



Maison  
de services  
au public

# EVALUATION DU RESEAU DES MAISONS DE SERVICES AU PUBLIC - **Présentation**

—  
**MAISON  
DE  
SERVICES  
AU  
PUBLIC** —

**CONTACTS** 

Anne-Laure GALLAY Directrice des études institutionnelles - BVA Opinion

Christelle CRAPLET Directrice de clientèle - BVA Opinion

Guillaume INIGO Chef de groupe - BVA Opinion






## Contexte de l'étude

Le Gouvernement a affiché un objectif national d'ouverture de **1 000 Maisons** de services au public au 31 décembre 2016.

Afin de réaliser un premier point d'étape quantitatif et qualitatif sur le déploiement de ces Maisons, un **dispositif ambitieux d'enquête** a été mis en place.

Ce dispositif comportait 3 volets :

-  Un sondage auprès des **habitants** des communes d'implantation des Maisons de services au public ;
-  Une consultation auprès des **usagers** des Maisons ;
-  Une consultation des **agents et responsables** des Maisons.



Maison  
de services  
au public

---

## Déroulé

---

- **L'enquête auprès des habitants**
- **L'enquête auprès des usagers**
- **L'enquête auprès des agents et responsables**





- Interrogation des **personnes résidant dans les communes d'implantation des Maisons** afin de faire un premier état des lieux auprès des personnes les plus directement concernées.
- Sondage réalisé **par téléphone** du 2 au 18 novembre 2016
- **Echantillon représentatif de 1006 personnes** âgées de 18 ans et plus. La représentativité de l'échantillon a été assurée par la méthode des quotas appliqués aux variables suivantes : sexe, âge, profession, région et catégorie d'agglomération.



- La structure des répondants reflète parfaitement la structure des habitants, mais il est à noter que les habitants des communes d'implantation des Maisons ont un **profil différent** du reste de la population française :



**Une population plus âgée** : 52% des habitants des communes d'implantation des Maisons ont 50 ans et plus (contre 47%). Une part de retraités plus élevée (32% vs 28%)



**Moins de CSP+** : La part des indépendants, agriculteurs, cadres est moindre (10% vs 15%)



**Une population moins urbaine** : 65% d'entre eux résident dans une agglomération inférieure à 20.000 habitants (contre 40%).



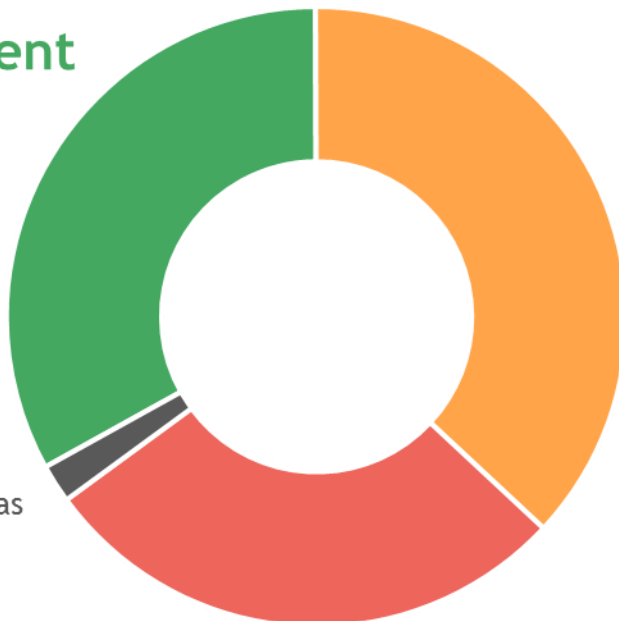
- D'une manière générale, avez-vous le sentiment de vivre dans un territoire plutôt ...  
*A tous (1006)*

En développement  
33%

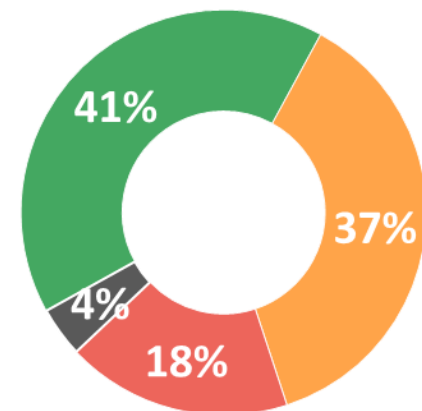
En  
stagnation  
37%

Ne se prononce pas  
2%

En déclin  
28%



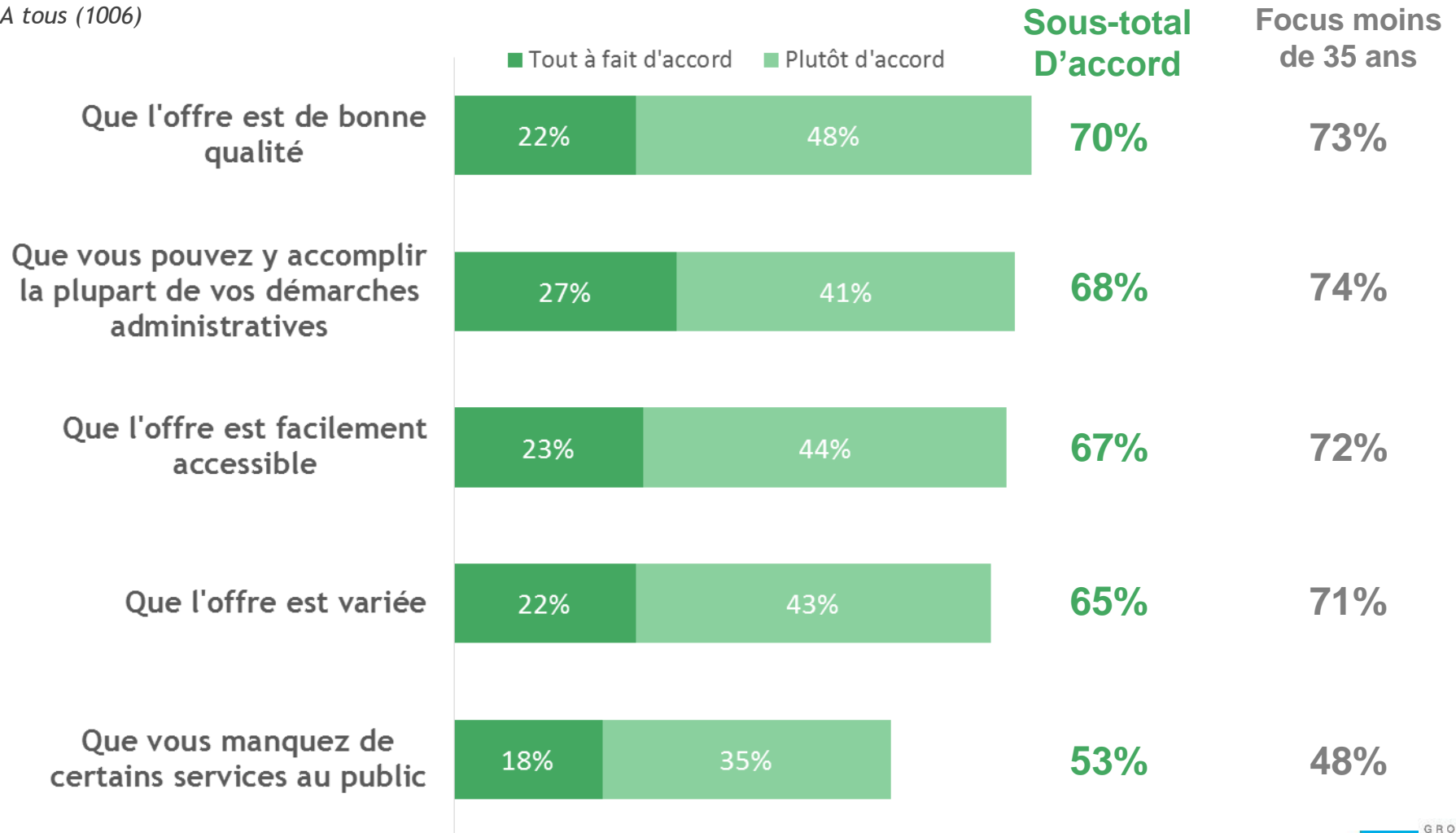
Focus moins de 35 ans





○ Concernant les services au public présents sur votre territoire, diriez-vous...

A tous (1006)





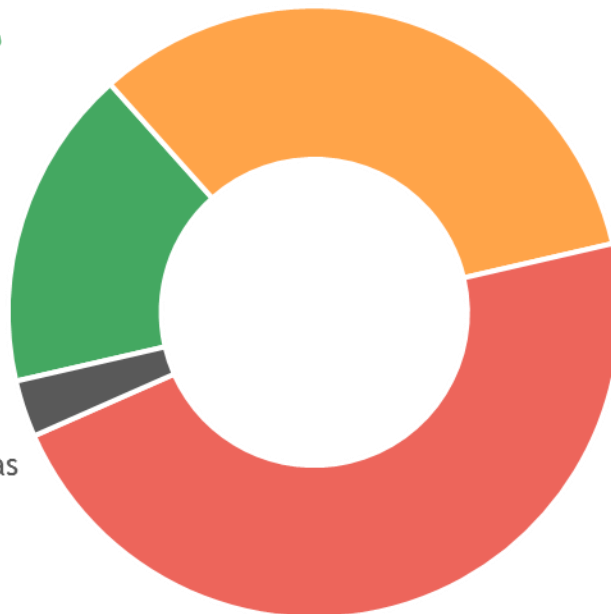
- Selon vous, à l'avenir, la présence des services au public sur votre territoire...

A tous (1006)

**Aura tendance à se développer**  
**17%**

Territoire en développement : 29%  
Connait l'existence d'une MSAP : 21%

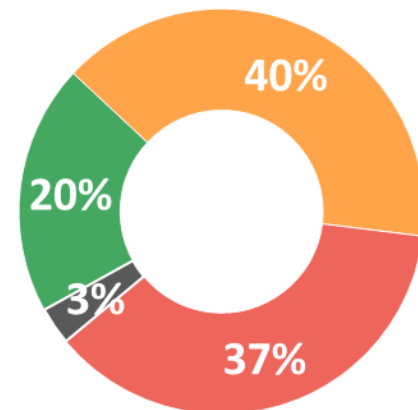
Ne se prononce pas  
3%



**Aura tendance à se maintenir**  
**33%**

**Aura tendance à se réduire**  
**47%**

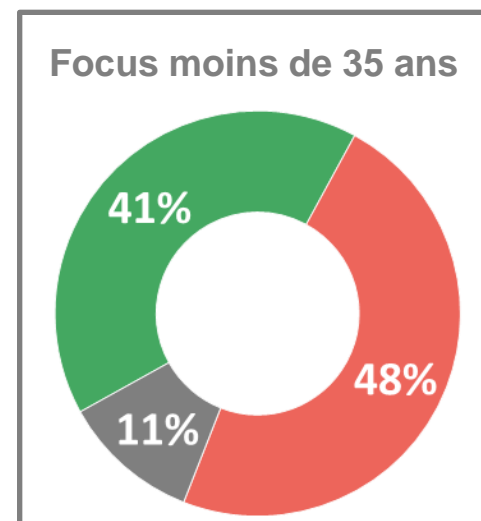
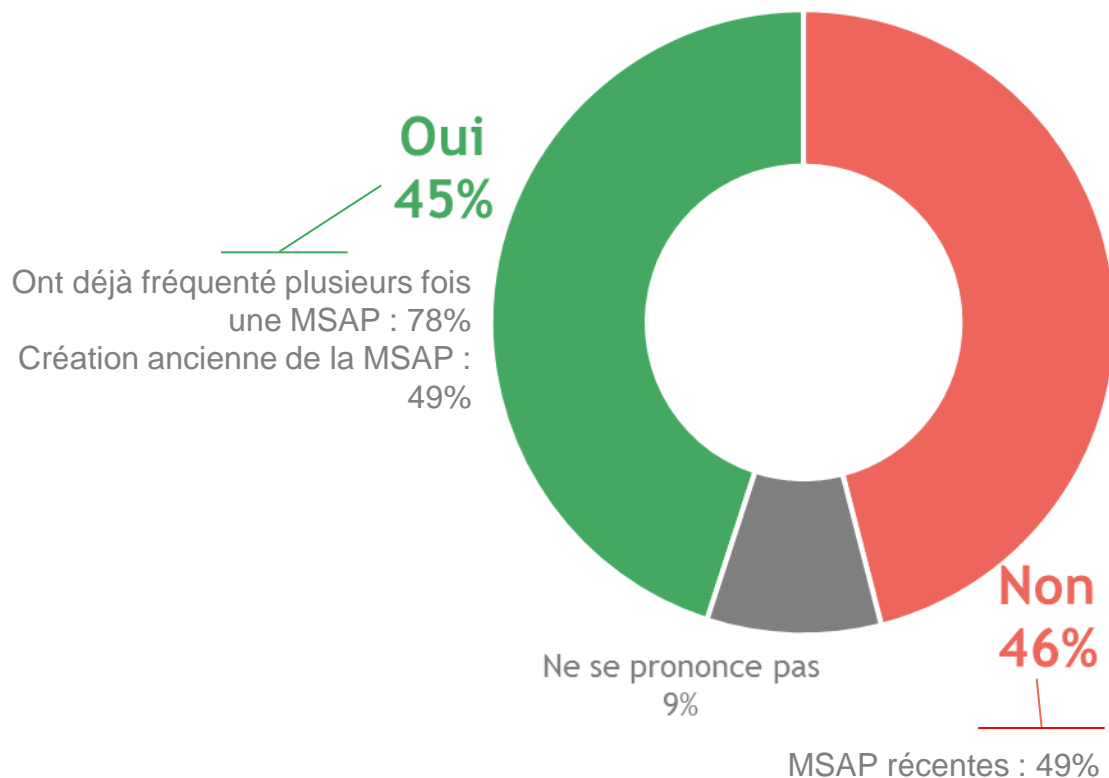
Focus moins de 35 ans







- Selon vous existe-t-il une Maison de Services au Public dans votre commune ou une commune proche ?  
A tous (1006)





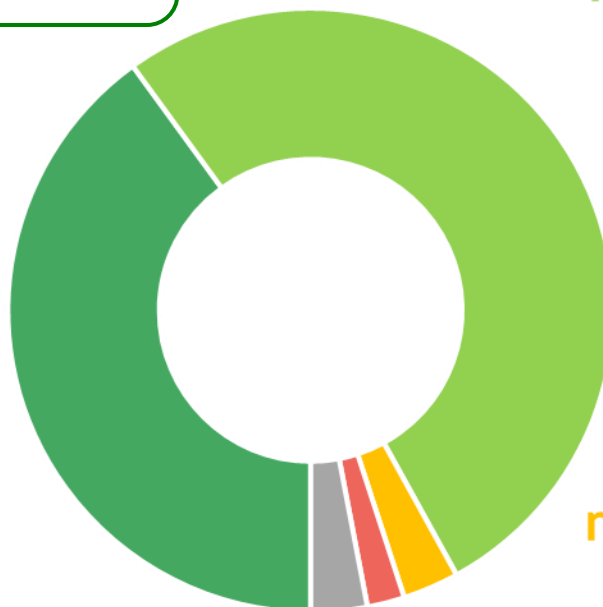
- Pensez-vous que la création ou l'existence d'une Maisons de Services au Public près de chez vous est une très bonne chose, plutôt une bonne chose, plutôt une mauvaise chose ou une très mauvaise chose ?

A tous (1006)

Sous-total Bonne chose :

**92%**

Une très  
bonne  
chose  
40%



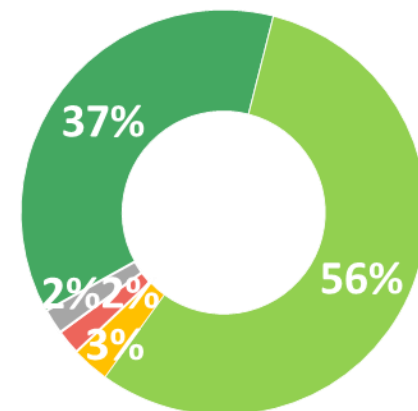
Plutôt une  
bonne  
chose  
52%

Plutôt une  
mauvaise chose  
3%

Une très mauvaise chose  
2%

Ne se prononce pas  
3%

Focus moins de 35 ans

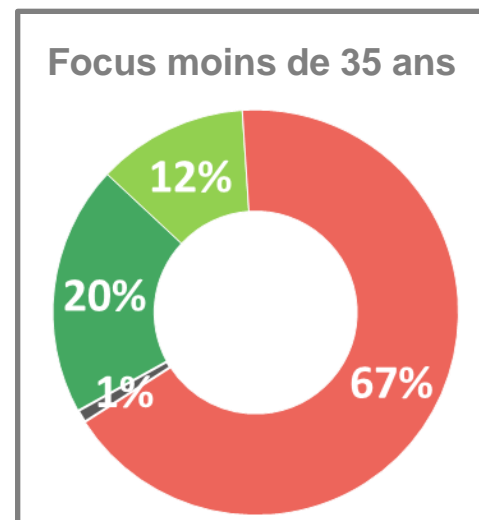
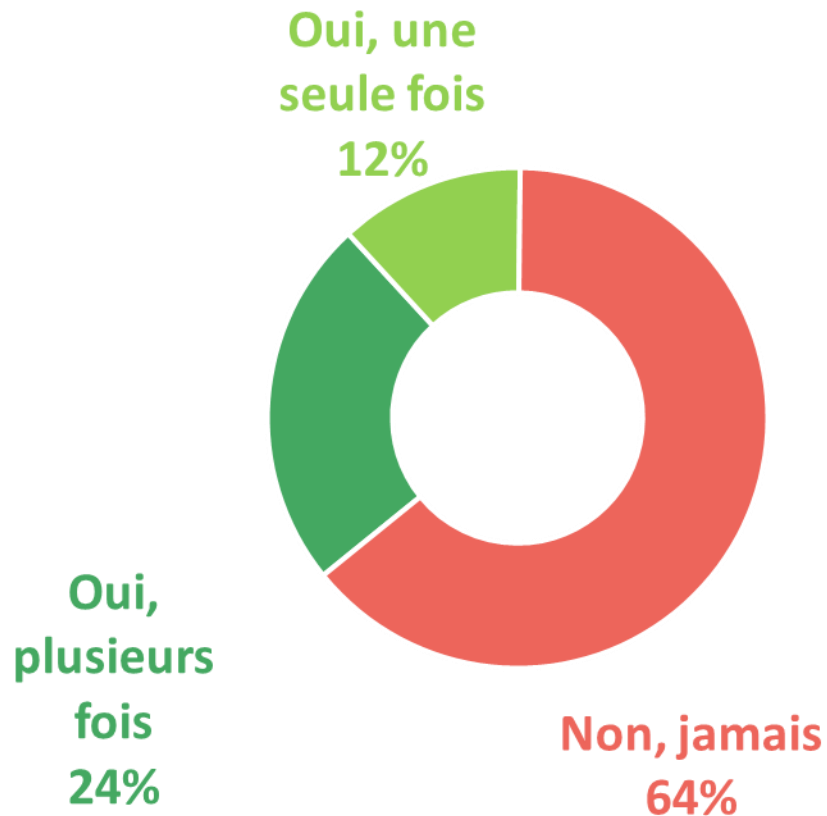




- Vous êtes-vous déjà rendu dans une Maison de Services au Public ?

