



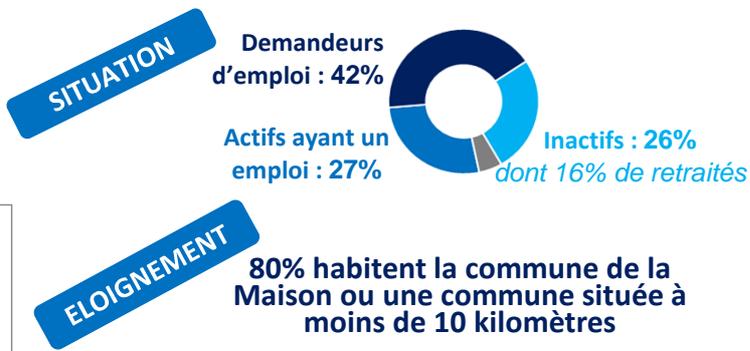
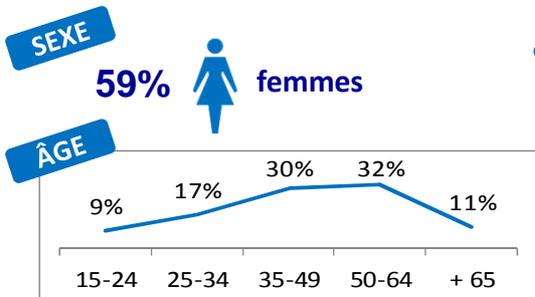
Maison
de services
au public

MAISONS DE SERVICES AU PUBLIC

Chiffres clés 2016 / USAGERS

Consultation réalisée du 12 octobre au 10 novembre 2016
auprès des usagers des Maisons. 7 833 questionnaires traités.

LE PROFIL TYPE DE L'USAGER



LES RAISONS DE LA VENUE DES USAGERS

- 27% pour **utiliser les outils informatiques** en libre accès
- 24% pour être **accompagnés dans leurs démarches en ligne**
- 40% pour être **accompagnés dans leurs démarches administratives**
- 33% pour **obtenir des renseignements**

LA SATISFACTION DES USAGERS

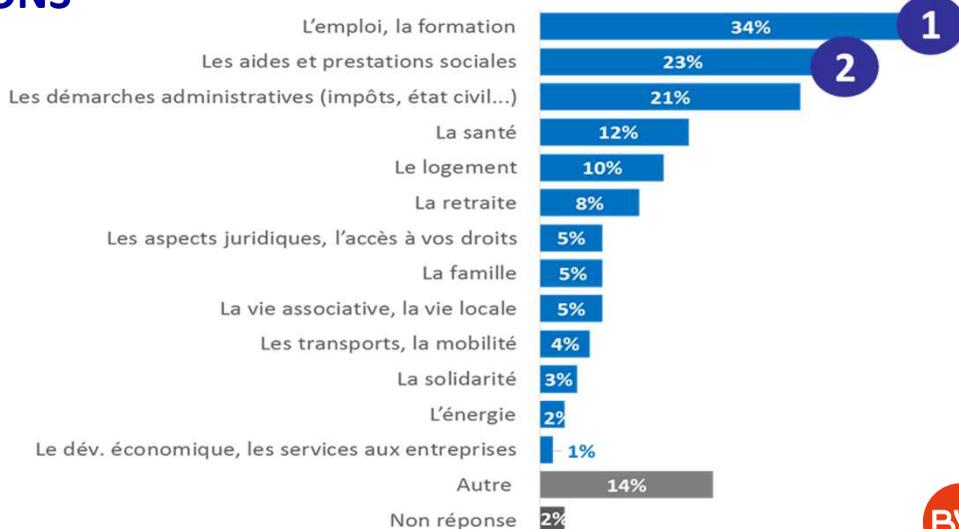
86% des usagers sont très satisfaits de **l'accueil et de l'accompagnement**

84% des usagers estiment que **leur demande a été entièrement résolue**



6 usagers sur 10 très satisfaits des conditions d'accueil et de l'offre de services proposée

LES PRÉOCCUPATIONS DES USAGERS





Maison
de services
au public

MAISONS DE SERVICES AU PUBLIC

Chiffres clés 2016 / HABITANTS

Sondage réalisé par téléphone du 2 au 18 novembre 2016.
Echantillon représentatif de 1 006 personnes âgées de 18 ans et plus.

