



**MINISTÈRE
DE LA JUSTICE**

*Liberté
Égalité
Fraternité*

**Le garde des Sceaux
Ministre de la Justice**

Réf : Messenger N° 202110023057

Paris, le **01 SEP. 2021**

Le garde des Sceaux, ministre de la justice,

à

**Mesdames et Messieurs les premiers présidents des cours d'appel,
Monsieur le président du tribunal supérieur d'appel de Saint-Pierre-et-Miquelon,
Mesdames et Messieurs les procureurs généraux près les cours d'appel,
Madame la procureure de la République près le tribunal supérieur d'appel de Saint-Pierre-et-Miquelon,**

**Mesdames et Messieurs les présidents des conseils départementaux de l'accès au droit,
Mesdames et Messieurs les vice-présidents des conseils départementaux de l'accès au droit,
Mesdames et Messieurs les présidents des tribunaux judiciaires,
Monsieur le président du tribunal de première instance de Saint-Pierre-et-Miquelon,
Mesdames et Messieurs les procureurs de la République près les tribunaux judiciaires,**

**Madame la directrice de l'Ecole nationale de la magistrature,
Monsieur le directeur de l'Ecole nationale des greffes.**

Objet : Dépêche relative à la mise en place d'un numéro unique de l'accès au droit (NUAD)

Mots clés : Numéro unique de l'accès au droit – NUAD – point-justice – réseau de l'accès au droit – accessibilité de l'accès au droit – lisibilité de l'accès au droit – justice de proximité – politique publique de l'accès au droit

L'accès au droit est une de mes priorités. Aussi ai-je souhaité que l'ensemble des lieux d'accès au droit pilotés par les 101 conseils départementaux de l'accès au droit (CDAD) et par le conseil de l'accès au droit (CAD) de Saint-Martin et Saint-Barthélemy soient réunis sous **l'appellation unique de point-justice** afin d'améliorer, pour nos concitoyens, la lisibilité du réseau de l'accès au droit¹.

¹ dépêche du 9 décembre 2020
13, place Vendôme
75042 Paris Cedex 01
Téléphone standard : 01 44 77 60 60
www.justice.gouv.fr

Cette nouvelle appellation, identifiable par un logo unique, concerne également les 148 maisons de justice et du droit (MJD) pour leur volet relatif à l'accès au droit.

Notre réseau de point-justice doit aussi être plus facilement accessible. C'est pourquoi j'ai souhaité la création d'un **numéro de téléphone unique - le 30 39** - qui permette de contacter les point-justice. Il sera annoncé au grand public le 5 septembre 2021, lors du lancement de la campagne de communication du ministère relative à la justice de proximité.

Ce numéro est gratuit, joignable depuis l'ensemble du territoire français et accessible aux personnes sourdes ou malentendantes. Pour les collectivités d'outre-mer, et depuis l'étranger, il sera joignable au numéro suivant : 09 70 82 31 90.

Ce nouveau service permettra à toute personne d'entrer plus aisément en contact avec un point-justice proche de son domicile. En composant le 30 39, elle sera accueillie par un serveur vocal interactif comprenant trois propositions :

- Une mise en relation avec un point-justice à proximité de son domicile ;
- Pour une demande concernant une affaire déjà enregistrée par un tribunal, les coordonnées du SAUJ de la juridiction saisie lui seront communiquées ;
- Pour toute autre question juridique, l'utilisateur sera mis en relation avec un agent d'un point-justice de proximité, comme pour le choix 1.

Pour les choix 1 et 3, en concertation et avec l'appui des CDAD, un annuaire des point-justice a été constitué. Il comporte à ce jour **740 point-justice** en capacité de répondre aux appels des usagers. Chacun des 6 500 codes postaux des communes de France est rattaché à un ou à deux point-justice. Pour que l'utilisateur obtienne **systématiquement une réponse**, le serveur vocal interactif a été configuré d'abord pour mettre l'utilisateur en relation avec le ou les point-justice de proximité et, subsidiairement, lui transmettre oralement les coordonnées de ces structures. Vous trouverez, en annexe, les détails du fonctionnement de ce dispositif.

