.

Bilan quantitatif

Nombre de permanences	82
Nombre de personnes orientées	240
Nombre de personnes reçues	233
Nombre d'Accompagnement Juridico-administratif	152
Nombre de médiations traitées	5

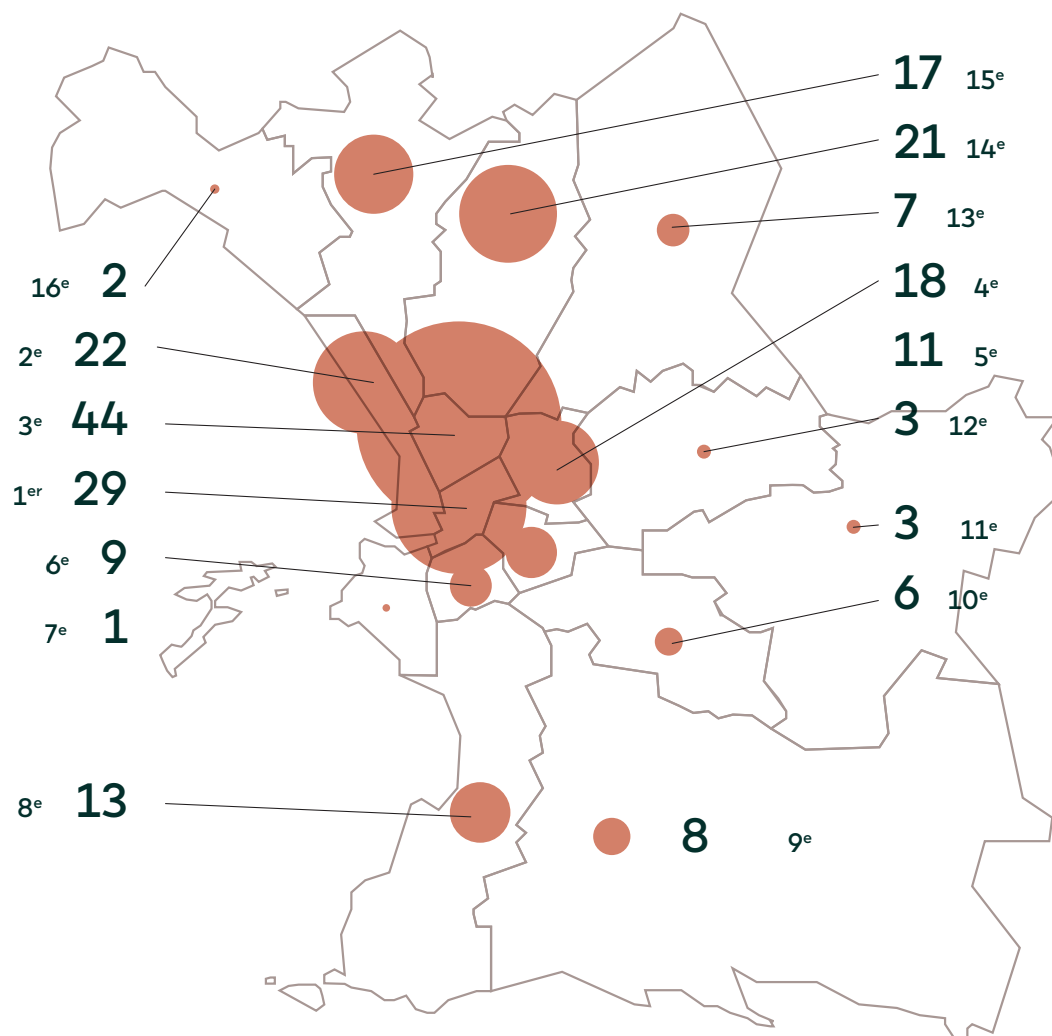
Profil du Public



Les personnes accueillies lors des permanences font face à des difficultés sociales, juridiques et administratives liées à leur logement. Majoritairement issues de la métropole, elles rencontrent des obstacles variés, allant de l'accès au logement à la sécurisation de leurs droits en tant que

locataires ou occupants. Il est à noter qu'une grande partie de ce public est constituée de femmes, souvent confrontées à des situations de précarité et de vulnérabilité accrues.

Origine géographique

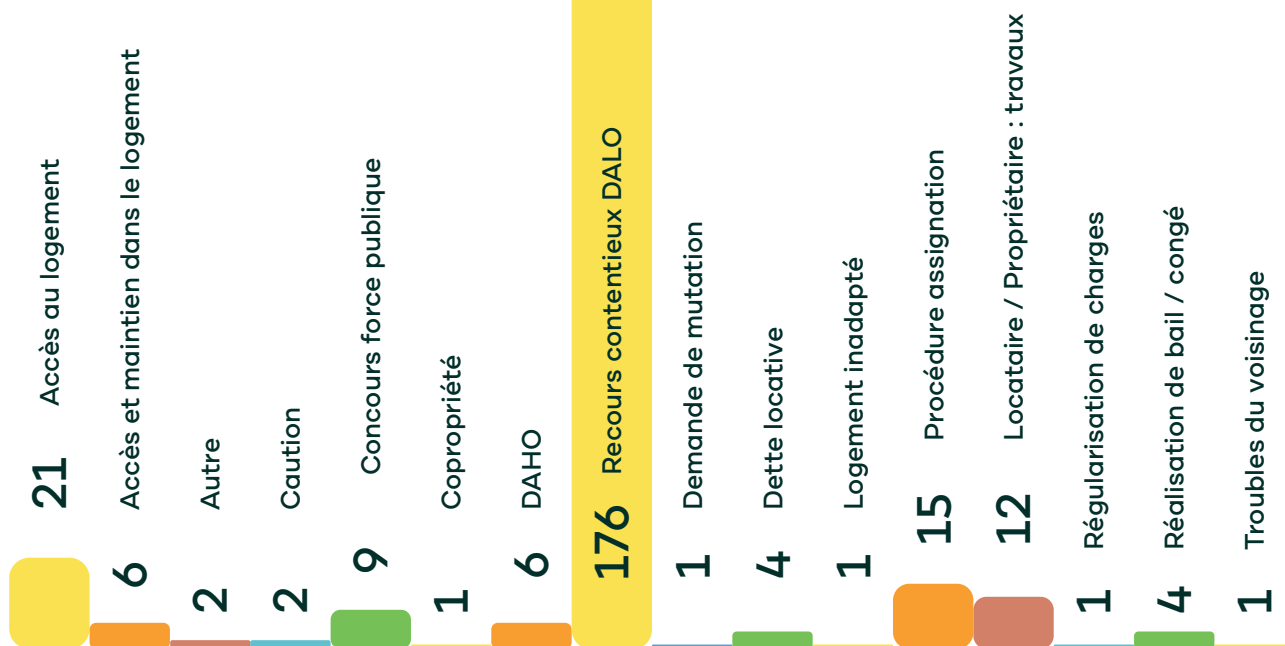


La Maison Métropolitaine de l' Habitat est reconnue par les habitants de la Métropole comme un point de référence en matière de logement. Ce service leur permet de déposer ou de renouveler une demande de logement social tout en bénéficiant d'un accompagnement personnalisé et de conseils adaptés, grâce à un réseau de partenaires engagés.

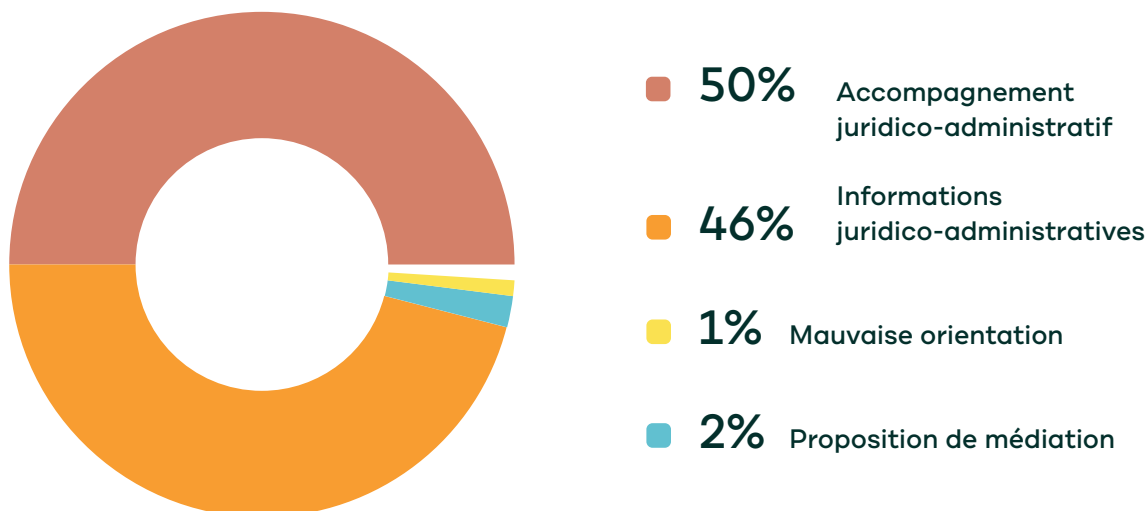
Dans ce cadre, nous accueillons des personnes logées ou hébergées issues de l'ensemble des arrondissements de Marseille, avec une forte proportion des personnes logées ou hébergées venant du 3^e arrondissement en leur offrant un soutien concret pour mieux appréhender leurs démarches et améliorer leurs conditions de logement.

Objets des consultations

Plusieurs thématiques sont abordées lors de la permanence. Les demandes liées au recours contentieux DALO restent majoritaires. Dans ce cas, les personnes viennent chercher un soutien dans leur démarche liée à la mise en œuvre de leur droit au logement.



Les réponses apportées



L'accompagnement dans le recours aux droits par voie administrative et judiciaire

Sur 233 personnes reçues, 152 accompagnements juridico-administratifs et 5 médiations ont été engagés. Ainsi, 50 % des consultations donnent lieu à un accompagnement effectif par le Relais d'Accès au Droit.

Le Relais d'Accès au Droit accompagne les personnes en difficulté dans leurs démarches administratives, principalement liées au Droit au Logement Opposable (DALO), qui nécessite un suivi rigoureux pour garantir son effectivité.

Accompagnement des ménages dans la procédure DALO

Les ménages sont reçus à différents stades de la procédure, autour de trois situations principales :

1. Rejet de la demande DALO

Le Relais d'Accès au Droit évalue les possibilités de contestation et informe sur les recours possibles (gracieux ou contentieux).

- Aide à la rédaction d'un recours gracieux en cas de dossier incomplet ou mal compris
- Information sur l'aide juridictionnelle et accompagnement dans la constitution du dossier
- Orientation vers un avocat via le partenariat avec l'Ordre des Avocats

2. Reconnaissance de la priorité DALO

Lorsque la priorité est reconnue, les ménages sont accompagnés dans l'introduction d'un recours en injonction ou indemnitaire devant le tribunal administratif :

- Aide à la demande d'aide juridictionnelle
- Mise à jour de la demande de logement social en lien avec la Maison Métropolitaine de l'Habitat
- Mise en relation avec un avocat

3. Priorité reconnue hors délai pour un recours en injonction

Un accompagnement adapté est proposé :

- Signalement auprès de la Préfecture
- Information et aide à la mise en œuvre d'un recours indemnitaire si pertinent

Le Relais d'Accès au Droit contribue ainsi à l'effectivité du droit au logement, grâce à un accompagnement individualisé et un travail partenarial.

Accompagnement des ménages en litige avec leur propriétaire

Le Relais d'Accès au Droit accompagne également les ménages confrontés à des litiges locatifs (travaux, quittances, charges, etc.) en les informant et en les soutenant dans leurs démarches.

Modalités d'accompagnement :

- **Information** : sensibilisation à l'habitat indigne, rappel des droits et obligations

- **Constitution du dossier** :

- Aide à la rédaction de courriers (mise en demeure).
- Orientation vers les services compétents (CAF, ADIL, ARS, services municipaux).
- Accompagnement au signalement et au contentieux.

- **Recherche de solutions** :

- Coordination avec les services sociaux.
- Mise en place de médiations.

L'accompagnement est individualisé et sans durée prédéfinie. En facilitant l'accès aux droits, à l'information et aux recours, le Relais d'Accès au Droit participe à l'amélioration des conditions de logement des publics les plus vulnérables.

Accompagnement des ménages par la médiation: un mode alternatif de résolution des conflits entre locataires et propriétaires

Accompagnement par la médiation

Nombre de consultations	233
Nombre de médiations proposées et traitées	5

Médiation pour le règlement amiable des litiges locatifs

La médiation constitue une approche privilégiée pour résoudre les litiges entre locataires et propriétaires, en amont de toute procédure contentieuse. Dans 60 % des situations, l'envoi d'une proposition de médiation suffit à établir un premier contact et à engager un dialogue.