LES MAISONS DE SERVICES AU PUBLIC, PLUTÔT BIEN IDENTIFIÉES SUR LE TERRITOIRE

45% des habitants savent qu'il existe une Maison dans leur commune

36% déclarent s'y être déjà rendus

Parmi les personnes déclarant s'y être déjà rendus, **24%** l'ont fait plusieurs fois

UNE BONNE PERCEPTION DE L'OFFRE DES SERVICES PUBLICS



des habitants considèrent que l'offre de services publics sur leur territoire est de bonne qualité

68% considèrent qu'ils peuvent y accomplir la plupart de leurs démarches administratives

65% pensent que l'offre est variée

67% pensent que l'offre est facilement accessible

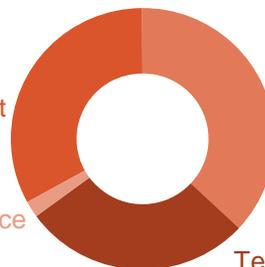
Perception du territoire par les habitants

Territoire en développement (33%)

Territoire en stagnation (37%)

Ne se prononce pas (2%)

Territoire en déclin (22%)



UNE MAISON DE SERVICES AU PUBLIC POUR LES HABITANTS :

40% c'est une très bonne chose

52% c'est plutôt une bonne chose

8% ne se prononcent pas ou estiment que ce n'est pas une bonne chose

LES MAISONS DE SERVICES AU PUBLIC : FACTEUR D'ATTRACTIVITÉ DU TERRITOIRE

L'évaluation de l'offre de services sur le territoire est plus positive quand les personnes ont connaissance de l'implantation d'une Maison de services au public à proximité :

73% considèrent qu'ils peuvent y accomplir l'essentiel de leurs démarches...

...alors qu'ils sont **61%** quand ils ne connaissent pas les Maisons de services au public

