

POINTS D'ACCES AU DROIT DE LA VILLE DE PARIS

REGLEMENT DE SERVICE

Préambule : Définition des missions et des compétences des Points d'accès au droit (PAD)

Les Points d'accès au droit sont des lieux d'accueil et de permanences juridiques gratuits. Ils permettent aux habitants d'avoir accès à une information juridique de proximité, à des consultations sur leurs droits et leurs devoirs, et de bénéficier d'une aide dans leurs démarches administratives et juridiques.

Ces lieux sont gérés par une association, dans le cadre d'un marché de services passé avec la Ville de Paris, en partenariat avec la Mairie d'arrondissement de son lieu d'implantation, l'Etat, et le Conseil départemental de l'accès au droit.

Article premier : Objet du règlement

Ce règlement précise les modalités de fonctionnement des Points d'accès au droit (PAD) afin de garantir le respect des personnes et des biens mais aussi la qualité du service rendu aux usagers.

Article 2 : Champ d'application

Toute personne sollicitant le PAD est tenue de respecter le présent règlement, sous peine de sanctions (visées à l'article 7 infra), et dans le respect des lois républicaines, notamment le respect de l'autre, l'égalité, la neutralité, la laïcité et la tolérance.

Article 3 : Modalités d'accueil

3.1- Concernant les usagers

L'accès au PAD se fait sur les créneaux horaires affichés dans chaque PAD.

Les usagers sont tenus de respecter les horaires d'ouverture de la structure.

Tout usager qui se présente à l'accueil expose sa situation, afin que l'accueil identifie sa demande et l'oriente vers le bon interlocuteur. Une orientation appropriée vers une autre structure peut être effectuée dès lors que le PAD n'est pas compétent pour répondre à la demande de l'usager.

Le PAD met à disposition du public accueilli de la documentation sur l'accès au droit et les partenaires locaux.

3.2- Concernant le personnel du PAD

Le personnel du PAD s'engage à assurer un accueil bienveillant et courtois, une écoute attentive et à minimiser le temps d'attente des usagers reçus. Le personnel a une obligation de réserve, de neutralité et de discrétion.

Article 4 : Modalités de fonctionnement des permanences

Toutes les permanences sont accessibles sur rendez-vous.

Les usagers s'engagent à respecter les dates et heures de rendez-vous. Au-delà de dix minutes de retard, les rendez-vous ne sont pas garantis. En cas d'empêchement, il leur est demandé de prévenir l'accueil du PAD, dans les meilleurs délais, avant le début du rendez-vous.

Les permanences sont gratuites, anonymes, et confidentielles.

Article 5 : Respect des personnes

Il est demandé de respecter le personnel et les limites de leurs missions ainsi que les autres usagers, et notamment :

- de respecter la tranquillité des lieux, notamment de ne pas élever la voix, de ne pas utiliser les téléphones portables et de les mettre en mode silencieux,
- de rester poli,
- de respecter l'organisation de la gestion de l'accueil,
- de ne pas tenir de propos provocateurs, insultants, menaçants, ou toutes autres violences verbales ou physiques envers le personnel (chargés d'accueil, coordinateur et stagiaires), les intervenants du PAD ainsi que les usagers présents dans les locaux,
- de pouvoir être clairement identifié et ne pas dissimuler son visage d'une quelconque façon (conformément à la loi n° 2010-1192 du 11 octobre 2010 interdisant la dissimulation du visage dans l'espace public).

Article 6 : Respect des locaux

Tous les usagers s'engagent à prendre soin des locaux et équipements mis à leur disposition et à respecter la propreté des lieux.

Il est interdit d'introduire de l'alcool ou des substances illicites et de fumer dans les locaux. Les animaux sont interdits, à l'exception des chiens guides d'aveugle.

Par respect des règles de sécurité, il est interdit d'encombrer l'accès des locaux ou d'introduire tout objet illicite ou dangereux.

Il est interdit d'utiliser le matériel téléphonique et informatique réservé au personnel.

Il est interdit de circuler dans les locaux sans s'être préalablement présenté à l'accueil.

En cas de déclenchement de l'alarme incendie, les usagers doivent suivre les manœuvres d'évacuation communiquées par le responsable de l'établissement.

Article 7 : Sanctions

Des sanctions seront prises en cas de manquement grave et/ou répété au présent règlement :

- Un rappel oral et/ou écrit
- L'arrêt de l'entretien

- L'exclusion temporaire ou définitive du PAD

Le rappel écrit peut être effectué par le responsable de PAD ou la Ville de Paris, Direction des affaires juridiques.

L'exclusion de service est prononcée par la Ville de Paris, Direction des affaires juridiques, après avoir recueilli les observations des diverses parties.

Tout propos injurieux et/ou agression verbale ou physique pourra faire l'objet d'une plainte.

Constituent un outrage puni de 7 500 euros d'amende les paroles, gestes ou menaces, les écrits ou images de toute nature non rendus publics ou l'envoi d'objets quelconques adressés à une personne chargée d'une mission de service public, dans l'exercice ou à l'occasion de l'exercice de sa mission, et de nature à porter atteinte à sa dignité ou au respect dû à la fonction dont elle est investie. (Article 433-5 al.1 du Code pénal).

Article 8 : Réclamation

En cas de litige, vous pouvez vous adresser au responsable d'établissement. Un modèle de courrier de réclamation pourra vous être remis. Un recours peut être effectué auprès de la DAJ (Mairie de Paris, Direction des affaires juridiques, 4 rue de LOBAU 75196 PARIS RP).

L'intervention du Médiateur de la Ville de Paris est possible.

Article 9 : assurances / responsabilité

La Ville de Paris décline toute responsabilité pour tout dommage occasionné :

- par un usager,
- par la perte ou de la dégradation des effets personnels des usagers,
- en cas de vol ou de détérioration des objets personnels au sein de l'établissement.

Les enfants mineurs restent placés sous l'autorité et la responsabilité de leurs parents.

Délibéré par le Conseil de Paris, les 6,7 et 8 juin 2017 - délibération 2017 DAJ 10