Le Relais d'Accès au Droit veille à créer des conditions favorables à sa mise en œuvre :

- Écoute attentive des parties,
- Disponibilité et adaptation aux besoins de chacun,
- Organisation d'un échange à une date convenue par tous.

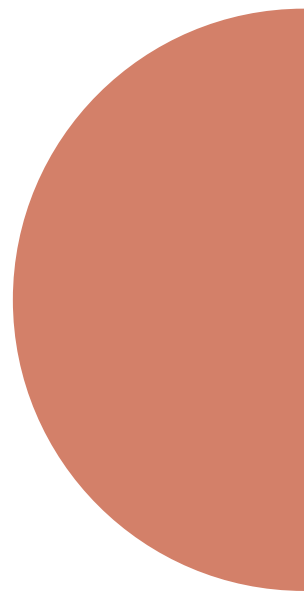
Si une rencontre physique n'est pas toujours nécessaire, elle peut s'avérer déterminante en cas de difficultés de communication. L'intervention de l'équipe de médiation, composée notamment de médiateurs et d'avocats, permet alors de faciliter les échanges et de favoriser une résolution apaisée du conflit.

Dans le cadre de sa permanence à la Maison Métropolitaine de l'Habitat, l'ASMAD assure l'organisation et le suivi des médiations. Son action repose sur :

- La recherche de solutions efficaces, via la médiation ou l'accompagnement juridico-administratif,
- Le soutien des ménages, notamment en vue d'une éventuelle procédure judiciaire.

Cette approche globale, combinant information, accompagnement et médiation, permet d'apporter des réponses concrètes aux situations de mal-logement ou de précarité.

Après les résultats obtenus à la Maison Métropolitaine de l'Habitat de Marseille, le dispositif sera étendu à celle d'Aubagne, avec un déploiement prévu en février 2025.



Permanences d'accompagnement Habitat vers la médiation ou la procédure judiciaire au sein de la MMH d'Aubagne



La Maison Métropolitaine de l'Habitat est implantée depuis avril 2025 en centre-ville d'Aubagne. Elle propose un accompagnement juridique et social en matière de logement aux habitants d'Aubagne et des communes voisines.

Dans ce cadre, l'ASMAD tient deux permanences par mois (les 1^{er} et 3^e jeudis).

Ces permanences permettent de :

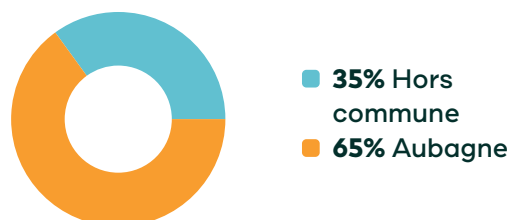
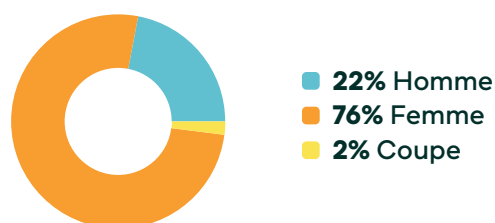
- Accompagner les locataires et propriétaires en difficulté de logement, pour les aider à se maintenir ou à retrouver un logement.
- Aider à faire valoir leurs droits (courriers, recours, dossiers, orientation vers des avocats ou partenaires).
- Soutenir les personnes dans leurs démarches administratives ou juridiques
- Assurer le suivi après une première consultation.
- Favoriser la résolution amiable des conflits, notamment par la médiation.

Fréquentation de la permanence

Nombre de permanences	18
Nombre de personnes orientées	75
Nombre de personnes reçues	55
Nombre d'Accompagnement Juridico-administratif	31
Nombre de médiations traitées	6

Profil du public

Les publics accueillis en permanence sont confrontés à des problématiques sociales, administratives et juridiques en lien avec le logement. Principalement originaires de la commune d'Aubagne et des communes environnantes, ils rencontrent des difficultés aussi bien dans l'accès à un logement que dans la défense de leurs droits. Une majorité de ces personnes sont des femmes, fréquemment en situation de fragilité et de précarité.



Secteur géographique

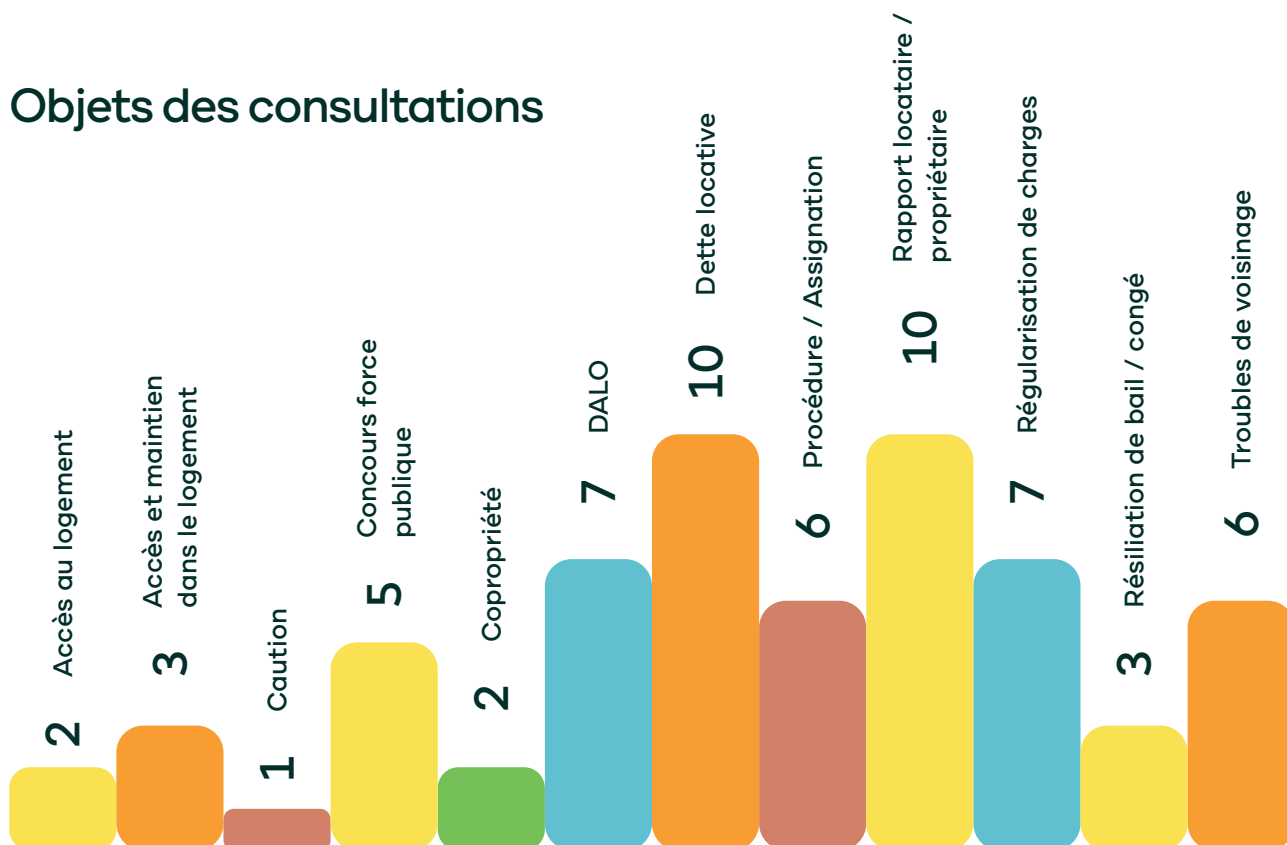
La Maison métropolitaine de l'habitat est d'ores et déjà identifiée par les habitants de la métropole comme un point de référence en matière de logement. Elle a vocation à assurer l'accueil, l'information et l'orientation du public dans le cadre du service public de l'habitat, en apportant un accompagnement global couvrant les dimensions techniques, financières, juridiques et sociales.

Ce service permet notamment aux usagers de déposer ou de renouveler une demande de logement social, tout en bénéficiant d'un accompagnement personnalisé et de conseils adaptés, grâce à un réseau de partenaires mobilisés. Les thématiques abordées incluent

également l'accession sociale à la propriété, la réhabilitation du parc privé, la rénovation énergétique, le permis de louer, la lutte contre l'habitat indigne, ainsi que l'accès aux droits, le conseil juridique et la médiation.

Dans ce cadre, nous accueillons un public diversifié, composé de personnes logées ou hébergées issues d'Aubagne et des communes environnantes. Une part significative des personnes accompagnées provient de la commune d'Aubagne. L'accompagnement proposé vise à apporter un soutien concret afin de faciliter la compréhension des démarches administratives et d'améliorer les conditions de logement des usagers.

Objets des consultations



Le Maintien dans le logement

L'analyse des demandes enregistrées met en évidence une prédominance des problématiques liées au maintien dans le logement. En effet, les sollicitations les plus fréquentes concernent les dettes locatives (10 situations) ainsi que les difficultés dans les relations entre locataires et propriétaires (10 situations). Ces données traduisent des situations de fragilité économique et sociale, susceptibles d'engendrer des risques de rupture dans les parcours résidentiels, notamment en lien avec des procédures d'expulsion.

Les procédures contentieuses logement

Par ailleurs, un nombre significatif de demandes porte sur des problématiques juridiques et contentieuses, telles que les procédures et assignations (6 situations), les résiliations de bail (3 situations) ou encore les régularisations de charges (7 situations). Ces éléments soulignent un besoin important d'accompagnement dans

la compréhension des droits et obligations des usagers, souvent confrontés à des démarches complexes ou engagés dans des situations déjà dégradées.

Accès et maintien dans le logement

Les demandes relevant du droit au logement opposable (DALO) représentent également une part notable (7 situations), illustrant les difficultés d'accès ou de maintien dans un logement adapté pour certains publics. En parallèle, les problématiques de troubles de voisinage (6 situations) mettent en évidence des enjeux liés au vivre-ensemble et à la nécessité de développer des actions de médiation.

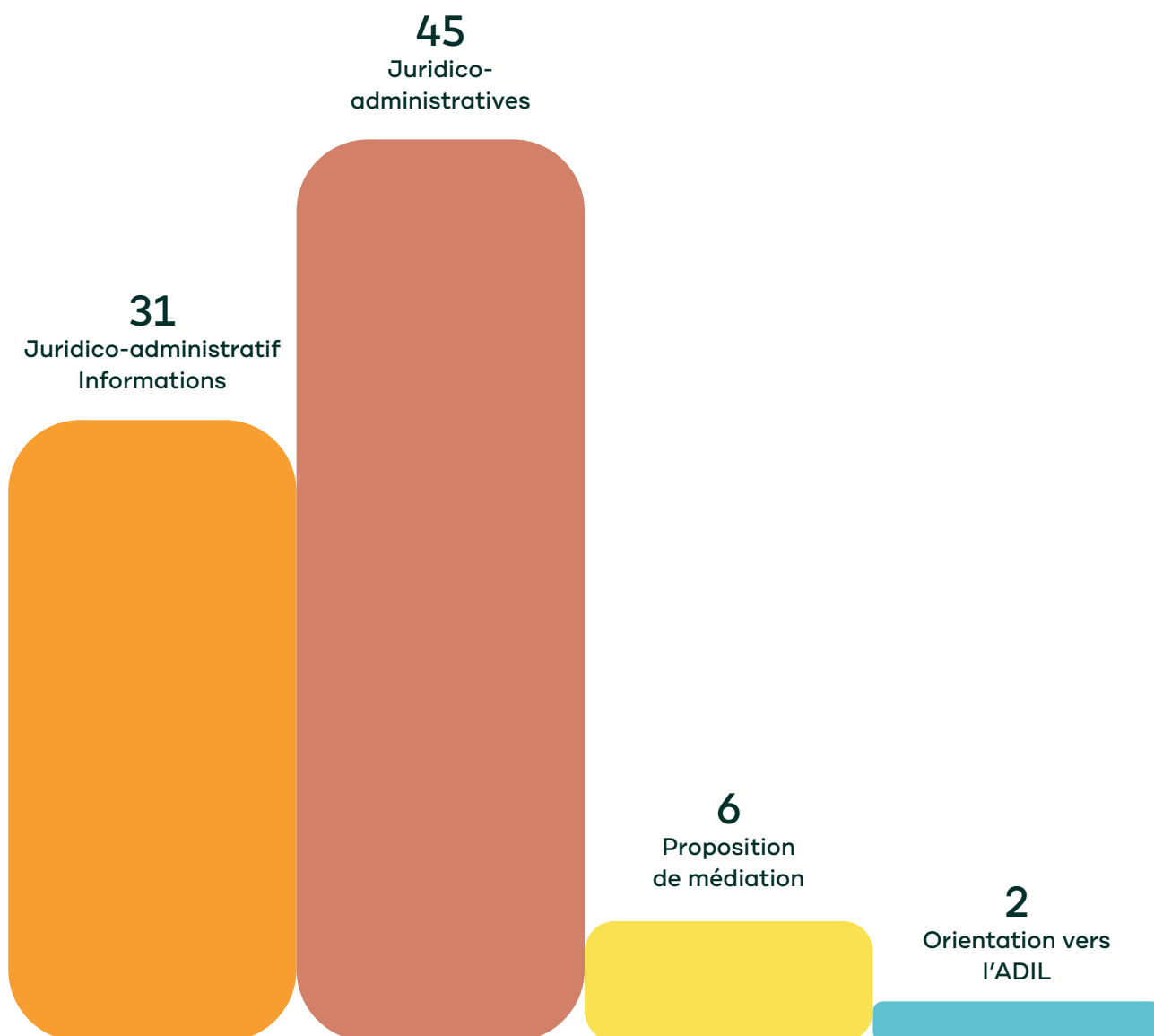
Ces éléments confirment la nécessité d'un accompagnement juridico-social renforcé, permettant d'intervenir précocement dans des situations souvent complexes, d'éviter leur aggravation et de sécuriser durablement les parcours résidentiels des ménages.

