



Guide de l'accès au droit

dans le département de la Vienne



Conseil
départemental
de l'accès
au droit

Vienne – 86



MINISTÈRE
DE LA JUSTICE

*Liberté
Égalité
Fraternité*



point-justice
Vienne

Édito

Le droit est au cœur de notre société et, par conséquent, partout dans notre quotidien : quand vous achetez un téléphone, quand vous louez un appartement, dans vos relations de travail ou dans vos rapports avec votre famille.

Il a une visée universelle, régir et réguler les relations sociales, mais il est souvent méconnu. Le développement des relations sociales, celui des relations d'affaires, des technologies ont par ailleurs entraîné son évolution vers une plus grande technicité et une plus grande spécialité. Sa connaissance et sa compréhension imposent donc souvent d'être accompagné par un ou des professionnels.

Développer cet accès au droit guidé par des professionnels est le rôle du conseil départemental de l'accès au droit, groupement d'intérêt public présidé par le président du tribunal judiciaire dont sont membres les ordres professionnels des avocats, notaires, commissaires de justice ou les associations d'aide aux victimes. Il organise ainsi des permanences juridiques gratuites sur le département de la Vienne et coordonne l'action, également gratuite, de professionnels du droit ou d'acteurs associatifs spécialisés.

Ce guide, répertoriant et présentant l'ensemble des dispositifs d'accès au droit sur le département, a vocation à être un outil à destination des travailleurs sociaux et des citoyens, qui, confrontés à une difficulté juridique ne savent pas vers qui se tourner pour trouver une solution.

Articulé autour de grandes problématiques il a vocation à être le plus spécialisé possible. Il ne doit cependant pas faire perdre de vue qu'en de nombreux points du territoire des professionnels généralistes sont à la disposition du public pour les informer et les orienter vers le bon interlocuteur. Une liste complète est présente à la fin de ce guide.

Publié pour la première fois cette année, ce guide sera actualisé et perfectionné annuellement. Il peut être utilement complété par la consultation du site internet du conseil départemental de l'accès au droit de la Vienne (www.cdad-vienne.fr) où vous trouverez des cartes interactives pour les permanences juridiques et les conciliateurs de justice.



Cyril Bousseron

Président du conseil départemental de l'accès au droit de la Vienne

Président du tribunal judiciaire de Poitiers

Table des matières

Édito 2

➤ J'ai une question sur mes droits 5

- › Numéro unique de l'Accès au droit
- › Le Conseil départemental de l'accès au droit de la Vienne (CDAD 86)
- › Le Service d'Accueil Unique du Justiciable (SAUJ) du tribunal judiciaire de Poitiers
- › « Allo Service public »
- › Centre d'Information sur les Droits des Femmes et des Familles de la Vienne (CIDFF)
- › Infodroits

➤ J'ai besoin de consulter un avocat 9

- › Les consultations gratuites
- › Votre assurance de protection juridique
- › L'aide juridictionnelle

➤ J'ai été victime d'un comportement interdit, d'une infraction 11

- › Numéro national d'aide aux victimes
- › Violences intrafamiliales et sexuelles
- › Le bureau d'aide aux victimes du Tribunal Judiciaire
- › Association d'aide aux victimes : FRANCE VICTIMES 86

➤ Je veux trouver une solution sans aller au tribunal 15

- › La conciliation et la médiation
 - › Le conciliateur de justice
 - › Un conciliateur particulier : le conciliateur fiscal
 - › Le médiateur

➤ J'ai un problème avec une administration 19

- › Le Défenseur des droits
- › La Commission Nationale de l'Informatique et des Libertés (CNIL)
- › La Commission d'Accès aux Documents Administratifs (CADA)
 - › Comment demander l'extrait de son casier judiciaire ?
- › Le médiateur administratif de la CAF
- › Le médiateur de la CPAM
- › France Services

➤ Un enfant, un adolescent a un problème, une question 25

- › Enfance en danger
- › Enfance et partage (aide à l'enfance maltraitée)
- › Harcèlement scolaire
- › Association Avoc'Enfants
- › Centre Régional Information Jeunesse Nouvelle-Aquitaine (CRIJ)

➤ Je suis étranger 29

- › Association la Cimade Centre-Ouest
- › Le Toit du Monde

➤ J'ai un souci avec mon travail / mon entreprise 31

- › « Ma question en droit du travail »
- › Les chambres consulaires
- › La Mission Locale d'Insertion du Poitou (MLIP)

➤ J'ai subi un accident et / ou je suis en situation de handicap 35

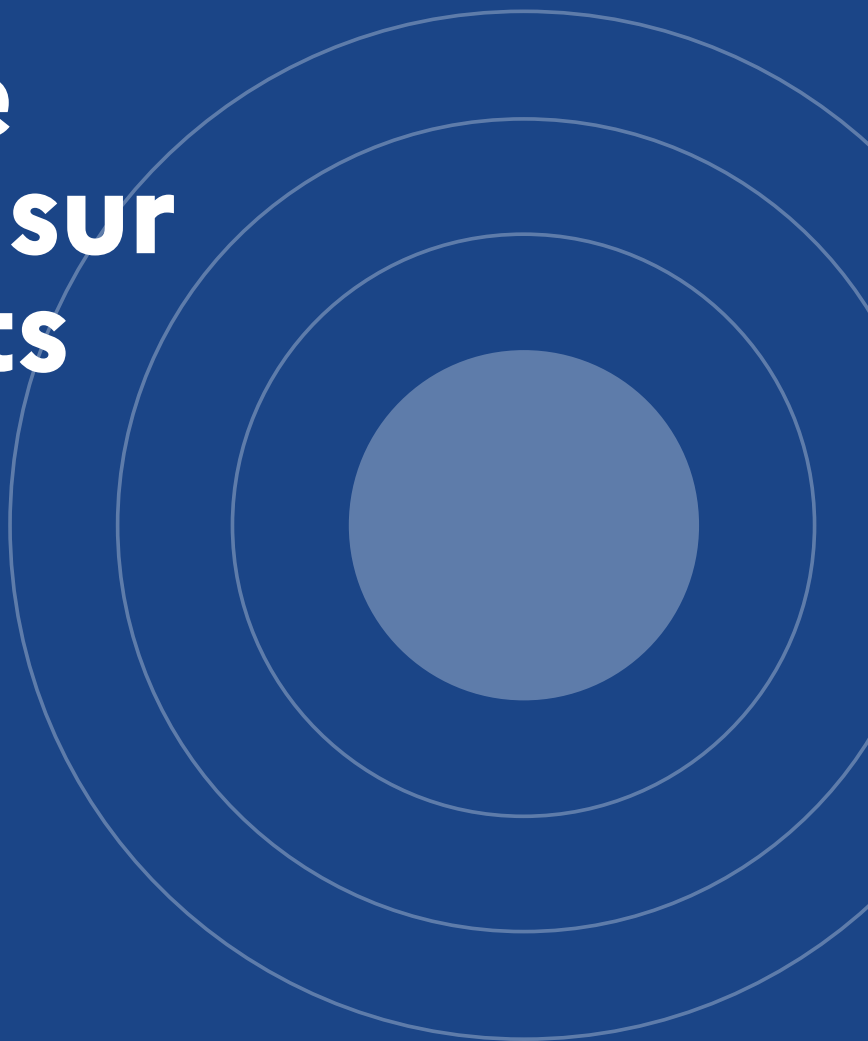
- › Numéro vert dédié aux personnes handicapées en difficulté et à leurs proches



› Maltraitance des personnes âgées et des personnes handicapées	
› La Maison Départementale des Personnes Handicapées (MDPH) de la Vienne	
› Les Centres Locaux d'Information et de Coordination gérontologiques (CLIC)	
› La FNATH	
› APF France handicap	
➤ J'ai un problème avec mon logement.....	39
› La Commission Départementale de Conciliation (CDC)	
› Association Départementale d'Information pour le Logement (ADIL)	
➤ J'ai un problème avec un produit acheté ou un abonnement	43
› Direction Générale de la Concurrence, de la Consommation et de la Répression des Fraudes (DGCCRF)	
› UFC Que choisir	
➤ Je ne parviens plus à faire face à mes dettes	45
› Assurance Banque Epargne Info Service	
› La Commission de Surendettement des Particuliers (CSP)	
› Les points conseil budget	
› Solidarité Paysans Poitou-Charentes	
› Crésus Poitou-Charentes 86	
Les permanences juridiques gratuites dans le département.....	48
› Poitiers	
› Châtelleraut	
› Loudun	
› Monts-sur-Guesnes	
› Montmorillon	
› Civray	
› Gençay	
› Mirebeau :	
› Neuville-de-Poitou	
› Chauvigny	
› Fontaine Le Comte	
› Civray	
› Vouillé	
› Valence en Poitou	
› Montmorillon	
› Jaunay-Marigny	
Carte des consultations juridiques gratuites.....	52



**→ J'ai une
question sur
mes droits**



→ Numéro unique de l'Accès au droit

30 39

Vous souhaitez obtenir une information ou une information juridique ?
Vous avez une question sur une affaire en cours ?

Accessible depuis l'Outre-mer :

09 70 82 31 90

→ Le Conseil départemental de l'accès au droit de la Vienne (CDAD 86)

↳ **CDAD DE LA VIENNE**

05 16 08 08 30

- › 4 boulevard du Maréchal de Lattre de Tassigny – 86000 POITIERS
- › cdad-vienne@justice.fr
- › www.cdad-vienne.fr

→ Le Service d'Accueil Unique du Justiciable (SAUJ) du tribunal judiciaire de Poitiers

Le Service d'Accueil Unique du Justiciable a une mission d'information et de réception d'actes au sein du tribunal judiciaire de Poitiers. Il accompagne les justiciables dans leurs demandes d'aide juridictionnelle.