GRUPE



cget





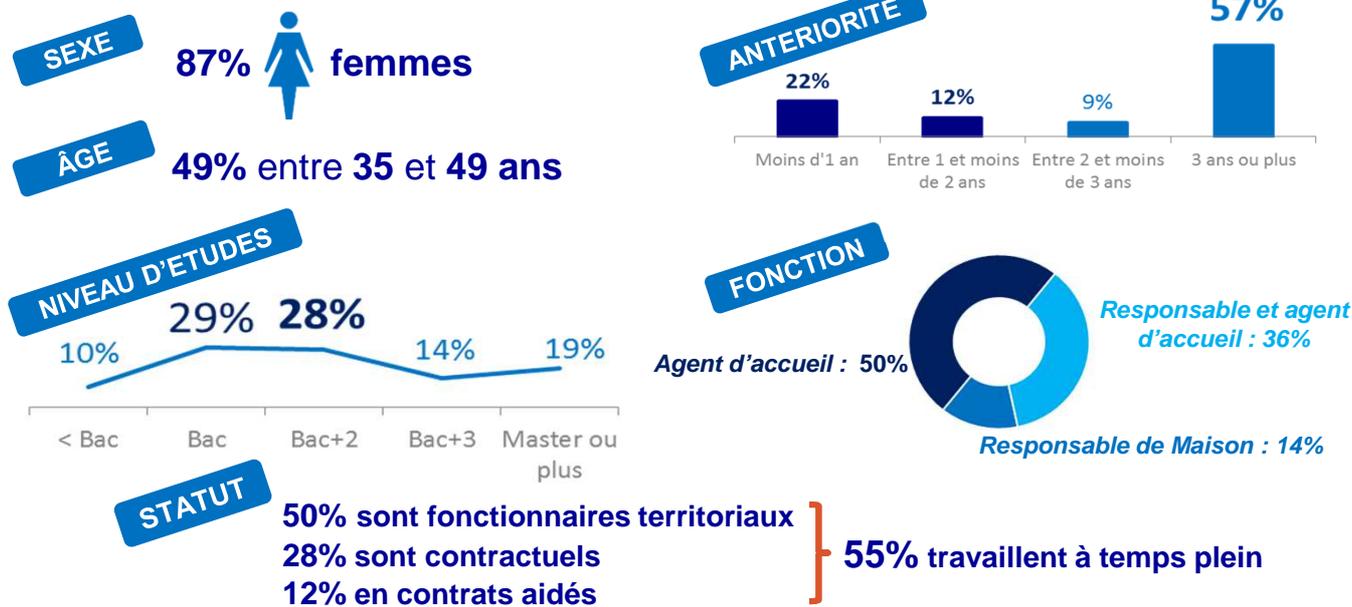
Maison
de services
au public

MAISONS DE SERVICES AU PUBLIC

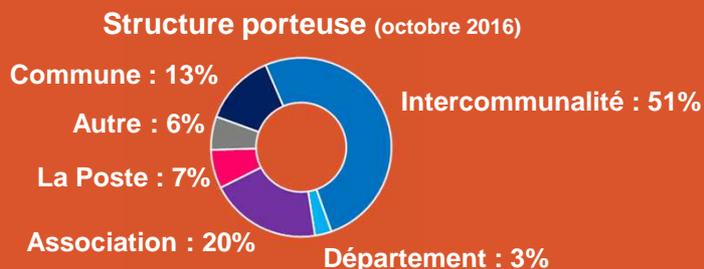
Chiffres clés 2016 / AGENTS

Consultation réalisée par voie numérique du 2 au 22 novembre 2016 auprès d'un millier d'agents travaillant dans les Maisons. 512 questionnaires traités.

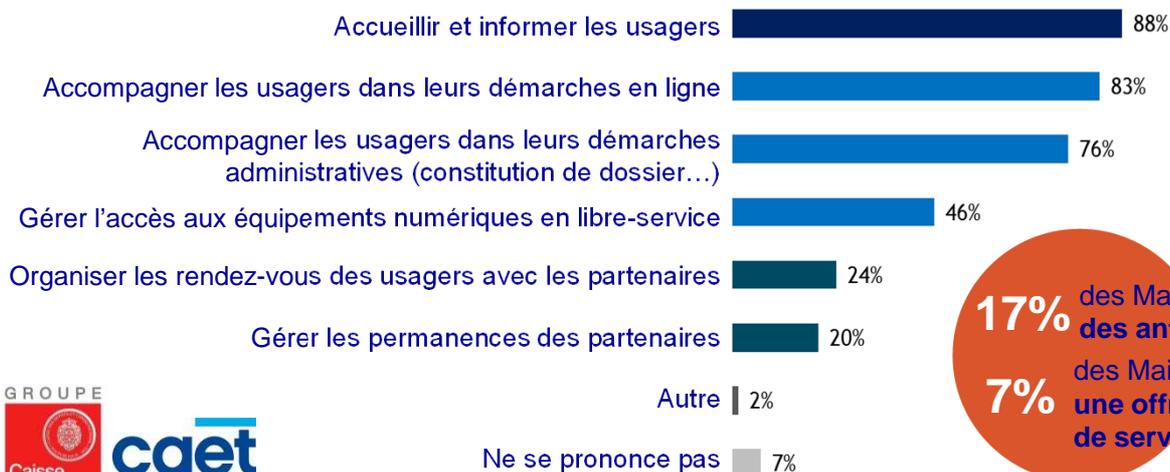
LE PROFIL TYPE DE L'AGENT



LE PROFIL DES MAISONS



L'ACCOMPAGNEMENT AU CŒUR DES MISSIONS DES AGENTS



17% des Maisons ont des antennes
7% des Maisons ont une offre itinérante de services



Maison
de services
au public

MAISONS DE SERVICES AU PUBLIC

Chiffres clés 2016 / AGENTS

Consultation réalisée par voie numérique du 2 au 22 novembre 2016 auprès d'un millier d'agents travaillant dans les Maisons. 512 questionnaires traités.

UNE OFFRE DE SERVICES DIVERSIFIÉE

Nombre moyen de partenaires :

5 partenaires nationaux
10 partenaires locaux



Plus de **85%** des agents jugent satisfaisante la relation avec leurs partenaires

Principaux secteurs d'intervention des partenaires locaux :

L'emploi, la formation	91%
Les aides et prestations sociales	72%
La solidarité (personnes dépendantes, handicapées...)	63%
Les aspects juridiques, l'accès aux droits	59%
La famille	58%
Le logement	57%
La santé	52%
Les démarches administratives (impôts, état civil, passeport...)	45%
La retraite	36%
Les transports, la mobilité	36%
La vie associative, la vie locale	34%
L'énergie	33%
Le développement économique, le service aux entreprises	29%
Autre	9%

UN RÉSEAU QUI SE STRUCTURE

62% des agents ont le sentiment d'appartenir au réseau national

Un sentiment renforcé quand il existe une animation territoriale de proximité

45% des agents ont déclaré l'existence d'une telle animation

1 468 comptes créés sur le site internet www.maisondeservicesaupublic.fr

5 000 connexions mensuelles sur l'espace professionnel du portail

UNE MAISON DE SERVICES AU PUBLIC...



DES MISSIONS QUI FONT SENS

89% des agents se sentent utiles dans leur travail

GROUPE