Les réponses apportées

Un accompagnement global dans la mise en œuvre des recours, qu'ils relèvent du champ administratif ou judiciaire.

Sur 55 personnes reçues, 31 accompagnements juridico-administratifs et 6 médiations ont été engagés. Ainsi, 56 % des consultations donnent lieu à un accompagnement effectif par le Relais d'Accès au Droit.

Dans le cadre de notre mission à la Maison métropolitaine de l'habitat, les accompagnements proposés répondent aux besoins les plus fréquents exprimés par les usagers.



Les Objets de demandes dominants et le types d'accompagnement :

Dette locative

- Prise de contact avec les propriétaires (sociaux ou privés) pour vérification des dettes.
- Rapprochement entre locataire et propriétaire, intermédiation.
- Recherche de solutions amiables : plans d'apurement, remises de dette, report de dettes.

Rapport locataire / propriétaire (travaux)

- Prise de contact avec les bailleurs pour signaler les demandes et problématiques des locataires.
- Mise en évidence du mauvais état du logement.
- Médiation et information sur les droits liés à l'entretien du logement.

Régularisation de charges

- Analyse des régularisations de charges.
- Explications aux locataires sur la nature et la justification des charges.
- Vérification de la légitimité des montants réclamés + prise de contact avec les bailleurs.

DALO (Droit au logement opposable)

- Accompagnement dans le recours contentieux sans avocat.
- Désignation d'avocat et suivi du dossier.
- Recours gracieux.

Procédure / assignation / concours force publique

- Accompagnement dans les démarches liées à l'expulsion.
- Information et soutien dans les procédures judiciaires.
- Coordination avec les services compétents pour sécuriser la situation des usagers.

Troubles du voisinage

- Mise en œuvre de la médiation entre parties concernées.
- Soutien aux démarches internes pour résoudre les conflits et restaurer le calme dans le logement.

Médiation pour le règlement amiable des litiges locatifs

Face aux tensions pouvant survenir dans les relations locatives, une intervention précoce favorisant le dialogue apparaît essentielle. La médiation s'inscrit dans cette logique en offrant un espace d'échange permettant aux parties d'exprimer leurs difficultés et d'envisager des solutions adaptées, sans recourir immédiatement à une procédure judiciaire.

6 médiations ont été proposées au cours de l'année d'intervention dans le cadre de règlement amiable des conflits.

En complément de la médiation, un accompagnement individualisé peut être proposé notamment lorsque la situation nécessite une démarche administrative ou l'engagement d'une procédure. Cette complémentarité des interventions permet d'apporter des réponses concrètes et graduées aux situations de fragilité liées au logement.

Le Relais d'Accès au Droit accompagne cette démarche en proposant un cadre souple et accessible, tenant compte des contraintes et des besoins spécifiques de chacun. L'objectif est de rétablir la communication et de prévenir l'aggravation des situations conflictuelles.

Selon les situations, les échanges peuvent se dérouler à distance ou lors d'une rencontre. Lorsque le dialogue est particulièrement altéré, la présence de professionnels de la médiation et du droit constitue un appui précieux pour clarifier les positions, apaiser les tensions et faciliter la recherche d'un accord.

Dans ce cadre, l'ASMAD, présente au sein de la Maison Métropolitaine de l'Habitat, joue un rôle central dans la mise en œuvre et le suivi des démarches engagées. Elle intervient à la fois pour accompagner les ménages dans la compréhension de leurs droits et obligations, et pour les orienter vers les solutions les plus adaptées à leur situation.

Conclusion

Au terme de l'année 2025, les permanences d'accompagnement mises en œuvre au sein des Maisons Métropolitaines de l'Habitat de Marseille et d'Aubagne confirment pleinement leur utilité sociale et leur pertinence au regard des besoins du public. Les données recueillies témoignent d'une fréquentation soutenue et d'un recours significatif aux accompagnements juridico-administratifs, traduisant des situations souvent complexes, marquées par la précarité et des difficultés d'accès ou de maintien dans le logement.

L'intervention du Relais d'Accès au Droit, fondée sur une approche globale et individualisée, permet de sécuriser les parcours résidentiels en facilitant l'accès aux droits, en soutenant les démarches administratives et judiciaires, et en favorisant, lorsque cela est possible, des solutions amiables par la médiation.

Cette complémentarité des modes d'intervention constitue un levier essentiel pour prévenir l'aggravation des situations et limiter le recours au contentieux.

Par ailleurs, le déploiement du dispositif à Aubagne illustre une dynamique territoriale positive visant à renforcer l'accès de proximité au droit et à l'accompagnement, au bénéfice des habitants des communes environnantes. Les premiers résultats observés sont encourageants et confirment l'intérêt de cette extension.

Dans un contexte où les problématiques liées au logement demeurent particulièrement prégnantes, le maintien et le développement de ces permanences apparaissent indispensables. Ils reposent sur une coopération étroite entre les acteurs institutionnels, juridiques et sociaux, garantissant une réponse coordonnée, adaptée et efficace aux besoins des publics les plus vulnérables.

Les permanences DALO au sein de la Maison Métropolitaine de l'Habitat de Marseille



Le Droit au Logement Opposable (DALO) est un dispositif essentiel pour garantir l'accès à un logement décent aux personnes confrontées à une situation de mal-logement ou d'absence de logement. Institué par la loi du 5 mars 2007, il permet aux demandeurs remplissant certaines conditions de faire valoir leur droit à un logement effectif lorsque les demandes de logement social n'aboutissent pas dans des délais raisonnables.

Ce recours est particulièrement important pour les personnes en situation de grande précarité, les familles sans logement ou vivant dans des conditions indignes, les personnes en attente de relogement depuis un délai anormalement long, ou celles confrontées à un logement inadapté à leur situation de handicap ou de santé.

L'enjeu

Suite aux nombreuses observations des intervenants de l'ASMAD, sur les lacunes dans la constitution des dossiers DALO, compliquant ainsi les recours contentieux, il était essentiel d'améliorer leur élaboration afin de garantir une meilleure prise en charge et une défense plus efficace des demandeurs.

L'idée d'une permanence dédiée à la constitution des dossiers DALO a donc été proposée et acceptée par la Métropole. Une convention a été signée en janvier 2023 prévoyant la mise en place d'une permanence hebdomadaire au sein de la Maison Métropolitaine de l'Habitat.

Cette action est à destination des ménages de la Métropole, repérés comme des ménages non accompagnés par des services institutionnels ou associatifs, pouvant prétendre au DALO.

L'action a débuté en février 2023 afin de garantir :

- Une offre de service diversifiée et complète aux habitants
- Une expertise dès l'instruction du dossier

Les objectifs

Recevoir les personnes ayant une demande de logement social en cours pouvant prétendre au dispositif DALO, adressées par les partenaires de la Maison Métropolitaine de l'Habitat.

Évaluer l'éligibilité des demandeurs au dispositif DALO et les informer sur leurs droits.

Accompagner les bénéficiaires dans l'instruction de leur dossier DALO, depuis le dépôt de la demande jusqu'à la décision de la commission.

Faciliter l'accès aux droits en apportant un soutien administratif et juridique : rédaction de courriers, recours gracieux, mobilisation d'avocats et constitution de dossiers.

Assurer un suivi rigoureux des dossiers en lien avec la commission DALO pour veiller à leur bonne avancée.

Garantir l'effectivité du droit au logement en accompagnant les personnes dans toutes les démarches nécessaires à sa mise en œuvre.

Moyens et compétences

La Maison Métropolitaine de l'Habitat, un espace dédié aux questions de logement, met à disposition **7 pôles d'accueil** pour accompagner et informer les habitants :

- **Prévention Habitat**
- **Informations juridiques**
- **Accompagnement social**
- **Accession sociale à la propriété**
- **Aides aux locataires**
- **Travaux de réhabilitation et rénovation énergétique**

Depuis **février 2023**, une permanence est assurée **chaque lundi matin**, sur **rendez-vous**. Les prises de rendez-vous s'effectuent auprès de **l'accueil** et du **pôle logement social** de la Maison Métropolitaine de l'Habitat.

Compétences mobilisées

- **Expertise juridique et administrative** : maîtrise du cadre légal du DALO, des recours possibles et des obligations des acteurs publics.
- **Capacité d'accompagnement social** : écoute active, orientation vers d'autres dispositifs en cas de non-éligibilité, médiation avec les services concernés.
- **Rigueur et organisation** : constitution de dossiers complets, suivi des délais et relance des administrations
- **Maîtrise des outils numériques et rédactionnels** : rédaction de courriers, de recours.

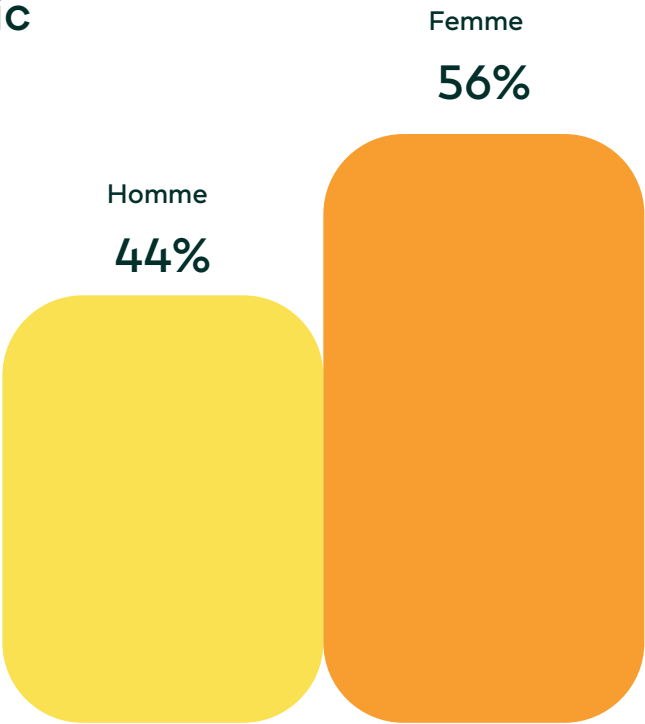
Ces moyens et compétences permettent d'assurer un accompagnement efficace des demandeurs.

Bilan quantitatif

Indicateur	Nombre
Nombre total de permanences	48
Nombre de personnes orientées	196
Nombre de personnes présentes	132
Taux de rendez-vous honorés	67%

Répartition des personnes présentes	Nombre
Éligibles DALO	93 personnes
Non éligibles	25 personnes
Autres demandes	14 personnes

Profil du public



Accompagnement à la mise en œuvre du recours DALO

Ces chiffres reflètent une participation quasi-équilibrée entre femmes et hommes dans le dispositif analysé, suggérant une portée assez homogène du service offert.

Au cours de l'année 2025, 93 personnes éligibles au recours DALO ont été accompagnées dans l'instruction de leur dossier.

1. La grande précarité domine le dispositif DALO

- Près de 47% des demandes émanent de personnes sans logement (hébergées chez des proches ou sans domicile fixe). Ce chiffre alarmant traduit l'urgence sociale et la nécessité d'un accès plus rapide au logement.
- Le handicap (26%) constitue le second critère le plus fréquent, soulignant une forte demande d'accès à un logement social adapté et accessible aux personnes en situation de handicap.

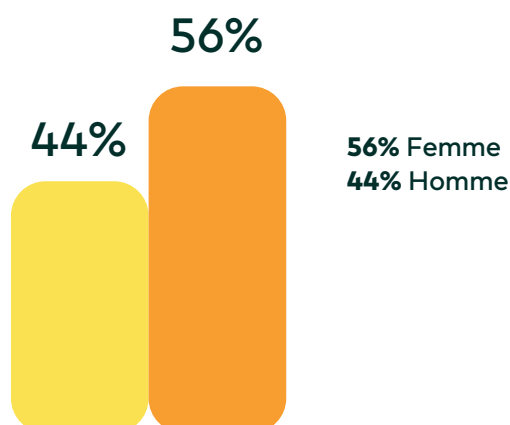
2. Un logement souvent inadapté aux besoins des demandeurs

- 11% des ménages vivent en situation de suroccupation,
- 7% des demandeurs sont menacés d'expulsion sans solution de relogement, un indicateur fort de la précarité financière et de l'augmentation du risque de basculer dans l'itinérance.