A tous (1006)

Sous-total Oui :  
**36%**





# Intention d'utilisation des MSAP



- Si une Maison de Services au Public était installée près de chez vous, pensez-vous que vous y utiliseriez ses services ou y effectueriez vos démarches ?

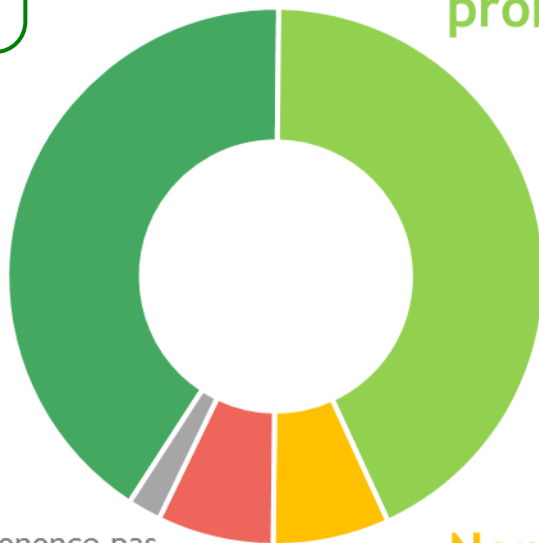
A tous (1006)

Sous-total Oui :

**84%**

Oui, certainement  
**41%**

Oui, probablement  
**43%**



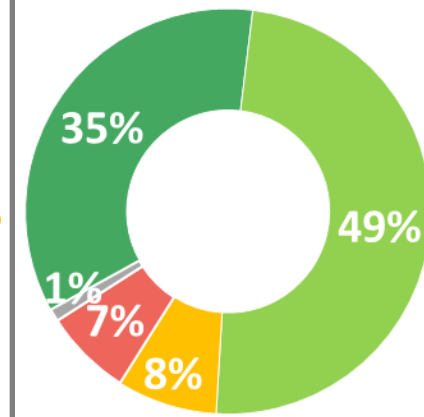
Ne se prononce pas  
2%

Non, probablement pas  
**7%**

Non, certainement pas  
**7%**

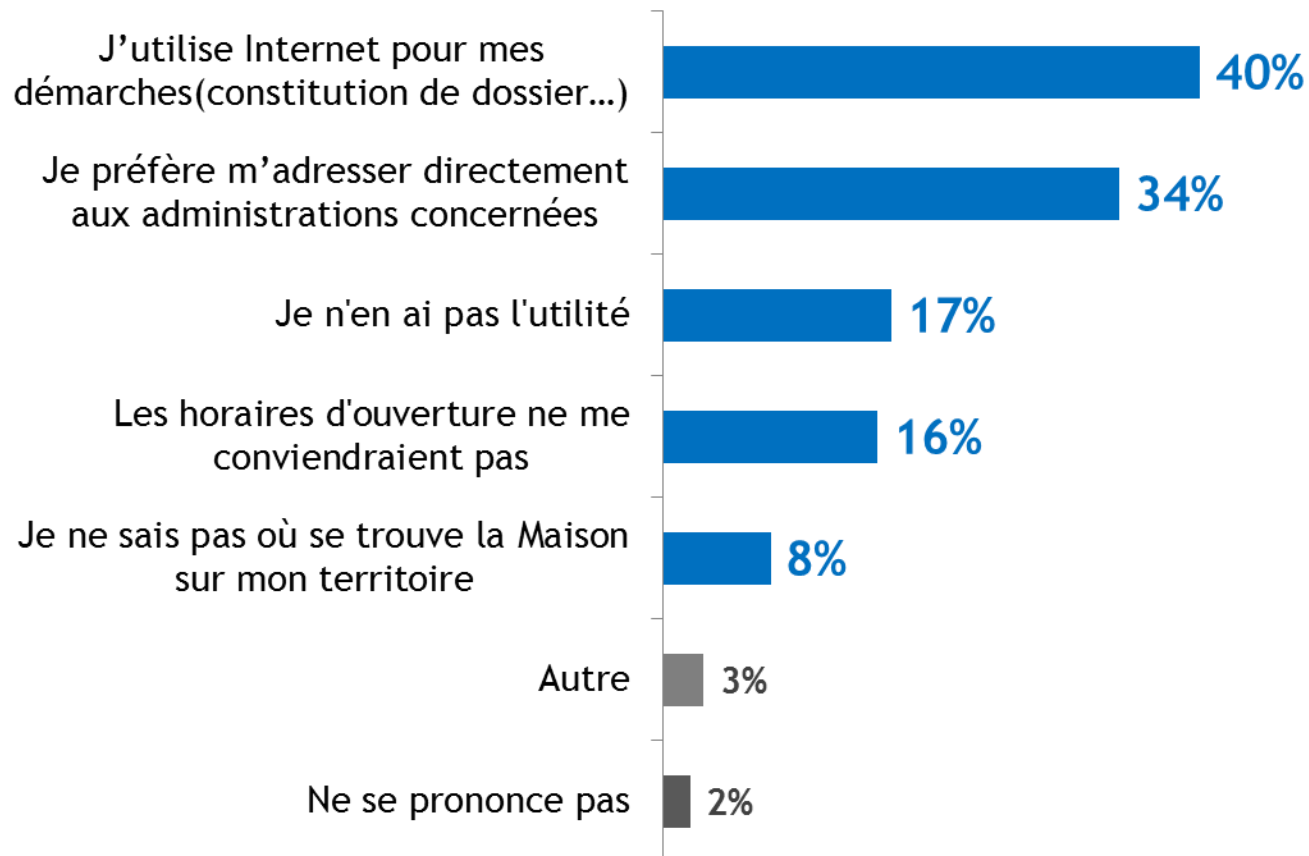
Utilisent systématiquement Internet pour les démarches administratives :  
13%

Focus moins de 35 ans





- Pour quelle(s) raison(s) ne fréquenteriez-vous pas les Maisons de Service au Public ?  
*A ceux qui n'ont pas l'intention de fréquenter les Maisons de Service au Public (142)*



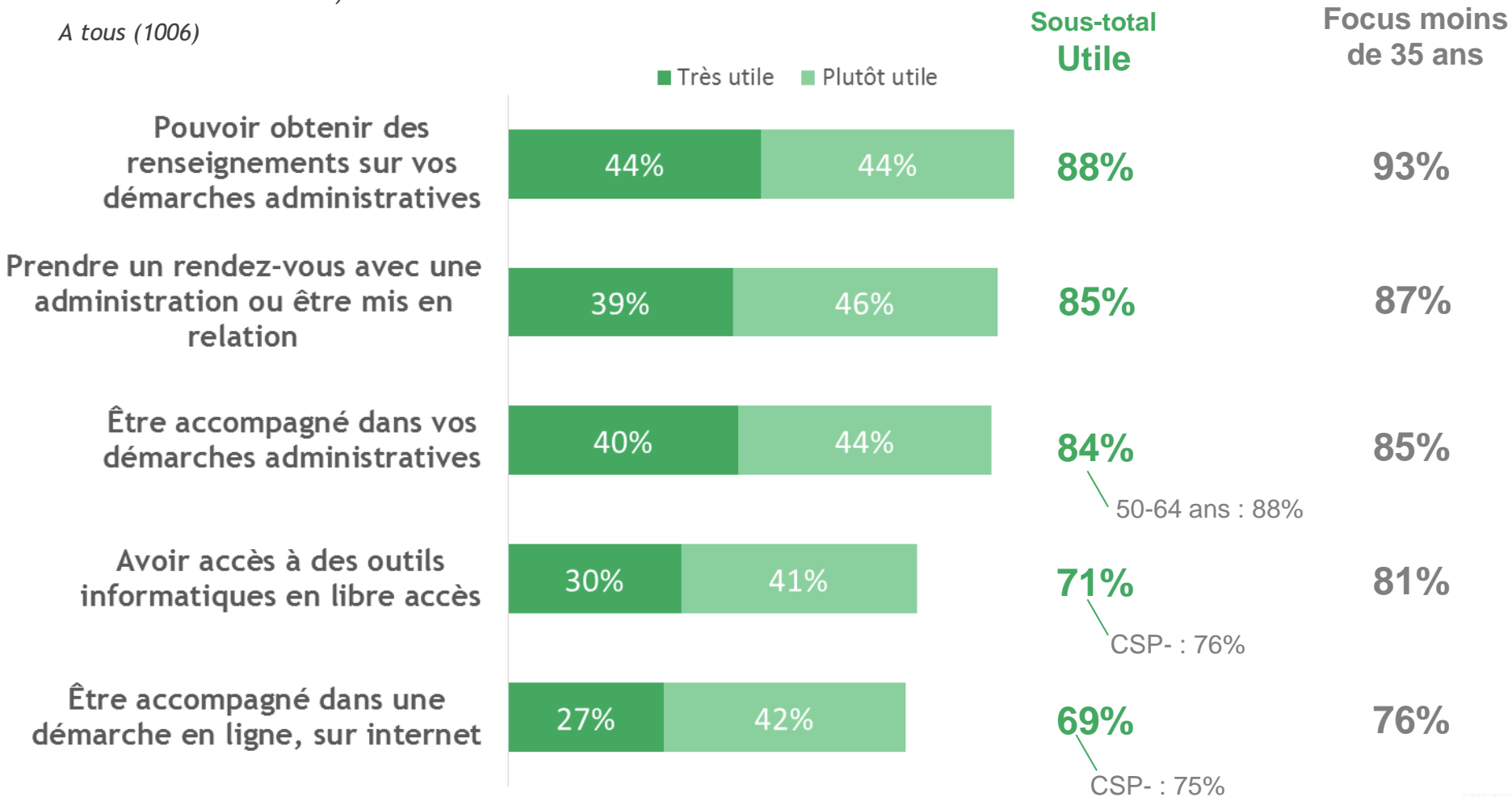


# Utilité des services disponibles dans les MSAP



- Je vais maintenant vous citer différents services disponibles dans ces Maisons de Services au Public. Pour chacun d'entre-deux, dites-moi s'il vous semble utile :

A tous (1006)





- Qu'est-ce qui, selon vous, est important à mettre en œuvre ou à proposer pour qu'une Maison de services au public dans votre commune ou dans une commune proche soit utile pour vous ? A tous (1006)

<b>ACCESSIBILITE</b>	<b>21%</b>
La facilité d'accès, proximité	10%
Sous-total horaires	10%
<i>Des horaires larges</i>	5%
<i>Des horaires adaptés aux gens qui travaillent</i>	3%
Accessibilité en transport	2%
Tout regrouper dans un seul bâtiment	2%
<b>QUALITE DE LA PRESTATION</b>	<b>20%</b>
Sous-total personnels	13%
<i>Un personnel compétent, bien formé</i>	5%
<i>Qualité d'accueil, écoute</i>	5%
<i>Un personnel disponible</i>	3%
<i>Un nombre de personnel suffisant</i>	2%
Un contact humain	4%
Rapidité	2%
<b>TYPES DE PRESTATIONS</b>	<b>19%</b>
Aide pour les démarches administratives	10%
Aide, conseil, informations	4%
Accès au matériel informatique	4%
Formation à l'utilisation d'internet	3%

<b>CARACTERISTIQUES DES ACTEURS</b>	<b>14%</b>
Services adaptés aux personnes âgées	7%
Diversité des acteurs, tous les services publics	5%
L'accès aux personnes handicapées	2%
<b>UN ACTEUR SPECIFIQUE</b>	<b>14%</b>
Sous-total domaines de la santé, du social	7%
<i>La santé</i>	3%
<i>La Caf</i>	2%
Pôle emploi (offres d'emploi)	3%
Les impôts	3%
La poste	2%
La préfecture (permis de conduire)	2%
Autres services (municipaux...)	3%
<b>Faire connaître l'existence de ce service</b>	<b>3%</b>
<b>AUTRES</b>	<b>5%</b>
<i>Aucun / Ne se prononce pas</i>	35%

1,7 réponses en moyenne  
(hors personnes n'ayant rien répondu)

Total supérieur à 100% car plusieurs réponses étaient possibles



Maison  
de services  
au public

---

## Déroulé

---

- L'enquête auprès des habitants
- **L'enquête auprès des usagers**
- L'enquête auprès des agents et responsables







Maison  
de services  
au public

# Démarche méthodologique



- Une **consultation** (et non un sondage) réalisée du 12 octobre au 10 novembre 2016
- Un **questionnaire unique** pour l'ensemble du réseau, diffusé en format papier aux visiteurs, grâce à la **mobilisation des agents**
- Accompagnement des agents via l'envoi d'un **kit de communication** (disponible aussi sur le site intranet du réseau national) regroupant :
  - 1 mode d'emploi de l'enquête,
  - 2 affiches d'information à afficher dans les locaux,
  - 50 questionnaires à distribuer,
  - 2 enveloppes pré-adressées pour les retours

Vous avez fait appel à la Maison de services au public...

**10** **DONNEZ VOTRE AVIS EN AVIS EN 3 MINUTES**

Nous réalisons actuellement une enquête pour recueillir l'opinion et les attentes des personnes qui, comme vous, utilisent les services proposés dans les Maisons de services au public. En entourant les numéros en réponse aux questions, vous nous permettez d'améliorer les services rendus et de mieux répondre à vos besoins.

**POUR COMMENCER, PARLEZ-NOUS DE VOTRE VISITE**

**Q1. Pouvez-vous indiquer si vous venez dans cette Maison de services au public ? (Une seule réponse possible)**

1. Au moins une fois par mois	2. Plus souvent, fois par an
3. Moins souvent	4. C'est la première fois

**Q2. Admettez-vous, vous êtes venu pour ? (Plusieurs réponses possibles)**

1. Avoir des renseignements	2. Être accompagné dans vos démarches administratives (condition de dossier...)
3. Être accompagné dans une démarche en ligne, sur internet	4. Utiliser les outils informatiques en libre accès (ordinateur, ordinateur...)
5. Prendre ou vous rendre à un rendez-vous (permanence partenaire...)	6. Autre (préciser) : ...

**Q3. Admettez-vous, votre demande concernait ? (Plusieurs réponses possibles)**

1. L'emploi, la formation	2. Les transports, la mobilité
3. La santé	4. La famille
5. La retraite	6. Les aspects juridiques, l'accès à vos droits
7. Les aides et prestations sociales	8. L'énergie
9. Les démarches administratives (permis, état civil, passeport...)	10. Le développement économique, les services aux entreprises
11. Le logement	12. Les associations, le vie locale
13. La solidarité (personnes dépendantes, handicapées...)	14. Autre (préciser) : ...
15. Le logement	

**VOTRE SATISFACTION...**

**Q4. Globalement, diriez-vous que vous êtes tout à fait satisfait, plutôt satisfait, plutôt pas ou pas du tout satisfait de votre visite ? (Une seule réponse possible)**

1. Tout à fait satisfait	2. Plutôt satisfait
3. Plutôt pas satisfait	4. Pas du tout satisfait

**Q5. Votre demande a-t-elle été résolue ? (Une seule réponse possible)**

1. Oui	2. Non
3. Partiellement	

> Veuillez tourner la feuille pour finir de compiler le questionnaire >

**Q6. Plus précisément, pour les aspects suivants, pouvez-vous indiquer si vous en êtes tout à fait satisfait, plutôt satisfait, plutôt pas ou pas du tout satisfait ? (Une seule réponse par ligne)**

	Tout à fait satisfait	Plutôt satisfait	Plutôt pas satisfait	Pas du tout satisfait
Les modalités d'ouverture (horaires, jours...)	1	2	3	4
L'emplacement de la Maison et la signalétique	1	2	3	4
La distance parcourue pour vous rendre dans ce lieu	1	2	3	4
L'accueil et l'accueil des agents	1	2	3	4
La capacité des agents à vous aider dans votre démarche	1	2	3	4
La diversité des démarches réalisées	1	2	3	4
La documentation mise à votre disposition	1	2	3	4
Les outils mis à votre disposition (ordinateur, scan...)	1	2	3	4

**Q7. Diriez-vous que cette Maison de services au public ? (Une seule réponse par ligne)**

	Oui, tout à fait	Oui, plutôt	Non, plutôt pas	Non, pas du tout
Simple à votre quotidien	1	2	3	4
Permet de maintenir la présence de services publics au cœur de votre territoire	1	2	3	4
Permet de faciliter l'accès aux outils numériques	1	2	3	4

**Q8. Quelle serait selon vous l'amélioration principale à apporter à cette Maison de services au public ?**

**POUR FINIR, AIDEZ-NOUS À CONNAÎTRE LE PROFIL DES VISITEURS**

**R11. Vous êtes :**

1. Un homme	2. Une femme
-------------	--------------

**R12. Vous êtes né(e) :**

1. Dans la commune où se situe ce lieu d'accueil	2. à moins de 10km	3. entre 10km et 20km	4. à plus de 20km
--	--------------------	-----------------------	-------------------

**R13. Vous avez :**

1. 15-24 ans	2. 25-34 ans	3. 35-49 ans	4. 50-64 ans	5. 65 ans et plus
--------------	--------------	--------------	--------------	-------------------

**R14. Vous êtes :**

1. Demandeur d'emploi	2. Autre bénéficiaire du foyer...)
3. Actif avec un emploi	4. Retraité

**R15. Êtes-vous équipé d'un ordinateur à votre domicile ?**

1. Oui	2. Non
--------	--------

**R16. Êtes-vous connecté à Internet (téléphone mobile, tablette, etc) ?**

1. Oui	2. Non
--------	--------

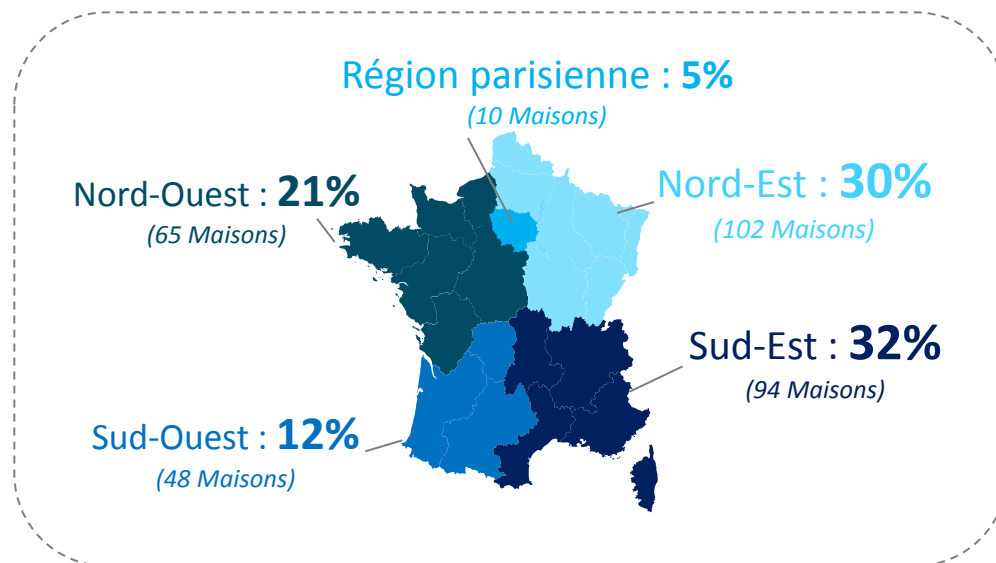
**R17. Avez-vous une adresse mail personnelle que vous utilisez régulièrement ?**

1. Oui	2. Non
--------	--------

NOUS VOUS REMERCIONS D'AVOIR PARTICIPÉ À CETTE ENQUÊTE !