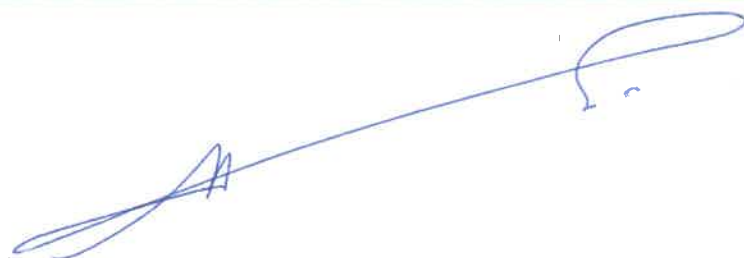
Dans la continuité de l'action quotidienne des CDAD, piliers fondamentaux de l'aide à l'accès au droit, ce numéro unique ne pourra fonctionner qu'avec l'investissement et une pleine mobilisation des agents des point-justice, qui sont les acteurs clés et incontournables du réseau de proximité.

J'attache du prix à ce qu'une réponse effective soit donnée à chaque usager. Vous veillerez à ce que les point-justice recensés, quelle que soit l'entité en charge du fonctionnement quotidien de ces structures (collectivités locales, France Services, associations, juridictions, etc.), soient en mesure de recevoir les appels et d'orienter les usagers qui les sollicitent par téléphone via le 30 39. A cette fin, il sera utile que les différents point-justice d'un même ressort puissent partager leur planning afin qu'un rendez-vous puisse être donné à l'utilisateur qui le souhaite dans un autre point-justice de son ressort, s'il répond davantage à ses attentes.

Je sais pouvoir compter sur chacun d'entre vous pour que le 30 39 soit un succès. Il appartient ainsi aux CDAD, aux point-justice et plus largement à l'ensemble des agents du ministère de promouvoir et de diffuser ce numéro à **compter du 5 septembre 2021**.

Un premier bilan de la mise en place du numéro unique d'accès au droit sera réalisé d'ici la fin de l'année.

Je vous saurais gré de bien vouloir transmettre la présente dépêche à l'ensemble des personnels concernés et m'informer des difficultés que vous pourriez rencontrer dans sa mise en œuvre sous le timbre du bureau de l'accès au droit et de la médiation (badm.sadjav-sg@justice.gouv.fr).



Eric DUPOND-MORETTI

ANNEXE

1. Le 3039 propose trois fonctionnalités

Le **parcours de l'utilisateur** sera le suivant : il compose le numéro vert 3039 et est accueilli par un serveur vocal interactif qui lui propose trois options :

Choix 1 : l'utilisateur souhaite être mis en relation avec un point-justice. Le serveur vocal l'invite alors à taper son code postal à cinq chiffres, puis le met en relation pendant les heures ouvrables avec un point-justice à proximité de son domicile. Si l'appel a lieu en dehors des heures ouvrables, le serveur vocal communique le nom, l'adresse et le numéro de téléphone du ou des point-justice référencés pour ce code postal.

Choix 2 : Si l'utilisateur indique que sa demande concerne une affaire déjà enregistrée dans un tribunal, le serveur vocal l'invite alors à taper le code postal du département, à deux chiffres pour la métropole, et à trois chiffres pour l'outre-mer, dans lequel est implantée la juridiction concernée.

Le serveur vocal précise dans un premier temps que l'accueil téléphonique du tribunal ne donnera pas d'informations personnelles mais uniquement des informations d'ordre général, et invite l'utilisateur à se connecter sur son espace personnel sur www.justice.fr. Il énumère ensuite la liste des SAUJ du département sélectionné, puis communique les coordonnées de l'accueil de la juridiction choisie.

Au cas où le département comporte plus de cinq juridictions, le menu propose quatre juridictions, d'abord les tribunaux judiciaires (énumérés par ordre alphabétique), puis les autres types de juridictions (conseils de prud'hommes et tribunaux de proximité). Si le choix de l'utilisateur n'est pas compris dans cette première énumération, le serveur vocal l'invite à taper « 5 » et bascule alors sur une nouvelle énumération des autres juridictions du département.

Exemple 1 : Pour le département de la Seine et Marne (77), il est proposé au justiciable de choisir entre les services d'accueil du tribunal de Fontainebleau, de Meaux ou de Melun (les tribunaux sont énumérés dans l'ordre alphabétique).

Exemple 2 : Pour la Seine-Saint-Denis (93), un premier menu propose le choix entre quatre juridictions : le tribunal de Bobigny, son annexe et le CPH, et le tribunal d'Aubervilliers. Le deuxième menu propose les autres tribunaux de proximité du 93.

Dans le cadre de ce choix 2, les usagers ne sont pas directement mis en relation avec les SAUJ, dans la mesure où des informations personnelles ne peuvent être diffusées.

