

Espace France services

Communauté de Communes du Canton d'Oulchy-le-Château

Comité de pilotage n°4

24 novembre 2025

Ordre du jour

1

Présentation de l'espace France services

2

Bilan annuel de l'activité : 01/10/24 - 30/09/25

3

Réussites et difficultés

Présentation

Présentation

- Labellisé et ouvert depuis le 01/10/2021
 - Inauguré en présence du secrétaire d'état à la ruralité, Mr Joël Giraud, le 3 février 2022
- Ouvert 27h/semaine sur 5 jours (dont 3h avec la présence d'un seul agent)
- 2 conseillères
 - Mme Jennifer CAPPIEZ
 - Mme Emilie AMBROSATO
- 1 espace d'accueil et de documentation
- 1 poste informatique en accès libre
- 2 espaces de confidentialité

Présentation

12 partenaires nationaux



5 partenaires locaux



Autres services



Bilan d'activité

01/10/2024 au 30/09/2025

Indicateurs clés

Chiffres-clés

Nombre total
d'accompagnements

2060

Nombre total
d'utilisateurs

1533

Part de
utilisateurs
primaires

16,1%

Nombre moyen
d'accompagnements
par jour *

9,1

Nombre moyen
d'utilisateurs par jour *

6,8

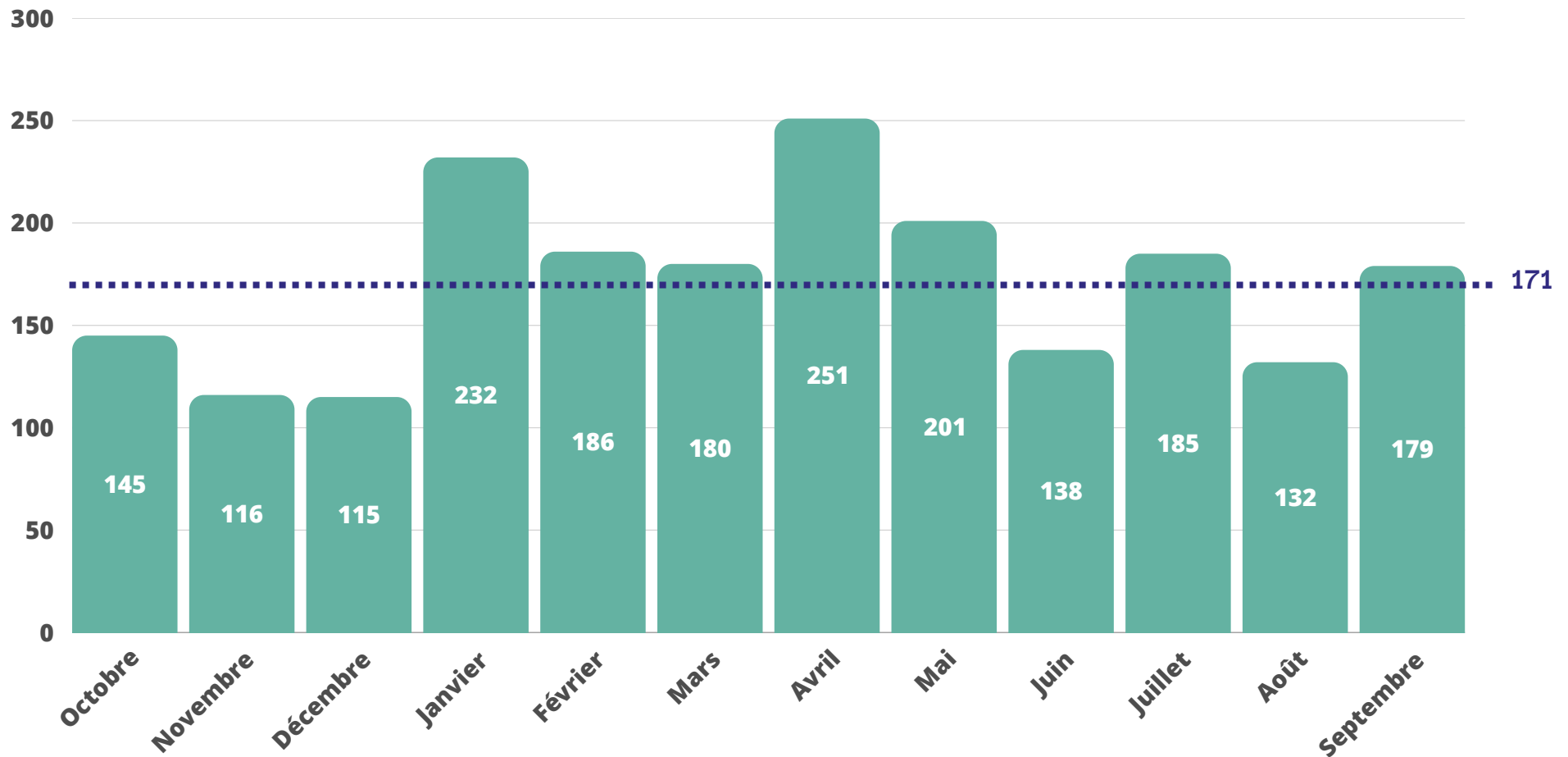
Nombre moyen
d'accompagnements
par utilisateur