Il regroupe l'accueil de l'ensemble des services du tribunal de 8h30-12h à 13h30-17h.

05 16 08 06 78

- › Tribunal judiciaire de Poitiers
4 Boulevard du Maréchal de Lattre de Tassigny – 86000 POITIERS
- › accueil-poitiers@justice.fr

→ « Allo Service public »

Service d'orientation des usagers, en lien avec les centres interministériels de renseignements administratifs, concernant toutes les informations sur vos droits, vos obligations et sur les démarches à accomplir

39 39

Horaires :

- › Lundi : 8h30 à 18h15
- › Mardi : 8h30 à 13h
- › Mercredi : 8h30 à 13h
- › Jeudi : 8h30 à 18h15
- › Vendredi : 13h à 17h



→ Centre d'Information sur les Droits des Femmes et des Familles de la Vienne (CIDFF)

Lieu d'accueil et d'écoute gratuite, individuelle et confidentielle, le CIDFF informe, oriente et accompagne le public sur l'ensemble des problématiques juridiques.

Des juristes vous écoutent et vous orientent dans vos démarches sur rendez-vous individuel ou téléphonique.

Un numéro unique est disponible pour toute demande d'information juridique :

05 40 24 62 62

(du lundi au jeudi de 9h à 12h et de 14h à 16h, le vendredi de 9h à 16h)

Horaires :

- › Du lundi au vendredi de 9h à 12h30
- › Le mardi de 14h à 16h30

› **CIDFF DE LA VIENNE**

05 49 88 04 41

- › 33 avenue Rhin et Danube
86000 POITIERS
- › <https://nouvelleaquitaine-fr.cidff.info/cidff-vienne/centre-9.html>

Permanences à Poitiers, Châtelleraut et Montmorillon.

→ Infodroits

L'association Infodroits organise des permanences d'informations juridiques dans le département de la Vienne sur l'ensemble des problèmes de droits.

Les permanences sont accessibles sur rendez-vous :

05 56 45 25 21

› **POITIERS**

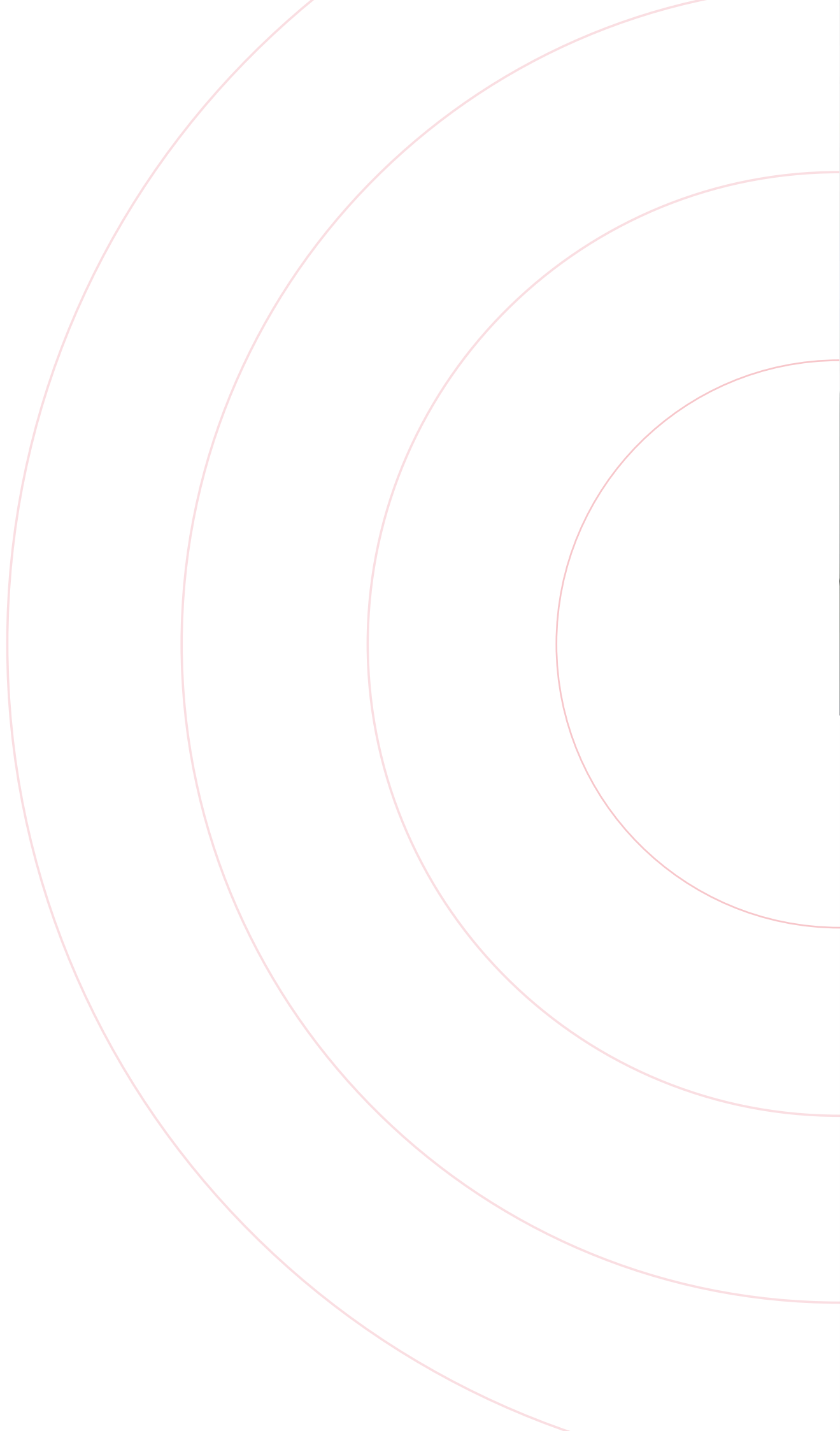
- › **Centre d'animation CAP SUD**
28 rue de la Jeunesse
- › **Centre d'animation des Couronneries**
37 rue Pierre de Coubertin
- › **Maison des 3 Quartiers**
25 rue du général Sarraill
- › **Maison de quartier SEVE**
11 boulevard Saint-Just

› **CHATELLERAULT**

- › **CSC d'Ozon**
1 rue Emile Littré

› **GENÇAY**

- › **Mairie**
15 place du Marché





**→ J'ai besoin de
consulter un
avocat**

→ Les consultations gratuites

Les avocats ont pour mission d'informer, de conseiller, d'assister, de représenter et de défendre.

Les avocats fixent librement leurs tarifs. Des permanences gratuites sont financées par certains organismes, notamment le Conseil Départemental de l'Accès au Droit de la Vienne.

Ces consultations sont sur rendez-vous pris par téléphone ou internet dans les points justice :

➤ POITIERS

- › Mairie de quartier de Saint-Éloi

30 39

- › **Pour les professionnels :** Chambre des métiers et de l'artisanat de la Vienne

05 49 88 13 01

- › **Pour les professionnels :** Chambre de commerce et d'industrie de la Vienne

05 49 60 98 00

- › **Pour les moins de 25 ans :** Centre Régional d'information Jeunesse

05 49 60 68 68

- › **En cabinet :** via internet
www.adwconsult.fr/consultation.php

➤ CHÂTELLERAULT

- › Tribunal de proximité

05 16 86 10 00

ou

30 39

➤ CIVRAY

- › Mairie

05 49 87 00 49 ou 30 39

➤ LOUDUN

- › Hôtel de Ville

05 49 98 15 38 ou 30 39

➤ MONTS-SUR-GUESNES

- › Par téléphone

05 49 22 26 74

➤ MONTMORILLON

- › Maison de l'État

05 49 47 25 22

ou

30 39

→ Votre assurance de protection juridique

Vous avez pu souscrire un contrat de protection juridique de manière spécifique ou avec un autre produit d'assurance.

Cette protection juridique peut vous fournir

une information juridique, vous accompagner dans certaines démarches ainsi que prendre en charge vos frais d'avocats.

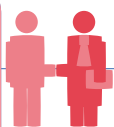
→ L'aide juridictionnelle

L'aide juridictionnelle peut prendre en charge vos frais d'avocat.

Cette aide est accordée sous condition de revenus. Elle peut être accordée sans cette vérification et de manière provisoire aux mineurs.

Les espaces France Services peuvent vous accompagner dans votre demande d'aide juridictionnelle. Elles sont listées en page 23 et 24 de ce guide. **Il est possible de faire une demande en ligne :**

- › <https://www.aidejuridictionnelle.justice.fr>





**→ J'ai été
victime d'un
comportement
interdit, d'une
infraction**

En cas d'urgence, appelez la police ou la gendarmerie en composant le **17** ou le **112** d'un portable (appel gratuit).

→ **Numéro national d'aide aux victimes**

116 006

Le numéro national d'aide aux victimes vous écoute et vous oriente vers un réseau d'associations et de services. Les professionnels de ce réseau vous accueillent, vous soutiennent et vous informent gratuitement et en toute confidentialité.

Numéro gratuit et disponible 24h/24

Site internet : <http://www.justice.gouv.fr/aide-aux-victimes-10044/116006-12126/>

→ **Violences intrafamiliales et sexuelles**

Plusieurs sites internet :

- › <https://arretonslesviolences.gouv.fr/>
Pour s'informer sur ses droits et les dispositifs de lutte existants.
- › <https://www.service-public.fr/cmi>

➤ **POUR FAIRE UN SIGNALEMENT**

Il est aussi possible d'envoyer un SMS au :

114

➤ **POUR ÊTRE ÉCOUTÉ ET OBTENIR DES INFORMATIONS**

39 19

Violences Femmes Info

Numéro d'écoute, anonyme et gratuit, 7j/7, accessible 24h/24.