Choix 3 : Si l'utilisateur n'opte pas pour les choix précis n° 1 et n°2, et indique que sa demande concerne toute autre question juridique, il a été considéré que les agents des point-justice seraient en mesure d'analyser cette demande et d'orienter l'utilisateur vers le bon interlocuteur. C'est pourquoi, après avoir composé le choix 3, le serveur vocal invite l'utilisateur à taper son code postal à 5 chiffres, puis l'oriente, comme dans le choix 1, vers le point-justice situé à proximité de son domicile qui pourra utilement répondre à sa demande.

2. Des point-justice répondent au 3039

Un annuaire des point-justice a été constitué pour chaque département et chaque territoire correspondant au maillage local actuel. Cet annuaire comporte à ce jour 740 point-justice en capacité de répondre aux appels des usagers. Chacun des 6 500 codes postaux des communes de France est rattaché à un ou à deux point-justice.

Pour mettre en œuvre les choix 1 et 3, une tranche horaire type a été enregistrée pour chaque point-justice en fonction des horaires d'ouverture indiqués par les CDAD.

Si le point-justice vers lequel est orienté automatiquement l'utilisateur ne répond pas après quatre sonneries (environ 16 secondes), l'appel est automatiquement réorienté vers le second point-justice éventuellement répertorié. Lorsque le ou les point-justice référencés ne répondent pas après quatre sonneries pendant les horaires d'ouverture, l'utilisateur a alors connaissance par message vocal des coordonnées (adresses et numéros de téléphone) du ou des point-justice situés à proximité de son domicile.

Ainsi, le point-justice susceptible d'être fermé ponctuellement doit, s'il est équipé d'un répondeur téléphonique, enregistrer ou actualiser un message d'absence complet permettant aux usagers d'obtenir toutes les informations utiles (adresse, numéro de téléphone, horaires d'ouverture, renvoi au site <http://www.justice.fr>, date de réouverture, etc.).

En outre, l'annuaire des point-justice pourra évoluer. Il appartiendra aux CDAD de faire parvenir au bureau de l'accès au droit et de la médiation, toute information utile relative aux point-justice référencés (changement d'adresse, de numéro de téléphone, fermeture durant une longue période, modifications d'horaires d'ouverture, etc.) afin d'intégrer ces modifications au serveur vocal interactif. La capacité de réponse selon les codes postaux pourra aussi être ajustée en rajoutant un ou plusieurs point-justice dans cet annuaire. Pour cela, la provenance des appels qui arriveront par le canal du numéro unique de l'accès au droit sera aisément identifiable par les structures : en effet, ne s'affiche non pas le numéro de téléphone de l'appelant mais celui du numéro unique (3039 ou 09 70 82 31 90 selon le cas).

**LA JUSTICE
DEVIENT
PLUS ACCESSIBLE**

Sur justice.fr

- S'informer
- Saisir la justice
- Suivre son dossier
- Trouver le tribunal près de chez soi



Joindre la justice par téléphone
Service et appel gratuits



2 000 « point-justice » sur le territoire pour vous informer

LA JUSTICE DE PROXIMITÉ
Avec vous, au quotidien.

**LA JUSTICE
DEVIENT
PLUS ACCESSIBLE**

S'informer de ses droits sur justice.fr

- Simuler le montant de l'aide juridictionnelle
- Calculer sa pension alimentaire
- Accéder à une information fiable



Joindre la justice par téléphone
Service et appel gratuits



2 000 « point-justice » sur le territoire pour vous informer

LA JUSTICE DE PROXIMITÉ
Avec vous, au quotidien.

**LA JUSTICE
DEVIENT
PLUS ACCESSIBLE**

2 000 « point-justice » partout en France

Pour être informé, orienté, aidé près de chez soi

Trouvez le vôtre sur justice.fr ou au 3039



Joindre la justice par téléphone
Service et appel gratuits



S'informer, saisir la justice, suivre son affaire en ligne

LA JUSTICE DE PROXIMITÉ
Avec vous, au quotidien.

**LA JUSTICE
DEVIENT
PLUS ACCESSIBLE**

Suivre son dossier en ligne sur justice.fr

- Télécharger son dossier
- Être informé(e), par courriel, de toute mise à jour
- Recevoir par sms sa date d'audience



Joindre la justice par téléphone
Service et appel gratuits



2 000 « point-justice » sur le territoire pour vous informer

LA JUSTICE DE PROXIMITÉ
Avec vous, au quotidien.

