

Point- justice de Jonzac

BILAN 2022

service juridique
de proximité
ouvert à tous



POINT-JUSTICE de JONZAC

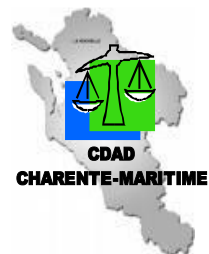
CONNAITRE ET EXERCER
VOS DROITS ET DEVOIRS

Quels sont vos droits?
A qui vous adresser?
Qui peut vous conseiller?



GRATUIT-CONFIDENTIEL-ANONYME
SUR RENDEZ-VOUS





.1) BILAN QUANTITATIF :

Le Point-justice est ouvert aux mêmes horaires que ceux de la maison de l'emploi, soit du lundi au vendredi de 9h à 12h30 et de 14h à 17h30.

La gestion des plannings est assurée directement par l'accueil du point-justice.

Les chargées d'accueil orientent vers les permanences selon les besoins des usagers.

51 permanences se sont tenues (50 en présentiel et 1 par téléphone avec les notaires)

443 Appels téléphoniques ont été traités et **312 personnes** ont été accueillies.

Fréquentation des permanences par intervenants :

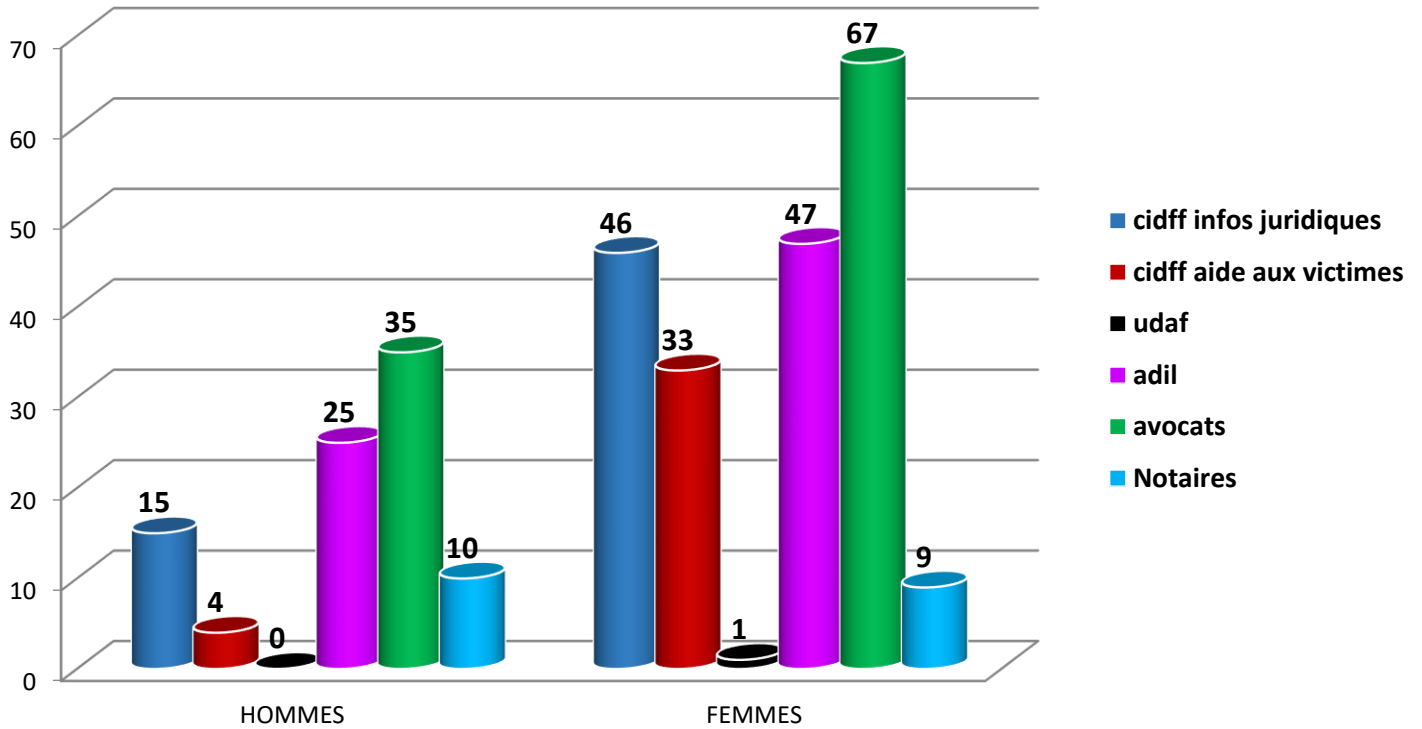
Evolution du taux de fréquentation 2021/2022 :

