



## LOGEMENT

### DALO

La majorité des demandes liées au logement concernent le Droit Au Logement Opposable.

- nous analysons les situations afin de déterminer si elles répondent aux critères définis par la loi DALO ;
- nous informons sur le fonctionnement de la procédure ;
- nous aidons les personnes remplissant les critères de priorité à constituer leur dossier ;
- nous rédigeons des recours gracieux et des requêtes au Tribunal Administratif pour les personnes dont les dossiers ont été rejetés de façon implicite ou motivée ;
- nous rédigeons des requêtes au Tribunal Administratif pour les personnes ayant été reconnues prioritaires sans qu'une proposition de logement leur ait été faite dans le délai imparti ;
- nous orientons les personnes souhaitant aller plus loin dans la démarche vers des avocats pour initier des procédures en recours indemnitaire ;
- des recours indemnitaires sont initiés par nous-mêmes pour des personnes dépassant les plafonds de l'AAJ et qui ne peuvent pas payer un avocat.

Nous avons connaissance de quelques relogements dans le cadre du dispositif DALO mais il faut retenir que nous n'avons que peu de retours de la part des personnes accompagnées de manière générale.

### DEMANDE DE LOGEMENT SOCIAL ET MUTATIONS

En matière de demande de logements ou de demandes de mutations :

- nous aidons les demandeurs à constituer les dossiers et nous assurons de la cohérence de leur demande;
- nous informons sur le fonctionnement de la procédure ;
- nous donnons des explications sur la situation du parc locatif de la ville et de la région ;
- nous rédigeons des courriers pour détailler les situations des demandeurs et demander des rendez-vous aux élus ;
- Nous assurons des inscriptions sur les différentes plateformes existantes notamment celles liées à Action logement.

Dans les litiges entre bailleurs et locataires et les litiges de voisinage,



## NOUVELLES VOIES

- nous rédigeons des courriers pour tenter une résolution à l'amiable ;
- nous orientons les personnes vers le conciliateur de justice ;
- orientons les personnes vers un avocat pour engager une procédure estimée nécessaire par l'avocat.

Nous parvenons à empêcher des expulsions locatives :

- par la saisine de la CCAPEX ;
- par le dépôt précoce de dossier de surendettements ;
- par des décisions d'effacement des dettes dans le cadre de la procédure de surendettement ;
- par des procédures de demande de sursis à expulsion devant le Juge de l'Exécution.

## CONSOMMATION / ENDETTEMENT



Une grande partie des demandes dans ce domaine concerne le **surendettement**. Nous avons néanmoins entrepris d'accentuer la **prévention des impayés** avec une détection des situations plus en amont et un certain nombre d'actions collectives sur nos lieux labellisés PCB.

Lorsque les personnes nous exposent des dettes, nous leur proposons :

- d'analyser la situation.
- les solutions nous semblent les plus adaptées pour y remédier (proposition d'échelonnement, rachat de crédit, crédit municipal de Paris, surendettement) ;
- une explication du déroulement de la procédure de surendettement et des conséquences d'un dépôt de dossier ;
- notre aide à constituer le dossier de surendettement
- une explication des décisions envoyées par la Banque de France suite au dépôt du dossier de surendettement ;
- une orientation vers nos bénévoles professionnels du Droit en cas de recours contre une décision de la Banque de France ou en cas de contestation d'une décision par un des créanciers.

La majorité des dossiers de surendettement que nous constituons avec nos bénéficiaires reçoivent des décisions de recevabilité de la part de la Banque de France, entraînant la suspension de toute poursuite contentieuse et de toute saisie pendant 2 ans.

Dans la grande majorité des cas, des solutions d'apurement des dettes (régulièrement au terme d'un moratoire) sont proposées par la Commission de Surendettement aux personnes que nous accompagnons.