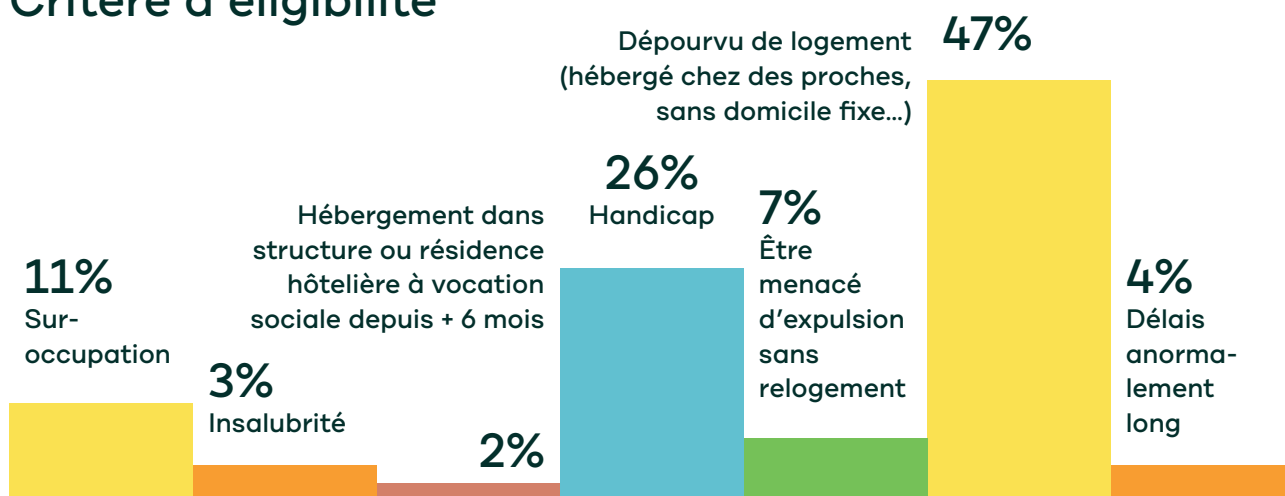
3. Des délais de prise en charge trop longs

- 4% des dossiers concernent des attentes anormalement longues, souvent dues à une offre de logements insuffisante.
- Seuls 2% des demandeurs sont en hébergement d'urgence depuis plus de 6 mois, un chiffre qui pourrait sous-estimer les difficultés réelles de sortie vers un logement pérenne, reflétant aussi une prise en charge par d'autres organismes.

Profil du public



Critère d'éligibilité



Accompagnement à la mise en œuvre du recours DALO

Ces chiffres reflètent une participation quasi-équilibrée entre femmes et hommes dans le dispositif analysé, suggérant une portée assez homogène du service offert.

Au cours de l'année 2025, 93 personnes éligibles au recours DALO ont été accompagnées dans l'instruction de leur dossier.

1. La grande précarité domine le dispositif DALO

- Près de 47% des demandes émanent de personnes sans logement (hébergées chez des proches ou sans domicile fixe). Ce chiffre alarmant traduit l'urgence sociale et la nécessité d'un accès plus rapide au logement.
- Le handicap (26%) constitue le second critère le plus fréquent, soulignant une forte demande d'accès à un logement social adapté et accessible aux personnes en situation de handicap.

2. Un logement souvent inadapté aux besoins des demandeurs

- 11% des ménages vivent en situation de suroccupation,
- 7% des demandeurs sont menacés d'expulsion sans solution de relogement, un indicateur fort de la précarité financière et de l'augmentation du risque de basculer dans l'itinérance.

3. Des délais de prise en charge trop longs

- 4% des dossiers concernent des attentes anormalement longues, souvent dues à une offre de logements insuffisante.
- Seuls 2% des demandeurs sont en hébergement d'urgence depuis plus de 6 mois, un chiffre qui pourrait sous-estimer les difficultés réelles de sortie vers un logement pérenne, reflétant aussi une prise en charge par d'autres organismes.

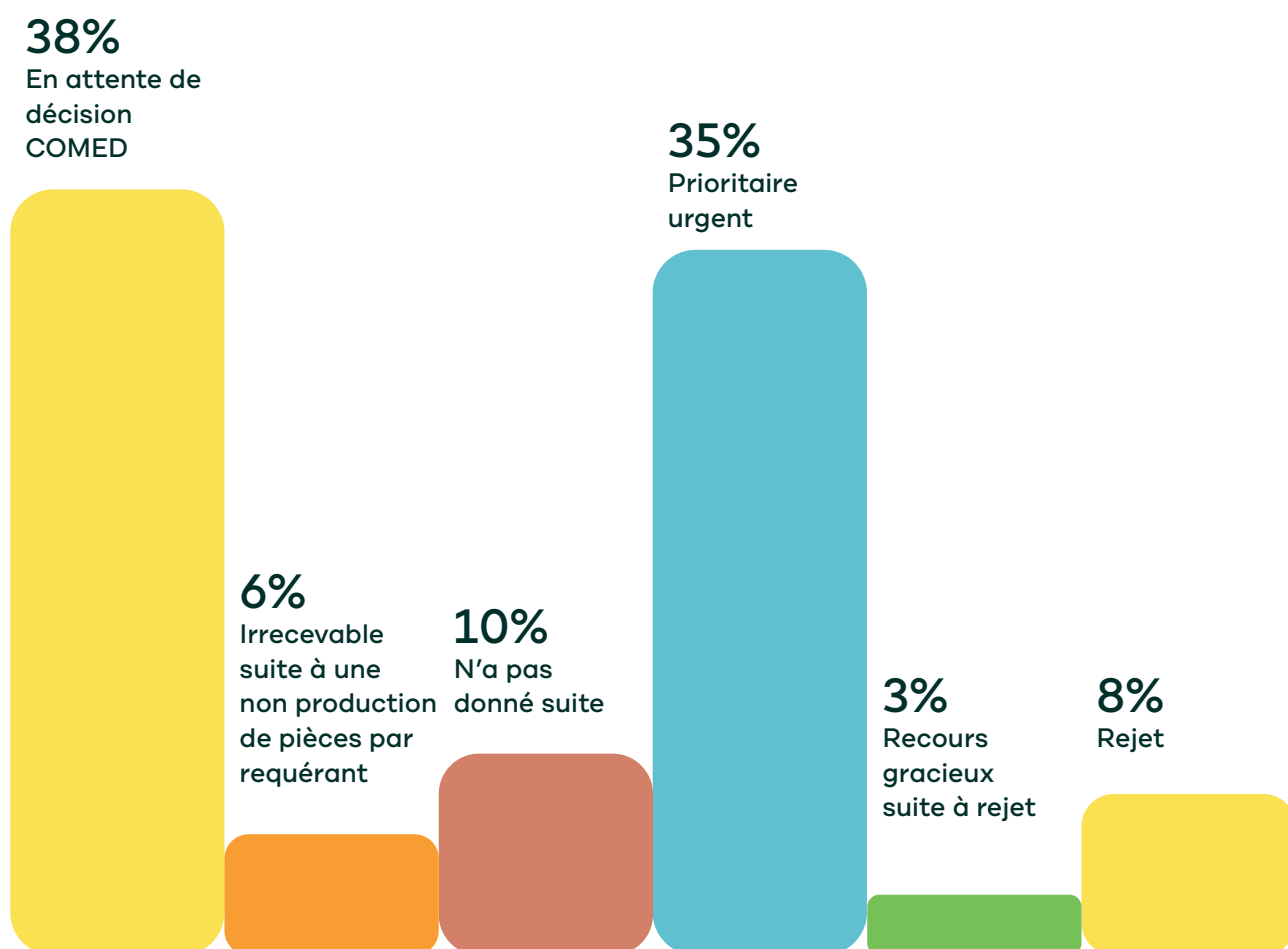
Accompagnement dans le cadre de la procédure DALO

Dans le cadre de l'accompagnement des ménages, le relais d'accès au droit intervient avant l'envoi du dossier DALO afin de garantir la cohérence et la complétude des documents administratifs nécessaires. Cette étape consiste à vérifier la conformité des pièces justificatives (impôts, CAF, adresse, situation administrative, etc.) et à analyser la demande pour s'assurer de l'éligibilité du demandeur au droit DALO.

Le travail de recueil et de vérification des données est essentiel pour la présentation d'un dossier clair et bien structuré auprès de la commission DALO. L'objectif est d'assurer que le dossier respecte l'ensemble des de succès de la demande.

L'accompagnement des ménages se poursuit jusqu'à l'obtention de la décision de la commission DALO. Ce processus implique plusieurs entretiens avec le ménage, lesquels permettent de suivre l'évolution du dossier et d'assurer une prise en charge complète.

Résultat des décisions de recours DALO



Un engagement concret en faveur du droit au logement

33 dossiers ont été reconnus comme prioritaires et urgents, représentant plus de 35 % des demandes traitées. Cette reconnaissance constitue une avancée significative pour les demandeurs concernés.

Au 31 décembre 2025, 35 dossiers étaient toujours en attente de décision par la COMED, soit 38 % des dossiers instruits. Le délai d'instruction par le secrétariat de la commission DALO des Bouches-du-Rhône est estimé à plus de trois mois après réception d'un dossier complet et la décision est notifiée 2 mois après la commission, soit quasiment un délai de 6 mois pour que le requérant puisse connaître l'issue de son dossier.

Le nombre de dossiers déclarés irrecevables en raison de l'absence de pièces justificatives fournies par le demandeur est en légère augmentation.

Après l'envoi de leur dossier, les demandeurs reçoivent systématiquement un courrier demandant des pièces obligatoires et/ou complémentaires. Ce processus rallonge les délais et certains ménages ne répondent pas, souvent à cause de divers freins : changement d'adresse, problème de distribution du courrier, envoi tardif, situation de handicap, ou encore lourdeur administrative. En l'absence des documents demandés, la commission rejette leur dossier.

En 2025, 6% des dossiers ont été rejetés pour non-production de pièces. Un accompagnement renforcé en amont pourrait améliorer le taux d'acceptation. Une solution à envisager, pour améliorer le processus, serait d'envoyer une copie du courrier au professionnel accompagnant le ménage.

Sur 93 dossiers instruits, 8% ont été rejetés. Parmi eux, 43 % concernaient des personnes hébergées chez des tiers, un critère jugé insuffisant pour établir l'urgence. Bien que ces décisions puissent être contestées en justice, la durée des recours

contentieux (environ 12 mois) décourage de nombreux demandeurs.

Les permanences DALO ont permis de soutenir efficacement 93 ménages, dont plus de la moitié ont été jugés éligibles, avec un taux d'abandon faible. Cependant, les problématiques liées à la non-remise de pièces justificatives et la lenteur des décisions demeurent des freins importants à l'efficacité du dispositif DALO.

Les réunions de pré-diagnostic au service d'une orientation adaptée :

En complément des permanences, des réunions de pré-diagnostic ont été organisées en présence de la coordinatrice de la MMH et les différents intervenants en charge de la permanence DALO, tout au long de l'année, à raison d'une rencontre toutes les deux semaines.

Cette rencontre avait pour objectif d'étudier des situations complexes, dont la coordinatrice était destinataire, en amont des rendez-vous individuels, afin de partager les informations disponibles, croiser les regards professionnels et affiner la compréhension des problématiques rencontrées.

Elle a permis d'identifier les besoins spécifiques des personnes concernées, de repérer les points de vigilance et de proposer des orientations adaptées. Ce travail collaboratif favorise une meilleure coordination des interventions et optimise la pertinence des actions à mettre en place lors des futurs rendez-vous.

La mise en place d'un accompagnement renforcé et personnalisé a permis de progresser vers une meilleure gestion des dossiers et un soutien adapté aux ménages les plus vulnérables en forte progression.

Conclusion – Efficience et intérêt de l'action

L'action de la permanence dédiée à la constitution des dossiers DALO menée au sein de la Maison Métropolitaine de l'Habitat démontre une réelle pertinence au regard des besoins identifiés sur le territoire.

Les résultats quantitatifs et qualitatifs attestent de son efficience : un nombre significatif de ménages accompagnés, un taux important d'éligibilité, ainsi qu'une proportion notable de décisions favorables. L'accompagnement en amont contribue à améliorer la qualité des dossiers déposés et à sécuriser les parcours des demandeurs, limitant ainsi les risques de rejet pour irrecevabilité.

Par ailleurs, l'action présente un fort intérêt social en facilitant l'accès effectif au droit au logement pour des publics en situation de grande précarité, souvent éloignés des dispositifs institutionnels. Elle favorise également une meilleure coordination entre les acteurs et une orientation plus adaptée grâce aux temps de pré-diagnostic.