1,3

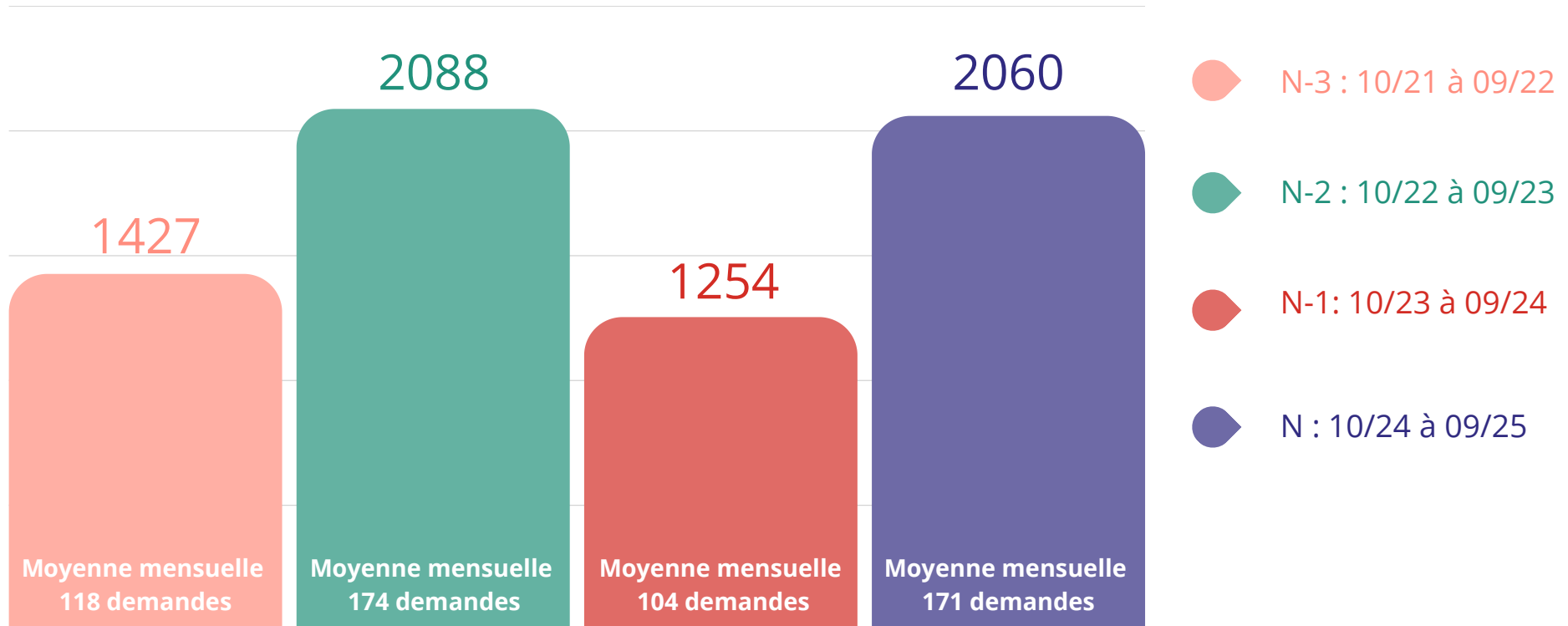
* calculé sur la base du nombre de jours pour lesquels un CRA a été saisi

