



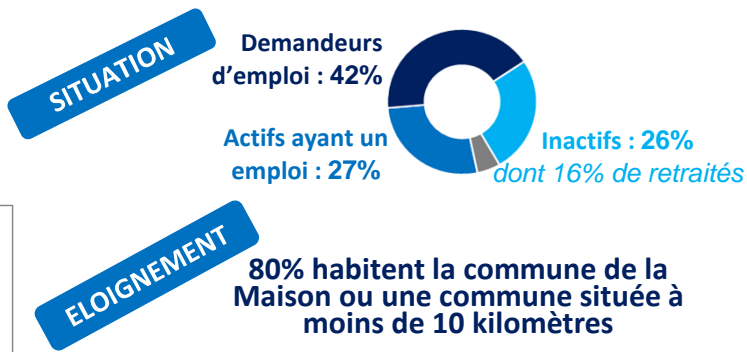
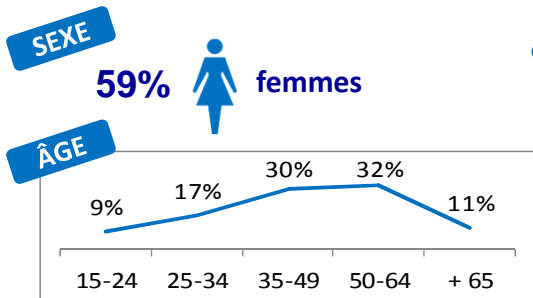
Maison  
de services  
au public

# 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



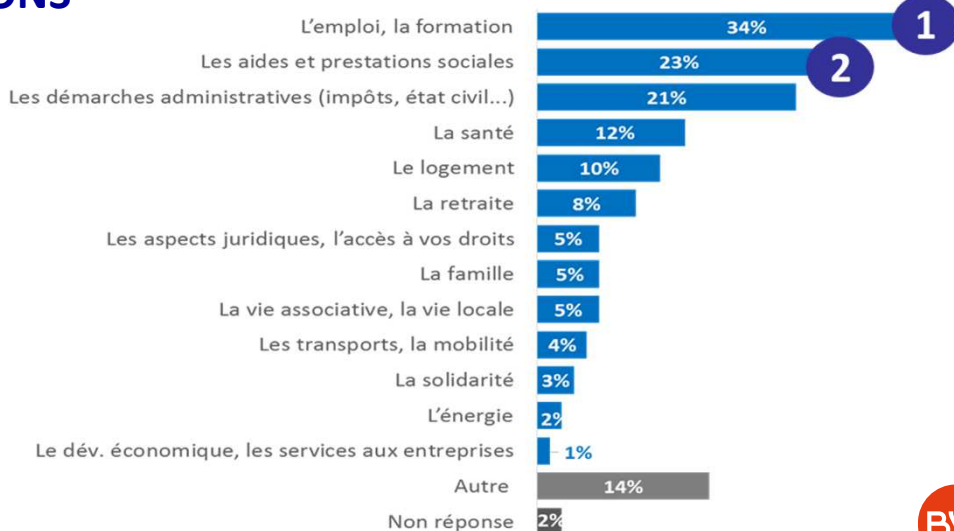
### LES RAISONS DE LA VENUE DES USAGERS

- 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

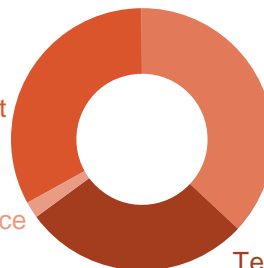
#### Perception du territoire par les habitants