Néanmoins, son efficience reste partiellement contrainte par des facteurs externes, notamment les délais d'instruction de la commission DALO et les difficultés persistantes liées à la transmission de pièces justificatives par les demandeurs. Ces limites, indépendantes du dispositif de permanence, soulignent la nécessité de poursuivre et renforcer l'accompagnement, notamment en matière de suivi des dossiers.

Cette action constitue un levier essentiel d'accès aux droits et un outil efficace d'amélioration du traitement des recours DALO, dont la pérennisation et le développement apparaissent pleinement justifiés.

4

L'accès au droit des étrangers et au droit de la nationalité



Mise en place depuis plus de vingt ans, cette action vise à garantir un accès effectif aux droits liés au séjour et à la nationalité française pour les personnes étrangères résidant en France.

Elle propose un accompagnement juridique et administratif individualisé, permettant aux bénéficiaires de mieux comprendre leurs droits et d'être soutenus dans l'ensemble de leurs démarches. Ce dispositif contribue également à prévenir toute rupture de droits, en sécurisant les situations administratives et en évitant les pertes d'accès aux droits sociaux.

L'accueil s'effectue dans le respect des principes d'égalité et de dignité, garantissant à toute personne, sans distinction d'âge, de genre, de nationalité ou de conditions socio-économiques, la possibilité d'exercer pleinement ses droits.

Le droit des étrangers constitue une matière complexe, en constante évolution à travers l'adoption de nouveaux textes législatifs, de décisions de jurisprudence et de procédures administratives en mutation. Ces évolutions fréquentes rendent parfois difficile la compréhension des droits liés au séjour et à la nationalité, ainsi que des démarches nécessaires pour y accéder.

Depuis 2021, la dématérialisation des démarches administratives s'est intensifiée, avec une part importante des procédures désormais réalisées via l'interface numérique de l'administration des étrangers en France (ANEF). Si ces évolutions visent à simplifier les démarches, elles engendrent également de nouvelles difficultés pour les usagers, notamment en raison des inégalités d'accès au numérique, des blocages techniques et de la réduction des possibilités d'accueil physique.

Dans ce contexte, l'intervention de professionnels spécialisés en droit des étrangers apparaît essentielle pour garantir un accompagnement adapté et sécuriser les parcours administratifs.

2025: Suite de la réforme de la législation migratoire et nouveaux enjeux.

L'année 2025 s'inscrit dans la continuité de la réforme de la loi immigration adoptée en 2024, dont les effets se sont rapidement fait ressentir dans la pratique. Les évolutions introduites ont entraîné une transformation concrète des conditions d'accès aux titres de séjour et à la nationalité française.

Ces changements se traduisent notamment par un durcissement de certains critères, en particulier à travers le relèvement du niveau de langue exigé ainsi que l'introduction, pour certaines procédures de titres de séjour et pour l'accès à la nationalité, d'une obligation de réussite à un examen civique.

Ces nouvelles exigences ont un impact direct sur les parcours des usagers, en complexifiant les démarches et en allongeant les délais d'accès aux droits. Elles renforcent, par conséquent, la nécessité d'un accompagnement juridique adapté afin de permettre aux personnes étrangères de comprendre ces évolutions et d'y répondre dans les meilleures conditions.

Les objectifs

L'action vise à garantir un accès effectif aux droits des personnes étrangères en leur proposant un soutien juridique ainsi qu'un accompagnement individualisé dans leurs démarches administratives.

Elle a également pour objectif de prévenir toute rupture de droits, en assurant un accompagnement dans les démarches liées au séjour, afin de sécuriser les situations administratives et d'éviter les pertes d'accès aux droits sociaux.

Accompagnement des personnes dans leur accès au droit et démarches administratives

Les bénéficiaires reçoivent une information juridique ainsi qu'un accompagnement dans la constitution et le dépôt de leurs dossiers relatifs au séjour et à l'acquisition de la nationalité française.

Les juristes assurent un soutien dans diverses procédures, notamment :

- Demandes de titres de séjour : première demande, renouvellement, changement de statut, renouvellement de récépissés
- Regroupement familial et réunification familiale
- Titres de voyage : document de circulation pour étranger mineur (DCEM), titre de voyage pour réfugié (TVR)
- Démarches en ligne via les plateformes ANEF et OFII
- Certificat de nationalité française et demandes d'acquisition de la nationalité (par déclaration ou par décret)
- État civil et documents exigés par l'administration
- Accès aux droits sociaux, avec une orientation vers des structures partenaires

Le soutien proposé vise à garantir un accès effectif aux droits, en s'appuyant sur une prise en charge globale comprenant :

- Diagnostic juridique initial : évaluation de la situation et conseils personnalisés
- Accompagnement à la constitution des dossiers : aide à la préparation et à la vérification des documents requis
- Assistance au dépôt des demandes auprès des administrations compétentes
- Suivi des démarches jusqu'à la décision administrative et la délivrance des documents

Ce dispositif permet ainsi d'optimiser les démarches des personnes étrangères en leur offrant un accompagnement clair, structuré et adapté à leur situation.

Soutien et partenariat avec les professionnels

Le dispositif a également pour objectif d'accompagner les professionnels, ainsi que les partenaires sociaux, associatifs et institutionnels intervenant auprès des personnes étrangères.

concernant les droits au séjour et à la nationalité française. Des outils partagés sont également développés pour renforcer les capacités des acteurs dans leur mission d'accompagnement.

À ce titre, une permanence téléphonique est mise en place afin d'apporter un appui sous forme de conseils juridiques, d'informations et d'orientation

Moyens et compétences

Les juristes composant l'équipe sont des professionnels spécialisés en droit des étrangers et ont acquis une connaissance approfondie des pratiques administratives de la Préfecture des Bouches-du Rhône.

proposés, il est mis à disposition des fiches pratiques expliquant de manière claire et concise les conditions, procédures et pièces justificatives nécessaires à la constitution des dossiers et dépôt auprès des administrations.

Le soutien aux personnes est fait pour être adapté aux besoins de chacune et chacun, tout en favorisant l'autonomie dans les démarches administratives. Ainsi, au-delà des entretiens

Activités

Les permanences d'accueil à la Maison de la Justice et du Droit : Tous les mardi, mercredi et jeudi.

Trois jours par semaine, les juristes reçoivent les personnes sur rendez-vous à la Maison de la Justice et du Droit de Marseille.

Chaque permanence permet d'accueillir en moyenne six personnes, chacune bénéficiant d'un entretien individuel d'une durée de trente minutes. Ce temps d'échange permet d'effectuer une première évaluation approfondie de leur situation tout en identifiant leurs besoins spécifiques en matière d'accompagnement.

Afin d'assurer une qualité dans l'accompagnement et le soutien aux personnes, les juristes assurent une veille juridique permanente comprenant le suivi des évolutions législatives, de la jurisprudence et des pratiques administratives. Ils bénéficient notamment pour cela d'accès aux outils et plateformes juridiques dédiées aux professionnels du droit.

Pour s'adapter aux évolutions législatives et réglementaires, les juristes maintiennent leurs connaissances à jour en participant régulièrement à des formations ciblées sur des thématiques spécifiques.

Au-delà des compétences techniques, les juristes veillent à assurer un accompagnement adapté aux difficultés des personnes, avec compréhension et écoute.

Ce premier entretien avec les personnes effectué à la Maison de la Justice et du droit permet de comprendre leur situation au regard de leur situation administrative et sociale afin de pouvoir assurer un diagnostic juridique individualisé.

Afin de garantir un accès effectif aux droits des personnes, un système d'orientation « interne » a été mis en place en 2024 et continue de démontrer son efficacité en 2025. Ce dispositif permet aux personnes accompagnées sur les autres services de l'Association de bénéficier d'une consultation juridique auprès des juristes du Droit des Étrangers. Un premier entretien téléphonique est réalisé avec l'usager afin d'appréhender sa situation, d'établir un diagnostic juridique relatif à ses droits au séjour ou à la nationalité, et de l'orienter dans ses démarches. Lorsqu'un besoin est identifié à l'issue de cet échange, un suivi personnalisé et un accompagnement sont proposés au siège de l'Association.

Partenariat

Le dispositif inclut également un volet de soutien aux professionnels travaillant auprès des personnes étrangères, afin de renforcer l'accompagnement social et juridique.

En 2025, les actions auprès des professionnels et partenaires ont permis d'assurer un accompagnement adapté et pluridisciplinaire des personnes étrangères, en renforçant les synergies entre les acteurs du secteur.

L'action veille à travailler en réseau avec les acteurs associatifs et institutionnels pour améliorer la prise en charge des usagers et favoriser une approche globale dans le soutien apporté. Les juristes sont ainsi en lien avec les différents acteurs associatifs de Marseille pour orienter les personnes vers d'autres services accessibles aux personnes étrangères.

Une collaboration étroite avec les dispositifs d'accès aux droits de l'Association a également été mise en place. Les personnes ont ainsi pu être orientées vers les autres dispositifs et permanences pour leurs démarches complémentaires (aide juridictionnelle, procédures auprès du juge aux affaires familiales, problématiques liées au logement).

Des partenariats ont également été consolidés avec la Maison de la Justice et du Droit et ses intervenants institutionnels et associatifs, comprenant les avocats, le délégué du Défenseur des Droits et des associations d'aide aux victimes.

Les juristes assurent également une mission de conseil, par le partage d'informations et de sensibilisation des travailleurs sociaux et agents administratifs sur le droit des étrangers, les procédures de séjour et l'accès à la nationalité française.

Face aux évolutions législatives en matière de droit des étrangers et de droit au logement, le dispositif a poursuivi en 2025 le renforcement des liens entre acteurs associatifs et institutionnels, initié en 2024, à travers des espaces de coordination trimestriels.

Ces rencontres, réunissant notamment des acteurs du logement, continuent de constituer un espace privilégié d'échange et de partage des pratiques administratives relatives aux demandes de titres de séjour liées au logement, ainsi que de mieux coordonner l'accompagnement des personnes victimes de marchands de sommeil.

Bilan quantitatif

818 nouveaux dossiers ouverts en 2025

732 personnes ont été reçues à la Maison de la Justice et du Droit

90 personnes ont été reçues dans le cadre d'un accompagnement direct

82 dossiers ouverts via le dispositif d'orientation interne

Demandes traitées par le dispositif

581 dossiers relatifs au droit au séjour dont 45,1 % concerne des premières demandes de titre de séjour

82 dossiers relatifs à l'accès à la nationalité française

273 dossiers clôturés dont 33 personnes qui ont obtenu une décision favorable

Informations sur les personnes reçues

Genre : 412 hommes (50,4 %) et 395 femmes (48,3%) et 4 couples (0,5%) et 7 non renseigné (0,7%)

Âge : Majorité des personnes dans la tranche d'âge comprise entre 25 et 40 ans

Origine géographique : Majorité des personnes reçues sont domiciliées dans le 14^e arr. (25,7%), le 15^e arr. (13,2%) et 3^e arr. (11,2%)

Permanences à la Maison de la Justice et du Droit

133 permanences à la Maison de la Justice et du Droit

732 personnes ont été reçues à la Maison de la Justice et du Droit

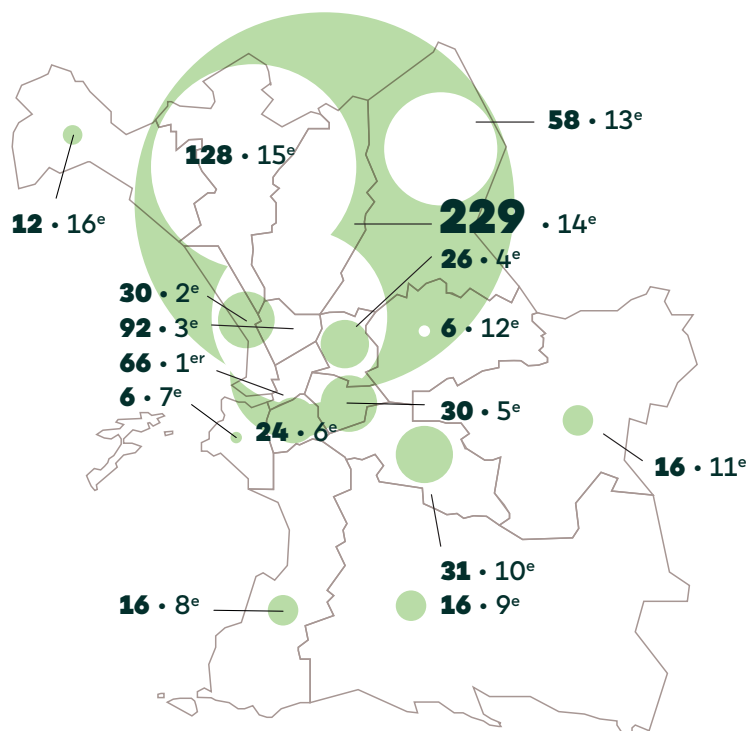
Visite spontanée et accompagnement direct

90 personnes ont été reçues dans le cadre d'un accompagnement direct (visite spontanée au siège de l'Association, membre de famille, urgence, etc)

Orientation interne - Consultation juridique téléphonique de la Justice et du Droit

82 personnes orientées via le système d'orientation interne par les professionnels et autres dispositifs de l'Association. La majorité des personnes ont été orientées lors des permanences d'accès aux droits généralistes, représentant 55% des demandes, suivis par les dispositifs liés au droit au logement (19 personnes ont été orientées par le dispositif en lien avec l'ADLH).