Evolution du nombre de demandes

Evolution mensuelle du 01.10.24 au 30.09.25



Evolution du nombre de demandes N-3 à N



Activité générale

Finalisation des demandes

Demandes finalisées

81%

L'utilisateur doit revenir en France services

9,6%

L'utilisateur doit réaliser des démarches
en autonomie

7,6%

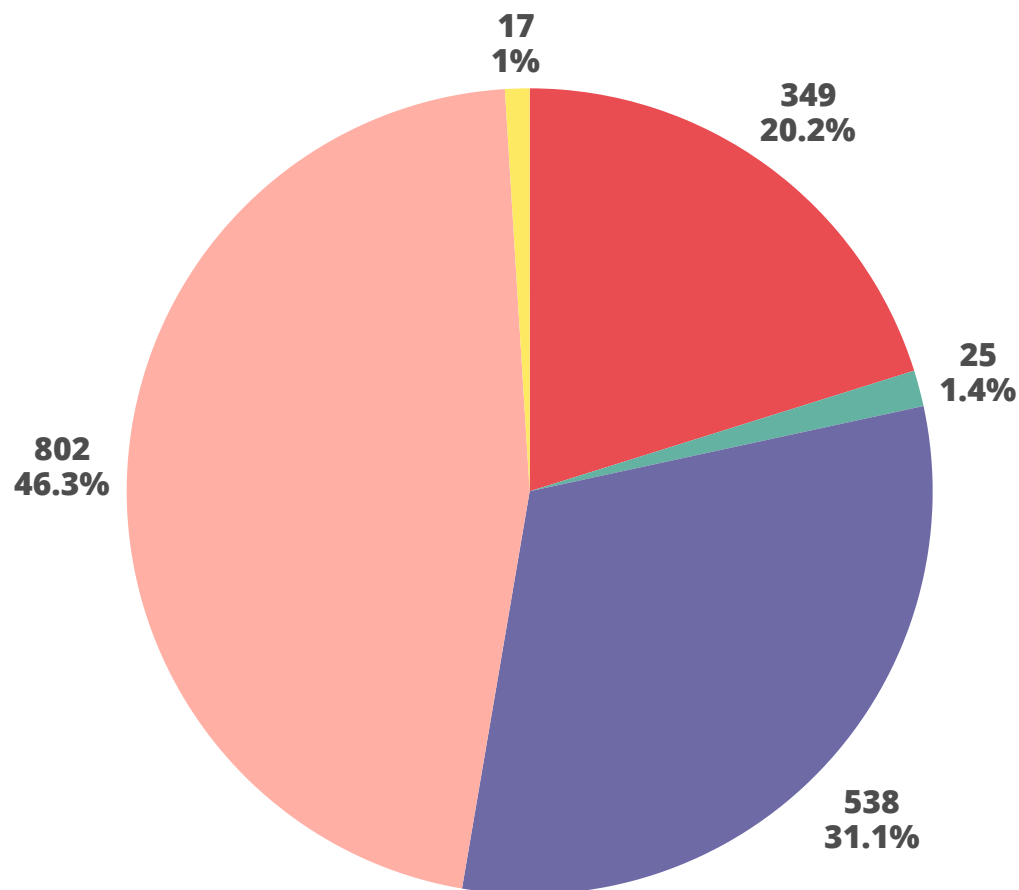
L'utilisateur a été redirigé vers un opérateur