Il procure un accueil pour femmes victimes de violences (écoute, orientation, accompagnement).

➤ **POUR UN HÉBERGEMENT D'URGENCE**

115



→ Le bureau d'aide aux victimes du Tribunal Judiciaire

Il écoute et accompagne les victimes en les informant sur leurs droits et devoirs. Il leur explique le fonctionnement judiciaire et les procédures en cours les concernant. Il a pour mission de récupérer les coordonnées des victimes qui ne se sont pas manifestées avant les audiences pour les informer sur la date de l'audience et sur leurs droits. Il oriente et accompagne les victimes le jour de l'audience. Cet accompagnement est systématique lors des sessions de Cour d'assises.

Contactez le tribunal judiciaire de Poitiers au :

05 16 08 04 40

ou France Victimes 86.

Le bureau d'aide aux victimes est ouvert le :

- › Lundi de 14h à 16h30
- › Mardi de 14h à 16h45
- › Mercredi de 14h à 16h30
- › Jeudi de 9h15 à 12h15 et de 14h à 16h45
- › Vendredi de 9h15 à 12h15 et de 14h à 16h45

➤ BUREAU D'AIDE AUX VICTIMES

05 49 88 01 13

- › Cité judiciaire, 4 boulevard du Maréchal de Lattre de Tassigny
86000 POITIERS
- › france.victimes86@adsea86.fr

→ Association d'aide aux victimes : FRANCE VICTIMES 86

Le service d'aide aux victimes accueille toute personne qui se sent directement ou indirectement atteinte dans son intégrité.

Il remplit plusieurs missions :

- › **Informier et renseigner** les victimes sur la procédure pénale (exemple : modalités d'un dépôt de plainte, sur l'état d'avancement de la procédure en cours...)
- › **Accompagner** la victime dans les démarches administratives (dossiers CIVI, SARVI, constitution parties civiles, accompagner les victimes aux audiences...)
- › **Orienter** les personnes victimes vers nos partenaires (psychologues, avocats...)
- › **Écouter** les personnes victimes et les accompagner psychologiquement au cours de la procédure pénale

France Victimes 86 dispense plusieurs permanences hebdomadaires tenues par des juristes :

- › Le lundi après-midi à la mairie de Châtelleraut
- › Le jeudi après-midi au centre régional d'information jeunesse de Poitiers
- › Le mardi matin à la maison des services publics de Saint-Éloi
- › En mairie, en milieu rural (Civray, Loudun, Montmorillon) à la demande.

➤ SERVICE D'AIDE AUX VICTIMES (FRANCE VICTIMES 86)

05 49 88 01 13

- › 16 rue demi-lune, 86000 POITIERS
- › france.victimes86@adsea86.fr





**→ Je veux trouver
une solution sans
aller au tribunal**

Avant de saisir le juge, vous pouvez tenter de régler amiablement votre litige par une conciliation ou une médiation. Vous pouvez toujours recourir à un de ces modes amiables de règlement des différends, même au cours d'une procédure judiciaire.

Vous devez obligatoirement tenter de trouver une solution amiable à votre différend avant de saisir le juge lorsque le montant de vos demandes est inférieur ou égal à 5 000 €.

→ La conciliation et la médiation

La conciliation et la médiation sont des modes amiables de règlement des différends. Ils permettent de mettre fin à un conflit (de voisinage, familial, commercial, successoral ...) en trouvant un accord amiable avec l'aide d'un tiers, le conciliateur ou le médiateur.

Le conciliateur est un bénévole qui intervient gratuitement et recherche avec les parties une solution acceptable pour tous.

Le médiateur est un tiers professionnel payant dont le rôle va être d'aider les parties à trouver une solution à leur litige. Contrairement au conciliateur, il ne va pas rechercher une solution au conflit mais il va aider les parties à trouver, par elles-mêmes, un accord qui pourra être accepté par tous.

Pour y parvenir, chacun de ces deux acteurs va convoquer les parties, les rencontrer par le biais de réunions en présentiel ou à distance, les écouter, échanger, afin de renouer le dialogue entre les parties et rechercher ou aider à rechercher une solution au conflit qui sera acceptée par tous.

Un procès-verbal d'accord (partiel ou total) peut être signé à l'issue du processus. Il pourra être homologué par un juge et aura alors la force d'un jugement en justice.

Si les parties ne sont pas parvenues à un accord ou seulement à un accord partiel, elles peuvent toujours saisir le juge afin qu'il tranche leur différend ou les points sur lesquels les parties n'ont pas trouvé d'accord.

Recourir à la conciliation ou à la médiation, même si aucun accord n'est trouvé à l'issue du processus ou seulement un accord partiel, n'est jamais une perte de temps : cela permet d'apaiser les conflits, de renouer le dialogue et d'avancer malgré tout dans la résolution du litige.

Le conciliateur de justice

Le Conciliateur de justice est une personne bénévole nommée par le Premier Président de la Cour d'appel et chargée de rechercher une solution à l'amiable pour résoudre certains litiges civils (trouble du voisinage, problème de mitoyenneté, conflit entre propriétaire et locataire, etc.). Il peut être saisi directement par les personnes en conflit ou, avec leur accord, être désigné par le juge saisi du litige.

Si les parties parviennent à un arrangement, même partiel, le conciliateur établit un constat d'accord daté et signé par les intéressés et lui-même.

La conciliation est gratuite.

Vous pouvez trouver les informations de contact des conciliateurs de justices sur :

› www.cdad-vienne.fr/les-conciliateurs-de-justice-de-la-vienne/





Un conciliateur particulier : le conciliateur fiscal

Le conciliateur fiscal départemental est compétent notamment dans les domaines suivants :

- › Les questions en matière fiscale d'assiette, de recouvrement, de contentieux (à la suite d'une réclamation ou d'une demande gracieuse) ;
- › Les litiges ayant trait à la qualité du service rendu à l'utilisateur et, plus particulièrement, au respect des engagements qualité de service contenus dans le « référentiel Marianne ».

Si vous avez un problème de déclaration, de calcul ou de paiement de l'impôt, vous devez contacter en premier votre centre des finances publiques. Si, après cette première démarche, vous n'avez pas obtenu satisfaction auprès de ce service, vous pouvez vous adresser au conciliateur fiscal départemental.

➤ **CONCILIATEUR FISCAL DÉPARTEMENTAL**

- › Conciliateur Fiscal Départemental
86003 POITIERS Cedex
- › conciliateur86@dgfip.finances.gouv.fr

Le médiateur

Le médiateur est une personne indépendante, choisie par les parties ou désignée par un juge saisi d'un litige, qui a pour mission d'aider ces parties à tenter de parvenir de façon volontaire et responsable à un accord contenant une solution mutuellement satisfaisante et constructive pour l'avenir, en vue de la prévention ou résolution amiable de leur différend.

La médiation intervient dans différents domaines à la fois civil, commercial, familial ou social. **La liste des médiateurs inscrits auprès de la cour d'appel de Poitiers est consultable sur le site de la cour d'appel :**

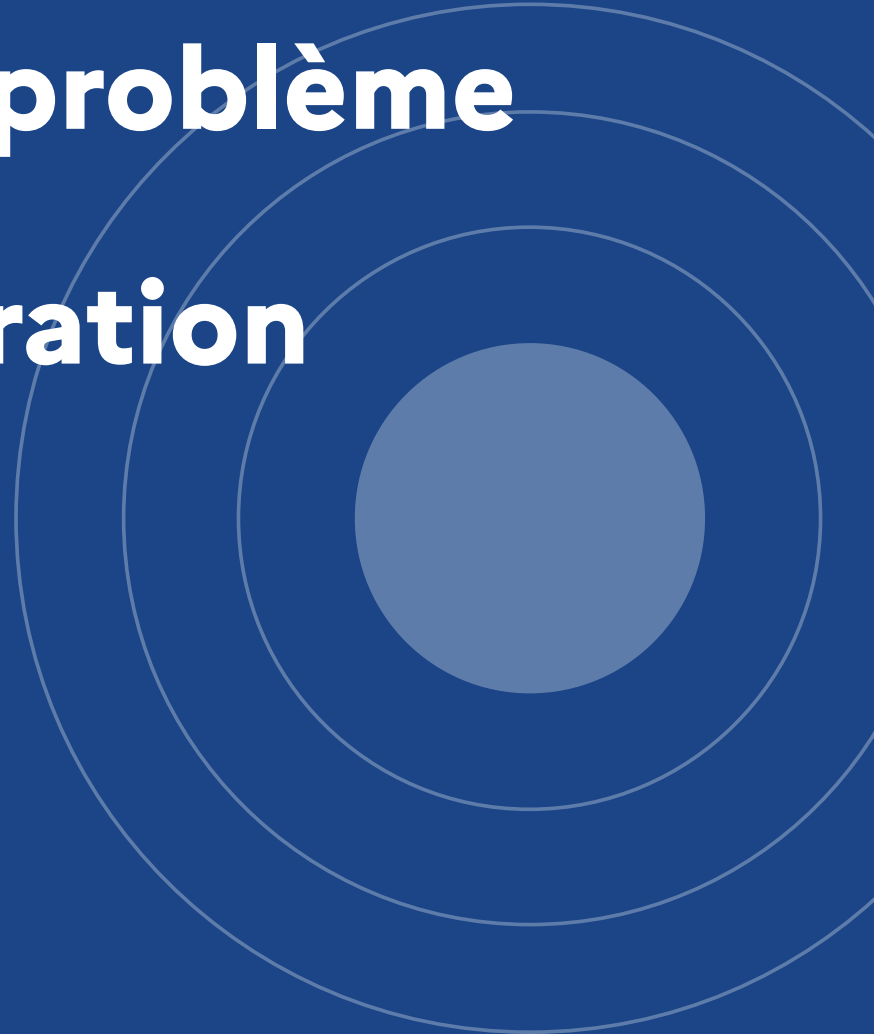
- › www.cours-appel.justice.fr/poitiers/conciliateurs-de-justice-et-mediateurs-de-justice

La médiation est un processus payant.