Origine géographique

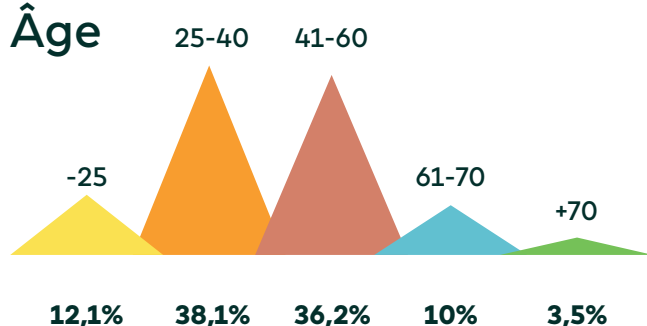


- 22 • Hors Marseille
- 10 • Non renseigné

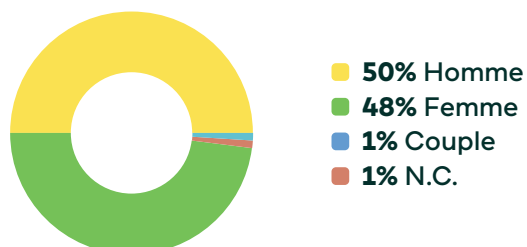
97% des personnes sont domiciliées à Marseille, soit 796 personnes. 22 personnes reçues étaient domiciliées hors de la ville de Marseille (La Ciotat, Aubagne).

La majorité des personnes reçues sont domiciliées dans les arrondissements du 14^e, 15^e et 3^e arrondissements, qui sont notamment ceux à proximité de la Maison de la Justice et du Droit.

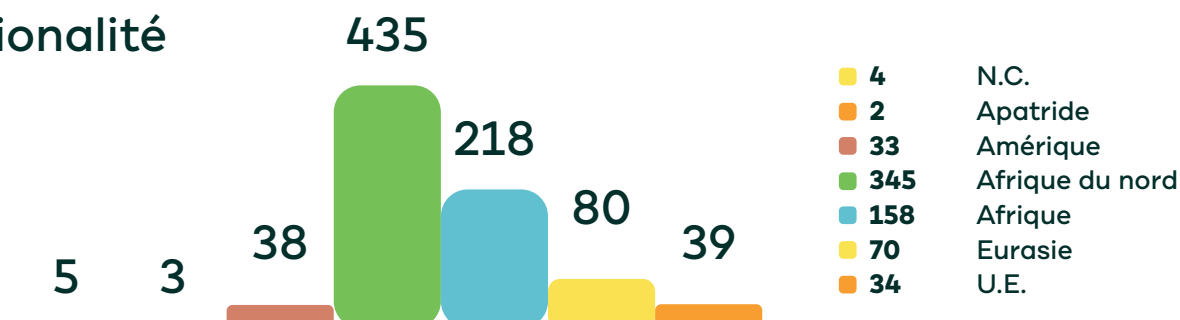
Âge



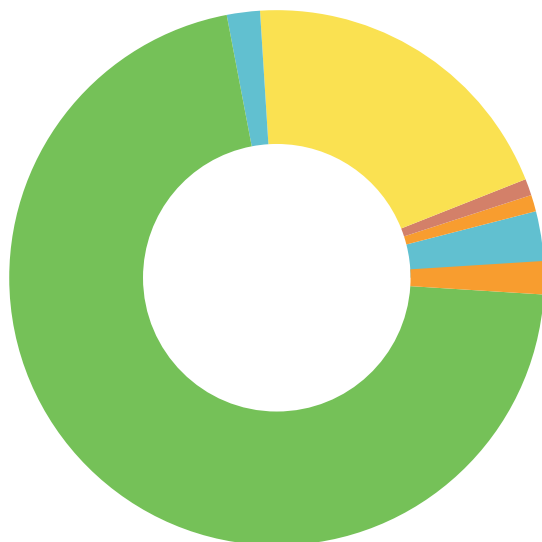
Sexe



Nationalité



Nature de la demande

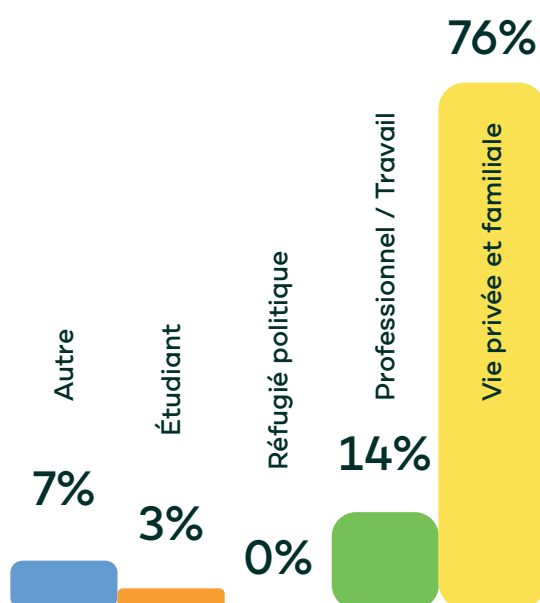


71%

La majorité des demandes d'accompagnement a été faite pour le droit au séjour, représentant 71% des demandes, suivi de la Nationalité, 20%. Les autres types de demandes sont liées aux documents de voyages, actes d'état civil et demandes pour les visas d'entrée en France.

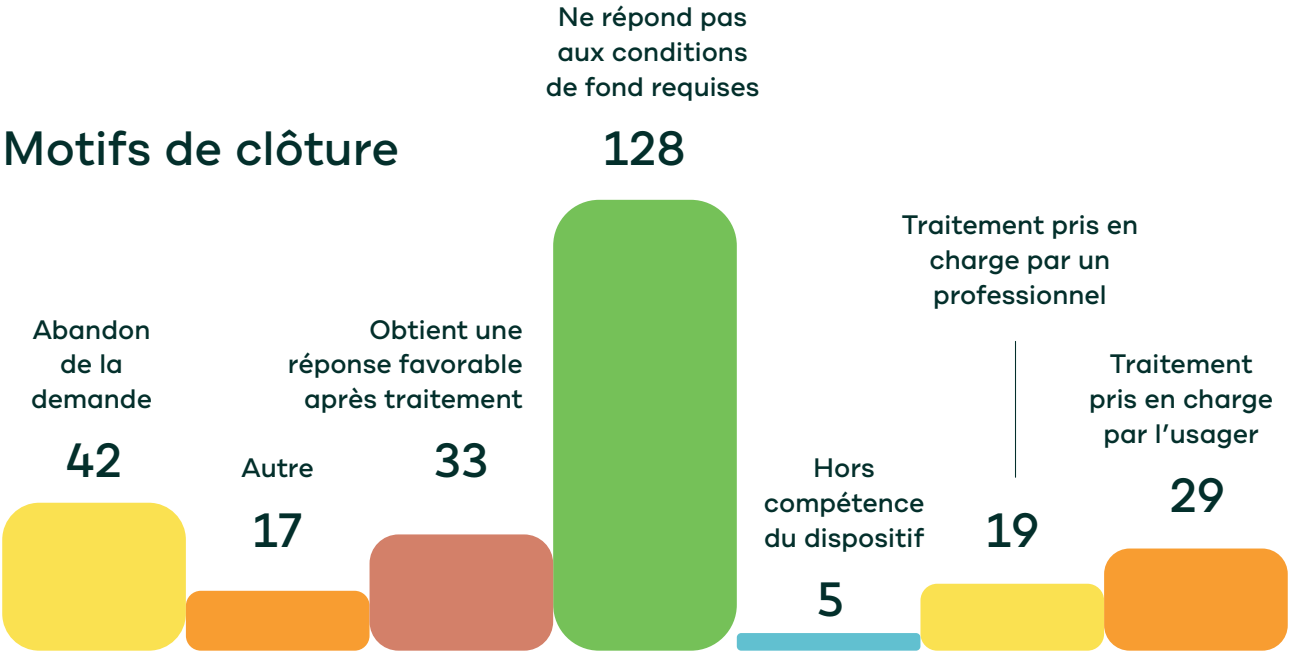
4%	Autre
1%	Documents de voyage
1%	État civil
20%	Nationalité
2%	Regroupement familial
71%	Séjour
2%	Visa

Motifs de demande pour le droit au séjour

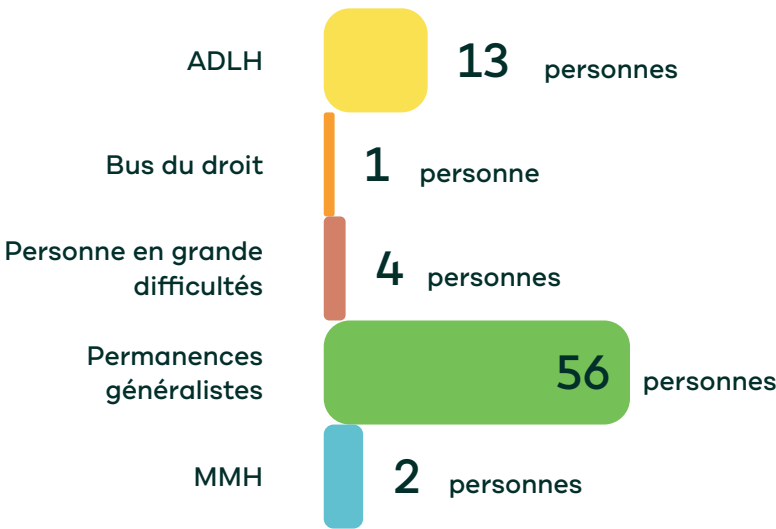


76%

La majorité des demandes de titre de séjour traitées par le dispositif a concerné des demandes de titres de séjour sur le motif de la vie privée et familiale, représentant 76% des demandes. Les demandes de titres de séjour pour motifs professionnels ont concerné 14% des demandes. Parmi les dossiers concernant le droit au séjour, 45,1% ont concerné des premières demandes de titre de séjour



Répartition par dispositif d'orientation interne



273

Dossiers ont été clôturés sur l'ensemble des dossiers ouverts en 2024, soit environ la moitié.

33

Personnes ont obtenu une décision favorable, un chiffre cohérent compte tenu des délais habituels de traitement.

Suivis et Accompagnement

Chaque dossier ouvert nécessite en moyenne entre deux et trois rendez-vous, ce qui reflète l'accompagnement soutenu que demande chaque situation

Soutien aux professionnels

Une collaboration a été mise en place avec plus

d'une dizaine de structures partenaires pour faciliter les demandes d'accompagnement pour le droit au séjour : MDS, CAMPS, Maison de la Justice et du Droit, dispositifs de l'ASMAD, ainsi que plusieurs associations intervenant dans les domaines du logement, de la santé et de l'insertion (GCS Galilé, Rencontres Tsiganes, COMEDE, Acta Vista, etc.).

Sur le terrain



Madame Y, de nationalité marocaine, se présente à notre permanence après son arrivée en France en janvier 2022 munie d'un visa de court séjour.

Madame Y. est présente sur le territoire français depuis plusieurs années et souhaite régulariser sa situation. Elle travaille en CDI dans un restaurant dans le premier arrondissement de Marseille en tant que personnel polyvalent en restauration depuis 2024.

Nous l'informons qu'elle peut, sous certaines conditions, déposer une demande de titre de séjour en qualité de salarié, au titre de l'article L. 435-4 du Code de l'entrée et du séjour des étrangers et du droit d'asile (CESEDA), récemment mis en place par la loi en vigueur depuis le 28 janvier 2024. En effet, madame Y. exerce un métier inscrit sur la liste dite des « métiers en tension », définie par l'arrêté du 21 mai 2025 pour la région PACA.

Lors de l'entretien, nous vérifions si elle répond aux conditions requises pour cette demande. Pour que sa demande soit recevable, elle doit notamment justifier d'avoir travaillé au moins 12 mois (consécutifs ou non) au cours des 24 derniers mois, de résider depuis 3 ans en France de façon ininterrompue et d'exercer un emploi figurant sur la liste des métiers et zones géographiques caractérisés par des difficultés de recrutement.

Nous lui remettons la liste des pièces justificatives nécessaires à la constitution du dossier et l'informons sur les démarches à effectuer auprès de la Préfecture, en soulignant que la demande devra être déposée par voie postale et qu'il faudra pré-remplir un formulaire spécifique à cette demande. Cet accompagnement permet à madame Y. de mieux comprendre ses droits et les conditions à remplir pour obtenir un titre de séjour « salarié » et ainsi résider légalement en France.