1,4%

La demande n'a pas pu être réalisée

0,4%

Modalités d'accès



Appel spontané



Appel sur rdv



Visite spontanée



Visite sur rdv

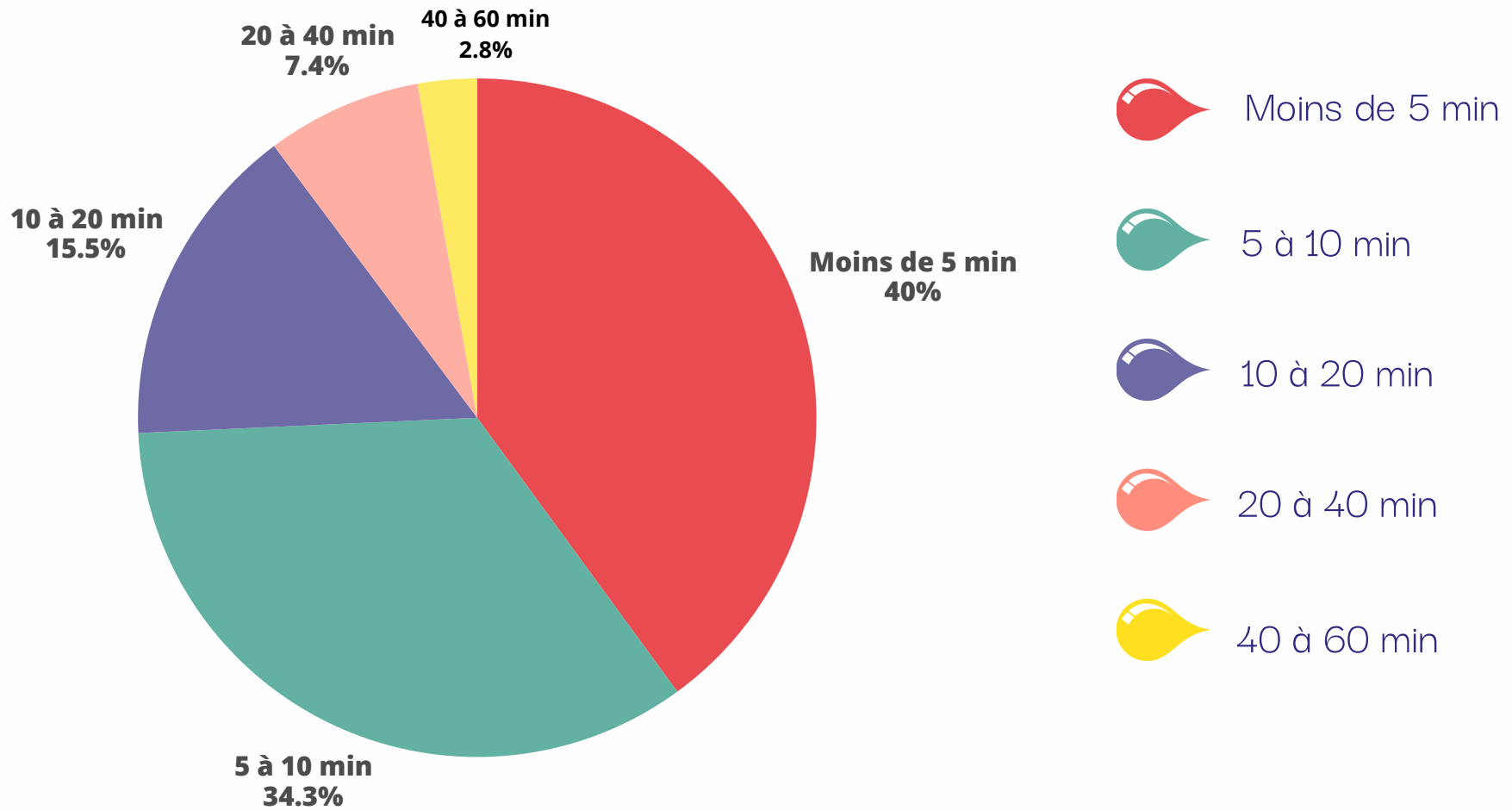


Email



77,4% des demandes sont traitées en présentiel (68,3% en N-1)

