

Commune D'ORVAULT

DEPARTEMENT

ARRONDISSEMENT

NANTES

CANTON

SAINT-HERBLAIN II

EXTRAIT DU PROCES-VERBAL DES DELIBERATIONS

CONSEIL D'ADMINISTRATION DU CENTRE COMMUNAL
D'ACTION SOCIALE

27 mai 2025

L'an deux mil vingt-cinq le vingt-sept mai le Conseil d'administration du CCAS de la Commune d'ORVAULT s'est réuni en session ordinaire, au lieu habituel de ses séances, après convocation légale en date du vingt mai sous la présidence de Madame Valérie DREYFUS, Vice-Présidente du CCAS.

Etaient présents-es :

Mme Valérie DREYFUS, membre élu
Mme Brigitte RAIMBAULT, membre élu
Mme Anne-Sophie JUDALET, membre élu
M. Sébastien ARROUËT, membre élu
Mme Chantal LE MENELEC, membre nommé
Mme Françoise CHEVALIER-CAMUS membre nommé
M. Gilles PECOT, membre nommé
Mme Solange RENAUD, membre nommé
Mme Nathalie ENET, membre nommé

Absents-es excusés-ées :

Mr Ronan GILLES, membre élu
Mme Maryse PIVAUT, membre élu
Mme Marie Agnès RAHAL, membre nommé

Conformément à l'article R.123-23 du code de l'action sociale, Monsieur Ulrich BREHERET, Directeur à la cohésion sociale, a assisté à la séance et assuré le secrétariat.

05. Rapport d'activité 2024 de France Services

Exposé

Portée par la Ville d'Orvault, avec une labellisation en janvier 2022 et une ouverture au 1er février 2022, la France Services d'Orvault fait partie des **trois premières France Services du département à s'implanter dans des quartiers prioritaires politique de la Ville** avec Rezé et Saint-Herblain.

Aujourd'hui, elle fait partie des 31 France Services du département, soit 7 France Services au sein de la métropole nantaise dont 4 en quartiers prioritaires politique de la Ville.

I. L'ACCOMPAGNEMENT DE LA BANQUE DES TERRITOIRES

Soucieux de répondre au mieux aux besoins des usagers et de proposer des axes d'amélioration, en février 2024, la Ville d'Orvault a répondu à **l'Appel à Manifestation d'intérêt (AMI) « Lieux innovants, lieux accueillants »** lancé par la Banque des Territoires.

Retenue à cet AMI, la France Services d'Orvault est depuis juin 2024 accompagnée par l'agence Sensipode pour un **design d'espaces et un design de services**.

La démarche se voulant participative, elle s'est appuyée sur la **contribution des différents utilisateurs de la France Services** : usagers, habitants, acteurs locaux professionnels et associatifs, agents de la France Services et responsables de la direction de la cohésion sociale. La méthodologie fut la suivante :

- Entretiens avec les agents, responsables, élus et avec des usagers fréquentant la France Services ;
- Micro-trottoir auprès des habitants ;
- Deux ateliers participatifs : un premier avec partenaires, élu, agents et responsables et un deuxième avec les mêmes participants qu'au premier ainsi que des citoyens usagers ou non de la France Services.

Les pistes d'évolution envisagées sont les suivantes :

- Pour le design d'espaces, l'usage recherché est **d'améliorer la confidentialité et d'optimiser les espaces sous-utilisés**. Le bâtiment étant voué à la démolition à l'horizon 2031, il est proposé un nouvel aménagement en limitant les travaux et en privilégiant des éléments (mobilier) qui pourront être déplaçables et réutilisables par la suite.

- Pour le design de services, quatre concepts ont émergé :
- A. Un bus France Services, le diagnostic ayant mis en évidence qu'il était difficile pour les habitants du nord de la commune de venir au sud ;
 - B. Une page web pour préparer la venue des usagers ;
 - C. Des horaires favorisant l'accessibilité (plus lisibles et adaptés aux couples biactifs et parents solos) ;
 - D. Un point numérique favorisant l'autonomie (avec notamment des fiches didactiques et du matériel informatique plus simple d'utilisation).

Dans l'immédiat, il a été décidé de **développer les concepts B et C**, et d'expérimenter des **permanences mobiles via le bus solidaire itinérant** « Le Kiosque Mobile » lancé par la Direction de la Cohésion sociale en mai 2025.

II. L'ACTIVITE DE LA FRANCE SERVICES D'ORVAULT EN 2024

Depuis l'ouverture de la France Services, les sollicitations augmentent constamment, soit **+34% entre 2023 et 2024**. Par rapport à 2023, il est à noter une augmentation plus importante des demandes en avril 2024 et en continu depuis septembre 2024.

Comme pour les deux premières années, en 2024, la majorité des usagers se sont rendus en France Services d'Orvault de manière spontanée (82,3%). Toutefois, depuis que **l'accueil téléphonique** est réalisé au niveau du premier accueil par l'agent d'accueil solidarité/accueil France Services, la France Services traite plus de demandes par téléphone : **+52,5 % par rapport à 2023**.