	Nombre de permanences 2022	Nombre D'appels téléphoniques 2022	Nombre de personnes reçues 2022	Nombre de personnes reçues 2021	Nombre d'appels téléphoniques 2021
CIDFF informations juridiques	12	76	85	64	96
CIDFF Aides aux victimes	10	51	42	52	51
UDAF mesures de protection des majeurs	1	4	1	7	5
ADIL droit au logement	12	103	74	58	68
Avocats consultations généralistes	11	182	103	115	145
NOTAIRES	5	27	7	1	11
TOTAL	51	443	312	297	376

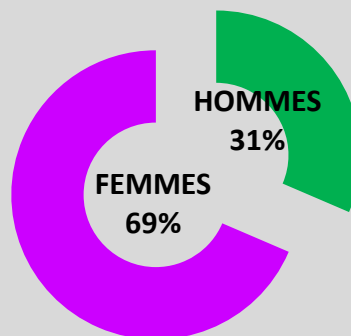
Accueils physiques : +5.05 % Appels téléphoniques : +17.82 %

USAGERS :

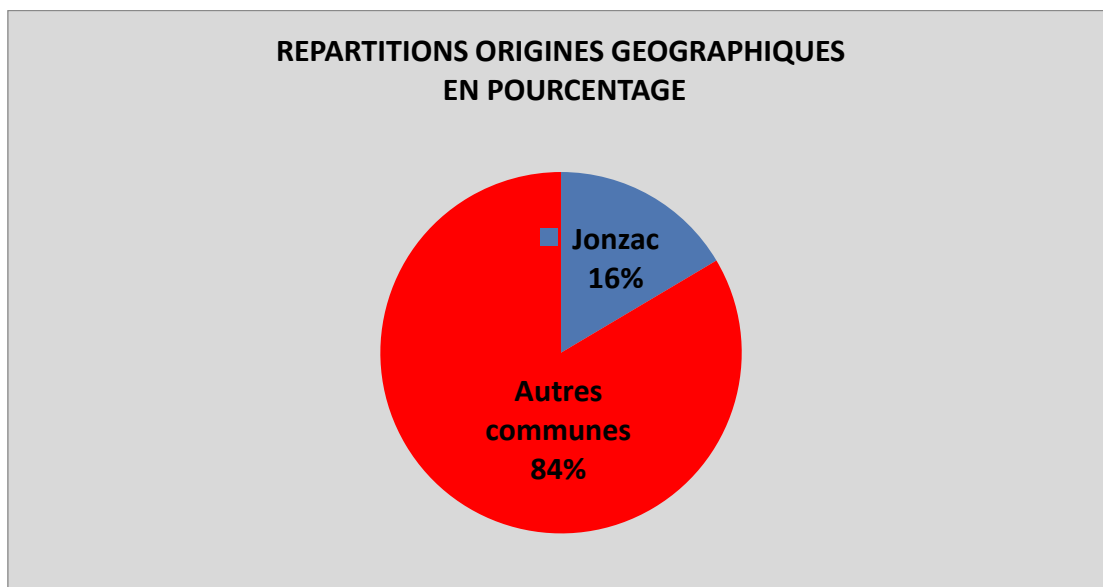
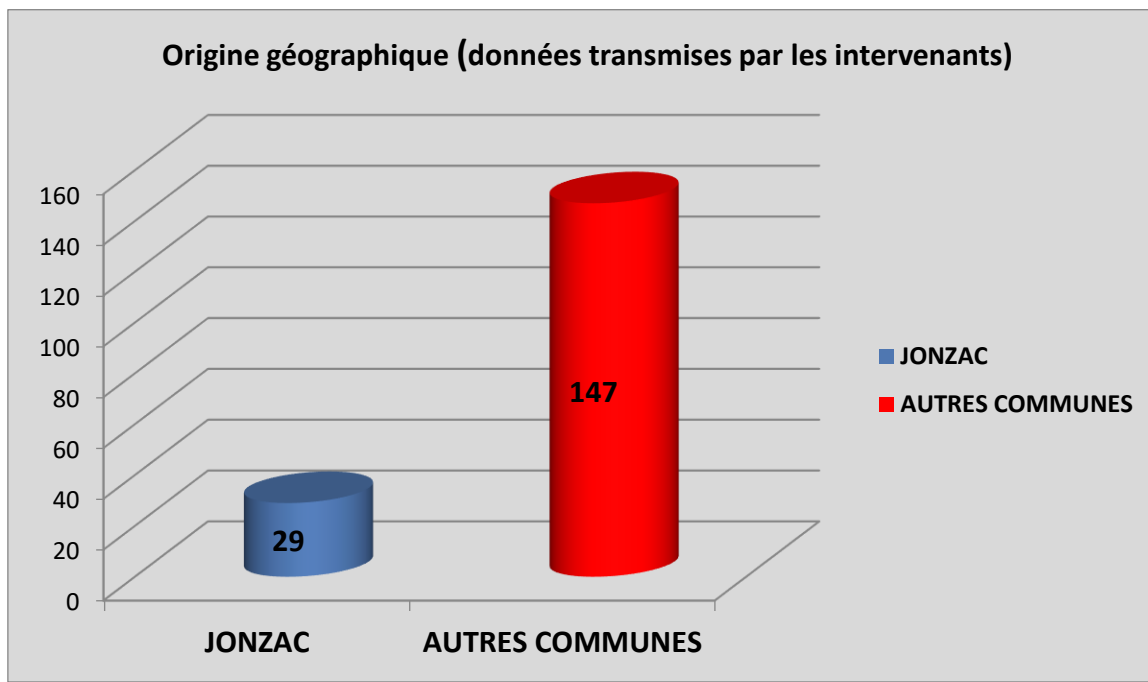
a) REPARTITION HOMMES/FEMMES :