Durée de l'accompagnement



Permanences

Nombre de
permanences

102

50

UTAS

32

Mission
Locale

8

Conciliatrice
de justice

7

CMA

5

France Rénov'

Nombre d'utilisateurs
accompagnés

310

135

135

141

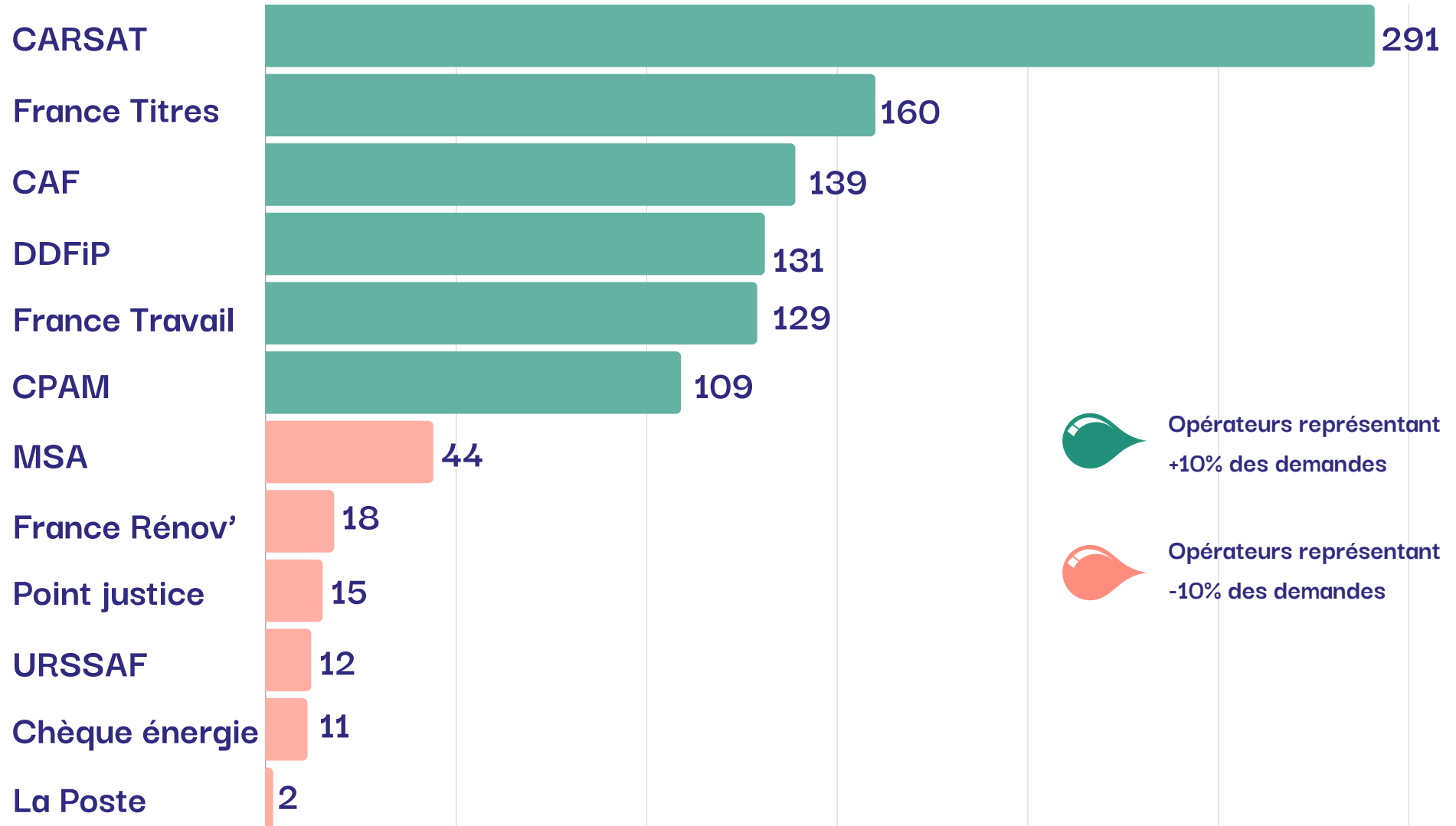
27

?