Sur **5 549 interventions** (contre 4142 en 2023), 4 862 concernent les **accompagnements individuels**, les autres interventions portent sur l'accès libre, les demandes d'informations générales, des personnes reçues en ateliers numériques ou en permanences numériques, en permanences fiscales.

Les agents France Services accompagnent avec ou sans rendez-vous et gratuitement les personnes dans leurs démarches administratives en lien avec les onze opérateurs partenaires nationaux du dispositif.

Les partenaires nationaux représentent **49% de l'activité** (2740 interventions), dont 39% pour France Titres et environ 14% chacun pour les Finances Publiques et l'Assurance Maladie.

En dehors des opérateurs nationaux et des demandes d'informations générales, la France Services est sollicitée pour d'autres besoins, ce qui représente **46% de l'activité** (2577 interventions) dont **74% pour les titres étrangers**.

La provenance du public accueilli en accompagnement est de **36 % pour Orvault**, 33 % pour Nantes, 16,50% pour Saint Herblain.

Par ailleurs, au regard de l'implantation de la France Services, du passage en dématérialisé de certaines démarches et des besoins du public, les agents France Services sont également sollicités et interviennent pour des démarches autres que celles qui relèvent des onze opérateurs nationaux.

Il convient de rappeler que la mission centrale des France Services est **l'accompagnement dans les démarches d'accès aux droits** mais en aucun cas un accompagnement à l'appropriation des usages numériques quotidiens. Ce qui explique notamment **la complémentarité avec l'animateur de la commune qui assure des ateliers numériques et la médiatrice numérique recrutée par le Collectif Plaisance**.

Le bilan remis à l'ensemble des membres est le reflet de l'activité sur l'année civile écoulée.

Information

Le conseil d'administration du CCAS décide :

- **DE PRENDRE** connaissance du rapport d'activité de France Services pour l'année 2024.

Débats

Madame ENET demande à quel moment sera mis fin le traitement des titres étrangers.

Madame DREYFUS indique que la fin du traitement des titres étrangers par France Services sera probablement effective à partir de septembre prochain, des « réglages » étant en cours avec la Préfecture pour sécuriser les orientations des usagers qui n'utiliseront plus France Services.

Madame JUDALET demande si les usagers arrivent à aller jusqu'au bout des démarches entreprises au sein de la France Services.

Madame DREYFUS indique que 63% des usagers finalisent leurs démarches en un seul accompagnement. Plus de 91% des usagers réussissent à finaliser leurs démarches (en plusieurs fois si besoin).

Madame DREYFUS précise que les opérateurs nationaux de France Services sont facilement joignables par l'équipe.

Madame JUDALET demande si France Services accompagne des personnes en situation de handicap qui ont besoin d'aide pour remplir les dossiers MDPH.

Madame DREYFUS indique que cet accompagnement n'est pas proposé par la France Service qui oriente les demandeurs vers la MDPH.

Madame JUDALET souhaite connaître le montant de la subvention de l'Etat.

Madame DREYFUS précise que l'Etat versera 45K€ en 2025 (vs 40K€ en 2024) et probablement 50K€ en 2026.

Rendu exécutoire

Par télétransmission en

Préfecture le : 03 JUIN 2025

Extrait certifié conforme

Orvault, le 3 juin 2025

Le secrétaire de séance



Ulrich BREHERET



La Vice-Présidente du CCAS



Valérie DREYFUS



Rapport d'activité 2024

France services

Orvault

PROCHE DE VOUS, PROCHE DE CHEZ VOUS



SOMMAIRE

I. HISTORIQUE ET CONTEXTE	2
A. Origine de la labellisation	2
B. Le territoire	2
II. ORGANISATION DE LA FRANCE SERVICES	4
A. Fonctionnement et articulation avec d'autres activités dans les mêmes locaux	4
B. Ressources humaines et acteurs mobilisés	5
C. Instances de gouvernance et concertation	6
D. Budget	9
III. LES PARTENAIRES ET SERVICES PROPOSÉS	10
IV. ACTIVITE	12
A. Nombre d'interventions et modalités d'accès	12
B. Répartition de l'activité	13
C. Le public accueilli en accompagnement	14
V. LE BILAN QUALITATIF	17
A. Taux de finalisation des accompagnements en une seule fois	17
B. Durée des accompagnements individuels	17
B. Satisfaction des usagers	18
VI. PERSPECTIVES 2025	19

I. HISTORIQUE ET CONTEXTE

A. Origine de la labellisation



Entrée de la France services d'Orvault

Portée par la Ville d'Orvault, avec une labellisation courant janvier 2022 et une ouverture au 1^{er} février 2022, la France Services d'Orvault faisait partie des trois premières France Services du département à s'implanter dans des quartiers prioritaires de la Ville avec Rezé et Saint-Herblain.

Aujourd'hui, elle fait partie des 31 France Services du département, soit 7 France Services au sein de la métropole nantaise dont 4 en quartiers prioritaires de la Politique de la Ville.