REPARTITIONS HOMMES FEMMES EN POURCENTAGE

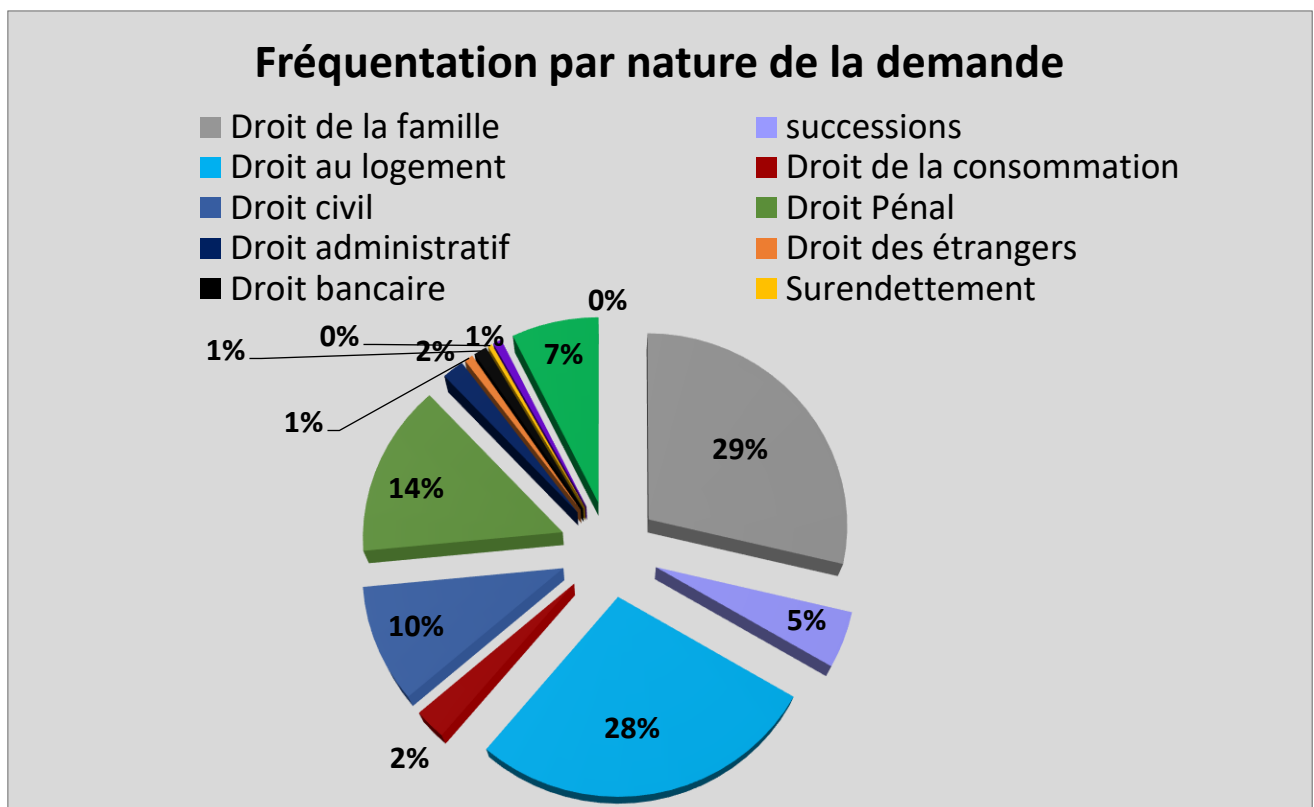