7

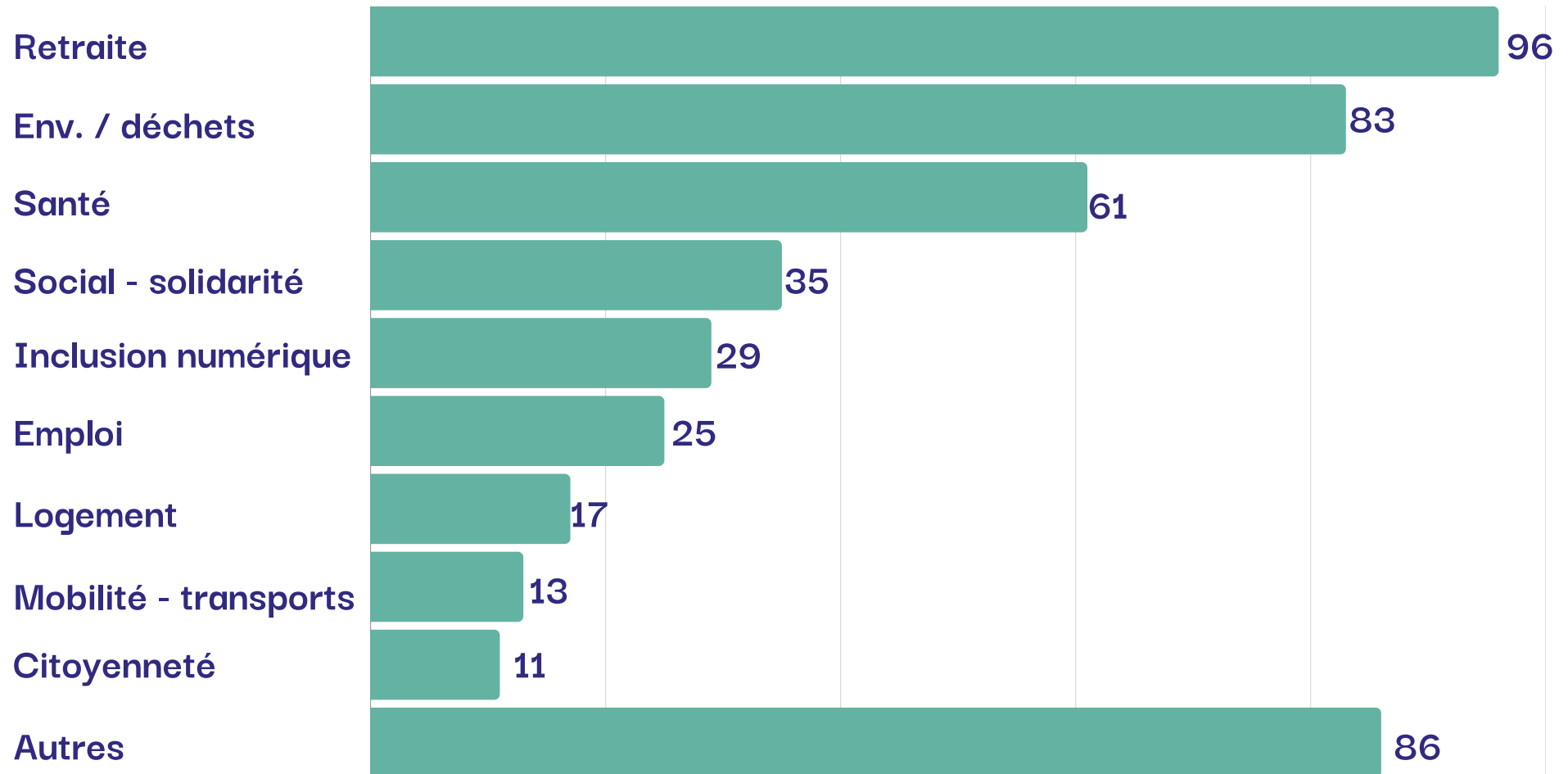
Les partenaires et les thématiques

Les partenaires nationaux



 1517 accompagnements individuels dont **1061 qui concernent un opérateur national (69,9%)**