Aussi, pour renforcer l'accès aux services publics au cœur du quartier de Plaisance, la Ville a souhaité aller au-delà de l'implantation d'une France Services et créer un Espace France Services (EFS) qui regroupe l'activité France Services et d'autres prestations du CCAS.

Cet espace se situe au rez de chaussée du bâtiment, ce dernier étant partagé avec le Centre Socio Culturel.

B. Le territoire

Orvault est la sixième ville du département de Loire-Atlantique et la cinquième ville de l'agglomération nantaise.

En 2023, Orvault comptait 27300 habitantes et habitants.

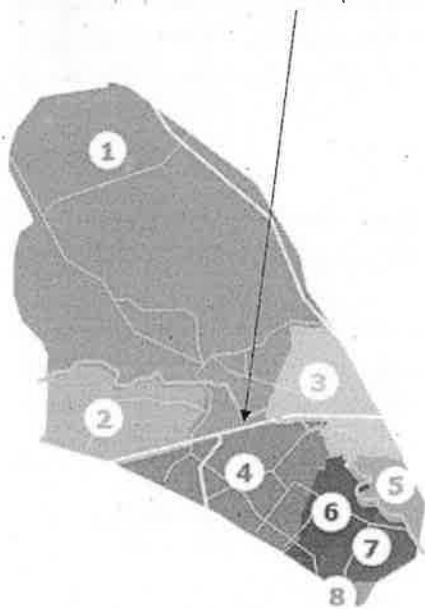
La ville d'Orvault est scindée en deux grandes parties : Orvault Nord qui comprend le Bourg et une importante zone agricole et Orvault Sud qui concentre la plus forte densité de population.

La Ville est répartie en huit quartiers sur une superficie de 28 km² et, la France Services se situe à l'extrême sud de la commune dans le quartier de Plaisance (quartier 8, voir image ci-dessous), quartier prioritaire de la Ville de 1523 habitants avec un taux de pauvreté de 46%.

Située en entrée de quartier de Plaisance, la France Services se trouve à proximité de la ligne de tram 3 et des arrêts de bus de la ligne 79 et, elle est limitrophe aux quartiers Bouvardière-Sillon de Bretagne de Saint-Herblain et du quartier Beauséjour de Nantes.

L'implantation et activité de la France Services et plus largement de l'Espace France Services, représente une toute nouvelle offre en proximité depuis 2022 et renforce la présence de services d'accès aux droits sur le sud de la commune.

Délimitation Nord-sud induite par la ceinture périphérique



1. Bourg et Secteur rural
2. Bugallière, Madoire et Bois-Jouan
3. Bois-Ragueret, Petit-Moulin et Conraie
4. Cholière, Bigeottière et Salentine
5. Praudière, Berthelotière, Mulonnière, Bout-des-Pavés et Pont-du-Cens
6. Petit-Chantilly, Bignon et Morlière
7. Bois-Saint-Louis, Ferrière et Val d'Or
8. Plaisance

II. ORGANISATION DE LA FRANCE SERVICES

A. Fonctionnement et articulation avec d'autres activités dans les mêmes locaux

Articulation

Mutualisée au sein d'un même espace (Espace France Services) avec d'autres activités du Centre Communal d'Action Sociale (CCAS), la France Services s'articule avec :

- Un accueil de l'Espace dit mixte puisque l'agent en position d'accueil assure l'intégralité de tous les accueils : activité France Services, accueils pour toutes les autres activités CCAS et les accueils téléphoniques pour France Services

Autres activités CCAS :

- Des permanences d'aide alimentaire
- Des permanences d'aide à la pratique sportive, culturelle et artistique
- Des permanences de tarification solidaire Naollb et de titres de transports gratuits Aléop
- Des rendez-vous en permanences sociales avec des travailleurs sociaux
- Des permanences d'informations du service seniors et santé et,
- Des rendez-vous avec les professionnels du CLIC (Centre Local d'Information et de Coordination gérontologique)

La responsable France Services a d'ailleurs la responsabilité de veiller au bon fonctionnement de tout cet espace.

Installée dans le même bâtiment que le Centre socio Culturel, les orientations, la connaissance de France Services au public ainsi que la complémentarité des missions avec la médiatrice numérique du Centre socio culturel en sont facilitées.

Fonctionnement de la France Services

Depuis la labellisation, les horaires de la France Services ont évolué afin d'avoir la même demi-journée de fermeture (le mardi matin) que le Centre Communal d'Action Sociale et ainsi faciliter les éventuels temps de travail d'articulations et d'informations entre services.

	A la labellisation	Au 15 avril 2024
Lundi	13h30 – 17h30	10h30 – 12h30 / 13h30 – 17h30
Mardi	10h30 – 12h30 / 13h30 – 17h30	13h30 – 17h30
Mercredi	8h30 – 12h	8h30 – 12h
Jeudi	8h30 – 12h / 13h30 – 17h30	8h30 – 12h / 13h30 – 17h30
Vendredi	8h30 – 12h	8h30 – 12h

Sur tous les temps d'ouverture, la France Services accueille son public sur flux et en plus, selon les disponibilités, des créneaux de rendez-vous sont possibles les mercredis et vendredis matin et les jeudis après-midi.