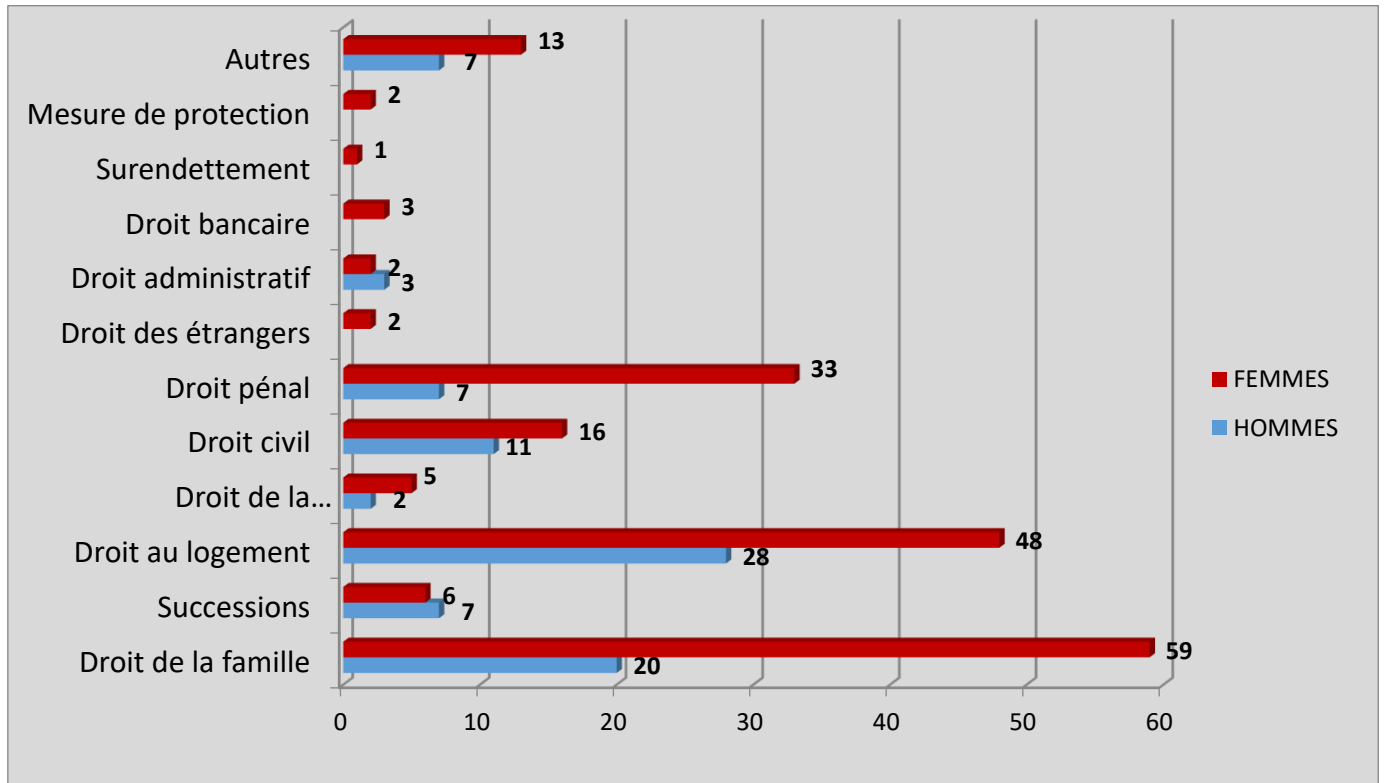