5 septembre 2021
Lancement d'une campagne de communication et du 3039

**LA JUSTICE
DEVIENT
PLUS ACCESSIBLE**

Composez le 3039
Service et appel gratuits

- Être informé, orienté, aidé
- Suivre son affaire
- Trouver le « point-justice » près de chez soi



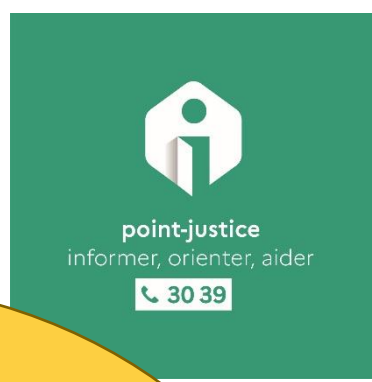
S'informer, saisir la justice, suivre son affaire en ligne



2 000 « point-justice » sur le territoire pour vous informer

LA JUSTICE DE PROXIMITÉ
Avec vous, au quotidien.

A SAVOIR sur le numéro unique de l'accès au droit - NUAD



NUAD

Numéro **gratuit**
Joignable depuis
l'ensemble du territoire
métropolitain

Accessible depuis les
collectivités d'Outre-
mer :
09 70 82 31 90

Accessible depuis
l'étranger
09 70 82 31 90

Accessible aux personnes **sourdes et malentendantes** via le lien suivant :
<https://www.acce-o.fr/client/ministere-de-la-justice>



Les point-justice ne sont pas censés répondre à tout, **mais** uniquement dans la limite du périmètre inhérent au point-justice

740 point-justice
répondent
partout en France

Le parcours usager : l'utilisateur compose le 30 39 et est accueilli par un serveur vocal interactif
3 choix d'orientation :

Choix 1 : L'utilisateur souhaite être mis en relation avec un point-justice : il tape son code postal 5 chiffres

Choix 2 : La demande de l'utilisateur concerne une affaire déjà enregistrée dans un tribunal (*ou un dossier saisi en ligne*) ; il tape le code du département à 2 chiffres et obtient les coordonnées d'un SAUJ

Choix 3 : Si l'utilisateur indique que sa demande concerne toute autre question juridique, il tape son code postal et est orienté vers le point-justice le plus proche de chez lui

→ Choix 1 et 3 mènent au point-justice

Choix 3 – renvoi au point-justice de proximité :

Il a été considéré que les agents des point-justice seraient en mesure d'analyser cette demande et d'orienter l'utilisateur vers le bon interlocuteur.

/! En raison d'une vaste campagne de communication = les appelants ne connaissent pas forcément les **point-justice**, ni ce type de structure.

N'hésitez pas à recourir à la **technique de l'entonnoir** pour identifier le périmètre dans lequel s'inscrit la demande de l'utilisateur

=> poser des questions générales et fermées et affiner progressivement.

Exemple :

1. Quel est le motif de votre appel ?
2. Avez-vous une affaire en cours ?

(Questions précises afin de déterminer l'attente précise de l'utilisateur qui contacte le point-justice)

OBJET DE LA DEMANDE DE L'USAGER – Périmètre du NUAD



point-justice

☎ 30 39

USAGER

Souhaite obtenir une **information** ou un **conseil juridique** (choix 1) ou a fait le choix 3

A une **affaire en cours** dans un tribunal (choix 2)

Rencontre une difficulté avec un **téléservice** du ministère de la Justice ou le site www.justice.fr (choix 2)



demande relève du périmètre du numéro Portalis
0 805 04 04 04

Renvoyer l'utilisateur vers le tribunal en charge de l'affaire

Donner le numéro du SAUJ

Le point-justice peut transférer l'appel

L'agent répondant du point-justice devra informer le justiciable que son appel va être transféré au numéro

0 805 04 04 04

NB : l'utilisateur doit être averti et avoir donné son accord.

Le point-justice ne peut pas transférer l'appel :

L'agent invite l'utilisateur à composer le **0 805 04 04 04**, en l'informant :
« Ce service vous permet d'être informé et accompagné sur toute question relative au contenu disponible sur le site www.justice.fr, difficulté rencontrée lors de la navigation sur le site, lors de la consultation de son affaire en ligne ou lors de la saisie d'une requête numérique ».

Transmission au CDAD de statistiques relatives :

- Au motif de l'appel ;
- A la réponse apportée ;
- Au domaine de droit concerné par la demande