Soucieux de répondre au mieux aux besoins des usagers et de proposer des axes d'amélioration, en février 2024, la Ville d'Orvault a répondu à l'Appel à Manifestation d'intérêt (AMI) « Lieux innovants, lieux accueillants » lancé par la Banque des Territoires.

Et, retenue à cet AMI, la France Services d'Orvault est depuis juin 2024 accompagnée par l'agence Sensipode pour un design d'espaces et un design de services.

B. Ressources humaines et acteurs mobilisés

La France Services se compose de 4 agents :

- 1 agent qui assure l'accueil (0,5 ETP)
- 2 agents en position d'accompagnement (1,9 ETP) et,
- 1 responsable (1 ETP)

Un animateur Ville y assure également des permanences et ateliers numériques. Son temps dédié à la France Services est sur 2024 évalué à 119 Heures. Ce temps prend en compte les temps de préparation notamment des ateliers numériques.

Comme annoncé lors du dernier rapport d'activité, même si un changement de personnel s'est opéré pour le poste en accueil au cours de l'année 2024, la présence

de l'agent d'accueil à demeure a permis une meilleure appropriation du contenu de l'activité avec une articulation plus fluide avec les agents France Services et un repère plus régulier pour les usagers (le même visage). Pour rappel, avant, l'accueil du site était assuré par les agents d'accueil du service solidarité en roulement de demi-journées ou journées.

C. Instances de gouvernance et concertation.

Pour l'année 2024, le Comité de pilotage annuel s'est tenu le 29 mars 2024, en présence :

- de madame la Déléguée du préfet - Politique de la Ville - Malakoff, Clos Toreau, Château Mahaudières, Plaisance
- des 3 adjoint-es de la ville d'Orvault, déléguée à la cohésion sociale, déléguée aux seniors et à la santé et, délégué à la politique de la Ville et à la tranquillité publique
- des opérateurs CAF, CPAM, DGFIP, France Travail,
- du directeur de la coordination des politiques publiques et de l'appui territorial de la préfecture
- des responsables et agents France Services

Lors de ce COPIL, des objectifs ont été fixés et ci-dessous, figure le bilan de ces objectifs :

OBJECTIFS	RESULTATS
Renforcer les compétences techniques en consolidant les acquis-les procédures, en intégrant les nouveautés et opérateurs (Chèque Energie et France Rénov') et, en maintenant la participation au réseau France Services	Les agents participent aux réunions mensuelles opérateurs des mardis matin, et lorsque cela est possible, ils suivent les différents webinaires de formation continue. L'intégralité des agents a suivi les webinaires de formation obligatoires liés à l'intégration des deux nouveaux opérateurs au 1/01/24 : Chèque Energie et France Rénov'.

	Toutefois, en quartier politique de la Ville, les agents France Services sont peu sollicités pour l'opérateur France Rénov', ce qui ne permet pas la pleine appropriation de cette démarche.
Poursuivre la consolidation du nouveau poste d'agent d'accueil mixte : France Services et Solidarité	Cf partie II.B. Pour mieux s'approprier le contenu France Services, l'agent dit mixte assure quelques démarches le jeudi matin et devrait suivre la formation obligatoire CNPT dédiée aux agents France Services 2 ^{ème} semestre 2025.
Maintenir les permanences fiscales proposées par la DGFIP	Cf partie III
Renouveler la participation aux Journées France Services	Action non réalisée La priorité a été donné à l'action parlons-nous, à la participation aux différents temps de la collectivité et à l'AMI. De plus, le flux de la France Services rend difficile le cumul en même temps d'ateliers et d'accompagnements.
Maintenir et consolider les actions de lutte contre la fracture numérique : permanences et ateliers numériques en lien avec l'animateur Ville et la médiatrice numérique du collectif Plaisance	Cf partie III
Participer à 2 temps dans l'année à l'action « parlons-nous » avec la médiation sociale	Participation : - au pied d'immeuble au Lay à Plaisance le 2/07/24 et le 03/09/24 - à l'Ecole de la Salentine le 6/09/24

Clarifier l'offre locale et identifier des pistes d'amélioration d'aménagement en candidatant à l'AMI « Lieux accueillants, lieux innovants »	Cf partie II.A.
Participer au groupe de travail initié par la Préfecture sur les démarches Titres Etrangers	Les responsables solidarité et France Services d'Orvault ont participé à la Task Force.
Etudier les possibilités de proposer des permanences délocalisées sur la commune	Action réfléchie avec le projet de bus solidaire de la Ville.
Questionner, interroger les limites des interventions en lien avec l'augmentation des sollicitations	Les Villes en Quartier Politique de la Ville se sont entendues pour l'arrêt des démarches titres étrangers courant 2025. Seul le bus AAD de Nantes va poursuivre. Toutefois, une réflexion plus globale sur l'harmonisation des démarches entre France Services en Quartier Politique de la Ville pour les demandes hors bouquets opérateurs n'a pas été menée.
Communiquer sur la France Services via les actions ciblées, les rencontres partenaires et la mise à jour des supports de communication suite à l'intégration de nouveaux opérateurs	- Suite à l'intégration du Chèque Energie et de France Rénov, les plaquettes ainsi que le site internet de la Ville ont été mis à jour. - Lors de chaque action : atelier numérique, permanence fiscale ; un affichage, une communication aux partenaires, une mise à disposition de l'information sur le site internet et parfois dans la presse sont réalisés, ce qui permet de communiquer périodiquement sur la France Services d'Orvault.