Sur le terrain

Monsieur A, de nationalité soudanaise, se présente à notre permanence afin d'être accompagné dans sa démarche d'accès à la nationalité française. Monsieur A. réside en France depuis 2020 et bénéficie du statut de réfugié octroyé par l'OFPRA en 2021, titre pour lequel il détient une carte de résident de dix ans.

Nous l'informons qu'en sa qualité de réfugié, il peut solliciter la naturalisation par décret en s'appuyant sur l'article L. 21-19 du Code civil. Contrairement à la procédure de droit commun, Monsieur A bénéficie d'une dispense du délai de «stage», ce qui lui permet de déposer sa demande sans attendre le délai habituel de cinq ans de résidence.

Lors de l'entretien, nous vérifions si monsieur A. remplit les conditions de fond, sensiblement renforcées depuis le 1^{er} janvier 2026. Pour que sa demande soit recevable, il doit désormais justifier d'une maîtrise de la langue française correspondant au niveau B2 (oral et écrit). Nous examinons également sa situation professionnelle : monsieur A. étant titulaire d'un contrat à durée indéterminée (CDI), il répond parfaitement à l'exigence de stabilité des ressources et d'insertion économique durable. Enfin, nous l'informons de l'obligation de passer l'examen civique, une étape désormais incontournable pour attester de sa connaissance de l'histoire, de la culture et des principes de la République française.

Lors de l'entretien, nous procédons à une simulation de demande de naturalisation afin d'éditer une liste de pièces justificatives personnalisées, adaptée à sa situation individuelle. Une fois cette liste remise, nous convenons d'un second rendez-vous : monsieur A. devra réunir l'ensemble des documents requis avant que nous puissions entamer ensemble la procédure de dépôt dématérialisée, qui s'effectue directement via son compte personnel sur la plateforme ANEF (Administration Numérique des Étrangers en France).

5

Les médiations



5.a

La médiation troubles de voisinage

L'enjeu

Les nuisances causées par les voisins, communément appelées troubles anormaux du voisinage, peuvent gravement affecter la qualité de vie et même la santé. Il est important de noter que ces désagréments ne sont pas toujours intentionnels ; souvent, ceux qui en sont à l'origine n'en ont même pas conscience.

C'est pourquoi il est crucial de maintenir le dialogue. En effet, la communication est désormais un préalable indispensable. Pour prévenir l'escalade des conflits et la multiplication des procédures judiciaires, la législation française impose de recourir à la médiation avant d'envisager une action en justice.

Ce dispositif s'inscrit parfaitement dans nos valeurs et missions associatives. Nous nous engageons à rendre la médiation accessible à tous, en mettant un accent particulier sur les personnes en situation de vulnérabilité. La médiation est un processus gratuit qui favorise la résolution amiable des conflits, permettant ainsi de restaurer des relations de voisinage harmonieuses.

Les objectifs

Il s'agit d'organiser un accès démocratique, libre, inconditionnel et gratuit à tous à la médiation et notamment aux personnes les plus démunies et les plus en difficulté.

La médiation propose aux parties en conflit l'intervention d'un tiers indépendant et impartial, qui les aide à parvenir à une solution négociée et conforme à leurs intérêts respectifs, mettant fin au litige.

La médiation se définit comme un véritable processus : le conflit peut se résoudre à n'importe quel stade du processus, que ce soit avec ou sans rencontre entre les parties.

Tous les moyens sont mis en œuvre pour s'adapter à chaque situation et organiser toutes les étapes de la médiation à travers des suivis personnalisés pour apaiser chaque situation de conflit.

Le médiateur n'est ni un juge, ni un arbitre, sa mission est de faciliter et permettre les négociations entre les parties, afin de les aider à trouver elles-mêmes une solution à leur différend. Il n'a donc pas vocation à trancher le litige.

Libre adhésion, neutralité, informations et explications de la médiation, apaisement des craintes, mobilisation des parties pour être acteurs du processus le plus longtemps possible : le dispositif en lui-même est un véritable enjeu !

Moyens et compétences

Les conflits de voisinage sont éminemment relationnels. Ils exigent un temps d'écoute considérable lors de la phase préparatoire. Il est crucial de prendre le temps de convenir d'une rencontre, d'échanger, d'écouter l'autre, de réévaluer sa perception des faits et de l'autre, et de trouver ensemble une solution.

Notre dispositif mobilise une équipe dédiée, comprenant un juriste référent en médiation, des médiateurs et des avocats, tous formés pour gérer ces situations délicates.

Lieux d'accueil :

Permanences d'accès au Droit dans nos antennes juridiques généralistes.

Permanences Premier Accueil Médiations Troubles de Voisinage (PPAMTV) :

- Deux fois par mois au siège.
- Une fois par mois à la Maison de la Justice et du Droit d'Aubagne.
- Une fois par mois à la Maison de la Justice et du Droit de Marseille.
- Une fois par mois au Point d'Accès au Droit de La Ciotat.

Les bailleurs partenaires peuvent saisir directement notre référente Médiation pour toute problématique de voisinage.

Nous avons également mis en place des permanences pour des relances téléphoniques par nos médiateurs. Ces échanges permettent de dialoguer directement avec la partie ayant demandé la médiation ou avec la partie adverse.

Lorsque les deux parties sont prêtes à se rencontrer, des séances de médiation sont organisées à Marseille, Aubagne et La Ciotat. Ces séances sont animées par un binôme avocat-médiateur, garantissant une approche professionnelle et équilibrée.

Si un accord de médiation est trouvé, il est consigné par écrit. Avec le consentement des parties, cet accord peut être homologué par le juge, assurant ainsi sa force et sa pérennité.

Bilan quantitatif

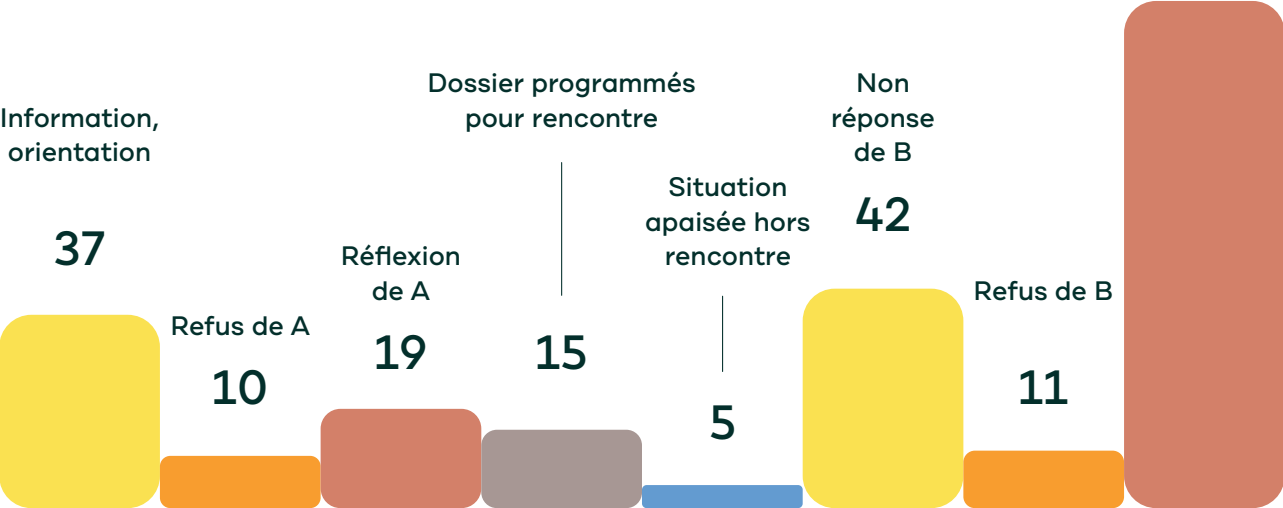
162

Nombre de personnes reçues pour une première consultation

97

Acceptation de A

Suite donnée

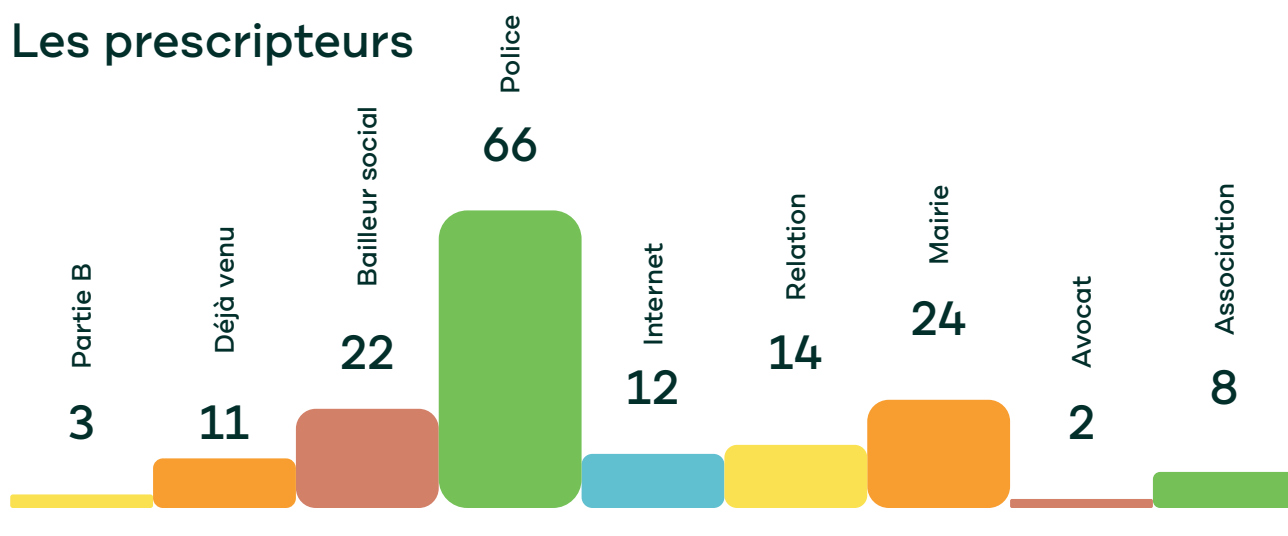


Les services et actions en 2025

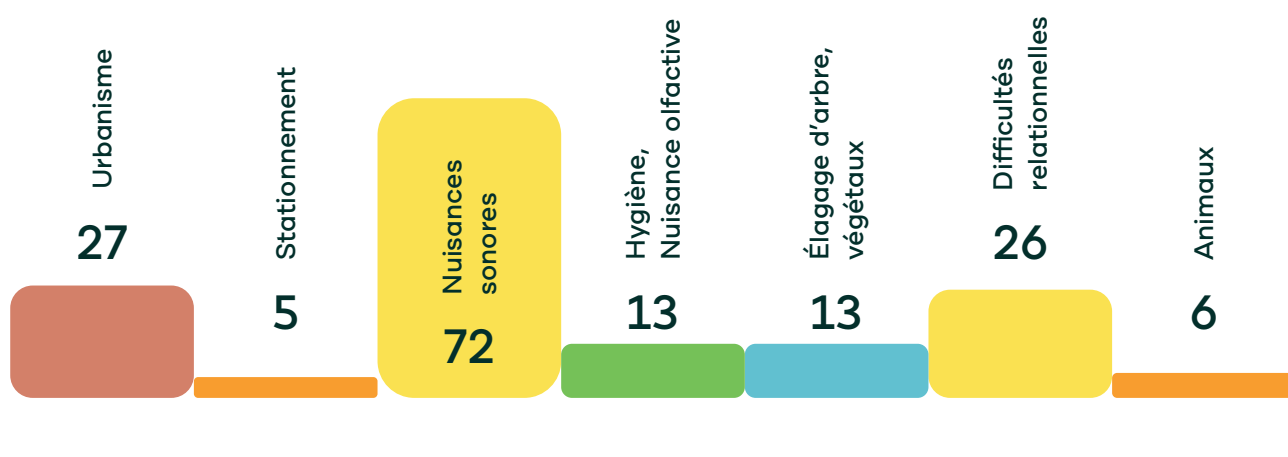
Lieu	Nombre de PPAMTV
Marseille	22
Aubagne	4
La Ciotat	8
MJD Marseille	8
Total	42

Nombre de séance préparatoire à la médiation	31
Nombre de dossiers programmés pour une MTV	15

Les prescripteurs



Les raisons du conflit



Les suites d'une rencontre de médiation



Le défi de mobiliser la partie non demanderesse

La médiation repose sur un principe fondamental : la participation volontaire des parties. Or, l'une des premières difficultés rencontrées par le médiateur ou le référent médiation est d'arriver à mobiliser l'autre partie, celle qui n'a pas demandé une médiation. La partie qui n'est pas à l'origine de la demande peut éprouver des réticences importantes à l'idée de s'engager dans un processus qu'elle n'a pas choisi.