- **7833** questionnaires ont été récupérés et traités : une mobilisation importante compte-tenu de la dimension récente du réseau
- **398** Maisons participantes, dont **46% récentes**, créés entre 2015 et 2016
- Une structure d'échantillon en nombre de Maisons par régions **conforme à leur répartition réelle**





# Profil des répondants



## PROFIL SOCIODEMOGRAPHIQUE :

SEXE

59% Femmes



SITUATION

Demandeurs d'emploi : 42%

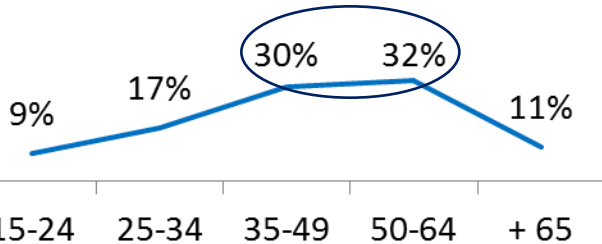


Inactifs : 26%  
dont Retraités : 16%

Actifs ayant un emploi : 27%

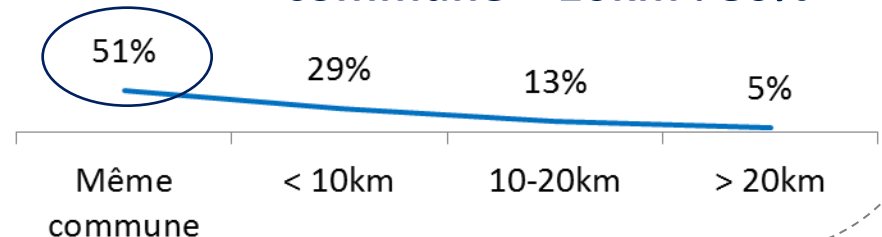
ÂGE

35-64 ans : 62%



ELOIGNEMENT

Usagers provenant de la commune de la MSAP ou d'une commune < 10km : 80%





## PROFIL NUMERIQUE :



A une adresse mail :

**63%**



A une connexion internet :

**59%**



A un ordinateur :

**54%**



# Fréquence de visite



- Pouvez-vous indiquer si vous venez dans cette Maison de services au public :  
A tous (7833)

Au moins une  
fois par mois  
**40%**

Demandeurs d'emploi : 48%  
Ne possède pas d'ordinateur /  
de connexion Internet : 45%

Non réponse  
1%

C'est la 1ère  
fois  
**17%**

Moins souvent  
**8%**

Sous-total S'est rendu plus  
d'une fois dans une Maison :  
**82%**

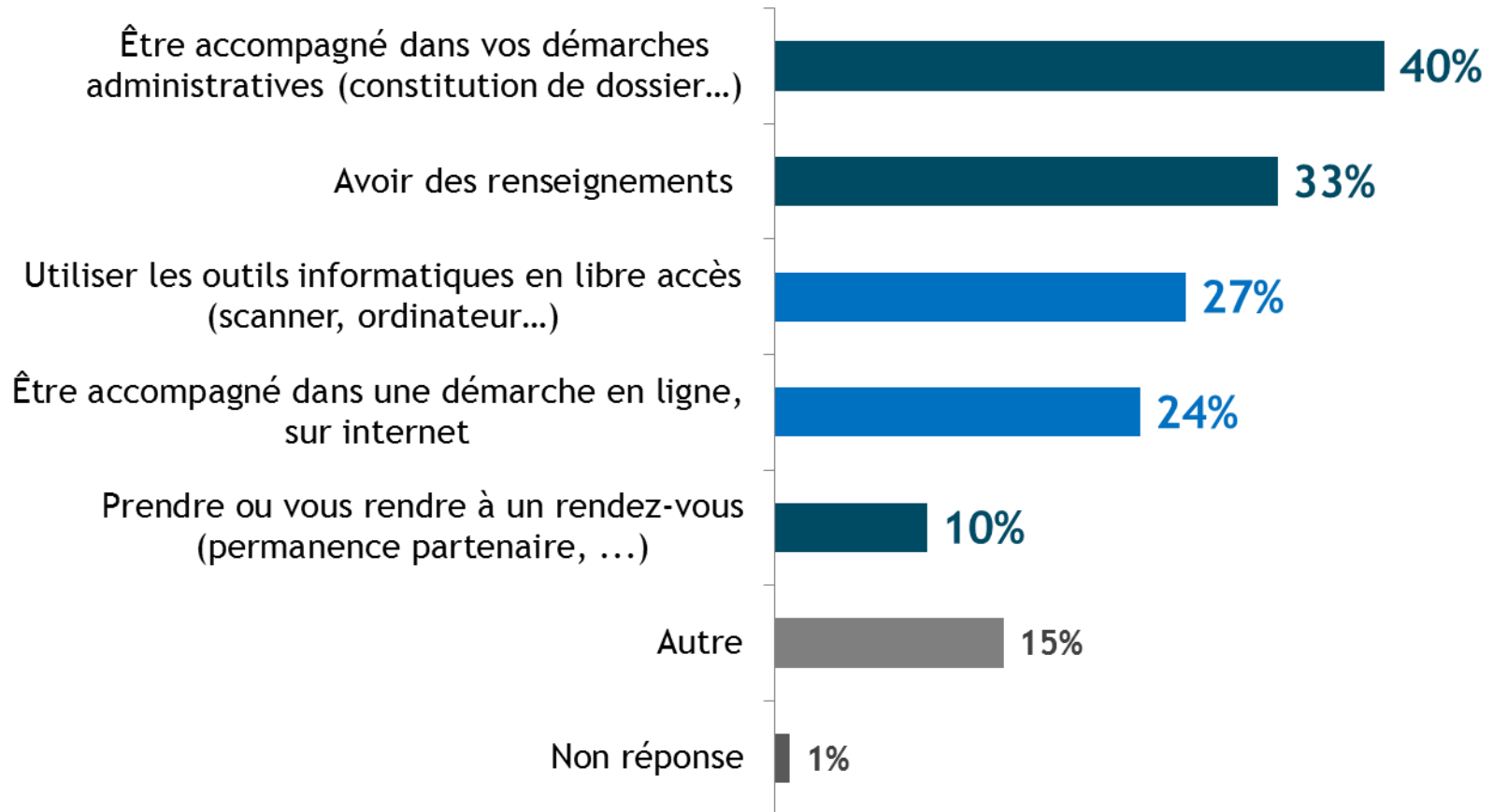
Plusieurs fois  
par an  
**34%**



# Raisons de visite



- Aujourd'hui, vous êtes venu pour :  
*A tous (7833)*

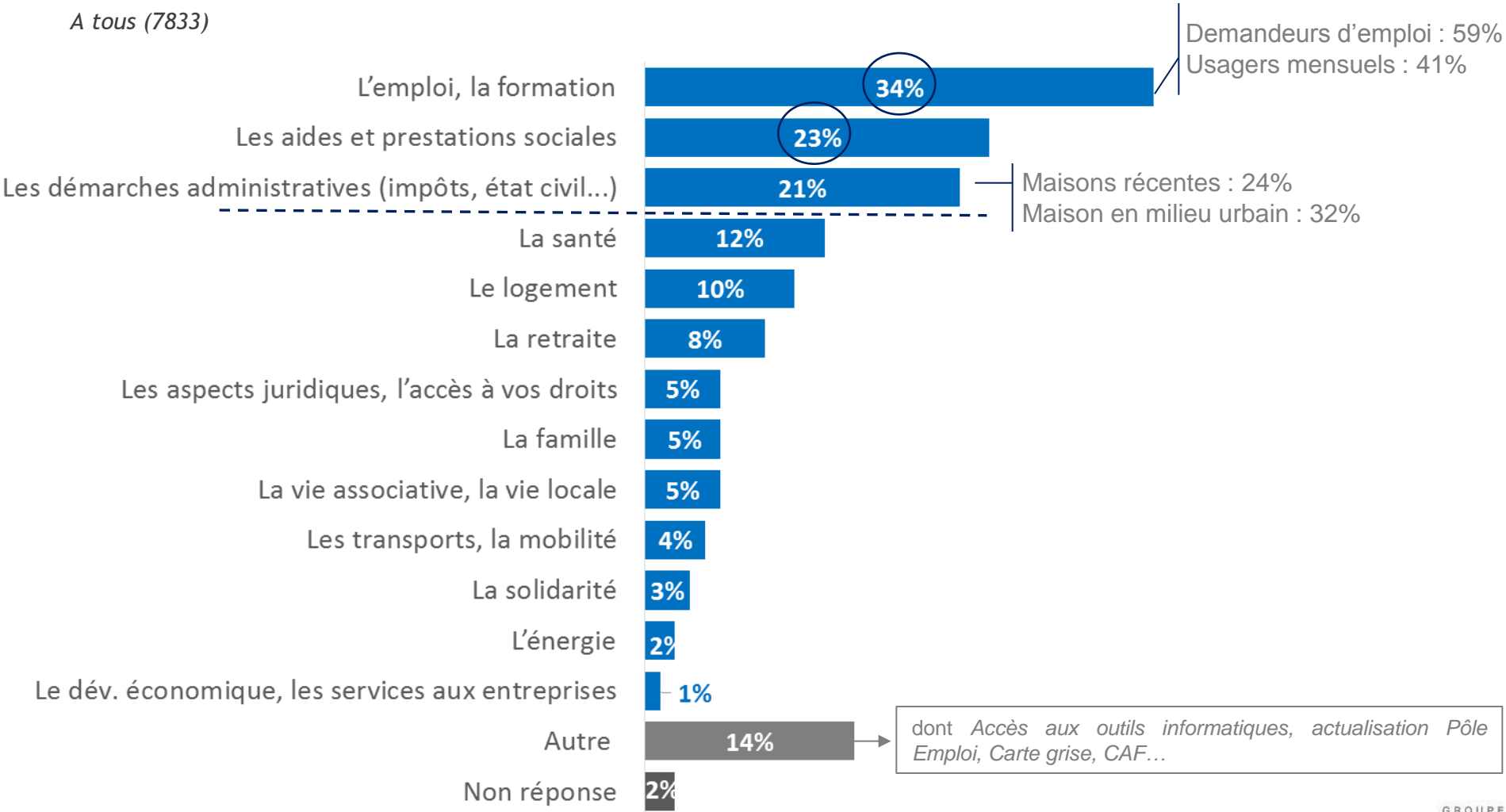




# Types de demandes



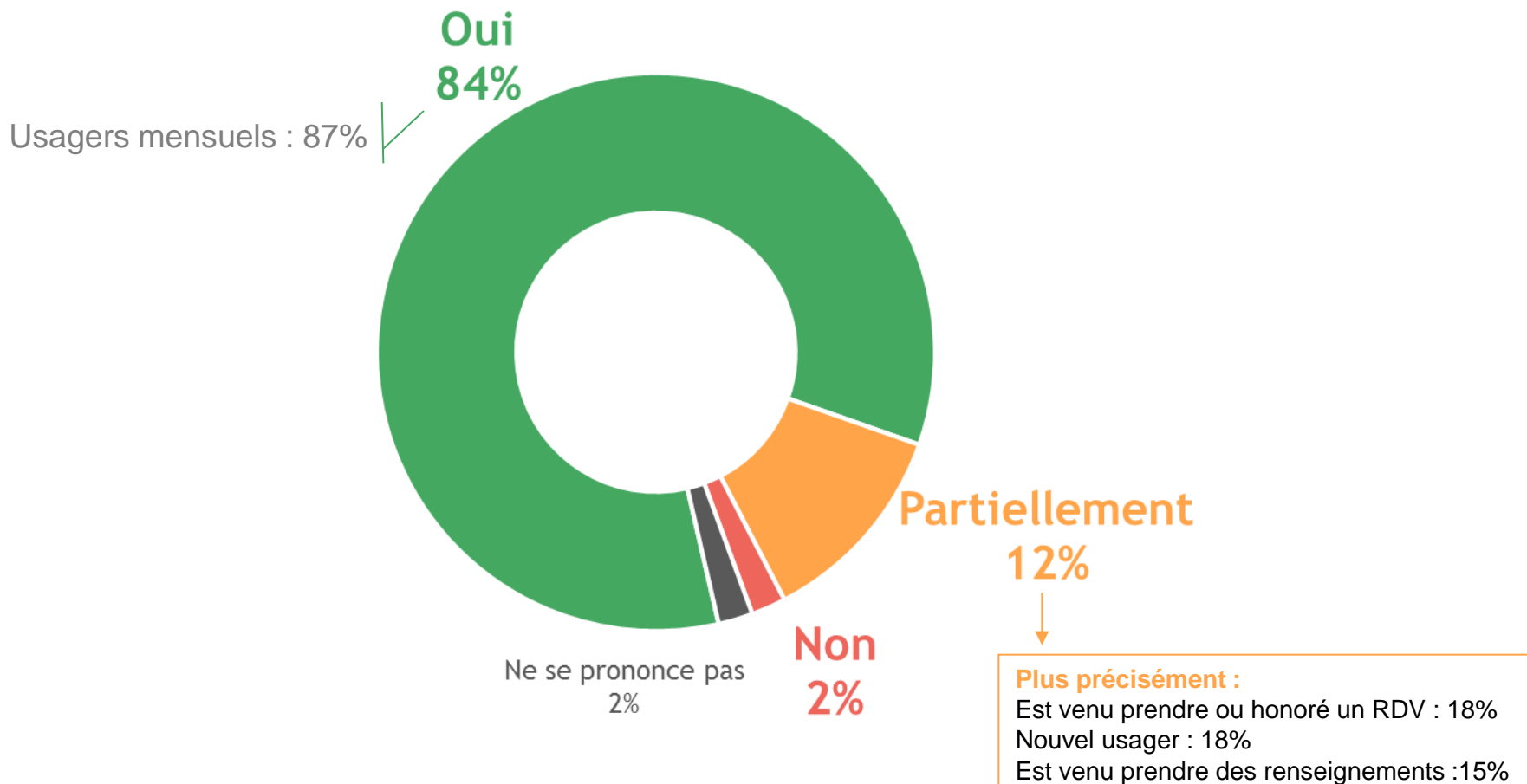
- Aujourd'hui, votre demande concernait :  
A tous (7833)





- Votre demande a-t-elle été résolue ?

A tous (7833)





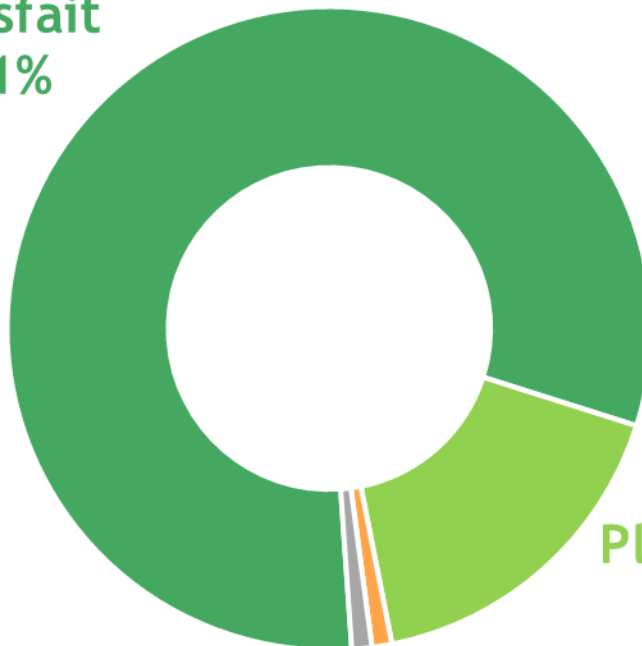


- Globalement, diriez-vous que vous êtes tout à fait, plutôt, plutôt pas ou pas du tout satisfait de votre visite ?