	<p>- Aussi, le 01/02/24, la France Services fêtait ces deux ans. A cette occasion un article de presse et une vidéo ont été réalisés début avril 2024.</p> <p>La vidéo a été diffusée sur les réseaux Facebook, Instagram, You Tube et site internet de la Ville.</p> <p>- Campagne nationale du 4 au 24/11/24.</p>
--	---

La France Services a également participé au séminaire départemental à destination de tous les agents France Services en date du 15 novembre 2024 et pour le moment, les France Services du 44 ne disposent pas d'un animateur coordinateur départemental.

D. Budget

Budget de fonctionnement de l'année 2024 :

Coût total du projet	169 993 €	100 %
- dont Charges de personnel	159 418 €	
✓ 3,4 ETP agents FS dont 1 ETP responsable	156 564 €	
✓ Animateur Ville, temps évalué à 119 heures	2 854 €	
- dont charges de gestion courante	10 575 €	
Subvention de l'Etat	40 000 €	23,5 %
Part restant à la charge de la commune	129 993 €	76,5 %

III. LES PARTENAIRES ET SERVICES PROPOSÉS

Au sein de la France Services d'Orvault, les usagers peuvent bénéficier du socle commun à toutes les France Services, à savoir :

- ❖ Un accompagnement dans leurs démarches administratives en lien avec les 11 opérateurs nationaux

Rappel des opérateurs nationaux :



- ❖ Une salle en libre accès pour la réalisation de démarches administratives équipée d'une borne wifi, d'ordinateurs, d'un photocopieur scan et d'un téléphone pour les usagers

Également,

- ❖ des permanences fiscales sont assurées par un agent du service des impôts des particuliers à deux moments de l'année : lors de la campagne déclarative et lors de la réception des avis

En dehors de ce socle commun, la France Services :

- ❖ est également sollicitée pour d'autres besoins en démarches, dont les principales sont présentées dans la partie IV B.
- ❖ et, dans ses missions de lutte contre la fracture/inclusion numérique :
 - propose des ateliers collectifs et permanences numériques assurés par l'animateur Ville
 - travaille en étroite collaboration avec la médiatrice numérique du Centre Socio Culturel (CSC) de Plaisance,

ce qui permet de proposer une offre de médiation numérique quasiment journalière sur site : les lundis et mardis avec la médiatrice numérique du CSC et les mercredis et jeudis avec l'animateur Ville.

Certains ateliers sont animés conjointement par l'animateur Ville et la médiatrice numérique du CSC ou entre agents France Services et médiatrice numérique du CSC ou entre agents France Services et animateur Ville.

P.11. III. LES PARTENAIRES ET SERVICES PROPOSÉS

IV. ACTIVITE

A. Nombre d'interventions et modalités d'accès

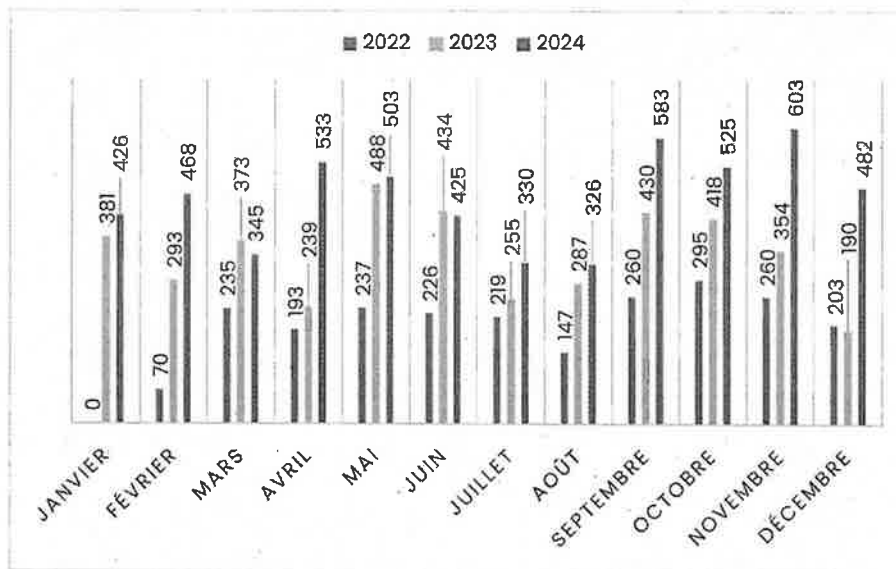
❖ A l'année



*un usager peut être reçu plusieurs fois dans l'année

Le nombre d'interventions a de 2022 à 2023 augmenté de 77%, de 2023 à 2024 de 34% et de 2022 à 2024, + 137%.