**→ J'ai un problème
avec une
administration**

A series of concentric circles in a lighter shade of blue, centered on the right side of the dark blue background, creating a ripple effect.

→ Le Défenseur des droits

Le Défenseur des droits est une institution indépendante de l'État. Créée en 2011 et inscrite dans la Constitution, elle s'est vue confier deux missions :

- › Défendre les personnes dont les droits ne sont pas respectés ;
- › Permettre l'égalité de tous et toutes dans l'accès aux droits.

Toute personne physique (un individu) ou toute personne morale (une société, une association ...) peut le saisir directement et gratuitement lorsqu'elle :

- › Pense être discriminée ;
- › Constate qu'un représentant de l'ordre public (police, gendarmerie, douane...) ou privé (un agent de sécurité) n'a pas respecté les règles de bonne conduite ;
- › A des difficultés dans ses relations avec un service public (Caisse d'Allocations Familiales, France Travail, retraite...) ;

- › Estime que les droits d'un enfant ne sont pas respectés.

Au niveau local, le Défenseur des droits est représenté par des délégués du Défenseur des droits qui tiennent des permanences dans l'ensemble du département.

➤ DÉFENSEUR DES DROITS

09 69 39 00 00

- › Défenseur des droits, Libre réponse 71120 – 75342 PARIS CEDEX 07
- › www.defenseurdesdroits.fr/fr
- › **Trouver un délégué du Défenseur des droits :**
www.defenseurdesdroits.fr/fr/office#86
- › **Saisir en ligne le Défenseur des droits :**
www.defenseurdesdroits.fr/fr/saisir

→ La Commission Nationale de l'Informatique et des Libertés (CNIL)

Cette autorité administrative indépendante a pour mission essentielle de protéger la vie privée et les libertés individuelles ou publiques en veillant au respect de la loi « informatique et libertés » et du règlement européen relatif à la protection des données personnelles (dit « RGPD »).

Le CNIL a une mission d'information des personnes et répond aux demandes des particuliers. Elle veille à ce que les citoyens accèdent aux données contenues dans le traitement les concernant. Toute personne peut s'adresser à la CNIL en cas de difficulté dans l'exercice de ses droits en lui adressant une plainte. Les plaintes concernent la réputation en ligne, le commerce, la vidéosurveillance, la géolocalisation des véhicules, les contestations d'inscription dans un fichier bancaire.

Elle exerce un contrôle sur les obligations des organismes publics ou privés collectant dans des fichiers des données personnelles et garantit le respect des droits reconnus aux citoyens pour préserver leur vie privée

(droit d'information, droit d'opposition, droit d'accès, droit de rectification ...).

Elle est chargée notamment de recevoir et d'instruire les plaintes relatives à la mise en œuvre des fichiers contenant des informations personnelles.

Lorsqu'elle est saisie par un particulier, la CNIL peut intervenir comme médiateur afin de trouver une solution amiable au litige ou effectuer des contrôles sur place.

Elle dispose également d'un pouvoir de sanctions, graduées, à l'égard des responsables de fichiers d'informations personnelles (avertissement, mise en demeure, sanctions pécuniaires, injonction...).

➤ CNIL

01 53 73 22 22

- › Commission Nationale Informatique et Libertés – 3 place de Fontenoy – TSA 80715 – 75334 PARIS CEDEX 07 (**la CNIL n'accueille pas le public**).
- › www.cnil.fr



→ La Commission d'Accès aux Documents Administratifs (CADA)

La Commission d'accès aux documents administratifs est une autorité administrative indépendante chargée de veiller à la liberté d'accès aux documents administratifs et aux archives publiques ainsi qu'à la réutilisation des informations publiques.

Elle peut être saisie par les personnes (physiques ou morales) qui se sont vues opposer une décision défavorable en matière d'accès aux documents administratifs ou de réutilisation des informations publiques. La commission peut aussi être saisie, à titre de conseil, par les administrations sollicitées en ces matières.

Elle publie annuellement un rapport d'activité, elle publie régulièrement la liste des avis favorables émis par la commission.

➤ CADA

- › Commission d'Accès aux Documents Administratifs / TSE 50730 – 75334
PARIS CEDEX 07
- › cada@cada.fr

Pour connaître le numéro de téléphone à contacter, il faut se rendre sur la site internet de la CADA car le numéro change toutes les semaines : www.cada.fr

Il existe d'autres autorités administratives indépendantes et autorités publiques indépendantes dont vous trouverez la liste sur le site :
<https://www.vie-publique.fr/fiches/20238-autorites-administratives-independantes-aai-et-api>

Comment demander l'extrait de son casier judiciaire ?

- › Sur le site internet du Casier judiciaire national sur <https://casier-judiciaire.justice.gouv.fr/> ou en passant par le site Justice.fr
- › Par courrier (réponse sous 2 semaines), en adressant ce formulaire à l'adresse suivante :
**Casier judiciaire national – 44317
NANTES CEDEX 3**

La copie d'une pièce d'identité est obligatoire pour les personnes nées hors de France.

Si vous êtes né à Wallis-et-Futuna, en Nouvelle-Calédonie ou en Polynésie française, vous devez vous adresser au greffe du tribunal dont dépend votre lieu de naissance.

L'obtention de l'extrait est gratuite. Il n'est pas nécessaire de joindre d'enveloppe ou de timbre pour la réponse.

→ Le médiateur administratif de la CAF

En cas de difficulté persistante avec la CAF, de refus d'une prestation ou en cas de récupération d'indus, il est possible de saisir le médiateur administratif de la CAF.

Le médiateur est tenu par le secret professionnel, il reste impartial et neutre et s'assure de l'accès au droit, dans le respect de la réglementation en vigueur.

L'action du médiateur concerne les prestations familiales et sociales individuelles versées par la Caf. La médiation administrative est un service offert à tous les allocataires.

La médiation a pour effet de suspendre les délais de recours à compter de la recevabilité de la demande. Dans tous les cas, le médiateur accuse réception de la demande.

En tous les cas, il est impératif de bien respecter les mentions indiquant les voies de recours indiquées sur les courriers de la CAF.

Pour saisir le médiateur administratif de la CAF :

- › Via votre compte allocataire :
 - Soit en utilisant la démarche en ligne : **Contactez ma Caf/Comment faire une**

réclamation/Saisir le médiateur

- Soit en écrivant un mail / **Contactez ma Caf/Envoyer un mail**, en adressant votre message à l'attention du médiateur administratif

- › **Par courrier :** à l'attention du médiateur administratif, à l'adresse de la CAF :
41 Rue du Touffenet CS 40000
86044 POITIERS

→ Le médiateur de la CPAM

Vous avez déposé une réclamation auprès de votre caisse d'assurance maladie. Si elle n'aboutit pas, vous pouvez ensuite saisir le médiateur de votre caisse d'assurance maladie.

Après un examen attentif, si le dossier relève de sa compétence, le médiateur le prendra en charge jusqu'à sa résolution.

L'objectif est de faire émerger, dans le respect de la règle de droit, une solution acceptable par les deux parties, assortie de toutes les explications nécessaires à une bonne compréhension.

Vous pouvez aussi saisir directement le médiateur de votre caisse d'assurance maladie si vous estimez être victime d'un refus

de soins ou si votre réclamation concerne vos relations avec un médecin lorsque, par exemple, vous rencontrez des difficultés pour obtenir un rendez-vous chez un médecin spécialiste dans des délais satisfaisants.

Saisir le médiateur suspend le délai de recours pour contester une décision prise par l'Assurance Maladie. Dans l'hypothèse où le médiateur confirme qu'il prend en charge votre demande, le délai de recours est suspendu le temps de la médiation.

Vous pouvez saisir le médiateur :

- › Depuis votre compte Ameli
- › Par courrier auprès de la CPAM (41 rue du Touffenet 86000 POITIERS)

→ France Services

Activité, santé, famille, retraite, accès aux droits, logement, impôts, emploi, accueil, information et orientation, aide à l'utilisation des services en ligne, facilitation administrative, facilitation de la mise en relation.

Chaque France Services est un guichet unique donnant accès en moins de 30 minutes à un service public de qualité. Au moins deux agents, formés pour accompagner dans les démarches administratives du quotidien, vous accueillent dans un lieu de

vie agréable et convivial, ayant obtenu le label France Services.

Pour résoudre les démarches les plus complexes, les agents peuvent aussi s'appuyer sur leurs correspondants au sein du réseau des neuf partenaires : la Direction départementale des finances publiques, la Caisse d'assurance maladie, l'Assurance retraite, France Travail, la Poste, la Mutualité sociale agricole, la Caisse d'Allocations Familiales, les ministères de l'Intérieur et de la Justice.