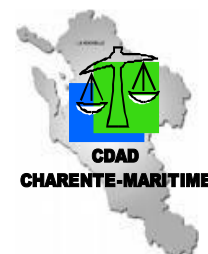
b) ORIGINE GEOGRAPHIQUE :



On constate toujours une fréquentation plus importante des autres communes avec des usagers qui privilégient les rdv physiques plutôt qu'un entretien téléphonique .

c) **REPARTITION HOMMES FEMMES PAR NATURE DE LA DEMANDE:**





2) BILAN QUALITATIF :

a) outils de communication :

- Un encart est destiné au point-justice dans le Flash info mensuel de la MDE de Jonzac : flash diffusé aux mairies, centres sociaux, communautés de communes et autres partenaires (de l'insertion, de l'emploi, de la formation...)
- Une annonce peut être diffusée sur la page facebook de la MDE en cas de créneaux disponibles pour l'un des partenaires quelques jours avant la date de permanence.
- Articles dans les journaux avec une parution possible dans l'agenda de Jonzac sur le Sud Ouest,
- Une affiche A3 concernant le planning général est affichée à l'accueil de la MDE et dans les permanences de la mission locale.
- Un flyer Point Justice de Jonzac a été créé en 2020 et distribué notamment auprès d'espaces France Services, et un encart spécifique est dédié sur le flyer de la France Services de Pons