❖ Evolution par mois



Par rapport à 2023, il est à noter une augmentation plus importante des demandes en avril 2024 et en continu depuis septembre 2024.

P12. IV. ACTIVITE

❖ *Modalités d'accès*

Comme pour les deux premières années, en 2024, la majorité des usagers se sont rendus en France Services d'Orvault de manière spontanée : 82,3%.

Toutefois, depuis que l'accueil téléphonique est réalisé au niveau du premier accueil par l'agent d'accueil solidarité/accueil France Services, la France Services traite plus de demandes par téléphone : +52,5 % par rapport à 2023.

B. Répartition de l'activité

❖ *Selon le motif de venue*

- **4862** Accompagnements individuels (3759 en 2023) **+ 29 % ↗**
- **254** Accès libre (180 en 2023) **+ 41 % ↗**
- **232** Demandes d'Informations Générales (32 en 2023) **+ 625 % ↗**
- **66** Personnes reçues en ateliers numériques (51 en 2023) **+ 29 % ↗**
- **76** Usagers reçus en permanences numériques (50 en 2023) **+ 52 % ↗**
- **59** Personnes en permanences fiscales (40 en 2023) **+ 48 % ↗**

❖ *Selon la thématique*

1- **Les partenaires nationaux** représentent **49% de l'activité** (2740 interventions), dont 39% pour France Titres et environ 14% chacun pour les Finances Publiques et l'Assurance Maladie.

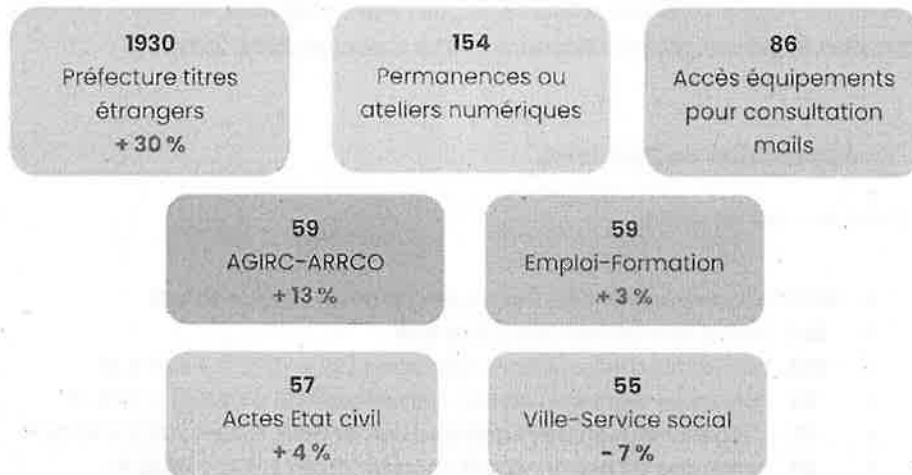
Répartition des interventions et évolution par rapport à 2023



P13. IV. ACTIVITE

2- En dehors des opérateurs nationaux et des demandes d'informations générales, la France Services est sollicitée pour **d'autres besoins**, ce qui représente **46% de l'activité** (2577 interventions) dont 74% pour les titres étrangers.

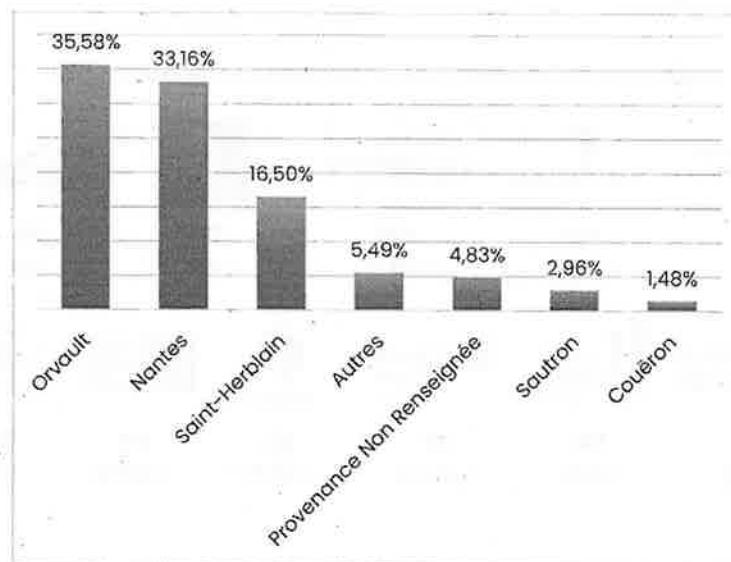
Les plus fréquents en nombre d'interventions :