## NOUVELLES VOIES

---

Les autres demandes en matière de consommation concernent des **litiges avec des sociétés commerciales** que nous avons proposé de résoudre :

- par la rédaction de courriers ;
- par la saisine des médiateurs spécialisés ;
- par l'orientation vers des associations spécialisées ;
- par l'orientation vers les avocats de notre réseau.

Il est à noter que ces litiges ne font que rarement l'objet de procédures juridiques.

Nous sommes depuis fin 2020 **labellisés Point Conseil Budget** sur une dizaine de sites en Ile-de-France, reconnaissance de notre savoir-faire dans *la prévention des impayés et l'accompagnement face aux difficultés financières*.



## ÉTRANGERS

---

Près de la moitié des entretiens menés en rapport avec le Droit des Étrangers sont des **demandes d'information en matière de régularisation**, c'est-à-dire, les conditions d'accès à un premier titre de séjour. Nous informons ces personnes après avoir consulté des avocats spécialistes ou les accompagnons auprès des mêmes avocats lorsqu'il s'agit de contester un refus de régularisation.



Les demandes concernent ensuite en grand nombre la **naturalisation** qu'il s'agisse d'une simple demande d'information, d'explication de la procédure, d'aide à la constitution de dossier, ou de recours contre des décisions de refus. Malgré la dématérialisation de la démarche, obtenir un rendez-vous à la préfecture pour demander la naturalisation ou la régularisation n'est pas aisé. Beaucoup de personnes se tournent vers l'association pour trouver une solution à cette difficulté.

Les autres demandes liées au Droit des Étrangers concernent le **regroupement familial**, la rédaction de courriers de motivation pour les demandes de carte de résident.

Une infime partie des demandes concernent le droit d'asile et la Kafala (procédure de protection juridique spécifique au droit musulman correspondant à une tutelle sans filiation).



## NOUVELLES VOIES

Une fois de plus, les retours de nos actions sont rares. Rares sont les personnes qui reviennent nous montrer le titre de séjour, la carte de résident ou d'identité française obtenus.

## DOSSIERS ADMINISTRATIFS

---



### **Retraite :**

Informations de base, aide à la constitution du dossier de retraite, litige concernant le montant de la pension, demandes de réversion.

### **CAF :**

Ouverture de droits, Trop perçus d'allocations familiales, de RSA, d'APL, aide à la déclaration de ressources

### **Sécurité Sociale :**

Dossiers de demandes d'Aide Médicale d'État, de Couverture Médicale Universelle, Complémentaire Santé Solidaire, litiges Accident du travail et invalidité

### **Mutuelle :**

Litiges sur les remboursements, les échéanciers et la prise en compte de la CSC, demandes de résiliations, demandes de devis

### **Impôts :**

Demandes d'exonération, d'échelonnement, de délai de paiement, contestation d'impôts, de taxes ou de majorations réclamées

### **MDPH :**

Constitution de dossiers, contestations de décisions, contestations du taux de handicap, explication de décisions, recours

### **Education Nationale :**

Dossiers de demande de bourse, contestation de décision de Conseil de discipline, demandes de dérogations

### **Amendes :**

Demandes d'exonération ou d'échelonnement, contestation d'infraction au code de la route ou RATP

### **Pôle Emploi :**



## NOUVELLES VOIES

Explication de décision, recours contre décision, litiges trop-perçus, demandes d'ASS

### FAMILLE

---



La majorité des demandes sont liées à la **séparation des couples, mariés ou non** ; la préoccupation principale des personnes rencontrées porte sur le droit de garde et la fixation d'une pension alimentaire pour les enfants. Concernant les procédures de divorce, les personnes sont renseignées sur les bases générales de la procédure de divorce et orientées vers un avocat en vue de décider le type de procédure à engager (par consentement mutuel, pour faute, pour rupture définitive des liens conjugaux, etc.).