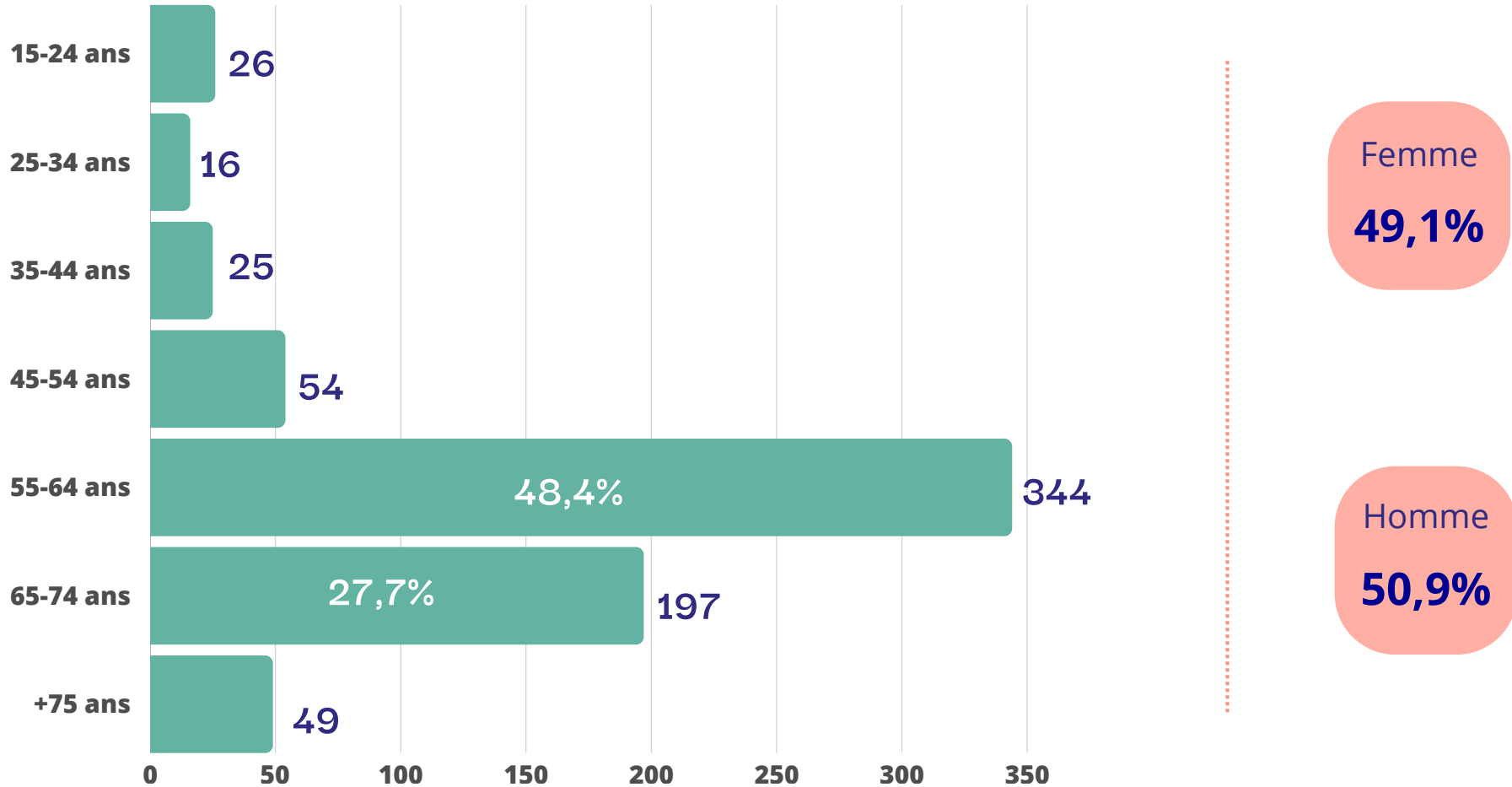
Les accompagnements propres à la structure