France Services

➤ POITIERS - PIMMS MEDIATION

05 49 52 67 66

- › 15 avenue de la Fraternité
- › poitiers.st-eloi@pimms.org

➤ POITIERS - FRANCE SERVICES « D'CLICS »

- › Rue des frères Montgolfier – La Blaiserie
- › dclics@lablaiserie.org

➤ POITIERS - FRANCE SERVICES 3 CITÉS

- › 7 rue de la Vallée Monnaie
- › tousconnectes@3cites-csc86.org

➤ CHATELLERAULT - OZON

05 49 23 58 19

- › Centre socio-culturel
- › 1 rue Emile Littré
- › chattellerault-plaine-ozon@france-services.gouv.fr

➤ BONNEUIL-MATOURS

05 49 85 23 82

- › Rue de la Poste
- › bonneuil-matours@france-services.gouv.fr

➤ BUXEROLLES

05 49 38 38 58

- › 12 rue de l'hôtel de Ville
- › buxerolles@france-services.gouv.fr

➤ CIVRAY

05 49 87 92 34

- › Maison Départementale des Solidarités de Proximité,
- › 11 rue du Salvador
- › civray@france-services.gouv.fr

➤ MDS CHAUVIGNY

05 49 46 41 56

- › 7 rue des entrepreneurs – Zone de Peuron
- › chauvigny@france-services.gouv.fr

➤ DANGE-SAINT-ROMAIN

05 49 23 70 86

- › 2 place de la Promenade – 1^{er} étage
- › dange-saint-romain@france-services.gouv.fr

➤ GENCAY

05 16 83 80 86

- › Place du Champ de Foire
- › gencay@france-services.gouv.fr
- › mairie@gencay.fr

➤ MULTI-SITES DE LA CCHP

05 49 51 93 07

- › 5 sites : Boivre la Vallée, Ayron, Mirebeau, Neuville de Poitou, Vouzailles
- › franceservices@cc-hautpoitou.fr

➤ MDS JAUNAY-MARIGNY

05 49 00 43 73

- › 3 rue Evariste Galois – ZAE de Chalembert
- › jaunay-marigny@france-services.gouv.fr

➤ LES TROIS MOUTIERS

05 49 22 26 77

- › 3 rue des Deniers
- › les-trois-moutiers@france-services.gouv.fr
- ›
- ›
- ›

France Services (suite)

➤ LENCLOITRE

05 49 23 70 87

- › 1 place du Général Pierre – 1^{er} étage
- › lencloitre@france-services.gouv.fr

➤ LUSIGNAN

05 49 89 07 52

- › 7 rue des Enjambes
- › france-services@grandpoitiers.fr

➤ MONCONTOUR

05 49 22 88 86

- › 30 rue Maxime Ridouard
- › moncontour@france-services.gouv.fr

➤ MONTS-SUR-GUESNES

05 49 22 26 74

- › 11 place Frezeau de la frezellièrre
- › monts-sur-guesnes@france-services.gouv.fr

➤ PLEUMARTIN

05 49 23 70 88

- › 32 rue des Acacias
- › pleumartin@france-services.gouv.fr

➤ NAINTRÉ

05 61 34 74 22

- › 15 avenue Jean Jaurès
- › naintre@france-services.gouv.fr

➤ MONTMORILLON

05 49 913 91 85

- › 2 avenue Jean Moulin
- › montmorillon@france-services.gouv.fr

➤ SAINT-JULIEN-L'ARS

05 49 56 71 24

- › 5 rue de la Poste
- › mairie.stjulienlars@wanadoo.fr

➤ SAINT-MARTIN-LA-PALLU

05 49 54 59 60

- › 15 route de Lencloître
Vendeuvre-du-Poitou
- › saint-martin-la-pallu@france-services.gouv.fr

➤ VALENCE-EN-POITOU

05 49 03 10 55

- › 8 rue Hemmoor – COUHÉ
- › franceservices@valenceenpoitou.fr

➤ VIVONNE

05 49 43 87 75

- › Rue de la Mairie
- › vivonne@france-services.gouv.fr

➤ VOUILLÉ

05 49 01 51 04

- › 11 rue Gambetta
- › vouille@france-services.gouv.fr





→ Un enfant, un adolescent a un problème, une question

→ Enfance en danger

119

(appel gratuit – 7 jours/7 – 24h/24)

Site internet :
www.allo119.gouv.fr

→ Enfance et partage (aide à l'enfance maltraitée)

Écoute, information et conseil : vous oriente vers un suivi psychologique, un juriste spécialisé en victimologie ou ouvre un dossier juridique pour vous accompagner dans vos démarches.

Ouvert du lundi au jeudi de 9h à 13h et de 14h à 17h, et le vendredi de 9h à 13h.

➤ NUMÉRO VERT « STOP MALTRAITANCE »

08 00 05 12 34

➤ NUMÉRO VERT « ALLO PARENTS BÉBÉ »

08 00 00 34 56

➤ FAIRE UN SIGNALEMENT À LA CELLULE DE RECUEIL D'INFORMATIONS PRÉOCCUPANTES DE LA VIENNE (CRIP)

05 49 45 93 61

- › signalement-enfance@departement86.fr
- › **Horaires :**
lundi au jeudi de 8h30 à 12h30 et de 13h30 à 17h00
le vendredi de 8h30 à 12h30 et de 13h30 à 16h30

→ Harcèlement scolaire

➤ POUR SIGNALER UN HARCÈLEMENT

30 20

(dispositif gratuit joignable du lundi au vendredi de 9h à 20h et de 9h à 18h le samedi). Ce numéro national propose une écoute, des conseils et une orientation aux appelants.

➤ EN CAS DE CYBER HARCÈLEMENT

30 18

(dispositif gratuit et confidentiel joignable du lundi au vendredi de 9h à 20h et le samedi de 9h à 18h). Il y a aussi l'**application 30 18** proposant un tchat, des fiches pratiques et une possibilité de stockage de preuves. Téléchargeable sur les plateformes habituelles iOS et Google Play.

➤ NUMÉRO DÉDIÉ MIS EN PLACE PAR L'ACADÉMIE DE POITIERS

05 16 52 63 66



→ Association Avoc'Enfants

Avoc'Enfants est une association d'avocats garantissant conseils et accompagnement auprès des mineurs et des jeunes majeurs devant toutes les juridictions où leurs intérêts sont en jeu.

Un avocat d'Avoc'Enfants peut vous écouter, vous conseiller et vous défendre sans la présence des parents, en respectant le secret professionnel. Il intervient notamment dans les situations suivantes :

- › Séparation des parents
- › Vous avez commis une infraction
- › Vous vous interrogez sur vos droits
- › Vous avez été agressé(e) physiquement ou sexuellement
- › Vous avez été placé(e) ou risqué d'être placé(e) en dehors de votre famille
- › Vous êtes victime de harcèlement

→ Centre Régional Information Jeunesse Nouvelle-Aquitaine (CRIJ)

Le CRIJ accueille gratuitement et anonymement les mineurs et jeunes majeurs pour les informer et les accompagner sur tous les sujets qui les intéressent. Il permet d'orienter les usagers vers les professionnels et dispositifs adaptés aux besoins de la personne.

➤ AVOC'ENFANTS

- › avocenfants@avocats-poitiers.com
- › Avoc'Enfants, Maison de l'Avocat, 4 bis boulevard de Lattre de Tassigny— CS 90373 86009 POITIERS CEDEX

➤ CRIJ

05 49 60 68 68

- › 45 place Charles de Gaulle – 86000 POITIERS
- › poitiers@crijna.fr
- › **Horaires d'ouverture** : lundi de 14h à 17h et du mardi au vendredi de 10 à 12h / de 14h à 17h





→ Je suis étranger

→ Association la Cimade Centre-Ouest

La Cimade est une association nationale créée en 1939 pour venir en aide aux personnes déplacées. Son rôle consiste à accueillir, orienter et défendre les étrangers confrontés à des difficultés administratives et juridiques.

Elle intervient également dans huit centres de rétention administrative, où sont maintenus les étrangers en instance d'expulsion, Elle intervient également dans 75 établissements pénitentiaires. Elle facilite l'accès aux droits du public étranger ou d'origine

étrangère.

Enfin, elle informe et sensibilise l'opinion publique sur les réalités migratoires : mobilisations, presse, site Internet, réseaux sociaux...

➤ CIMADE CENTRE-OUEST

05 49 88 68 04

- › 6 place Prosper Mérimée 86000 POITIERS
- › poitiers.permanence@lacimade.org

→ Le Toit du Monde

05 49 41 13 40

Le Toit du Monde est un centre social interculturel qui accueille et accompagne le public de toutes origines. Il valorise la diversité culturelle sur notre territoire et mène des actions de lutte pour l'égalité. Il assure des interventions en milieu scolaire et des formations.

Le Toit du Monde est composé de plusieurs secteurs :

➤ NUMÉRIQUE

Le secteur du numérique propose des ateliers afin de savoir se servir d'un ordinateur, d'un smartphone ou d'une tablette dans la vie quotidienne, en passant par la découverte de l'outil numérique, les démarches administratives comme la CAF ou encore France Travail.

- › Permanence le mardi après-midi sur rendez-vous

➤ ACCÈS AU DROIT

Le service d'accès au droit est spécialisé dans le droit des personnes étrangères (démarche pour obtenir ou renouveler un titre de séjour, pour faire venir sa famille en France ou encore pour acquérir la nationalité française). Ce service propose de l'information, du conseil et de l'aide dans la réalisation des démarches administratives.

Il faut prendre rendez-vous au **07 52 02 94 05** (entre 14h et 17h du lundi au vendredi). Les rendez-vous ont lieu au 12 rue des Carmélites 86000 POITIERS.





**→ J'ai un souci
avec mon travail /
mon entreprise**

→ « Ma question en droit du travail »

0 806 000 126

Les services de renseignements donnent des informations juridiques générales relatives au Code du travail, aux conventions collectives et à la jurisprudence sociale aux salariés et aux employeurs du secteur privé, en particulier des TPE/PME.

La confidentialité des demandes de renseignement est assurée conformément au Code du travail ainsi qu'au règlement général de la protection des données. Les informations fournies concernent l'ensemble des secteurs d'activité (agriculture, industrie, commerce, transports, services...) et portent notamment sur le contrat de travail (conclusion, exécution, rupture), le salaire, le règlement intérieur et le droit disciplinaire, la durée du travail, les repos

et les congés payés, la médecine du travail, les statuts spécifiques (assistances maternelles, particuliers employeurs...).