C. Le public accueilli en accompagnements en 2024

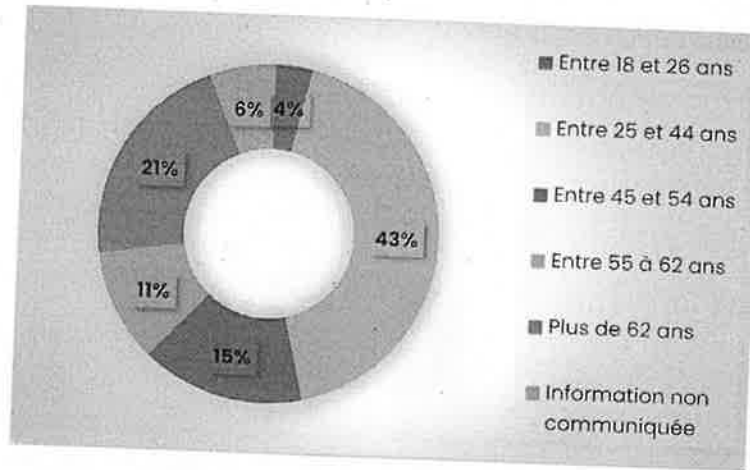
(4862 accompagnements soit 87,6% des demandes)

◆ *Provenance des usagers (en %)*

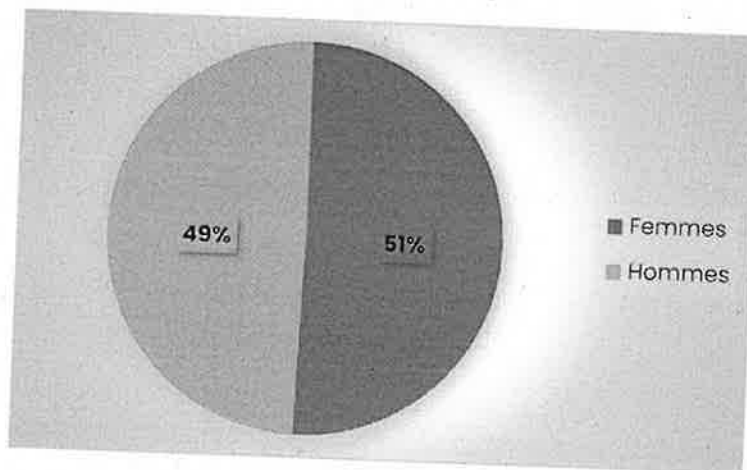


P14. IV. ACTIVITE

❖ Age (en %)



❖ Genre (en %)

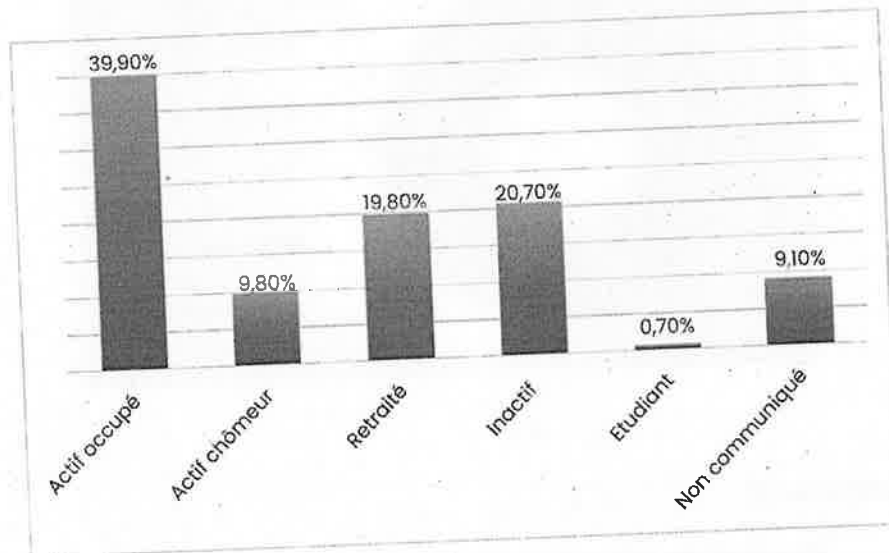


Depuis le 2^{ème} semestre 2024, la plateforme de saisie France Services ayant évolué, il est maintenant possible d'identifier le pourcentage de primo-arrivants (personnes n'ayant jamais fait appel à la France Services d'Orvault auparavant) et le statut d'activité des usagers. Ainsi,

