

France services

labellisé en 2020

Les services proposés

- Accueil, information, orientation
- Accompagnement administratif et numérique sur rdv
- Permanences ponctuelles ou régulières des partenaires
- Espace numérique en accès libre
- Agence postale intercommunale



38h30

d'ouverture semaine
du lundi au samedi

Nouveautés 2022

- Mise en place de l'itinérance sur les 15 communes pour faciliter l'accès au service
- Ouverture le lundi



En quelques chiffres



14 000

personnes reçues
en 2022



- 24 partenaires mobilisés
- 1 000 rendez-vous d'accompagnements administratifs et numériques (retraite, carte grise, prime d'activité...)



90 %

10 %

sur Palluau
en itinérance



- 1 000 accès à l'espace numérique
- 3 000 demandes à l'accueil (informations, prise de rendez-vous...)
- 8 000 demandes pour l'agence postale
- 1 000 rendez-vous avec les autres partenaires (Caf, Mission locale, Finances publiques...)

La fréquentation a doublé depuis 2017.

Résultats Enquête

de satisfaction des usagers de France services
Décembre 2022



79
participants

Fréquentation

- Un service de plus en plus connu et utilisé



hausse du nombre
d'usagers réguliers

1/3

des répondants sont
venus pour la 1ère fois

- L'aide aux démarches, un motif de prise de contact majoritaire

18%

Je viens
régulièrement

37%

Je viens
pour la 1ère fois

45%

Je suis déjà venu
quelquefois

Satisfaction sur les services

La majorité des répondants concernés satisfaits par l'accueil et la qualité de service



71 %

très satisfaits des horaires



100 %

satisfaits ou très satisfaits
de la qualité d'accueil



96 %

satisfaits ou très satisfaits des
rendez-vous d'accompagnement
administratifs ou numériques
(que ce soit les rendez-vous avec agents de la collectivité ou
avec les organismes partenaires)

94 %

des répondants conseilleraient
France services à leur entourage



73 %

mettent en avant les qualités humaines
et l'utilité du lieu

Amabilité **Service** Professionnalisme
Réactivité Efficacité Aide
Utilité Disponibilité Solution
Conseil **Ecoute** Confidentialité
Proximité
Qualité Accompagnement

Suggestion

- Création de nouvelles permanences