Ce service est fourni via un numéro unique : le **0 806 000 126** qui permet de contacter les services de renseignements en droit du travail présent dans le Département.

⚠ Ces services ne donnent que de l'information sur la réglementation du travail. Ils n'interviennent pas pour régler des litiges qui sont de la compétence des Conseils des Prud'hommes. Ils n'interviennent pas non pour d'éventuelles demandes d'intervention en entreprise qui relèvent de la compétence des sections d'Inspection du Travail, ni pour calculer les droits chômage, indemnités de rupture de contrat ou encore pour renseigner sur les cotisations sociales.

→ Les chambres consulaires

Les chambres consulaires ont pour rôle de représenter auprès des pouvoirs publics les intérêts des commerçants, des artisans, des petites et moyennes entreprises agricoles, industrielles et tertiaires. Elles ont pour mission d'appuyer la création et le développement des entreprises en offrant des informations et des conseils en matière juridique, financière, sur les nouvelles technologies, l'ouverture internationale... Elles proposent aussi des formations.

➤ CHAMBRE DE COMMERCE ET DE L'INDUSTRIE

05 49 60 98 00

- › 7 avenue du Tour-de-France
86360 CHASSENEUIL-DU-POITOU
- › info@poitiers.cci.fr
- › <https://www.poitiers.cci.fr/>

➤ CHAMBRE D'AGRICULTURE DE LA VIENNE

05 49 44 74 74

- › 2133 route de Chauvigny
86550 MIGNALOUX-BEAUVOIR
- › accueil@vienne.chambagri.fr
- › <https://vienne.chambre-agriculture.fr/>



→ La Mission Locale d'Insertion du Poitou (MLIP)

La MLIP participe à l'insertion sociale et/ou professionnelle des jeunes de 16 à 25 ans sortis du système scolaire. La MLIP accueille, informe, oriente, conseille et accompagne les jeunes dans les démarches liées à l'emploi, la formation et la vie quotidienne.

La MLIP peut également conduire différentes actions d'aide à l'insertion professionnelle et sociale pour des personnes âgées de plus de 26 ans, dans le cadre de dispositifs spécifiques.

Toutefois, la MLIP n'a pas vocation à répondre seule aux demandes du public. Elle travaille en étroite collaboration avec plus de 400 partenaires, dans tous les domaines (emploi, formation, santé, logement, accès

aux droits, aux loisirs et à la culture...) sur un territoire précis. La MLIP fait partie du réseau national des missions locales.

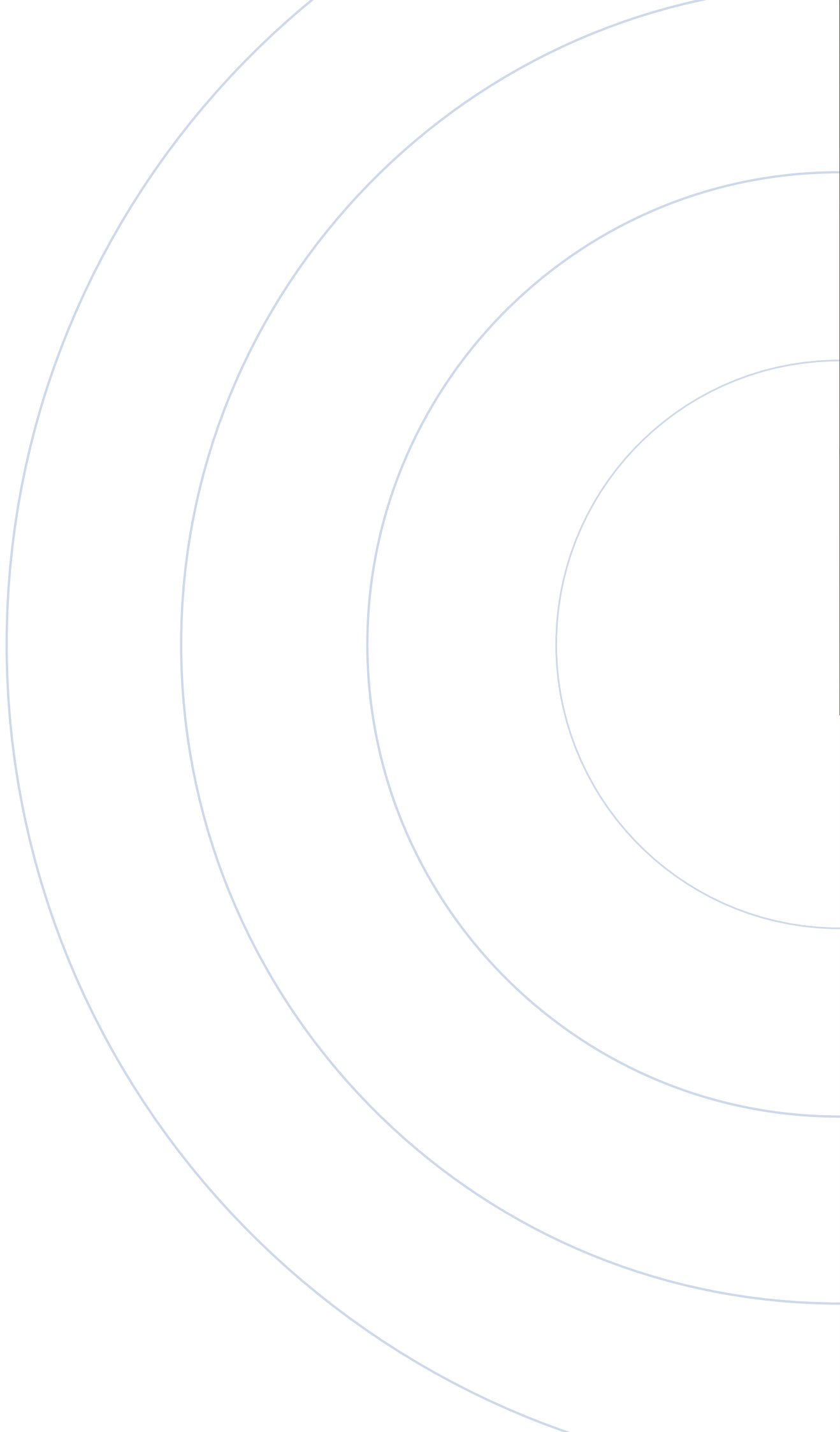
La MLIP couvre 47 communes grâce à son siège, des antennes, permanences rurales et dans les cinq quartiers de Poitiers.

➤ MAISON LOCALE D'INSERTION DU POITOU

05 49 30 08 50

- › 30 rue des Feuillants
86000 POITIERS
- › secretariat@mli-poitiers.asso.fr







**→ J'ai subi un
accident et / ou je
suis en situation
de handicap**

→ Numéro vert dédié aux personnes handicapées en difficulté et à leurs proches

0 800 360 360

Depuis le 08 juin 2020, les personnes handicapées en difficulté ainsi que leurs proches aidant peuvent contacter gratuitement ce numéro vert pour demander de l'aide, un accompagnement ou mettre en route une démarche de soutien.

→ Maltraitance des personnes âgées et des personnes handicapées

3977

Ce service téléphonique national unique, ouvert du lundi au vendredi de 9h à 19h et le samedi-dimanche de 9h à 13h et de 14h à 19h est destiné :

- › Aux personnes âgées et aux personnes handicapées victimes de maltraitements
- › Aux témoins de situations de maltraitance, entourage privé et professionnel

- › Aux personnes prenant soin d'une personne âgée ou handicapée ayant des difficultés dans l'aide apportée

Des professionnels apportent une écoute, un soutien, et des conseils face aux situations de maltraitance subies par des personnes âgées ou handicapées (brutalité, sévices, humiliation, abus de confiance, défaut de soins, privation ou violation de droits...).

→ La Maison Départementale des Personnes Handicapées (MDPH) de la Vienne

La MDPH est un lieu unique destiné à faciliter les démarches des personnes handicapées. Elle offre un accès unifié aux droits et prestations prévus pour les personnes handicapées dans le département de la Vienne. Pour cela, elle exerce une mission d'accueil, d'information, d'accompagnement et de conseil des personnes handicapées et de leur famille ainsi que de sensibilisation de tous les citoyens aux handicaps.

↳ MDPH DE LA VIENNE

05 49 45 97 77

- › 39 rue de Beaulieu 86000 POITIERS
- › mdph-accueil@departement86.fr
- › <http://www.mdph86.fr/>

→ Vienne Autonomie Conseils

Vienne Autonomie Conseils reçoit des personnes âgées de 60 ans et plus, ainsi que leur entourage et les professionnels.

Ils vous accompagnent sur le maintien à domicile, sur les aides mobilisables et les structures d'accueil et d'hébergement.