A tous (7833)

Tout à fait  
satisfait  
81%

Sous-total  
Satisfait :  
98%



Demande résolue : 86%

Utiliser les outils informatiques : 86%

Etre accompagné dans une démarche,  
dématérialisée ou non : 84%

Démarches administratives : 86%

Prendre/se rendre à un RDV : 24%  
Famille : 22%

Plutôt satisfait  
17%

Ne se prononce pas  
1%

Plutôt pas satisfait  
1%

Pas de différence  
entre anciennes et  
nouvelles Maisons

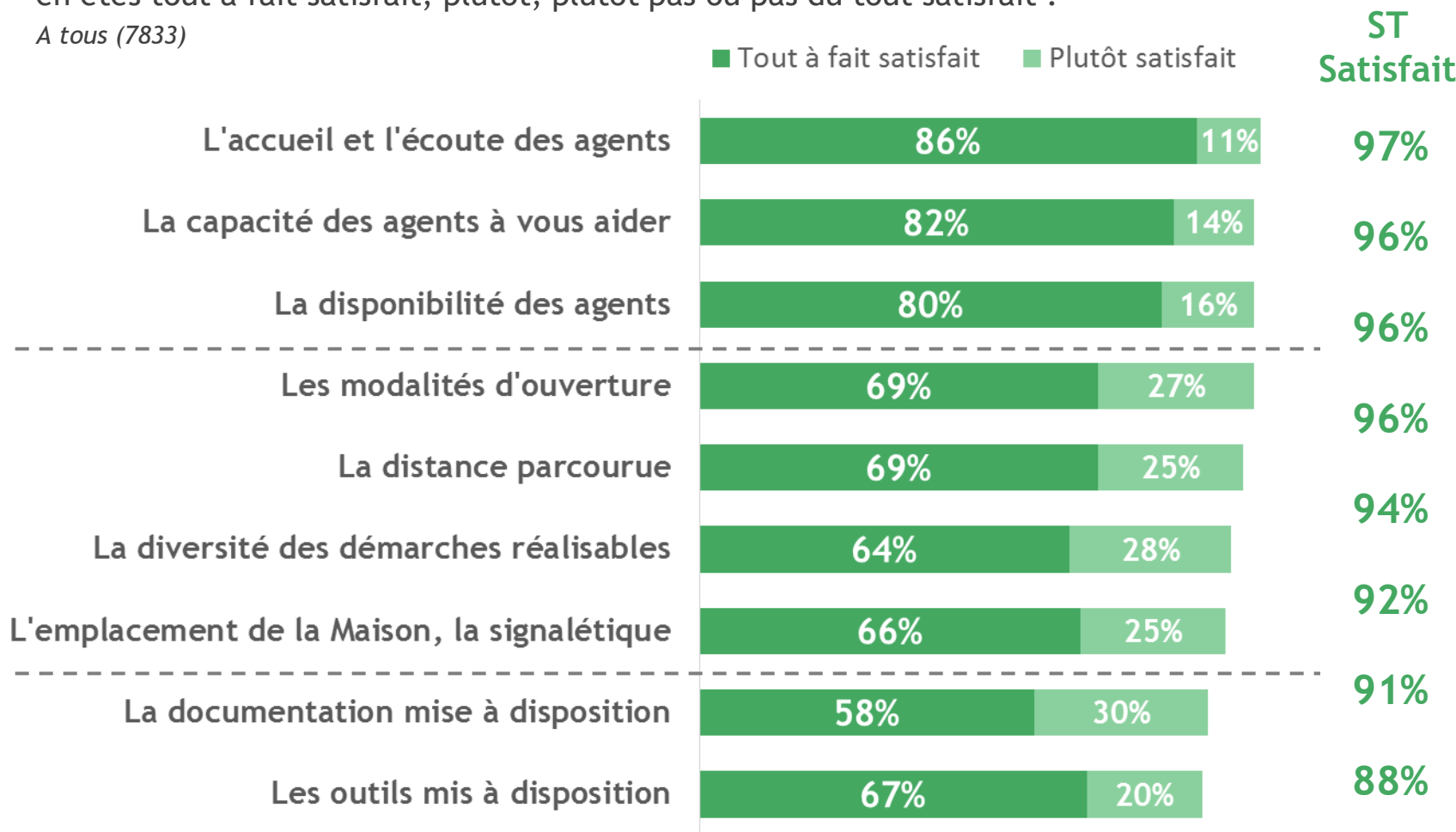


# Satisfaction détaillée



- Plus précisément, pour les aspects suivants, pouvez-vous indiquer si vous en êtes tout à fait satisfait, plutôt, plutôt pas ou pas du tout satisfait :

A tous (7833)



Une satisfaction étroitement liée au taux de résolution et à la fréquence de visite



- Quelle serait selon vous l'amélioration principale à apporter à cette Maison de services au public ?  
Aux répondants (1000)

L'ACCUEIL ET LE PERSONNEL	18%
Améliorer les horaires / jours d'ouverture	10%
Mettre plus de personnel	5%
Améliorer les rapports humains (soutien, aide, écoute)	2%
LES SERVICES / LA DIVERSITÉ DES PARTENAIRES	18%
<b>Sous-total le social / la santé</b>	<b>7%</b>
<i>Améliorer les services liés à la CAF</i>	5%
<i>Améliorer les services liés à la CPAM</i>	4%
<b>Sous-total autres partenaires</b>	<b>5%</b>
<i>Améliorer les services liés à Pôle Emploi</i>	3%
<i>Améliorer les services liés à la CARSAT, à la retraite</i>	1%
<i>Améliorer le service transport, mobilité : la SNCF, la location de vélos électriques, plus de transports</i>	1%
Améliorer les services (plus de permanences, de partenaires, visio-guichet)	3%
Avoir des ateliers / cours liés à l'informatique	2%
Des permanences relais dans des villages / Décentraliser sur les autres communes	2%

LES LOCAUX	15%
<b>Améliorer les locaux (plus grands, plus adaptés)</b>	<b>6%</b>
Améliorer la confidentialité / Avoir des espaces fermés	4%
Avoir un distributeur de boissons, une fontaine à eau	3%
LES OUTILS MIS À DISPOSITION	14%
<b>Améliorer les outils informatiques (plus performants, plus d'ordinateurs, de tablettes)</b>	<b>8%</b>
Mettre à disposition une imprimante / une photocopieuse / un scanner	3%
Améliorer l'accès à internet / Avoir la Wifi	2%
AUTRES ÉLÉMENTS	10%
Améliorer la signalétique	4%
Améliorer le stationnement (parking plus grand, adapté)	3%
Faire plus de publicité / Mettre plus en évidence les services / Avoir un site internet	2%
<b>RIEN / AUCUNE AMÉLIORATION / C'EST PARFAIT / TOUT EST BIEN</b>	<b>30%</b>



## Focus sur la question des horaires (Cf. questions ouvertes questionnaires habitants et usagers)

- 10% des citations spontanées concernant les attentes des **HABITANTS** portent sur les horaires d'ouverture
- La question des horaires constitue une raison de non-fréquentation de la Maison pour les 16% d'HABITANTS qui estiment qu'elles ne fréquenteront pas une Maison de services au public



### Verbatims illustratifs

« Des horaires adaptés aux gens, en dehors des heures de travail »  
« Qu'elles soient ouvertes après 19h et les samedis »  
« Avoir des horaires plus flexibles : ouvrir plus tôt le matin et fermer un peu plus tard le soir »  
« Des horaires adaptés au mode de vie de la population »

- 10% des citations spontanées concernant les attentes des **USAGERS** portent sur les horaires d'ouverture



### Verbatims illustratifs

« Des horaires d'ouverture entre 12 et 14 heures »  
« Ouvrir le samedi pour les personnes comme moi qui travaillent »  
« Qu'elles soient ouvertes jusqu'à 19 heures »  
« Dans l'idéal une ouverture le samedi matin ou certains après-midi »  
« Ouvrir plus souvent, embaucher du personnel »  
« Une ouverture quotidienne y compris le vendredi ou en période de congés du responsable »



Maison  
de services  
au public

---

## Déroulé

---

- L'enquête auprès des habitants
- L'enquête auprès des usagers
- **L'enquête auprès des agents et responsables**





- **Consultation de l'ensemble des agents et responsables** de Maisons en activité en octobre 2016 (et non sondage représentatif sur quotas)
- Enquête adressée par email à **1021 personnes** et réalisée du 2 au 22 novembre 2016
- **Questionnaire commun** aux agents et responsables, avec quelques questions spécifiques posées aux responsables
- Quelques résultats peuvent être **comparés à ceux de 2015** (même s'il convient d'analyser les évolutions avec précaution, dans la mesure où le nombre de Maisons ayant augmenté, la base et le profil des répondants ne sont pas exactement les mêmes)
- **512 questionnaires issus de 385 Maisons** ont été récupérés et traités, **soit un taux de participation de 50%** : une bonne mobilisation dans un contexte où l'appartenance au réseau national est récente.



# Profil des répondants



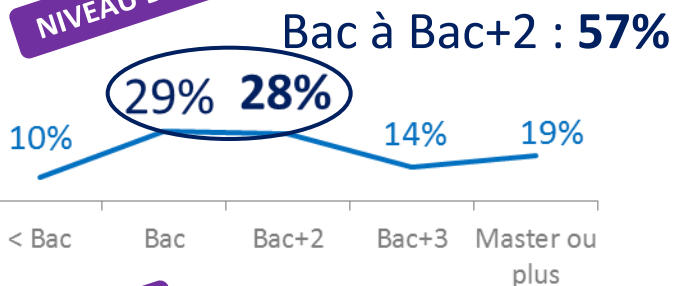
## SEXE



## ÂGE



## NIVEAU D'ETUDES



## STATUT



## FONCTION

Agent d'accueil :

50%



Responsable ET Agent d'accueil : 36%

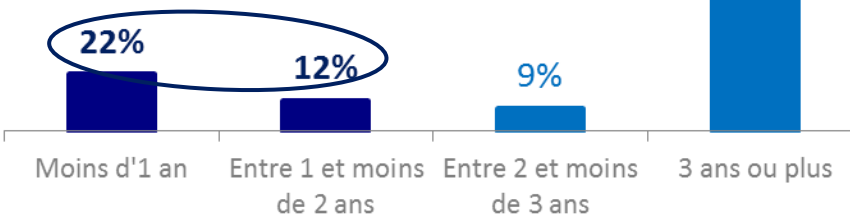
Responsable de Maison : 14%

Responsables : 50%

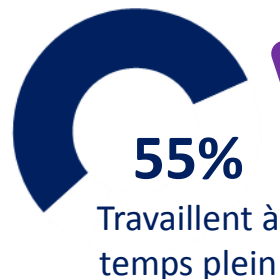
## ANCIENNETE

Moins de 2 ans d'ancienneté dans la Maison : 34%

57%



## MODALITES D'EXERCICE





Maison  
de services  
au public

---

# Présentation des résultats

---

- ***Profil et équipement des Maisons***
- ***Les relations avec les partenaires***
- ***Les missions des agents***
- ***Satisfaction au travail***
- ***Relations avec le réseau national***
- ***Enjeux***



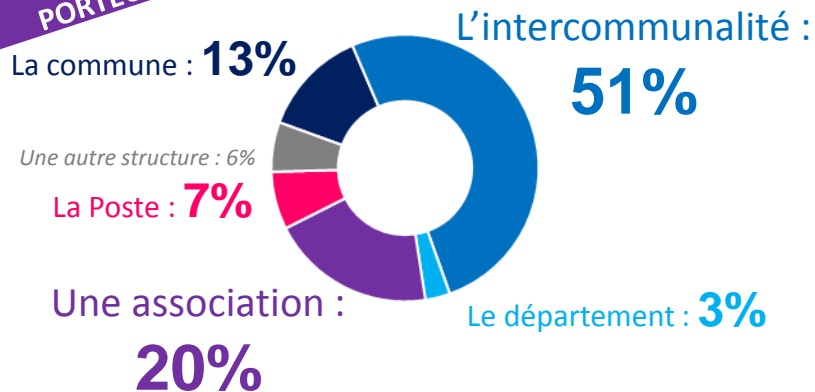




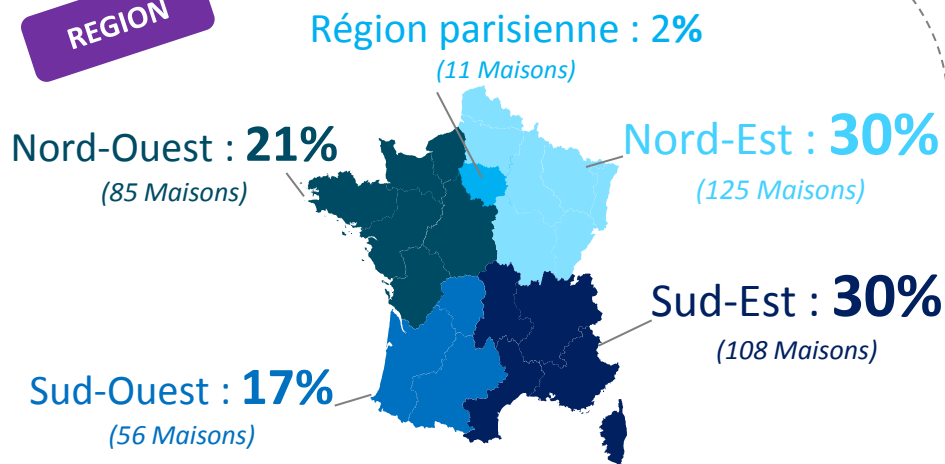
# Profil des Maisons



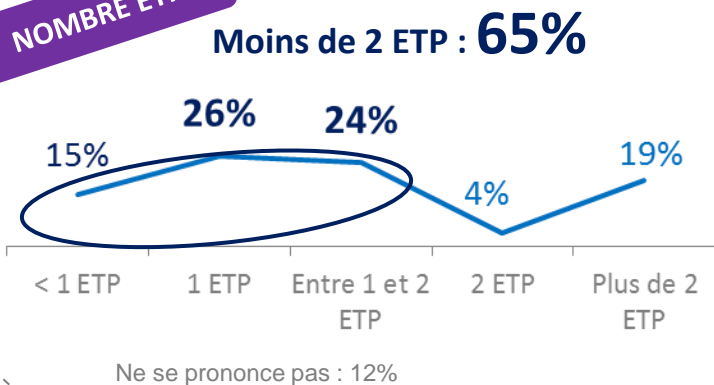
## STRUCTURE PORTEUSE



## REGION



## NOMBRE ETP



## ANCIENNETE DE LA MAISON

**25%**  
Maisons 2015-2016

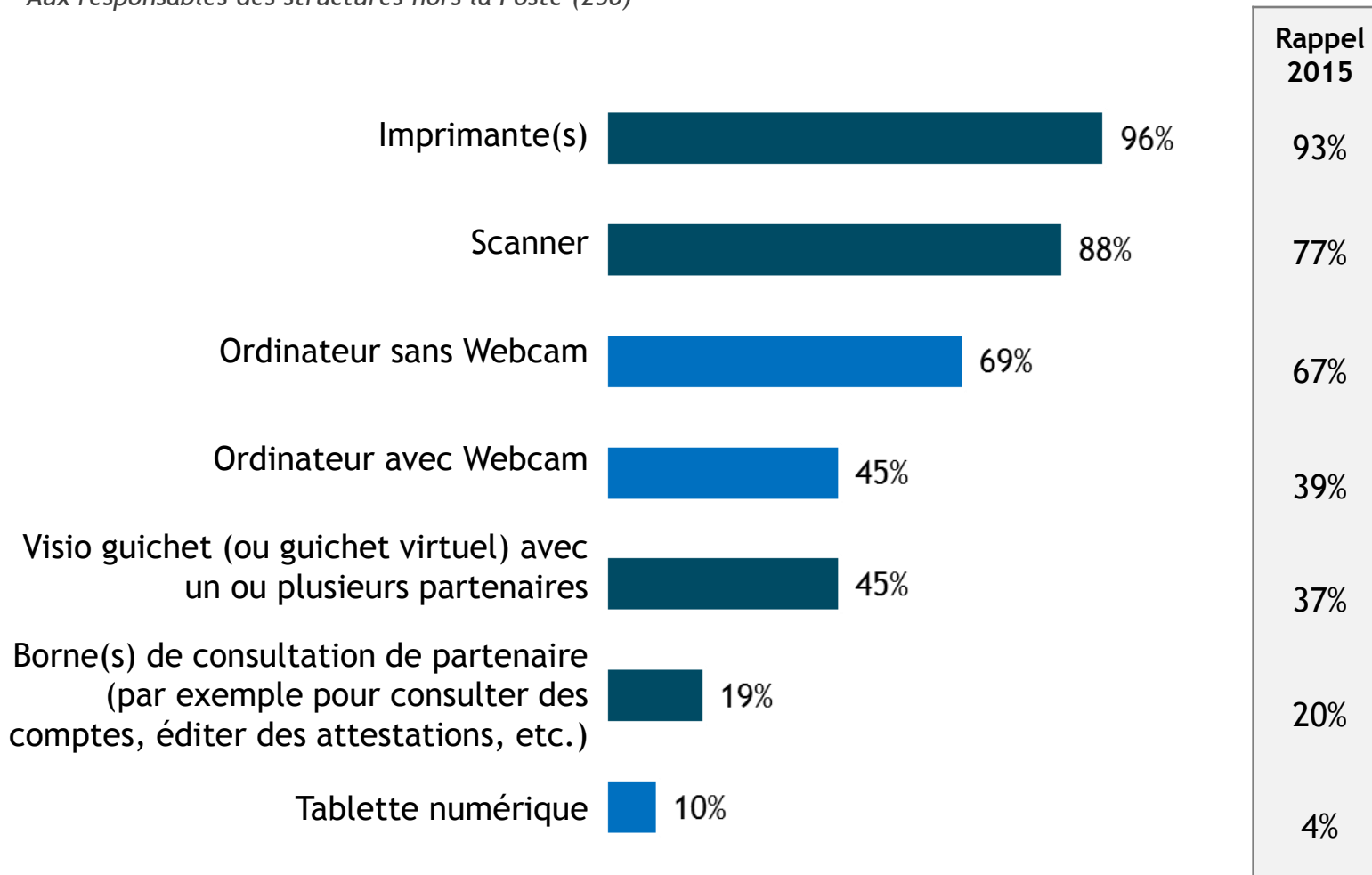


**75%**  
Maisons plus anciennes



- Quels sont les équipements numériques et informatiques mis à disposition des usagers dans votre Maison des services au public ?

Aux responsables des structures hors la Poste (250)

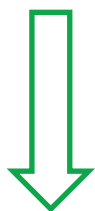




- Votre structure a-t-elle renouvelé sa signalétique Maison des services au public en 2015 ou 2016 ?  
*Aux responsables des structures hors la Poste (250)*



89% de ceux qui n'ont pas encore renouvelé leur signalétique ont prévu de le faire



71% de ceux qui ont renouvelé leur signalétique pensent que cela a amélioré leur visibilité



Maison  
de services  
au public

---

# Présentation des résultats

---

- *Profil et équipement des Maisons*
- *Les relations avec les partenaires*
- *Les missions des agents*
- *Satisfaction au travail*
- *Relations avec le réseau national*
- *Enjeux*












- Parmi les opérateurs suivants, pouvez-vous indiquer...