❖ La part des primo-arrivants du 01/07/27 au 31/12/24 est de 26,11%

P.15. IV. ACTIVITE

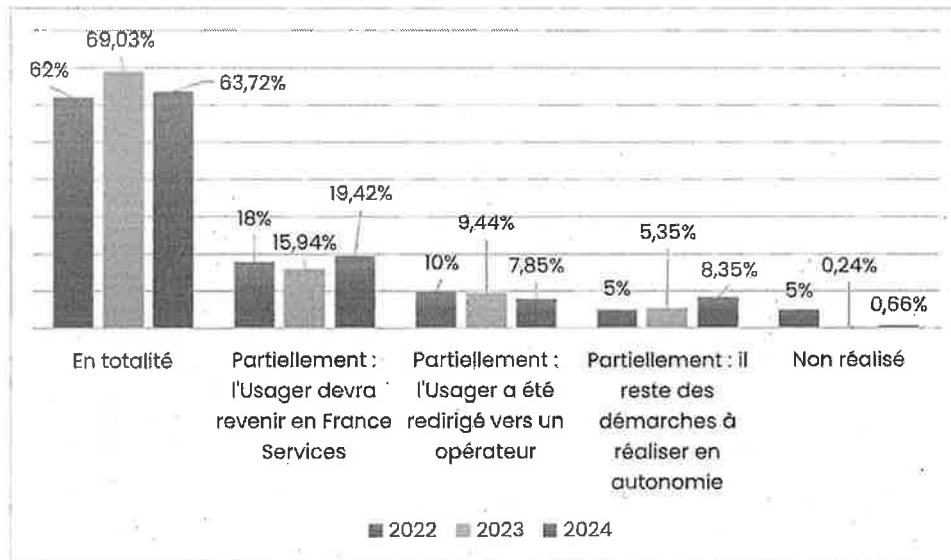
❖ Et, la répartition du statut d'activité des usagers (en %) accueilli du 1/07/24 au 31/12/24 (soit 2359 accompagnements) est la suivante :



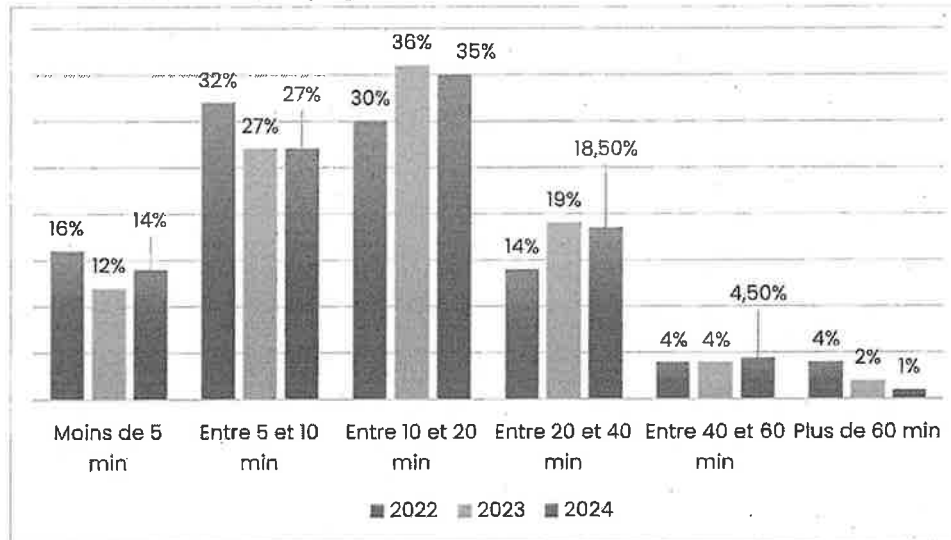
P16. IV. ACTIVITE

V. LE BILAN QUALITATIF

A. Taux de finalisation des accompagnements en une seule fois



B. Durée des accompagnements individuels



P.17. v. LE BILAN QUALITATIF

C. Satisfaction des usagers

Fin de l'année 2024, 50 personnes ont pu être interrogées sur la satisfaction du service rendu et parmi ces 50 usagers :

❖ 98 % ont trouvé facilement la France Services

❖ Taux de satisfaction

	Très satisfait	Satisfait	Peu satisfait	Pas satisfait	Non Renseigné
De l'accueil et de l'écoute des agents	88%	12%	0%	0%	0%
Des locaux	64%	32%	0%	0%	4%
De la réponse apportée ou de la démarche réalisée	82%	18%	0%	0%	0%
Du temps consacré à la demande	84%	14%	0%	0%	2%
Des horaires d'ouverture	68%	24%	4%	0%	4%

❖ 88 % d'entre eux recommanderaient France Services, 12 % n'ayant pas répondu

VI. PERSPECTIVES 2025

- ✓ Consolider les compétences techniques et intégrer un nouvel opérateur : l'URSSAF
- ✓ Poursuivre les actions inhérentes au numérique : ateliers, permanences numériques, temps de présence supplémentaire de l'animateur Ville avec missions à construire
- ✓ Mettre en œuvre le travail engagé avec le designer SENSIPODE dans le cadre de l'AMI « Lieux innovants, lieux accueillants » sur l'offre de services et l'aménagement de la France Services
- ✓ Mettre fin à l'accompagnement des titres étrangers
- ✓ Expérimenter des permanences délocalisées via le bus solidaire de la commune
- ✓ Poursuivre la communication sur la France Services
- ✓ Participer aux formations continues initiées par le réseau France Services