Les personnes âgées et leurs proches peuvent trouver des points d'informations locaux :

➤ **CCAS DE CHATELLERAULT**

05 49 02 19 45

- › 5 rue Madame
- › clic@ccas-chatellerault.fr

➤ **MDS DE CHÂTELLERAULT**

05 49 23 23 02

- › 7 allée Victor de Saint Genis
- › dgas-chatelnord@departement86.fr

➤ **MDS DE CHAUVIGNY**

05 49 46 41 56

- › 7 rue des Entrepreneurs
- › dgaschauvigny@departement86.fr

➤ **MDS DE FONTAINE-LE-COMTE**

05 49 00 51 30

- › 41 rue du Vercors
- › dgas-fontaine@departement86.fr

➤ **MDS DE JAUNAY-MARIGNY**

05 49 98 84 59

- › 9 rue Evariste Galois
- › dgas-jaunaymarigny@departement86.fr

➤ **MDS DE POITIERS**

05 49 41 97 00

- › 9 rue Guillaume VII le Troubadour
- › dgas-poitiers@departement86.fr

➤ **MDS DE PROXIMITÉ DE CHÂTELLERAULT**

05 49 21 38 51

- › 4 rue René Cassin
- › dgas-chatelsud@departement86.fr

➤ **MDS DE PROXIMITÉ DE CIVAY**

05 49 87 01 35

- › 11 rue Salvador Allende
- › dgas-civray@departement86.fr

➤ **MDS DE PROXIMITÉ DE MONTMORILLON**

05 49 91 11 03

- › 11 rue Salvador Allende
- › dgasmontmorillon@departement86.fr

➤ **MDS DE PROXIMITÉ DE CIVAY**

05 49 98 10 83

- › 14 Boulevard du 8 mai
- › dgas-loudun@departement86.fr

➔ **La FNATH**

La FNATH accompagne, depuis près de 100 ans, les personnes accidentées de la vie et leurs familles dans leurs démarches administratives et juridiques. Elle intervient pour faciliter leur accès au droit dans le domaine des accidents du travail (chutes, burn-out), des maladies professionnelles (troubles musculo-squelettiques, amiante, cancers), des accidents de trajet, mais aussi

de toute maladie. Les salariés reçoivent, accompagnent dans les démarches de reconnaissance et d'indemnisation, et peuvent assister leurs adhérents devant certains tribunaux sans qu'il n'y ait besoin de recourir à un avocat.

Son accompagnement est soumis à l'adhésion à l'association.

➤ **FNATH DE LA VIENNE**

05 49 41 16 10

- › 52 rue Jean-Jaurès 86000 POITIERS
- › fnath.vienne@wanadoo.fr
- › fnath86.org

➔ **APF France handicap**

Créée en 1933, APF France handicap est une association nationale qui a pour but de garantir un réel accès aux droits fondamentaux à toutes les personnes en situation de handicap par un accompagnement dans leurs démarches juridiques, administratives et sociales (aides sociales, allocations, assurances, cartes mobilité inclusion, discriminations, protection des personnes...).

Avec la plateforme Handi-Droits, depuis septembre 2020, un professionnel vous écoute en délégation pour vous conseiller, en appui sur le Pôle Juridique (les réponses aux questions complexes impliquent d'être adhérent). APF France handicap peut aussi orienter vers d'autres interlocuteurs pour d'autres problématiques (droit de la consommation...).

➤ **APF FRANCE HANDICAP**

05 49 44 20 61

- › Délégation de la Vienne
- › 75 rue de Bourgogne Appt 1761
86000 POITIERS
- › dd.86@apf.asso.fr

➤ **SAVS APF POITIERS :**

05 49 42 19 90

- › 22 rue Gay Lussac – 86000 POITIERS
- › savs.poitiers@apf.asso.fr





**→ J'ai un problème
avec mon
logement**



→ La Commission Départementale de Conciliation (CDC)

La CDC aide propriétaire (bailleur) et locataire à trouver une solution amiable à leur litige. Selon le type de litige (état des lieux, décence...) ; il peut être obligatoire de saisir sur la CDC avant de faire appel au juge.

Entrent dans sa compétence les litiges de nature individuelle relatives à :

- › Dépôt de garantie
- › Etat des lieux d'entrée ou de sortie
- › Logement décent (pour les obligations de travaux résultant d'un constat de non-décence)
- › Ameublement (uniquement pour un logement loué meublé)
- › Réparations incombant au bailleur ou au locataire
- › Charges locatives
- › Préavis (congé) donné par le bailleur ou le locataire
- › Fixation du nouveau loyer (bail de sortie de la loi de 48)
- › Fixation du loyer lors de la mise ou remise en location
- › Hausse d'un loyer sous-évalué (au renouvellement du bail)
- › Baisse d'un loyer surévalué (au cours de bail ou au renouvellement du bail)
- › Complément de loyer

La CDC n'est pas compétente pour les litiges relatifs aux impayés de loyers.

La saisine de la Commission s'effectue par lettre recommandée avec accusé de réception. Le courrier doit indiquer l'objet du litige, le nom et l'adresse du demandeur, ainsi que ceux de la partie adverse.

↳ CDC

05 49 18 57 31

- › Secrétariat de la CDC : Préfecture – DDCS – 4 rue Micheline Ostermeyer 86021 POITIERS
- › ddcs-conciliation@vienne.gouv.fr
- › <https://www.vienne.gouv.fr/Politiques-publiques/Solidarite-hebergement-logement-et-populations-vulnerables/Hebergement-et-logement/Commission-departementale-de-conciliation>

A savoir : Il est possible de faire intervenir un conciliateur de justice dans le cadre de conflit entre locataire et bailleur.

La liste des conciliateurs peut se trouver sur le site de la CA de Poitiers.

→ Association Départementale d'Information pour le Logement (ADIL)

L'ADIL86 a ouvert au public en 1982, à l'initiative du Département de la Vienne et est une association sans but lucratif. Elle est agréée par l'Agence Nationale pour l'Information sur le logement (ANIL) et est conventionnée par le Ministère en charge du logement.

L'ADIL86 offre une information gratuite, personnelle et neutre sur tous les aspects juridiques, financiers et fiscaux touchant au logement et à l'urbanisme au sein de ses 2 centres d'information sur l'habitat (Poitiers et Châtellerauld), ainsi que lors de permanences dans le reste du département. Elle

garantit la confidentialité des dossiers à chacun de ses consultants.

L'ADIL86 s'adresse à tout consultant qui souhaite une information en matière de logement : propriétaire bailleur, locataire, accédant à la propriété, propriétaire occupant, occupant à titre gratuit, professionnel de l'immobilier, bailleur social, collectivité locale, travailleurs sociaux ou encore représentant des usagers.



2 centres d'information sur l'habitat :

➤ CHASSENEUIL-DU-POITOU

05 49 88 31 93

- › Maison départementale de l'Habitat
Avenue René Cassin
86360 CHASSENEUIL-DU-POITOU
- › Accueil sur RDV du mardi au vendredi
9H-12H et 14H-17H

➤ CHÂTELLERAULT

05 49 23 50 24

- › 57 boulevard Blossac
86100 CHATELLERAULT
- › Accueil sur RDV du mardi au vendredi
9H-12H et 14H-17H







**→ J'ai un problème
avec un produit
acheté ou un
abonnement**

→ Direction Générale de la Concurrence, de la Consommation et de la Répression des Fraudes (DGCCRF)

Les services de la DGCCRF réalisent des enquêtes auprès des professionnels afin de vérifier qu'ils respectent bien la législation en matière de consommation et de concurrence.

Les consommateurs qui rencontrent une difficulté lors d'un acte d'achat, ont une interrogation sur un point de droit avant d'acheter peuvent obtenir une réponse par un agent DGCCRF en contactant le :

08 09 54 05 50

Les lundi et mardi 8h30-12h30 et 13h15-17h15, le mercredi 13h15 à 17h15, le jeudi 8h30-12h30 et le vendredi 8h30-16h.

→ UFC Que choisir

Expert, indépendant, militant, l'UFC-Que choisir est une association à but non lucratif. Enquêtes, tests, combats judiciaires, actions de lobbying : avec son réseau de plus de 150 associations locales, l'UFC-Que choisir est au service des consommateurs pour les informer, les conseiller et les défendre.

↳ DDPP DE LA VIENNE

05 17 84 00 00

- › 20 rue de la Providence
86009 POITIERS
- › <https://www.economie.gouv.fr/contact/contacter-la-dgccrf>
- › Accueil des consommateurs les lundi et jeudi 9h-12h et 13h30-16h30
- › Accueil téléphonique : 13h30-16h30

↳ UFC-QUE CHOISIR VIENNE

09 87 76 39 91

- › 1 rue du 14 juillet 1789
86000 POITIERS
- › contact@lavienne.ufcquechoisir.fr
- › <https://lavienne.ufcquechoisir.fr/>





**→ Je ne parviens
plus à faire face à
mes dettes**

→ Assurance Banque Epargne Info Service

3414

Ce numéro fournit une information sur la réglementation bancaire et le crédit, le surendettement, les fichiers d'incidents de paiement, le droit au compte, les produits d'assurance, l'épargne et la bourse.

Il peut être appelé du lundi au vendredi de 8h à 18h (prix d'un appel local).

→ La Commission de Surendettement des Particuliers (CSP)

Le secrétariat est assuré par la Banque de France.

➤ COMMISSION DE SURENDETTEMENT DE LA VIENNE

- › 6 rue Caroline Aigle
CS 90000
86000 POITIERS CEDEX 09
- › Ouvert du lundi au vendredi 9h-12h et 13h30-17h

- › Pour prendre rendez-vous :

3414

ou en ligne sur :
<https://accueil.banque-france.fr>

- › Pour faire une demande :
En ligne au lien suivant :
<https://accueil.banque-france.fr>

→ Les points conseil budget

Un conseiller est là pour répondre à vos questions d'argent, de banque, de budget et trouver si besoin, avec vous, les solutions lorsque vous traversez une situation financière difficile.

Via des entretiens en face à face, ou à distance quand ce n'est pas possible, votre conseiller répond à vos questions, identifie les aides dont vous pouvez bénéficier.

Il peut également réaliser un diagnostic complet de votre budget familial, et vous accompagner, dans la durée, pour que vous trouviez des solutions (par exemple un microcrédit personnel) et reveniez à une situation maîtrisée, mieux vécue.