A tous (512)

**EN MOYENNE : 5  
PARTENAIRES  
« NATIONAUX »**

Rappel 2015 : 5

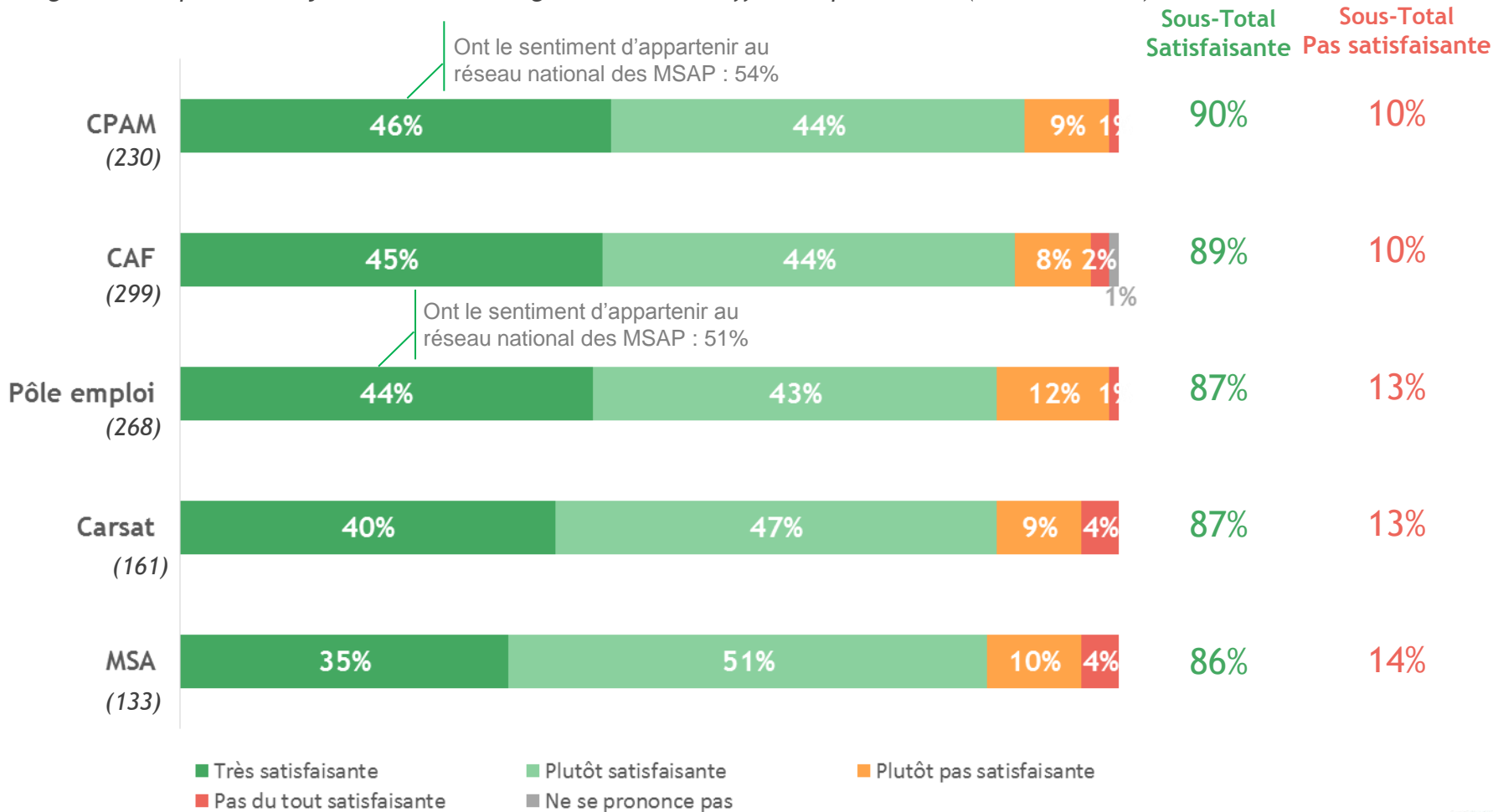
	 pôle emploi	Rappel 2015	 ALLOCATIONS FAMILIALES	Rappel 2015	 l'Assurance Maladie	 Carsat	 santé famille retraite services	 GRDF	 LA POSTE	Ne se Prononce pas
...quels sont les <u>signataires de la convention locale de labellisation</u> ?	77%	95%	77%	93%	66%	53%	58%	13%	9%	17%
...pour quels opérateurs <u>rendez-vous effectivement des services</u> ?	80%	93%	81%	95%	75%	64%	60%	15%	13%	15%
...avec quels partenaires avez-vous des <u>contacts réguliers</u> (points physiques ou téléphoniques au moins mensuels) ?	52%	75%	58%	74%	45%	31%	26%	4%	5%	27%
...auprès de quels partenaires disposez-vous d'un <u>contact référent/privilégié</u> ?	59%	75%	64%	81%	54%	37%	37%	4%	6%	21%
...lesquels de vos partenaires assurent des <u>permanences physiques</u> dans la MSAP ?	12%	17%	11%	15%	14%	11%	10%	-	1%	67%
...lesquels de vos partenaires vous ont délivré une formation initiale (ou ont formé l'équipe) ?	70%	76%	71%	80%	56%	40%	39%	8%	6%	16%
...lesquels vous forment régulièrement depuis cette formation initiale ?	41%	47%	48%	57%	31%	16%	14%	2%	4%	38%

Total supérieur à 100 car plusieurs réponses étaient possibles



## Comment jugez-vous la qualité de la relation partenariale avec...

Aux agents et responsables ayant des contacts réguliers avec ces différents partenaires (bases variables)





# Les principaux partenaires locaux

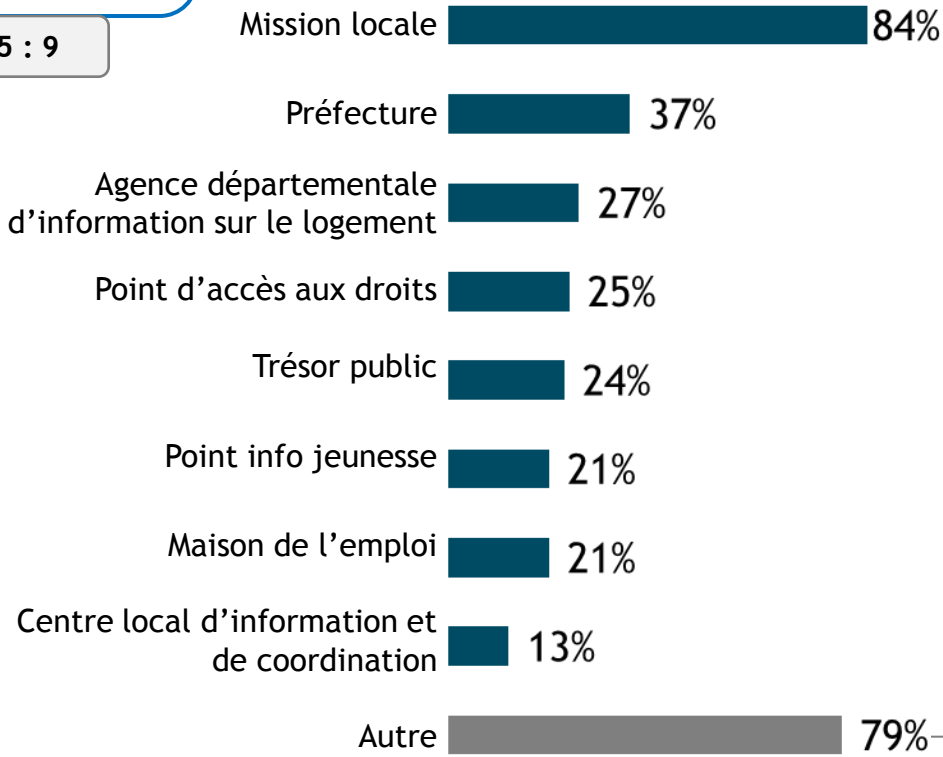


- Quels sont vos principaux partenaires locaux ?

Aux responsables des structures hors la Poste qui ont au moins un partenaire local (209)

EN MOYENNE :  
**10** PARTENAIRES  
LOCAUX

Rappel 2015 : 9



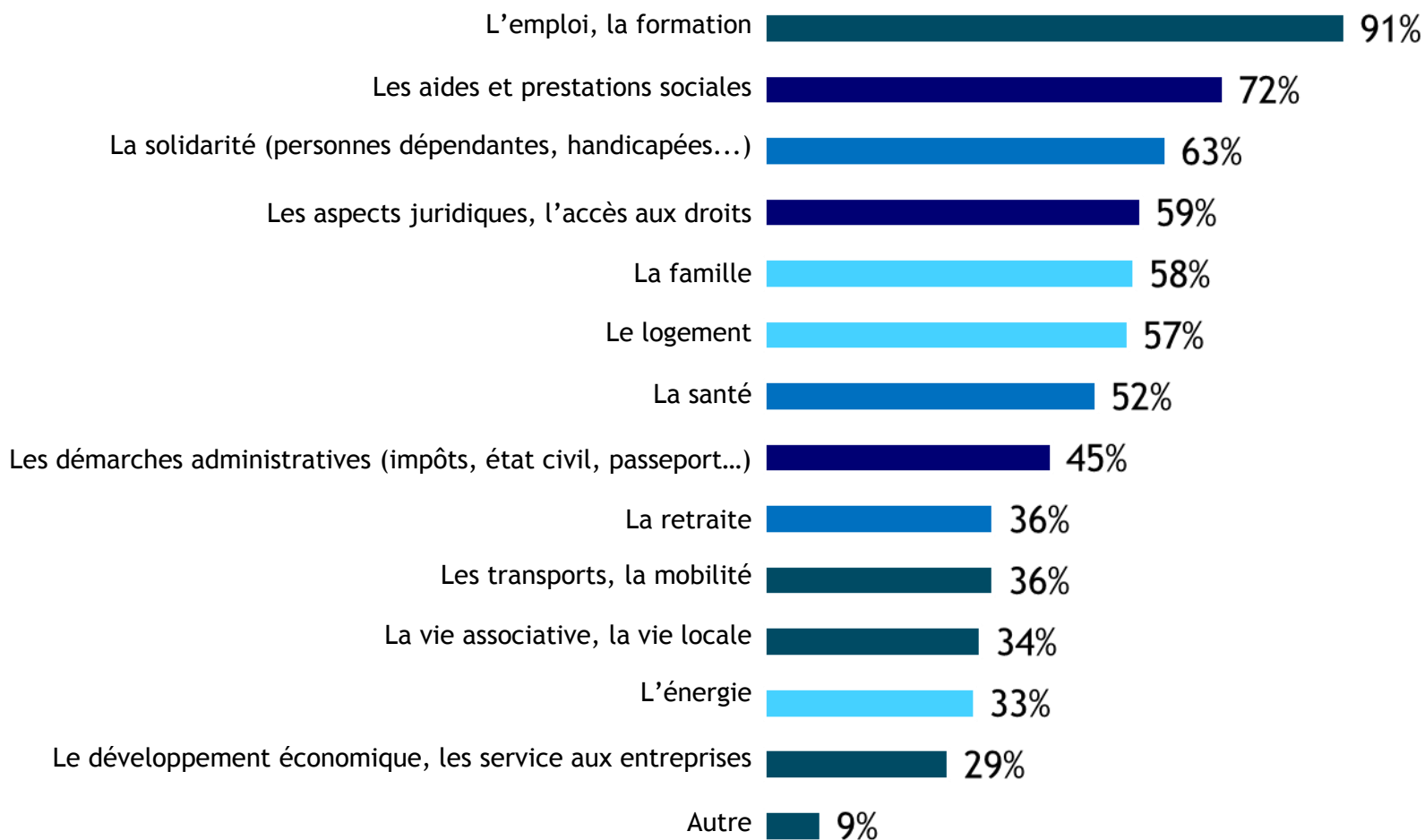
Acteurs cités à plus de 5%

Conseil départemental	18%
Structure de santé, accueil personnes handicapées	11%
Autres	9%
Mairie	8%
Autres partenaires d'insertion professionnelle	8%
Assistance sociale	7%
Autres associations	6%
Cap Emploi	5%
Chambre des métiers	5%
Autres services d'état	5%
Autres partenaire de l'habitat et du logement	5%
Maison des solidarités	5%
Autres partenaires de formation	5%



○ Dans quels secteurs travaillent vos partenaires locaux ?

*Aux responsables des structures hors la Poste qui ont au moins un partenaire local (209)*



Total supérieur à 100 car plusieurs réponses étaient possibles



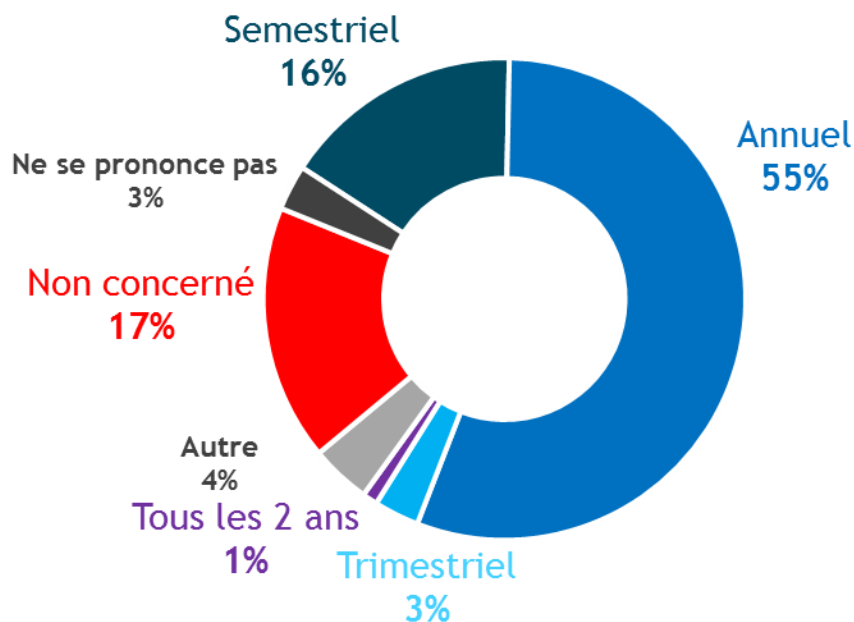


## Le comité de pilotage



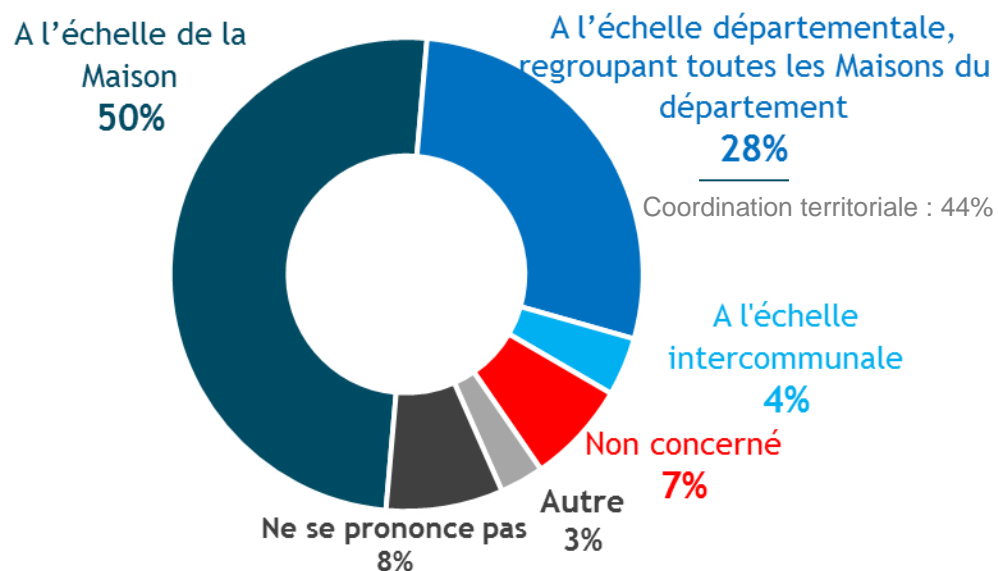
- A quel rythme est organisé le comité de pilotage de la Maison ?

Aux responsables des structures hors la Poste (250)



- A quelle échelle territoriale est organisé ce comité de pilotage ?

Aux responsables des structures hors la Poste (250)





Maison  
de services  
au public

---

# Présentation des résultats

---

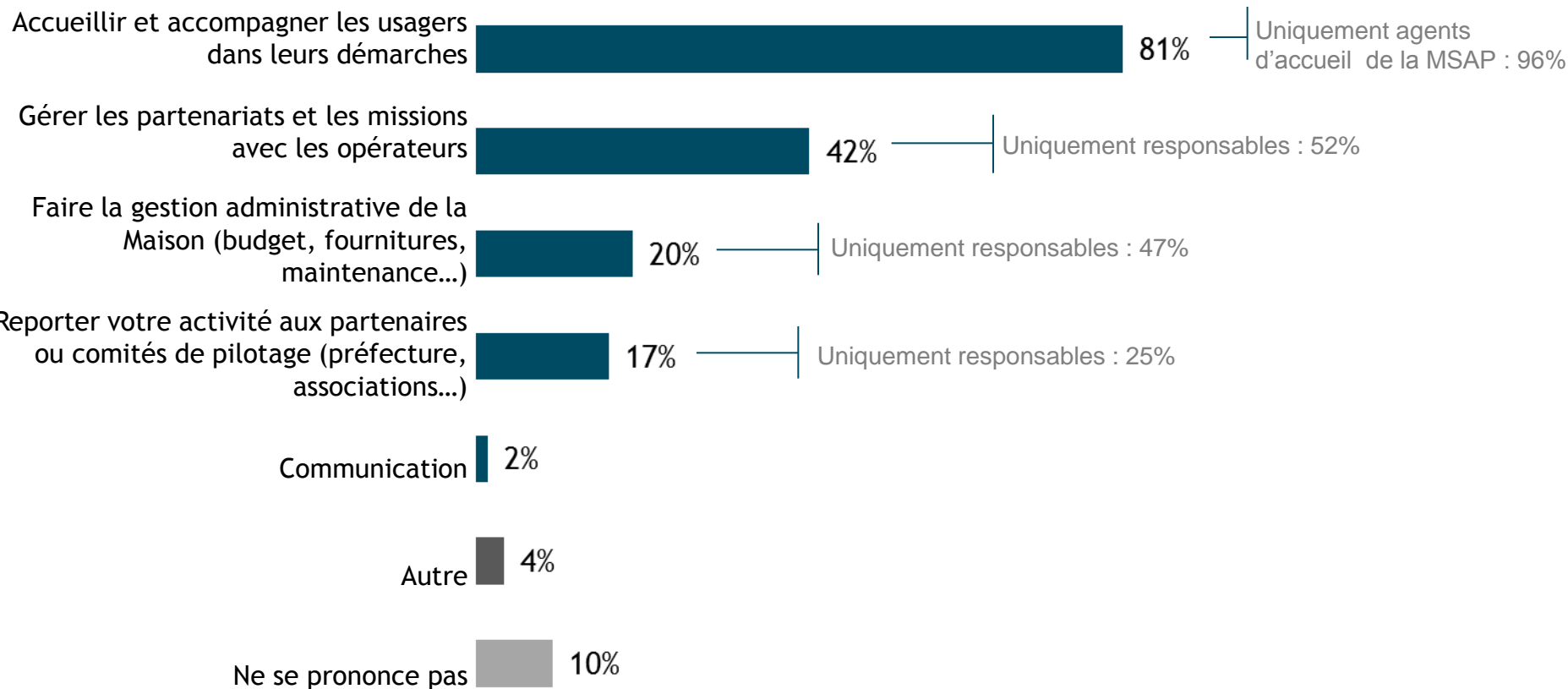
- *Profil et équipement des Maisons*
- *Les relations avec les partenaires*
- *Les missions des agents*
- *Satisfaction au travail*
- *Relations avec le réseau national*
- *Enjeux*





- Quelles sont vos deux principales missions au sein de la Maison de services au public ?