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





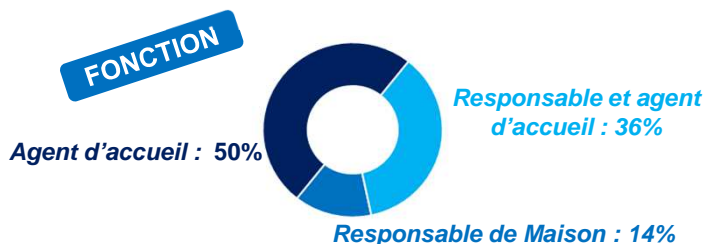
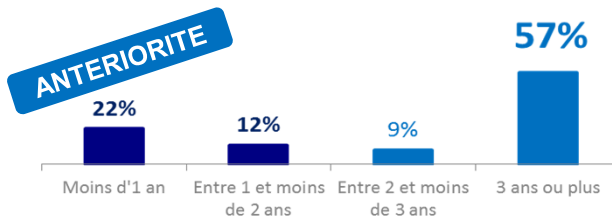
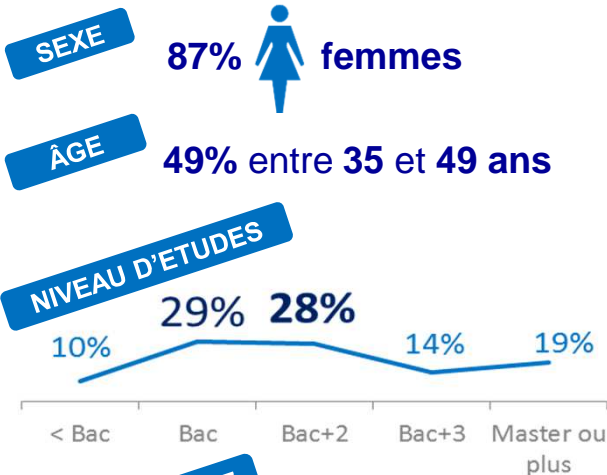
Maison  
de services  
au public

# 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

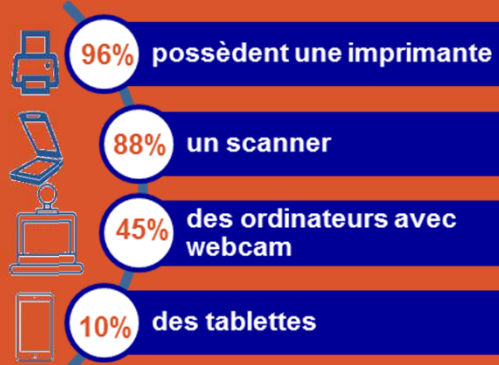
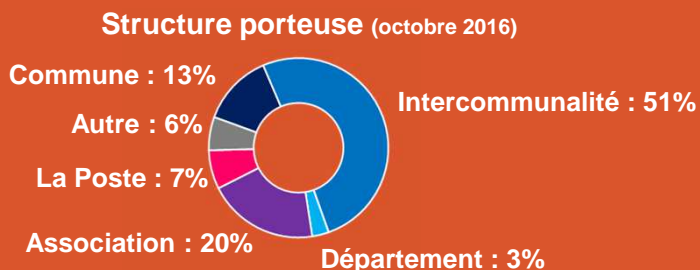


**STATUT**

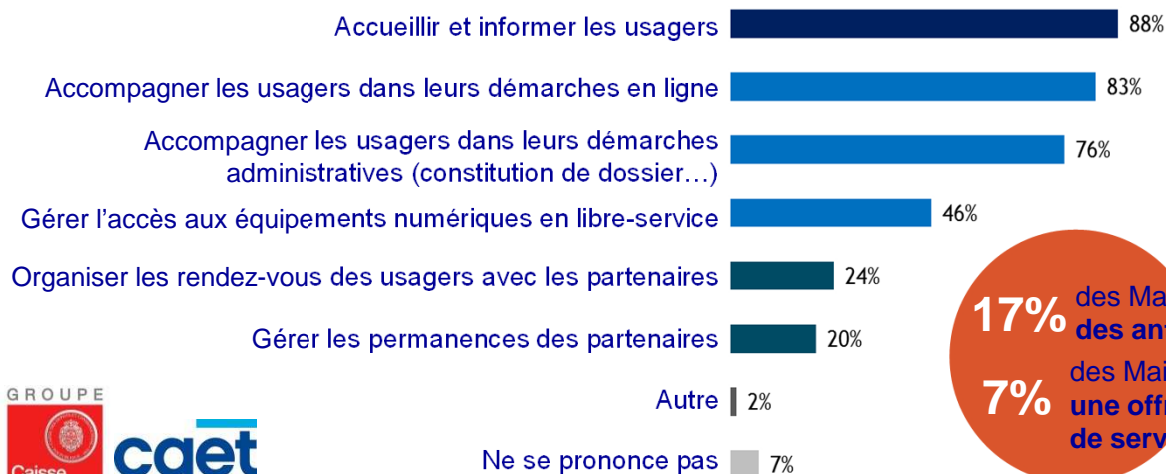
- 50% sont fonctionnaires territoriaux
- 28% sont contractuels
- 12% en contrats aidés

**55% travaillent à temps plein**

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

### 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](http://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