Dans la Vienne, deux intervenants interviennent selon votre secteur :

➤ POUR CHÂTELLERAULT, CIVRAY ET LOUDUN : L'UDAF 86

05 49 60 53 53

Pour une première prise d'information :

- › Du lundi au vendredi de 9h à 17h
- › pcb@udaf86.fr
- › <https://www.udaf86.fr/les-services-aux-familles/point-conseil-budget/>

➤ POUR LE SECTEUR DE POITIERS : PIMMS MEDIATION GRAND POITIERS

05 49 52 67 66

- › 5 avenue de la Fraternité
86000 POITIERS
- › poitiers@pimmsmediation.fr



→ Solidarité Paysans Poitou-Charentes

L'association offre un accompagnement personnalisé aux agriculteurs rencontrant des difficultés financières ou juridiques.

➤ POUR LA VIENNE :

06.87.04.96.01

- › 11bd du Général Pinoteau
16700 RUFFEC
- › 86@solidaritepaysans.org

→ Crésus Poitou-Charentes 86

L'association Crésus Poitou-Charente a été créée en 2005 et compte aujourd'hui 3 bénévoles à Poitiers. Son rôle est d'accompagner les personnes en grande difficulté financière, dans la bienveillance et sans jugement, en toute confidentialité mais aussi de prévenir et de traiter le surendettement et d'assurer la formation des bénévoles qui assistent les nouveaux adhérents.

➤ CRÉBUS POITIERS

06 20 34 18 83

- › CSC Trois-Cités
Le clos Gaultier, 1 place Léon Jouhaux
86000 POITIERS
- › cresuspoitiers@gmx.fr
- › Permanence sur RDV du mardi au jeudi 10h-12h et 13h45-18h30



Les permanences juridiques gratuites dans le département

Les dernières informations concernant les permanences d'informations juridiques sont disponibles sur : www.cdad-vienne.fr

→ Poitiers

➤ CENTRE HOSPITALIER HENRI LABORIT

- › 370 avenue Jacques Cœur
- › Permanence avocat gratuite pour les patients et leurs familles

➤ TRIBUNAL JUDICIAIRE

- › 4 boulevard du Maréchal de Lattre de Tassigny
- › 8h30-12h/13h30- 17h
- › **05 16 08 04 40**

➤ ÉTABLISSEMENT FRANCE SERVICES DE SAINT-ÉLOI

- › Mairie de quartier de Saint-Éloi, 15 avenue de la Fraternité
- › Permanences d'avocats le 1^{er} vendredi du mois
- › Permanences de notaires le 1^{er} jeudi du mois
- › Rendez-vous au **30 39**

➤ CHAMBRE DES MÉTIERS ET DE L'ARTISANAT DE LA VIENNE

Pour les artisans et commerçants.

- › 19 rue Salvador Allende
- › Permanences avocats : Tous les jeudis après-midi
- › **05 49 88 13 01**

➤ CHAMBRE DE COMMERCE ET D'INDUSTRIE DE LA VIENNE

Pour les artisans et commerçants.

- › 120 rue du Porteau
- › Permanence avocats : Tous les jeudis après-midi
- › **05 49 60 98 00**

➤ CENTRE RÉGIONAL D'INFORMATION JEUNESSE

Pour les moins de 25 ans.

- › 45 Pl. Charles de Gaulle
- › Permanence avocats
- › **05 49 60 68 68**

➤ MAISON DE QUARTIER SEVE

- › 11 boulevard Saint-Just
- › Permanences Info Droits le 1^{er} et 3^{ème} mercredi du mois
- › Rendez-vous au **06 18 84 77 85**
- › Permanences du CIDFF, 3^{ème} mercredi de chaque mois,
- › rendez-vous au **05 49 88 04 41**.

➤ SIÈGE DU CIDFF :

- › Permanences tous les jours de la semaine, rendez-vous au **05 49 88 04 41**.

➤ TOUS CONNECTÉS - FRANCE SERVICES : 3 CITÉS

- › 7 Rue de la Vallée Monnaie -
Permanences sur rendez-vous
- › Prise de rendez-vous par Infodroits au
05 56 45 25 21

➤ CENTRE D'ANIMATION DES COURONNIERES

- › 37 rue Pierre de Coubertin
- › Permanences InfoDroits le 2^{ème} et 4^{ème}
lundi du mois
- › Rendez-vous au **05 46 45 25 21**

➤ MAISON DES 3 QUARTIERS

- › 25 rue du Général Sarrail
- › Permanences InfoDroits le 1^{er} et 3^{ème}
vendredi du mois
- › Rendez-vous au **05 49 41 40 33**

➔ Châtelleraut

➤ TRIBUNAL DE PROXIMITÉ

- › Accueil : 9h-12h/14-16h30
- › 1 avenue Georges Clémenceau
- › Permanences avocats le 3^{ème} lundi et
les 2^{èmes} et 3^{èmes} jeudis du mois
- › Permanences notaires le 1^{er} jeudi du
mois
- › Rendez-vous au **05 16 86 10 00** ou
30 39

➤ FRANCE SERVICES OZON

- › 1 rue Émile Littré
86100 CHÂTELLERAULT
- › Permanences InfoDroits tous les jeudis
matin
- › Permanences sans RDV
- › RDV CIDFF, 1er mardi après-midi de
chaque mois,
Rendez-vous au **05 49 88 04 41**

➤ MJC HORIZONS SUD

- › 3 rue Antoine De Bougainville
- › 3^{ème} jeudi de chaque mois,
Rendez-vous au **05 49 88 04 41**

➤ ANTENNE CIDFF

- › 5 rue du souci
- › Tous les mardi et jeudi, Rendez-vous
au **05 49 88 04 41**

➔ Chauvigny

➤ MAISON DES SOLIDARITÉS

- › 7 rue des entrepreneurs
- › Permanence du CIDFF le 3^{ème} mercredi
matin du mois
- › Rendez-vous au **05 49 88 04 41**

➔ Civray

➤ MAIRIE

- › 12 place du Général de Gaulle
- › Permanences avocats le 1^{er} et 3^{ème}
mercredi du mois
- › Permanences notaires le 1^{er} mercredi
du mois
- › Rendez-vous au **05 49 87 00 49** ou
30 39

➤ MAISON DES SOLIDARITÉS DE PROXIMITÉ

- › 11 rue Salvador Allende
- › Permanence du CIDFF le 2^{ème} vendredi
du mois
- › Rendez-vous au **05 49 88 04 41**

➔ Fontaine Le Comte

➤ MAISON DES SOLIDARITÉS

- › 41 rue du Vercors
- › Permanence du CIDFF :
le 2^{ème} lundi matin du mois
- › Rendez-vous au **05 49 88 04 41**

➔ Gençay

➤ ÉTABLISSEMENT FRANCE SERVICES

- › 15 place du marché
- › Permanences InfoDroits le 4^{ème} lundi
du mois
- › Rendez-vous au **05 56 45 25 21**

→ Jaunay-Marigny

↳ MAISON DÉPARTEMENTALE DES SOLIDARITÉS

- › Chalembert Téléport 8,
- › 3 Rue Evariste Galois
- › Permanence du CIDFF
- › Rendez-vous au **05 49 88 04 41**

→ Loudun

↳ HÔTEL DE VILLE

- › 1 rue Gambetta
- › Permanences avocats le 3^{ème} mardi du mois
- › Permanences notaires le 3^{ème} mercredi du mois
- › Rendez-vous au **05 49 98 15 38** ou **30 39**

↳ MAISON DÉPARTEMENTALE DES SOLIDARITÉS

- › 14 bis du 8 mai 1945
- › Permanence du CIDFF le 4^{ème} vendredi de chaque mois
- › Rendez-vous au **05 49 88 04 41**

→ Mirebeau :

↳ MISSION LOCALE D'INSERTION

- › 5 rue de l'industrie
- › Permanence du CIDFF le 3^{ème} jeudi après-midi du mois
- › Rendez-vous au **05 49 88 04 41**

→ Monts-sur-Guesnes

↳ ÉTABLISSEMENT FRANCE SERVICES

- › 11 place Frezeau de la Frezellière
- › Permanence téléphonique avocats les 1^{er} et 3^{ème} lundi du mois
- › Rendez-vous au **05 49 22 26 74**

→ Montmorillon

↳ MAISON DE L'ÉTAT

- › 1 Boulevard de Strasbourg
- › Permanences avocats le 3^{ème} Vendredi du mois
- › Permanences notaires le 2^{ème} mercredi du mois
- › Rendez-vous au **05 49 47 25 22**
- › ou au **30 39**

↳ MAISON DES SOLIDARITÉS

- › 2 Av. Jean Moulin
- › Permanence du CIDFF
- › Rendez-vous au **05 49 88 04 41**

→ Neuville-de-Poitou

↳ CENTRE SOCIAL INTERCOMMUNAL

- › 19 rue Jules Ferry
- › Permanence du CIDFF : le 3^{ème} jeudi matin du mois
- › Rendez-vous au **05 49 88 04 41**

→ Valence en Poitou

↳ FRANCE SERVICE

- › 8 rue Hemmoor
- › Permanence du CIDFF le 3^{ème} mercredi matin du mois
- › Rendez-vous au **05 49 88 04 41**

→ Vouillé

↳ CENTRE SOCIO CULTUREL LA CASE

- › 4 rue du Stade
- › Permanence du CIDFF le 1^{er} mercredi matin du mois
- › Rendez-vous au **05 49 88 04 41**



Carte des consultations juridiques gratuites



Tribunal judiciaire



Conseil Départemental de l'Accès au Droit



Permanences d'avocats : sur rendez-vous au 30 39 ou auprès des mairies

Permanence de juristes



CIDFF : sur rendez-vous au 05.49.88.04.41



Infodroits : sur rendez-vous au 05.56.45.25.21



CDAD : sur rendez-vous au 05.16.08.08.30



Scannez ici
prendre RDV
avec un juriste



Conseil
départemental
de l'accès
au droit
Vienne - 86



MINISTÈRE
DE LA JUSTICE
Liberté
Égalité
Fraternité



point-justice
Vienne