Les personnes non mariées ayant cessé leur vie commune et souhaitant qu'il soit statué sur l'autorité parentale, le droit de garde, le droit de visite et une pension alimentaire ont été orientées vers la procédure adéquate devant le Juge aux Affaires Familiales, avec l'assistance d'un avocat dans les situations les plus litigieuses ou sans avocat mais avec un dossier bien constitué dans les situations sans conflits. La grande majorité des personnes souhaitant engager ce type de procédure demandait le droit de garde pour elles-mêmes et l'ont obtenu.

Quelques procédures engagées par des femmes contre leurs maris, en contribution aux charges du mariage ont abouti favorablement.

Il est à noter que nous sommes peu souvent sollicités pour des procédures en appel, quelle que soit le type de procédure engagée.

Le reste des demandes porte généralement sur la **succession et l'état civil**.

En matière de succession, les demandeurs reçoivent des informations basiques et sont orientés soit vers des permanences de chambre des notaires gratuites, soit vers des avocats du réseau Nouvelles Voies.

### TRAVAIL

---



De nombreuses demandes sont axées sur la **résolution de conflits des salariés sur le lieu de travail**, soit entre collègues, soit avec la



## NOUVELLES VOIES

---

hiérarchie, la contestation d'avertissements, la vérification de conformité du taux de rémunération avec la convention collective, la vérification de conformité des procédures de licenciement.

Nous donnons des explications et informations sur les possibilités d'actions en cas de **harcèlement moral**. Étant donné la difficulté pour les victimes de réunir des preuves du harcèlement, nous ne menons que très rarement des procédures prud'homales ou pénales. Le plus souvent, les personnes se soustraient au harcèlement soit par des arrêts maladie, soit par la démission. Notre soutien principal en matière de harcèlement est l'écoute, la rédaction de courrier à la hiérarchie pour dénoncer le harcèlement et que soient mises en place des mesures pour qu'il cesse, la délivrance d'information quant à la collecte d'éléments concrets susceptibles d'être produits dans le cadre d'une procédure.

La **délivrance d'informations** concerne également beaucoup les accidents du travail, l'inaptitude au poste et le licenciement pour inaptitude, la procédure de licenciement.

Nous soutenons des salariés en difficulté suite à la liquidation de leur société. Il est parfois difficile d'obtenir des informations et d'entrer en contact avec le mandataire judiciaire pour faire valoir les créances (salaires impayés depuis plusieurs mois, absence de justificatifs de rupture permettant l'inscription au chômage...).

Nous nous assurons en outre que les personnes sans ressources depuis plus d'un mois soient en relation avec un travailleur social.

## SANTÉ

---

- Demandes de prise en charge médicale exceptionnelle (étrangers, séjour temporaire)
- Litiges relatifs à des dépassements d'honoraires de soignants, soupçons d'erreurs ou négligences médicales
- Recours à la Commission de Recours Amiable, au Tribunal des Affaires de Sécurité Sociale (Reconnaissance de décisions médicales tels que l'Affection Longue Durée, etc. ou encore des tarifications d'accidents du travail ou de maladies professionnelles), au Tribunal du Contentieux de l'Incapacité, etc.





## INCLUSION NUMÉRIQUE

---

Notre accompagnement administratif et/ou juridique engagé lors des permanences inclut l'accompagnement des démarches par voie numérique :



- Présentation du fonctionnement des démarches en ligne
- Sensibilisation aux procédés (utilisation de boîte mail, identifiants, mots de passe, consultation des courriers, édition de documents administratifs, etc.)
- Orientation vers les partenaires qui proposent un apprentissage de l'outil informatique
- Orientation vers tous les moyens existants d'accès au numérique (applications, bornes, points d'accueil équipés)

Pour lutter contre la fracture numérique, Nouvelles Voies est en veille permanente sur les solutions émergentes et en échange étroit avec ses contacts référents des administrations (services sociaux, CAF, Cnav, Cramif, Pôle emploi).

Par ailleurs, l'Association développe une action collective d'information et de sensibilisation qui explique la dématérialisation des démarches. Cette action se veut être un vecteur de motivation pour se familiariser aux outils informatiques en lien avec les sites administratifs.