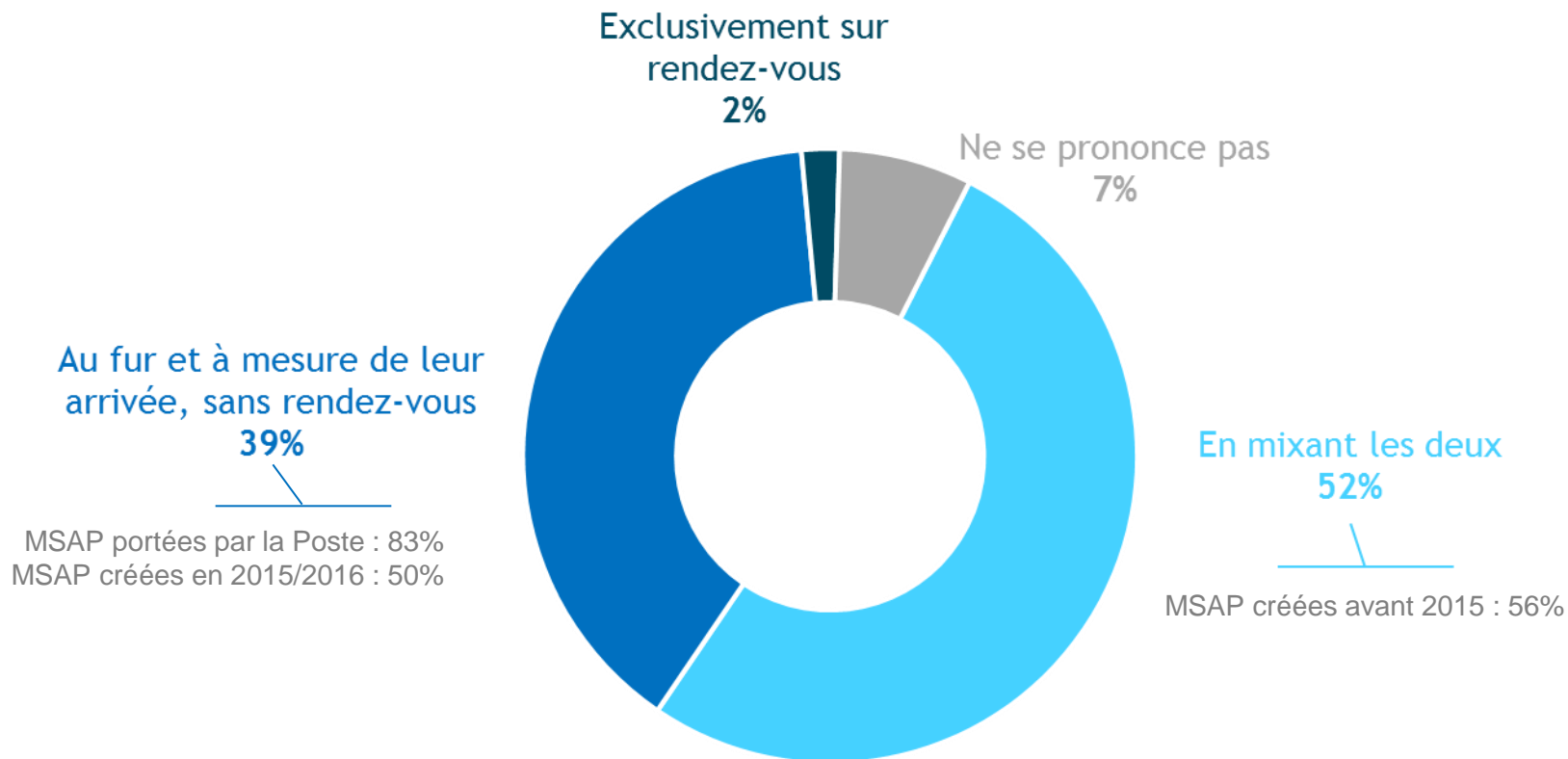
A tous (512)





- Comment organisez-vous l'accompagnement des usagers ?

A tous (512)



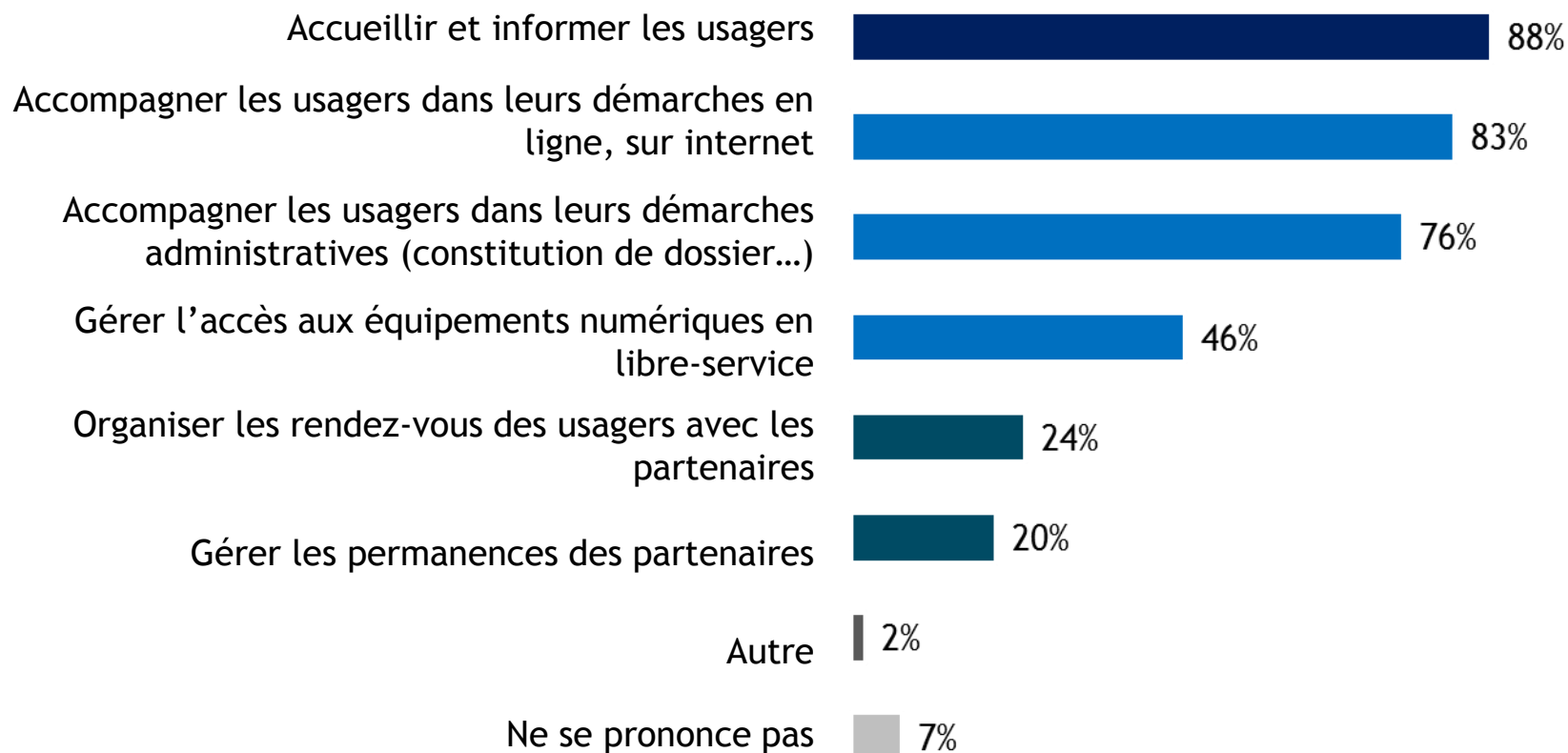


## Les principales missions des agents en termes d'accompagnement



- Concernant l'accompagnement des usagers, quelles sont vos principales missions ?

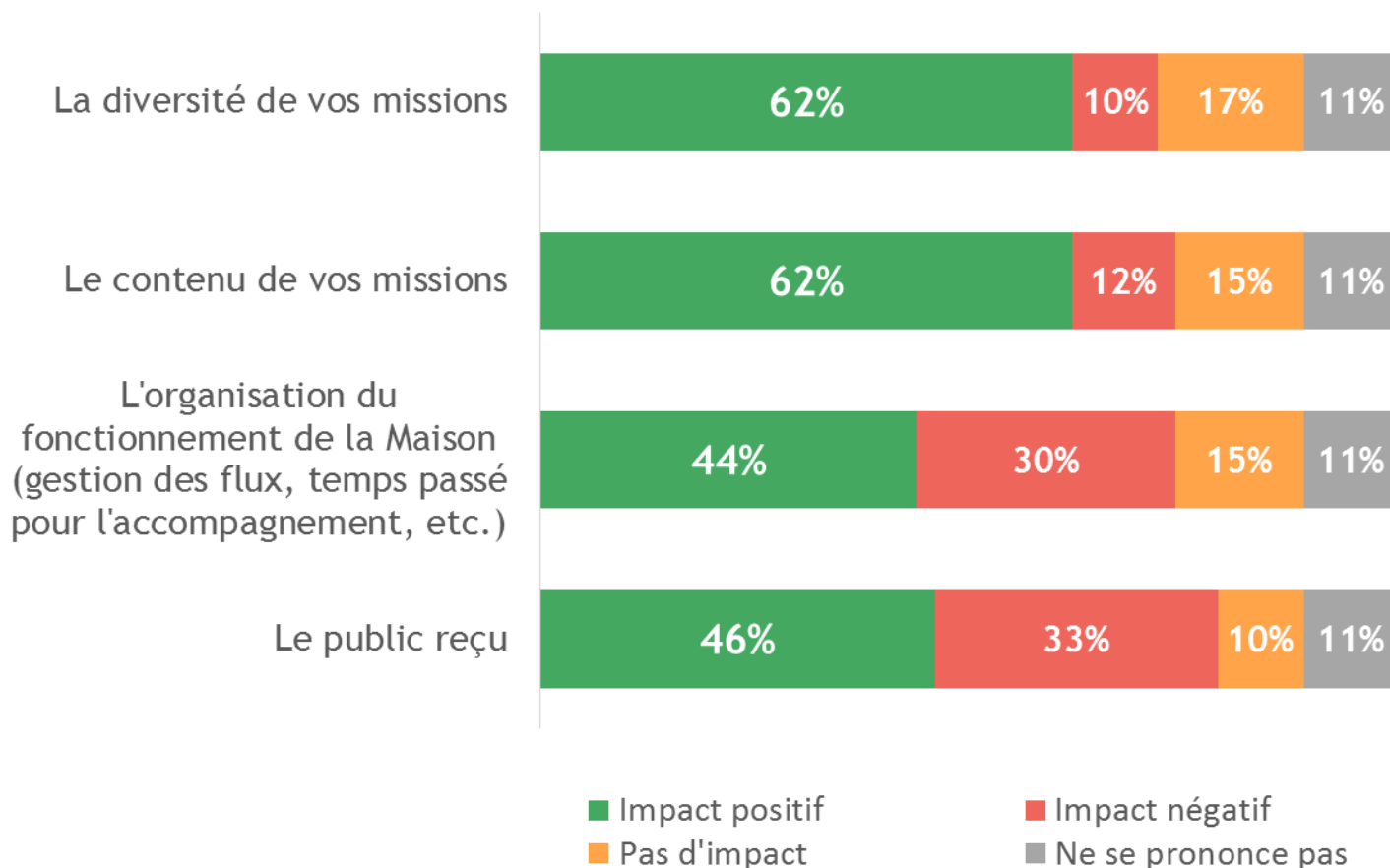
A tous (512)





- Pensez-vous que la dématérialisation des services et des démarches a un impact positif, négatif ou n'a pas d'impact sur ...

Aux agents des structures hors la Poste (476)





Maison  
de services  
au public

---

# Présentation des résultats

---

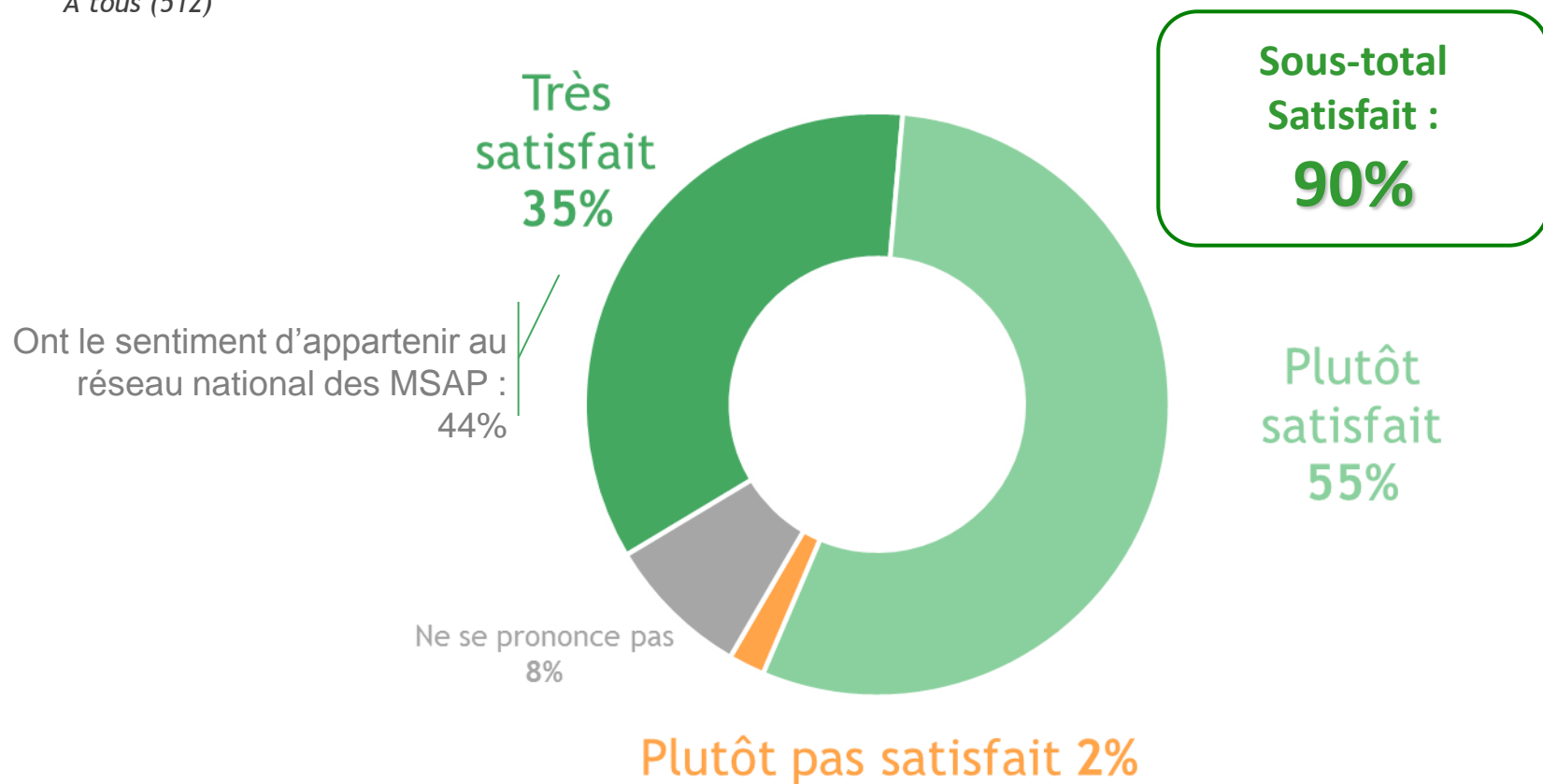
- *Profil et équipement des Maisons*
- *Les relations avec les partenaires*
- *Les missions des agents*
- ***Satisfaction au travail***
- *Relations avec le réseau national*
- *Enjeux*





- De manière générale, êtes-vous satisfait de votre travail au sein de votre Maison de services au public ?

A tous (512)





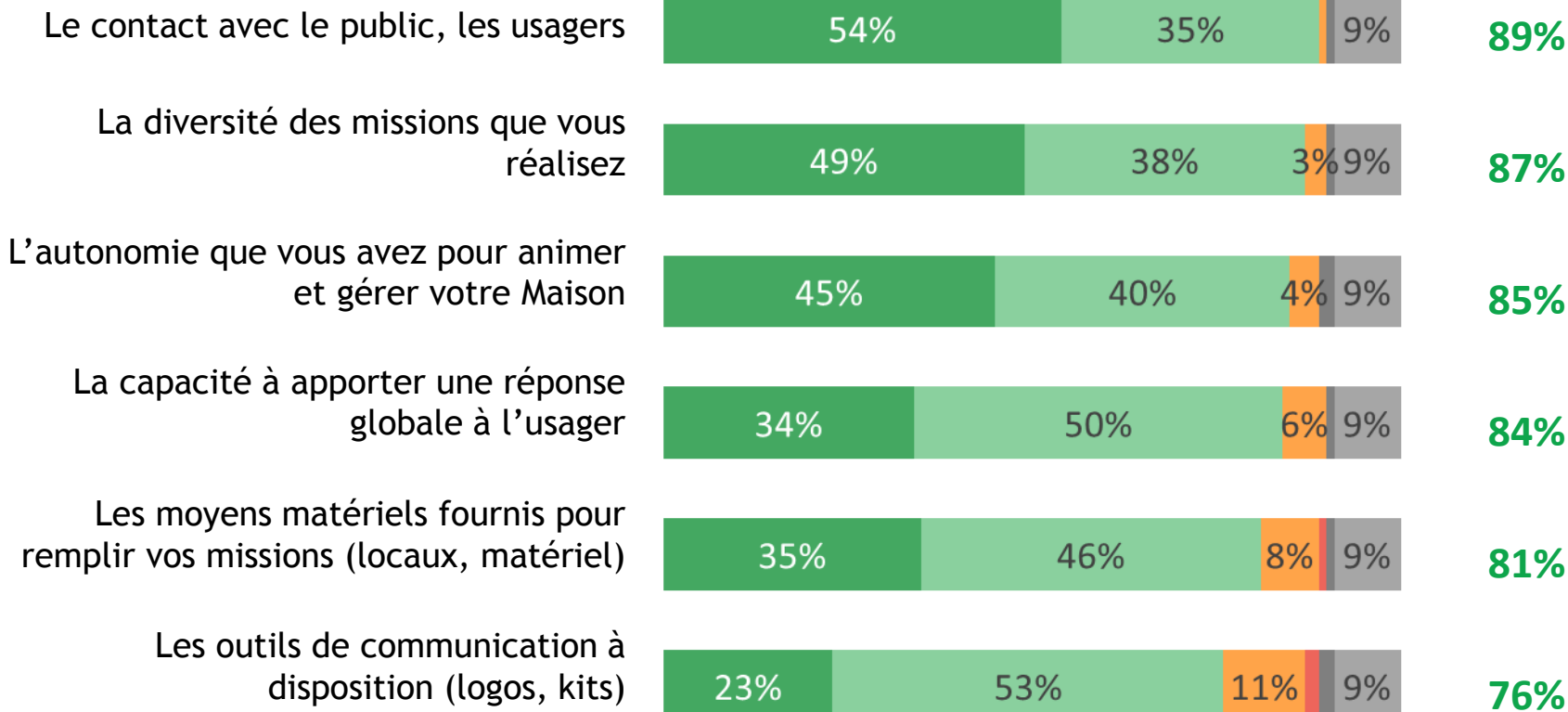


Plus précisément, êtes-vous satisfait des éléments suivants ?