Point Justice Maison de l'Emploi Résidence Philippe Bât D 17500 Jonzac	Accueil physique et téléphonique au 05.46.48.58.10 Du lundi au vendredi de 9h à 12h30 et de 14h à 17h30
CIDFF 17 Information juridique sur les droits des femmes et des familles	Sur rendez-vous au 05.46.48.58.10 2ème mercredi du mois de 14h à 17h
CIDFF 17 Service d'aide aux victimes	Sur rendez-vous au 05.46.48.58.10 1^{er} jeudi du mois de 9h à 12h
UDAF 17 Information et soutien aux tuteurs familiaux, protection des majeurs ...	Sur rendez-vous au 05.46.48.58.10 1^{er} lundi du mois de 14h à 16h
ADIL 17 Information sur le logement	Sur rendez-vous au 05.46.48.58.10 4ème vendredi du mois de 10h15 à 12h30 et de 14h à 16h
AVOCAT DE L'ORDRE DU BARREAU DE SAINTES Information juridique généraliste	Sur rendez-vous au 05.46.48.58.10 2ème mercredi du mois de 14h à 16h30
NOTAIRES	Sur rendez-vous au 05.46.48.58.10 2ème mercredi tous les deux mois de 14h30 à 17h

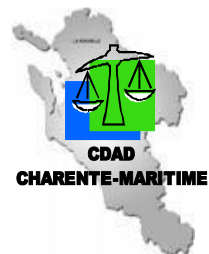
b) Communication :

Les intervenants sont prévenus du nombre de RDV pris, environ 3 jours à l'avance, par mail.

Les usagers sont relancés environ 2 ou 3 jours avant le RDV par téléphone cela limite toujours l'absentéisme sur les permanences.

c) Locaux :

Un bureau est réservé pour les intervenants. Il est équipé d'une connexion internet et d'une ligne téléphonique.



CONCLUSIONS :

Le point-justice de Jonzac est fréquenté en majorité par les usagers d'autres communes de Haute-Saintonge et principalement par des femmes. Le droit de la famille, le droit au logement et le droit pénal sont toujours les principaux motifs de consultations.

Les permanences des avocats, CIDFF information juridique et aide aux victimes ainsi que l'ADIL sont toujours en forte demande. Elles sont complètes tous les mois.

Un point d'alerte : difficultés rencontrées avec les avocats de permanence. A deux reprises les avocats ne se sont pas présentés le jour de la permanence sans prévenir nos services ni le secrétariat de l'ordre du barreau de Saintes, ce qui a généré des tensions au sein de l'accueil et des usagers insatisfaits.

L'UDAF avec la mesure de protection des majeurs est toujours l'intervenant le moins sollicité.

Dans le cadre de la communication, un flyer a été actualisé. Nous avons constaté lors de la prise de rendez-vous qu'il était utilisé par le public. Notre présence au sein du « réseau violences conjugales et intrafamiliales Haute Saintonge » nous permet toujours de mieux nous faire connaître. Les publications Facebook permettent de faire connaître les permanences et nous avons également participé à une enquête de satisfaction mise en place par les CDAD, dont le retour national est cette année encore très positif.

Nous constatons encore que les usagers ont besoin de réponses à leurs questions très rapidement, nous avons donc communiqué à de nombreuses reprises le numéro de la permanence téléphonique du CIDFF information juridique sur leur proposition, afin de maintenir le lien avec les usagers qui ne pouvaient se déplacer ou attendre pour un rendez-vous physique.

Les intervenants sont satisfaits des locaux mis à leurs dispositions et des services. L'accessibilité du site est idéale (grand parking, transport en commun par une navette autour de Jonzac et localisation d'un arrêt TAD du Conseil Régional), et le bâtiment est accessible aux personnes en situation de handicap. 3 ordinateurs sont également en libre accès avec une photocopieuse/imprimante/scanner, un téléphone, un ordinateur pour visio-conférence dans un bureau isolé disponible si besoin.

Les usagers continuent d'apprécier notre offre de services diversifiée, ainsi que l'écoute des personnes chargées d'accueil et le contact humain qui est offert. Ils n'hésitent pas à revenir vers d'autres partenaires quand ils ont besoin de conseils et à conseiller nos services à leur entourage.

Pour 2023, nous pourrions envisager une nouvelle session d'information sur le Point Justice dans les locaux de la Maison de l'emploi en direction des chargés d'accueil des structures France Services.