Plusieurs facteurs expliquent ces résistances. D'une part, la personne sollicitée peut percevoir la médiation comme une contrainte supplémentaire ou comme une tentative de pression de la part de l'autre partie. Elle peut également craindre d'être mise en cause, jugée ou placée dans une position inconfortable.

D'autre part, accepter le principe même d'une rencontre avec l'autre partie peut constituer un obstacle majeur. Lorsque le conflit est marqué par une forte charge émotionnelle, colère, ressentiment, sentiment d'injustice, l'idée de se retrouver face à l'autre peut susciter de l'appréhension, voire un refus catégorique. La perspective de raviver le conflit ou de revivre une situation douloureuse peut freiner toute volonté de participation.

Dans ce contexte, le travail du médiateur et du référent médiation consiste d'abord à créer les conditions d'une mobilisation progressive de la partie sollicitée. Cela passe souvent par un premier contact téléphonique ou en présentiel visant à expliquer le cadre de la médiation : sa neutralité, sa confidentialité et le fait que chacun reste libre d'y participer et de s'en retirer à tout moment. Il s'agit également de reconnaître les craintes ou les réticences exprimées, sans chercher à les minimiser.

La médiation implique ainsi un véritable travail préalable d'information, de clarification et de mise en confiance. Avant même qu'une rencontre entre les parties ne puisse avoir lieu, les équipes doivent souvent accompagner chacune d'elles dans l'acceptation de l'idée qu'un espace de dialogue est possible. Cette étape, bien que discrète et parfois longue et hasardeuse, constitue souvent une condition essentielle pour que la médiation puisse réellement commencer.

Retour d'expérience d'un médiateur

Dans un immeuble résidentiel, la relation entre deux voisins, madame D. et monsieur M, s'est progressivement dégradée sous l'effet de nuisances sonores répétées. Madame D, occupant un appartement situé juste en dessous de celui de monsieur M, subissait régulièrement des bruits en soirée : musique, déplacements de meubles, et parfois des rassemblements amicaux.

Au départ, elle avait tenté d'aborder la situation directement, mais ses démarches avaient été perçues comme des reproches, ce qui avait installé une forme de tension. Monsieur M, de son côté, estimait mener une vie normale et ne comprenait pas l'ampleur des plaintes. Peu à peu, les échanges se sont raréfiés, remplacés par des frustrations silencieuses et des interprétations négatives.

La situation a atteint un point critique lorsque madame D, épuisée par les troubles de sommeil, a envisagé une action en justice. Avant d'engager une procédure, une médiation lui a été proposée.

En valorisant les bénéfices d'une résolution amiable et en soulignant les risques d'une escalade judiciaire, le médiateur a progressivement amené monsieur M. à accepter une rencontre.

Le jour de la médiation l'équipe a d'abord rencontré séparément les deux parties. Madame D. s'est montrée très affectée, exprimant un sentiment d'injustice et d'impuissance. Monsieur M, quant

à lui, s'est dit agacé d'être constamment mis en cause. Le travail initial du médiateur a consisté à accueillir ces émotions sans les juger, tout en repositionnant le conflit sur un terrain constructif.

Lors de la séance de médiation, un cadre de parole clair a été posé. Chacun a pu s'exprimer. Madame D. a décrit l'impact concret des nuisances sur sa santé et son quotidien. En retour, monsieur M. a expliqué son rythme de vie et son absence d'intention de nuire.

Grâce à un travail de reformulation, le médiateur a permis à chacun de mieux comprendre la position de l'autre. Le conflit, initialement perçu comme une opposition, a été redéfini comme une divergence de besoins : d'un côté, le besoin de calme et de repos ; de l'autre, le besoin de vivre librement dans son logement.

À partir de cette nouvelle lecture, les parties ont été accompagnées dans la recherche de solutions. Progressivement, des propositions concrètes ont émergé : limiter les nuisances après une certaine heure, améliorer l'isolation phonique avec des aménagements simples, et instaurer une communication préventive en cas de soirées.

L'accord final a marqué un tournant. Au-delà des engagements pratiques, il a surtout permis de restaurer une forme de respect mutuel.

Ce cas illustre la capacité de la médiation à transformer un conflit du quotidien en opportunité de compréhension mutuelle, en redonnant aux parties un rôle actif dans la résolution de leur différend.



5.b

La médiation pénale

L'enjeu

La définition première de la médiation pénale est inscrite dans une circulaire du 16 mars 2004 : *« la médiation pénale consiste sous l'égide d'un tiers, à mettre en relation l'auteur et la victime afin de trouver un accord sur les modalités de réparation mais aussi de rétablir un lien et de favoriser, autant que possible, les conditions de non-réitération de l'infraction alors même que les parties sont appelées à se revoir »*.

Le procureur de la République a l'opportunité des poursuites, c'est-à-dire qu'il décide de classer une affaire, de mettre en mouvement l'action publique, ou de recourir à une alternative aux poursuites comme la médiation pénale.

Pour qu'un dossier soit orienté vers la médiation, l'infraction commise doit être de faible gravité. L'auteur de l'infraction et la victime tentent de trouver un accord à l'amiable pour la réparation du préjudice subi par la victime. La réparation du dommage est une condition essentielle. En cas d'échec, le procureur peut décider d'un procès.

La médiation pénale est l'une des actions historiques de notre association et témoigne de liens forts dès l'origine avec la Justice. Plus de 30 ans après, c'est toujours le cas et la confiance est renouvelée à travers un acte fort de Madame le Procureur de la République de Marseille, qui a impulsé les contours d'un développement de l'activité de médiation pénale de l'association.

Les objectifs

La médiation pénale est un processus qui vise à l'apaisement des parties et à la recherche de solutions communes entre la personne victime et celle mise en cause à l'aide d'un tiers compétent et impartial.

Les principaux objectifs sont les suivants :

Apaiser et régler les conflits à travers la recherche commune de solutions par les parties en favorisant l'équilibre et l'équité.

Prévenir la réitération de l'infraction. Les solutions dégagées devront être appliquées par chacun des protagonistes pour résoudre leurs problèmes relationnels.

Restaurer la communication. Dans la mesure où une relation de proximité existe le plus souvent entre la victime et le mis en cause, il est primordial de rétablir une communication de ces personnes qui seront amenées à se revoir et entretenir des liens.

Responsabiliser l'auteur de l'acte et permettre une réparation négociée, la médiation œuvre à la prévention de la récidive.

Moyens et compétences

Plusieurs intervenants sont mobilisés au service du processus de médiation pénale :

- **Le juriste salarié référent du pôle médiation**
- **Les médiateurs bénévoles**
- **Les avocats**

Ils interviennent en équipe à plusieurs stades du processus pour conduire les personnes à une rencontre de médiation.

Les dossiers sont récupérés au pôle des mesures alternatives du parquet.

Après analyse, des convocations de la victime et du mis en cause sont adressées par voie postale.

Pour s'assurer de la bonne réception de la convocation, pour rappeler le rendez-vous, lever les freins et éviter des défaillances, des permanences de relances téléphoniques sont programmées quelques jours avant la date prévue de la séance.

Ces échanges téléphoniques sont également des moments dédiés pour répondre aux questions, pour expliquer le processus de médiation et pour rassurer les personnes, qu'elles soient auteur ou victime.

Le jour de la médiation, chaque partie est reçue en entretien individuel puis la rencontre de médiation est proposée aux parties.

Si les parties répondent à la convocation, elles tentent avec l'aide de l'équipe de parvenir à une solution amiable.

L'équipe est alors composée d'un médiateur bénévole et d'un médiateur avocat qui soutiennent les personnes dans leurs échanges pour trouver une solution. La présence de l'avocat permet tout au long de la séance de recadrer les informations juridiques, de rappeler la loi et de l'expliquer aux personnes.

Un procès-verbal est rédigé, il indique les engagements des parties. Cela peut prendre la forme de versements de dommages et intérêts, excuses, modalités d'exercice du droit de visite, échéancier pour le paiement des arriérés de pension alimentaire.

À l'issue de la médiation, un rapport est retourné au Parquet.

Après retour au pôle des mesures alternatives des dossiers, le juriste référent est toujours en veille et assure le suivi des affaires.

Bilan quantitatif

115

Dossiers transmis
par le Parquet en 2025

128

Dossiers traités

Thèmes	Nombre de dossiers convoqués	Nombre de médiations traitées					
		Victime	Mis en cause	Les 2 parties	Total	Accord	Échec
Violences	6			2	4	1	3
Menaces, chantage	1				1		1
Destruction, dégradation	2		2				
Non présentation d'enfant	74	4	16	3	51	32	19
Abandon de famille ou de foyer	36	3	8	3	22	13	9
Injures, diffamation, harcèlement	6	1			5	3	2
Abus de confiance, escroquerie, vol	2		1		1	1	
Troubles du voisinage	1				1	1	
Total Général	128	8	27	8	85	51	34

60% d'accord sur l'ensemble des dossiers traités.

Dans le cadre de la médiation pénale, il est important de considérer que la rencontre de la victime et de l'auteur dans le cadre d'une séance de médiation au cours de laquelle la communication est établie est déjà une réussite.

Si les parties ne se rencontrent pas ou bien en l'absence d'une des deux parties, un rapport est systématiquement transmis au Parquet faisant état de la position des parties.

Dans les cas spécifiques de la non-représentation d'enfant, l'absence d'accord de médiation peut conduire à orienter les parents vers une structure spécialisée de médiation familiale. Cela peut également être le cas comme procédure complémentaire à un accord de médiation. Le processus de médiation ayant démarré, il pourra se poursuivre au-delà de notre intervention.

La médiation pénale à distance : une solution adaptée à certaines situations

Traditionnellement réalisée en présentiel, la médiation pénale peut également être organisée à distance en accord avec les services du Parquet de Marseille, par visioconférence ou par téléphone, lorsque certaines situations rendent le déplacement difficile.

Lorsque la personne convoquée habite loin du lieu de médiation ou ne dispose pas des moyens financiers ou matériels pour se déplacer, le juriste peut proposer une médiation à distance. Cette modalité permet de maintenir le processus de médiation tout en tenant compte des contraintes des participants.

La médiation par téléphone ou visioconférence présente plusieurs avantages. Tout d'abord, elle facilite l'accès à la justice. Les personnes vivant loin du service de médiation ou rencontrant des difficultés de mobilité peuvent participer au processus sans supporter les contraintes du déplacement.

Cette modalité peut également rassurer certaines personnes, notamment lorsqu'il existe une appréhension à rencontrer l'autre partie en face à face. Par exemple, dans certains dossiers des mesures de protection ont pu être ordonnées par les magistrats.

La distance peut parfois favoriser une prise de parole plus libre, en réduisant la pression émotionnelle liée à la confrontation directe.

Toutefois, la médiation pénale en visioconférence ou bien par téléphone reste l'exception.

La médiation en présentiel reste privilégiée afin de favoriser un dialogue plus direct et une meilleure qualité d'échange entre les parties.

Sur le terrain

Monsieur X. et madame Y, anciens conjoints, sont parents de deux enfants âgés de 5 et 8 ans. Depuis leur séparation, la communication est très conflictuelle. Madame Y. refuse actuellement de présenter les enfants à monsieur X, invoquant des craintes liées à sa consommation passée de drogue.

Monsieur X. suit aujourd'hui un traitement et un accompagnement spécialisés pour son addiction, et il souhaite reprendre progressivement son rôle de parent dans un cadre sécurisé. Face à cette situation, le juge propose une médiation pénale afin de restaurer le dialogue et de trouver des solutions pour le bien-être des enfants.

Lors de la médiation, la tension est très élevée, madame Y. exprime son inquiétude pour la sécurité et le bien-être des enfants, craignant que monsieur X. ne soit pas encore capable de gérer les responsabilités parentales en raison de son addiction. Monsieur X. explique sa volonté de renouer un lien avec ses enfants, tout en suivant un suivi médical et thérapeutique strict pour son addiction.

Le médiateur et l'avocat encouragent un dialogue centré sur les besoins et les solutions concrètes. Madame Y. a besoin de garanties sur la sécurité et la stabilité des enfants lors des visites. Monsieur X. souhaite démontrer sa responsabilité et rétablir progressivement sa présence dans la vie des enfants.

Ensemble, ils identifient des mesures progressives et sécurisantes, notamment un engagement écrit sur le respect des règles et des horaires pour les visites.

Même si le contexte reste fragile, la médiation permet une écoute et une reconnaissance mutuelle : les inquiétudes de madame Y. sont entendues et monsieur X. peut expliquer ses efforts de suivi médical.

Cette médiation pénale montre qu'il est possible de créer un cadre d'échange sécurisé. La médiation favorise la responsabilisation, l'accompagnement progressif et la protection des enfants, tout en donnant une chance à la réconciliation parentale encadrée.

6

Partenaires et financeurs



PRÉFECTURE DES
BOUCHES-DU-RHÔNE