A tous (512)

■ Oui tout à fait     
 ■ Oui plutôt     
 ■ Non Plutôt pas  
■ Non pas du tout     
 ■ Non concerné     
 ■ Ne se prononce pas

**Sous-Total Satisfait**





# Satisfaction détaillée



Plus précisément, êtes-vous satisfait des éléments suivants ?

A tous (512)

Oui tout à fait  
Non pas du tout

Oui plutôt  
Non concerné

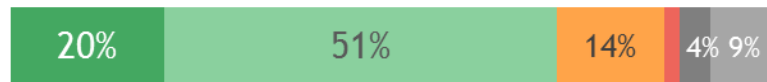
Non Plutôt pas  
Ne se prononce pas

Sous-Total Satisfait

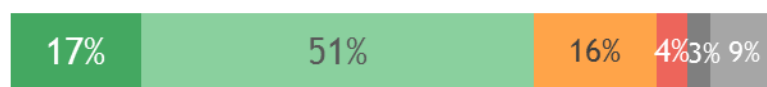
Vos relations avec vos collègues au sein de votre Maison



Les moyens humains fournis pour remplir vos missions



L'offre de formation délivrée par les opérateurs et dont vous bénéficiez



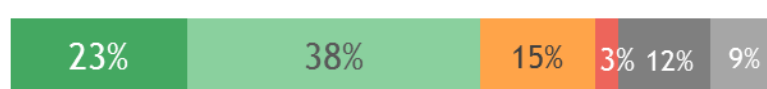
La notoriété, la connaissance des habitants de votre Maison



L'implication des différents acteurs dans votre Maison



La possibilité d'échanger avec des agents d'autres Maisons



Plus précisément : 67% des agents travaillant seuls en sont satisfaits, contre 81% des agents travaillant en équipe

Coordination territoriale dans le département : 44%

Une satisfaction plus élevée chez les agents ayant le sentiment d'appartenir au réseau national et d'être utiles



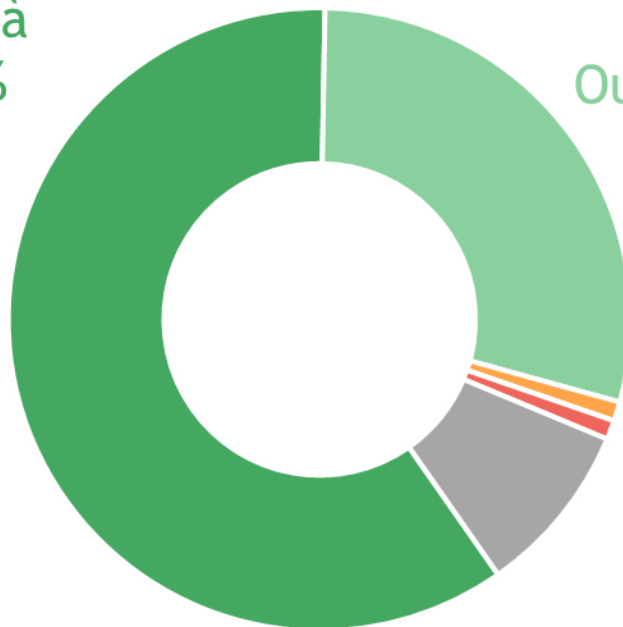
- Quand vous pensez à votre travail au sein de la Maison des services au public, avez-vous le sentiment d'être utile ?

A tous (512)

Oui tout à fait 60%

Ancienneté de la MSAP dans le réseau national des MSAP > ou =1 an : 82%

Sous-total Oui :  
**89%**



Oui plutôt 29%

Non plutôt pas 1%

Non pas du tout 1%

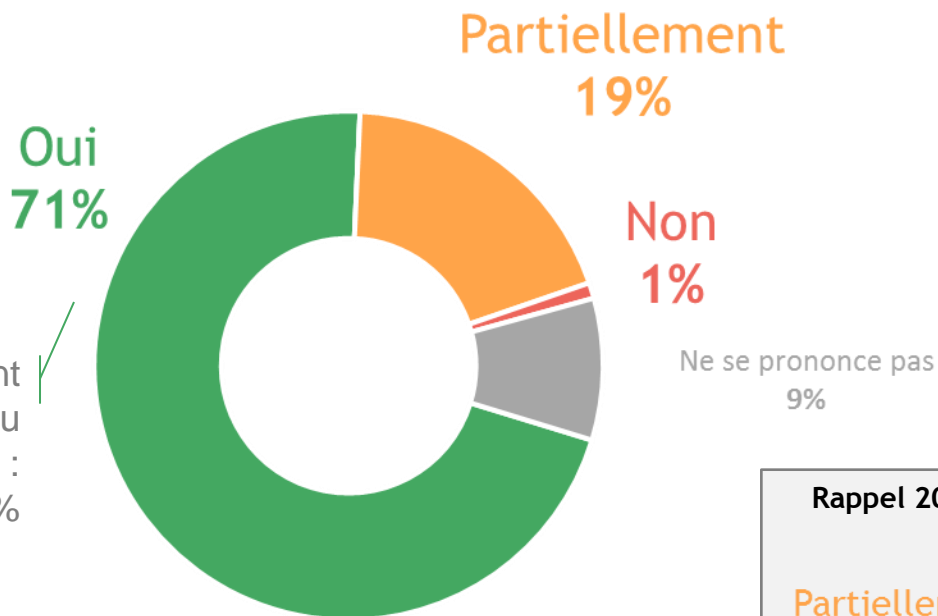
Ne se prononce pas 9%

Sous-total Non :  
**2%**

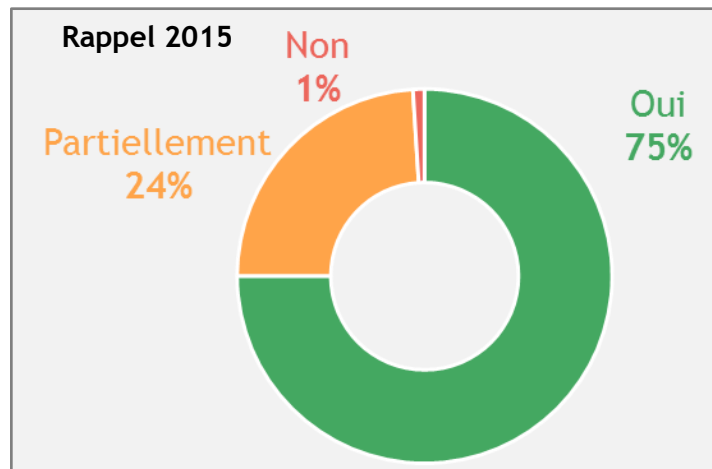


- Les services proposés par votre Maison de services au public vous semblent-ils répondre aux besoins des usagers ?

A tous (512)



Ont le sentiment d'appartenir au réseau national des MSAP : 82%





## Raisons évoquées de la non-efficacité



- Pourquoi les services proposés ne répondent-ils pas totalement aux besoins des usagers selon vous ?  
*Aux agents et responsables jugeant que les services proposés ne répondent pas ou partiellement aux besoins des usagers (101)*

<b>PRESENCE DES PARTENAIRES</b>	<b>63%</b>
Manque de permanence physique des opérateurs, organismes	56%
Manque de présence de la CARSAT	17%
Manque de présence de la CAF	10%
Manque de présence de la MSA	8%
Manque de présence de Pôle emploi	7%
Manque de présence de la CPAM	5%
Manque de présence du Trésor public	4%
Manque de présence des acteurs de l'énergie	2%
<b>DIFFICULTES DE CONTACT AVEC LES ORGANISMES</b>	<b>18%</b>
Difficultés de contact, pas de lien privilégié	10%
Pas de Visio conférence	7%
Délai de réponse trop long	2%

<b>MANQUE DE MOYENS</b>	<b>9%</b>
Le manque d'outil	6%
Manque de personnel	3%
<b>AUTRES</b>	<b>40%</b>
Manque de capacité pour répondre à tous les usagers, manque de formation	21%
Difficultés des usagers à utiliser les moyens numériques	8%
Méconnaissance de l'existence, des prestations de notre structure	5%
Difficultés d'accès à notre structure (transport, horaire)	3%
Manque d'intérêt des usagers	2%
Autres	2%
<i>Aucun / Ne se prononce pas</i>	11%



Maison  
de services  
au public

---

# Présentation des résultats

---

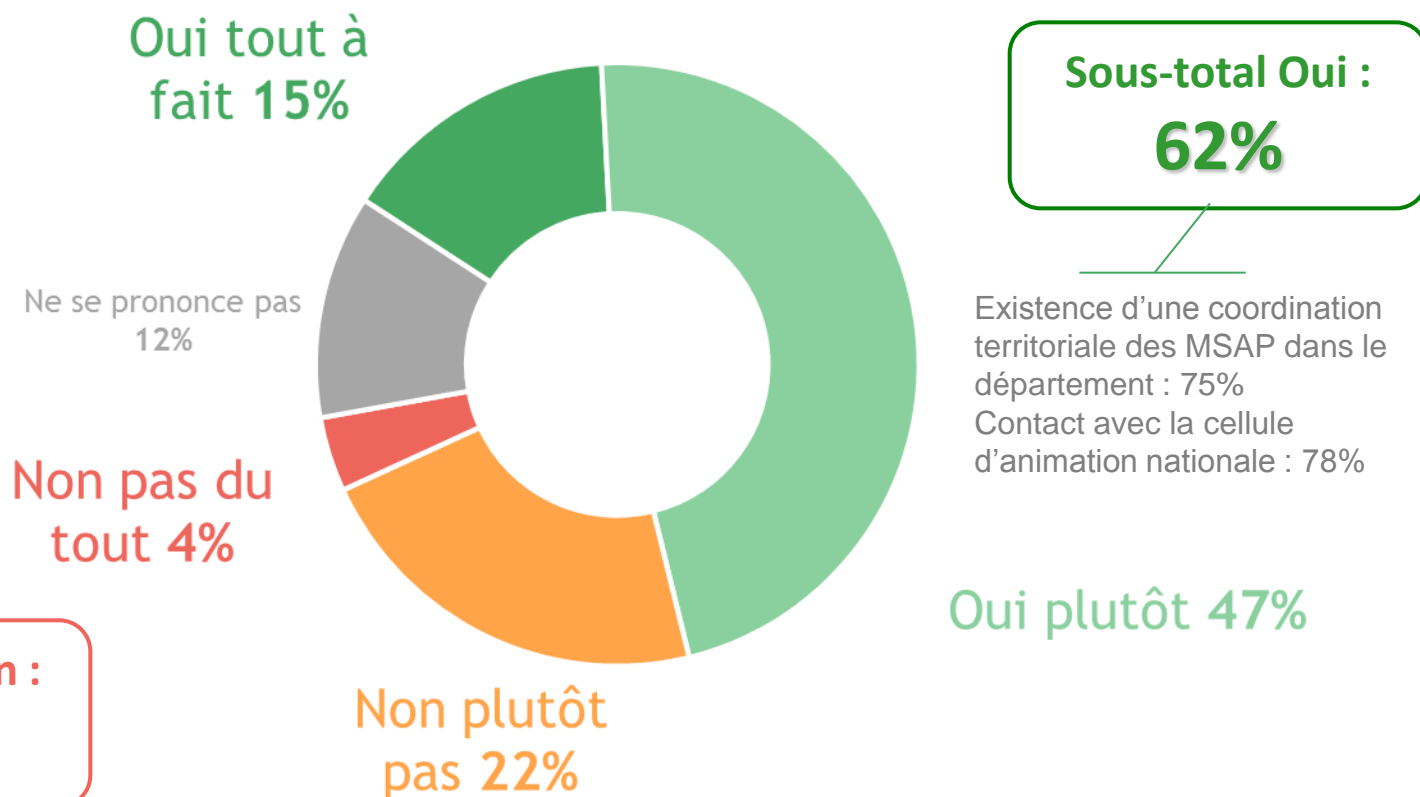
- *Profil et équipement des Maisons*
- *Les relations avec les partenaires*
- *Les missions des agents*
- *Satisfaction au travail*
- *Relations avec le réseau national*
- *Enjeux*





- Avez-vous le sentiment d'appartenir à un réseau national des Maisons de services au public ?

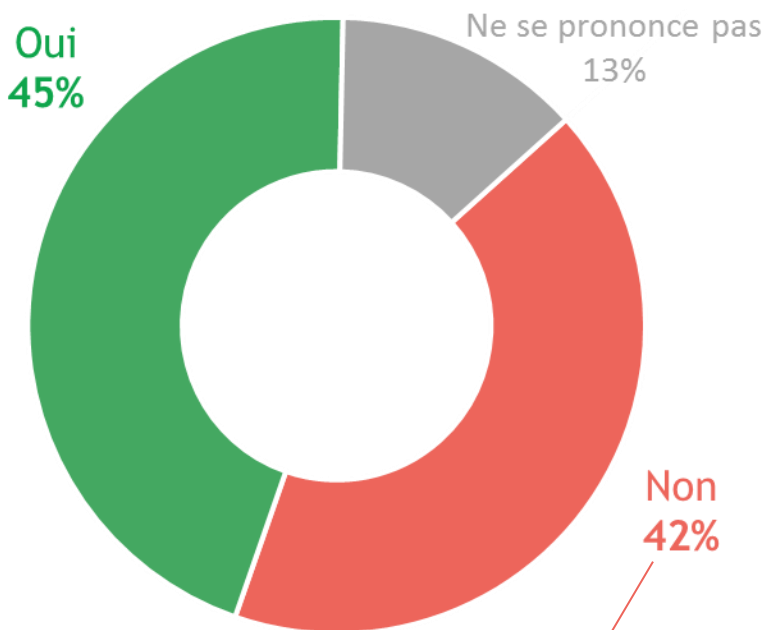
A tous (512)





- Existe-t-il une coordination territoriale des Maisons de services au public de votre département ?

Aux responsables des structures hors la Poste (250)

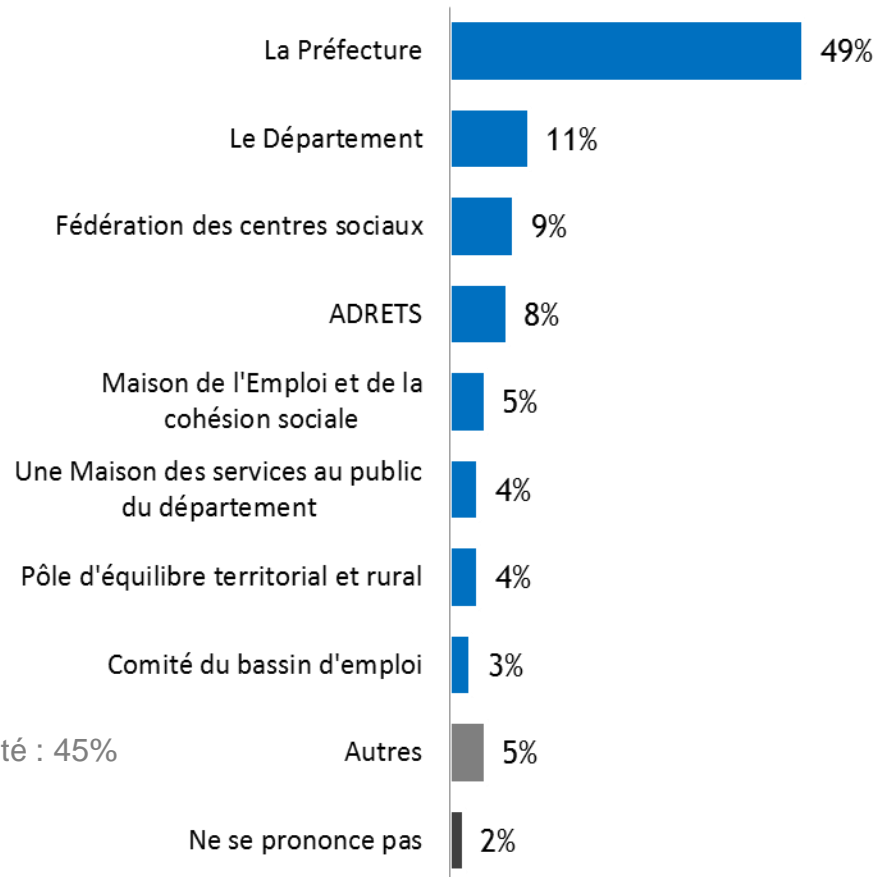


Maisons incorporées < 6 mois : 52%

Maison portée par une intercommunalité : 45%

- Par qui cette coordination territoriale est-elle assurée ?

Aux responsables des structures hors la Poste où il existe une coordination territoriale (114)





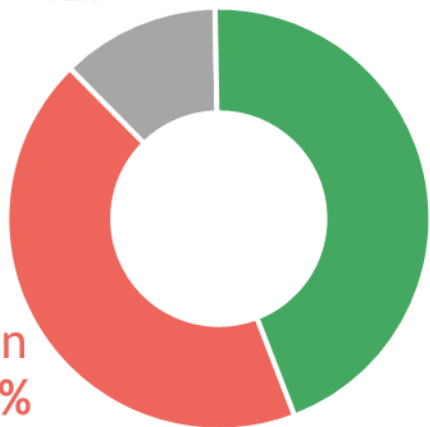


- Avez-vous déjà eu un contact avec la cellule d'animation nationale ?

A tous (512)

Ne se prononce pas  
12%

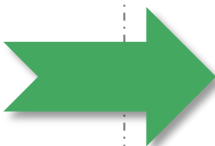
Non  
43%



Oui  
45%

Responsables : 49%

Uniquement agents d'accueil : 53%

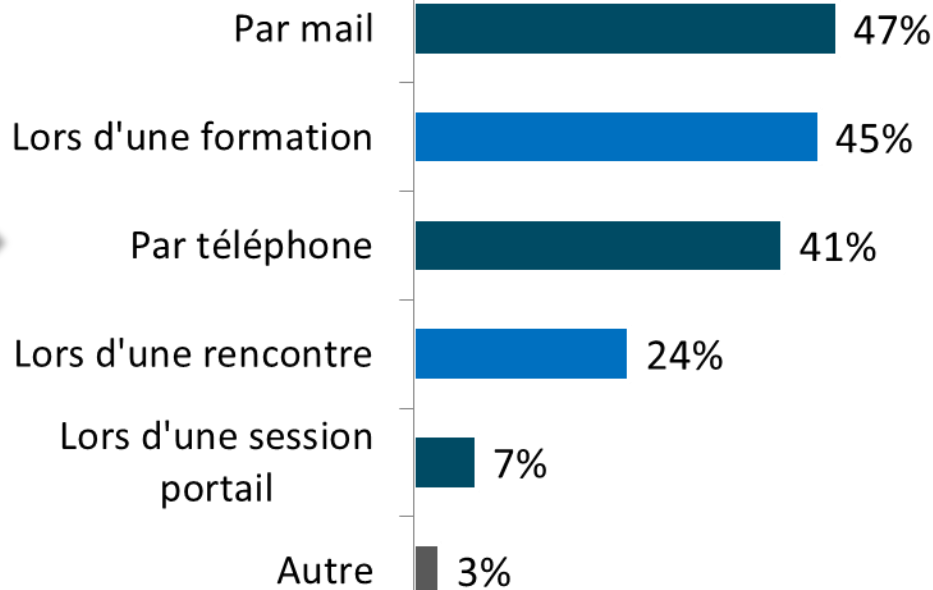


- Par quel canal ?

