## Bilan 2022

## nce services

labellisé en 2020

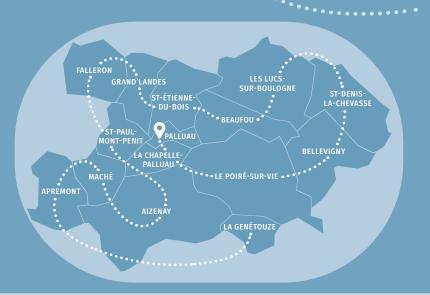
## Les services proposés

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



#### Nouveautés 2022

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



## En quelques chiffres









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



90 % sur Palluau

10 % en itinérance

- 1000 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

# nguête

de satisfaction des usagers de France services Décembre 2022



participants

#### **Fréquentation**

Un service de plus en plus connu et utilisé



hausse du nombre d'usagers réguliers

des répondants sont venus pour la 1ère fois

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

18%

*le 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



96 %

100 % satisfaits ou très satisfaits de la qualité d'accueil

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

Disponibilité Solution
Confort Confidentialité

Conseil **ECOUTE** Proximité

Qualité Accompagnement

#### Suggestion

Création de nouvelles permanences