Aux agents qui ont déjà eu un contact avec la cellule d'animation nationale (227)

Sous-total Rencontre indirecte :  
**68%**

Sous-total Rencontre physique :  
**62%**



Total supérieur à 100 car jusqu'à 3 réponses étaient possibles




- En 2016, les actions de la cellule d'animation nationale ont surtout contribué à :  
*A tous (512)*

Favoriser la communication  63%

Créer un effet réseau  46%

Favoriser l'échange, le partage des pratiques  26%

Vous outiller pour évaluer la fréquentation  
de votre Maison (outil de saisie en ligne)  23%

Mieux vous former  23%

Apporter des contenus, assurer une veille  15%

Apporter une connaissance plus large de la  
politique publique  10%

Aucun  5%

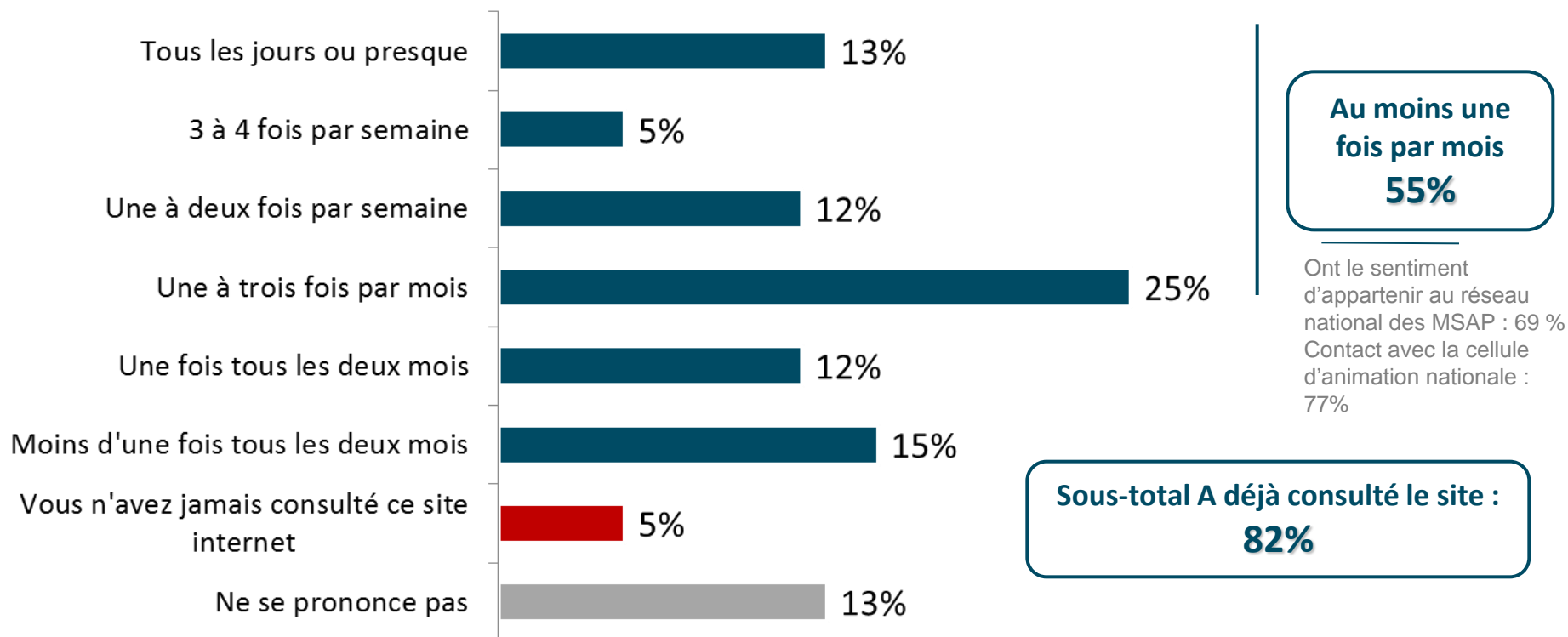


## Fréquence de visite du site national



- A quelle fréquence vous rendez-vous sur le site "www.maisondeservicesaupublic.fr" ?

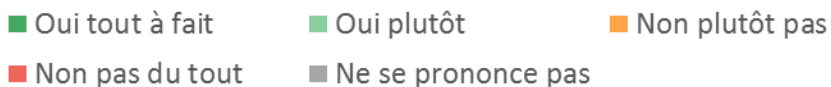
A tous (512)



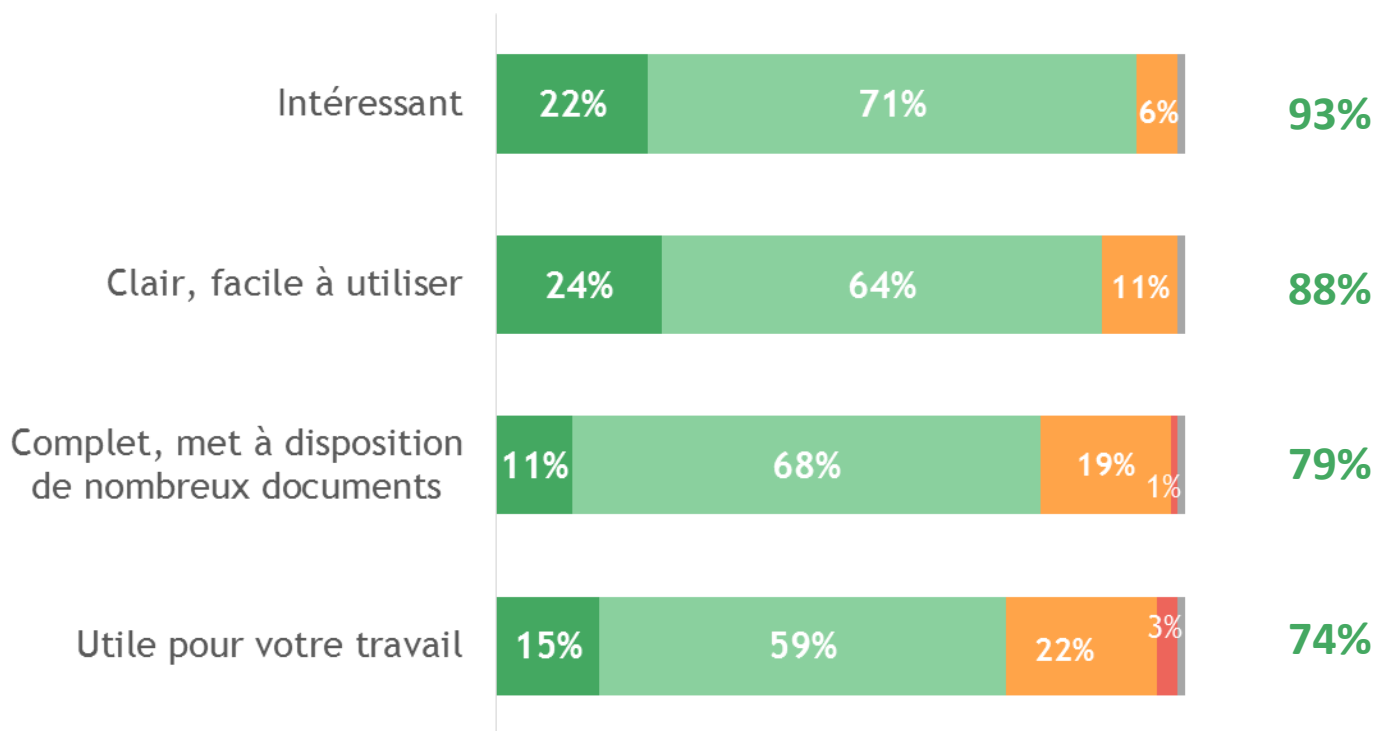


- Concernant l'espace professionnel des Maisons de services au public (réservé aux agents, responsables, coordinateurs...), diriez-vous qu'il est...

Aux agents et responsables ayant déjà consulté le site (422)



Sous total  
**OUI**



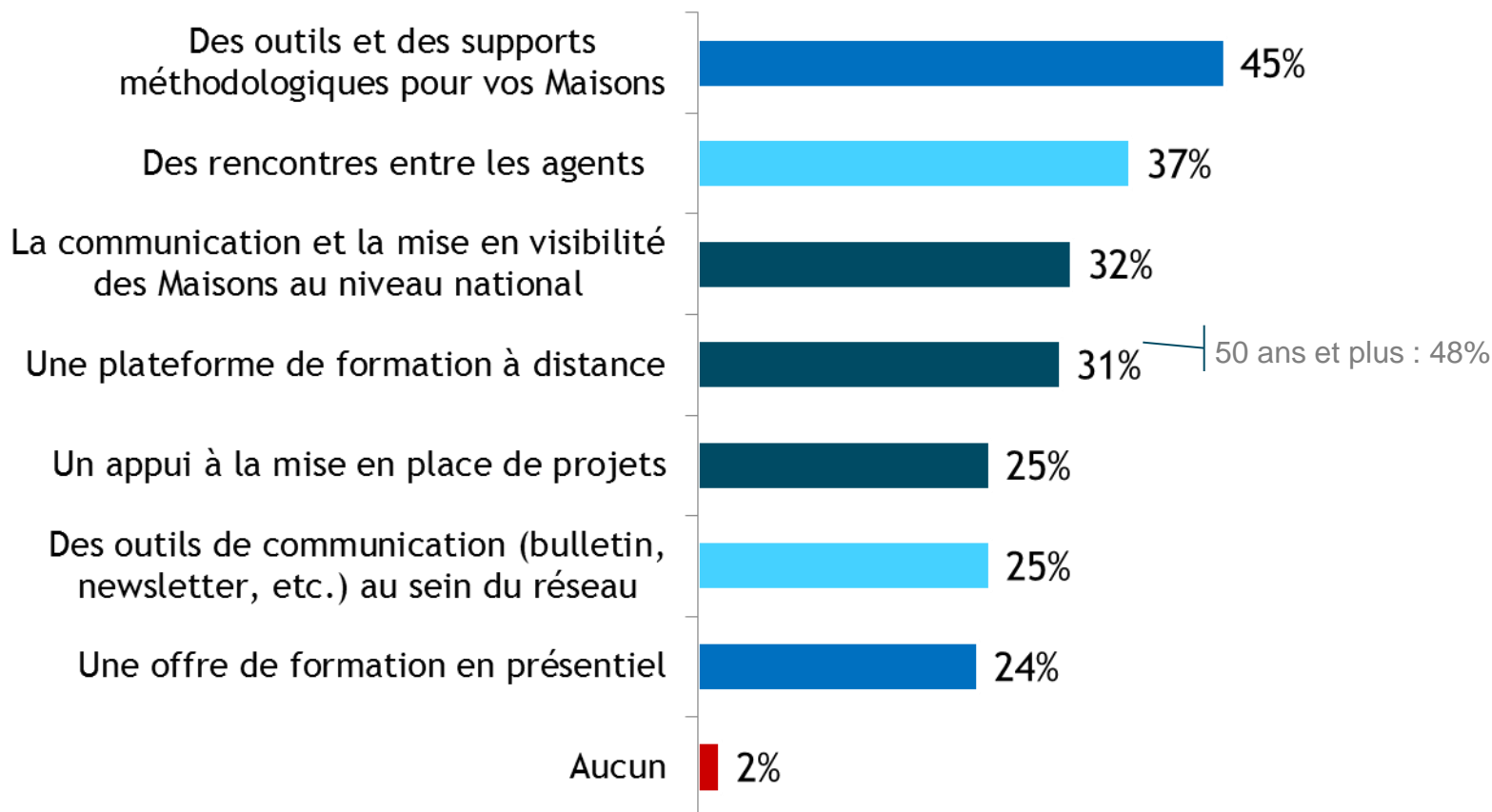
**Les rubriques les plus consultées :**

- 1/ S'informer (actus, contenus, boîte à outils) – 60%
- 2/ Gérer sa Maison avec l'outil de fréquentation – 49%
- 3/ Echanger avec le réseau (annuaire, forum) – 17%



- En complément du portail "www.maisondeservicesaupublic.fr", parmi les services suivants, quels sont ceux que la cellule d'animation nationale devrait continuer à développer en priorité selon vous ?

A tous (512)





- Selon vous, quels autres services pourraient être développés au niveau national pour vous aider à mieux faire votre travail et à mieux accompagner les usagers ?

A tous (512)

<b>FORMATION</b>	<b>15%</b>
<b>Former les agents</b>	<b>8%</b>
Des formations locales, à distance	3%
Etre formé par les partenaires	2%
Documents, fiches méthodologiques	2%
<b>COMMUNICATION, INFORMATION</b>	<b>15%</b>
<b>Mieux faire connaître l'existence et les services proposés</b>	<b>9%</b>
Informers des nouveautés, nouvelles réglementations	2%
Davantage d'information	2%
<b>PARTENARIATS</b>	<b>13%</b>
Un accès direct aux services des différents partenaires	4%
De nouveaux partenaires	3%
Consolider les partenariats, davantage d'implication des partenaires	2%
Davantage de permanences	2%

<b>LES MOYENS</b>	<b>10%</b>
Améliorer l'outil du suivi de la fréquence, de statistiques	4%
Davantage de moyens humains et matériel	2%
Pérennité des financements	2%
Uniformisation des prestations des différentes MSAP	2%
Appui, aide pour la mise place de projet	2%
<b>RENCONTRES</b>	<b>7%</b>
<b>Rencontres entre les agents des différentes MSAP, partage d'expérience</b>	<b>5%</b>
<b>RECONNAISSANCE, CREATION D'UN STATUT</b>	<b>3%</b>
Davantage de reconnaissance, de soutien	2%
<b>Autres</b>	<b>2%</b>
<i>Aucun / Ne se prononce pas</i>	<i>48%</i>



Maison  
de services  
au public

---

# Présentation des résultats

---

- *Profil et équipement des Maisons*
- *Les relations avec les partenaires*
- *Les missions des agents*
- *Satisfaction au travail*
- *Relations avec le réseau national*
- ***Enjeux***





## Les principaux défis dans l'avenir



- Quels sont les principaux défis que votre Maison de services au public va devoir relever dans les deux prochaines années ?

A tous (512)

<b>DEVELOPPEMENT DES PRESTATIONS</b>	<b>54%</b>
<b>Sous-total Partenariat</b>	<b>28%</b>
<i>Développer de nouveaux partenariats</i>	<b>16%</b>
<i>Maintien des permanences sur site, palier au manque de permanence de certains partenaires</i>	<b>10%</b>
<i>Améliorer, renforcer les relations avec les partenaires</i>	<b>6%</b>
<i>Pouvoir organiser des rendez-vous en Visio entre les usagers et les partenaires</i>	<b>2%</b>
<b>Renforcement de l'accompagnement numérique</b>	<b>20%</b>
<b>Développer de nouveaux services</b>	<b>9%</b>
<b>Répondre aux besoins des usagers</b>	<b>6%</b>
Développer le tissu économique local, davantage de contacts avec les employeurs du territoire	<b>2%</b>
Obtenir un partenariat avec CARSAT	<b>2%</b>

<b>ORGANISATION</b>	<b>32%</b>
Faire face à l'augmentation de la fréquentation	<b>9%</b>
Se préparer à la fusion des communes	<b>9%</b>
Former le personnel	<b>7%</b>
L'amélioration des équipements	<b>4%</b>
Avoir des locaux mieux adaptés	<b>3%</b>
Augmenter le nombre d'agents	<b>2%</b>
<b>COMMUNICATION</b>	<b>25%</b>
Mieux faire connaître les services proposés	<b>22%</b>
Convaincre les élus de l'utilité des prestations	<b>2%</b>
Créer un lien social avec les habitants	<b>2%</b>
<b>PERENNITE</b>	<b>11%</b>
Assure la pérennité de l'activité	<b>7%</b>
Assurer la pérennité financière	<b>6%</b>
<b>ACCESSIBILITE</b>	<b>10%</b>
Développer le maillage territorial	<b>4%</b>
Une meilleure accessibilité	<b>4%</b>
<i>Aucun / Ne se prononce pas</i>	<b>16%</b>





Maison  
de services  
au public

---

# Présentation des résultats

---

**POUR FINIR...**











# Impact sur le territoire

○ Diriez-vous que cette Maison de services au public :

% *Sous-Total Oui observé sur les 3 populations du dispositif*

			
Simplifie le quotidien des habitants du territoire	88%	95%	88%
Permet de maintenir la présence de services au public sur le territoire	89%	93%	85%
Permet de donner un accès facile aux outils numériques à des populations non équipées	87%	88%	87%
			
	Un enthousiasme plus marqué chez les femmes, les 35-64 ans, les employés & ouvriers et les usagers	Un enthousiasme plus marqué dans les territoires ruraux et chez les personnes ne possédant pas d'ordinateur	Un enthousiasme plus marqué chez les agents ayant le sentiment d'appartenir au réseau national



## Conclusion



- **Une notoriété relativement importante** des Maisons de services au public **auprès des habitants des communes concernées.**
- La connaissance et la fréquentation des Maisons ont un impact très positif sur la perception du territoire, **un optimisme bienvenu pour des territoires jugés souvent en déclin.**



- Des Maisons des Services au Public qui semblent proposer **une palette de services utiles et pertinents, au point de générer une satisfaction élevée chez les visiteurs** et parvenir à fidéliser un certain nombre d'entre eux.
- En capitalisant sur cette offre de services et en répondant autant que possible aux attentes marginales (matériel, horaires, etc.), **les Maisons devraient être en mesure d'étendre progressivement leur sphère d'influence** (en termes de public et de territoire), **s'affirmant encore davantage comme un véritable relais de l'action publique sur ces territoires.**



- **Des agents et responsables qui font largement part de leur satisfaction** à l'égard de leur travail. Les Maisons de services au public sont **perçues très positivement et connaissent des améliorations depuis un an** (signalétique renouvelée, équipements un peu plus variés...).
- Une majorité d'agents se sentant appartenir à un ensemble national : **il paraît important de continuer à développer le sentiment d'appartenance** à un réseau national, **tant cela s'accompagne d'effets positifs sur la perception et le dynamisme des Maisons mais aussi sur l'implication des agents et responsables.** Dans cette perspective, le développement des coordinations territoriales apparaît comme un élément clé.