1517 accompagnements individuels dont **456 qui concernent un accompagnement propre à la structure (30,1%)**

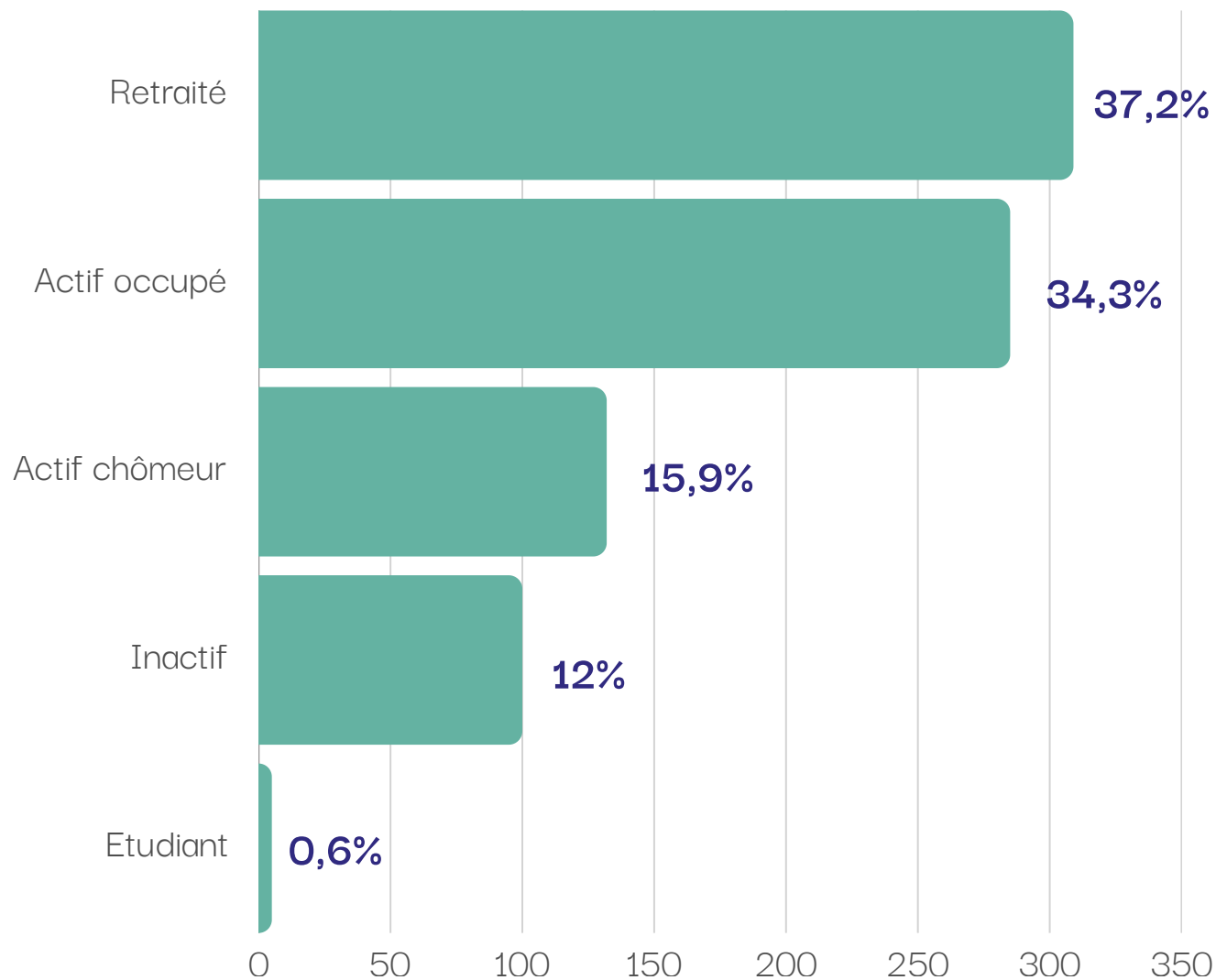
Le profil des usagers

Répartition par âge et par genre



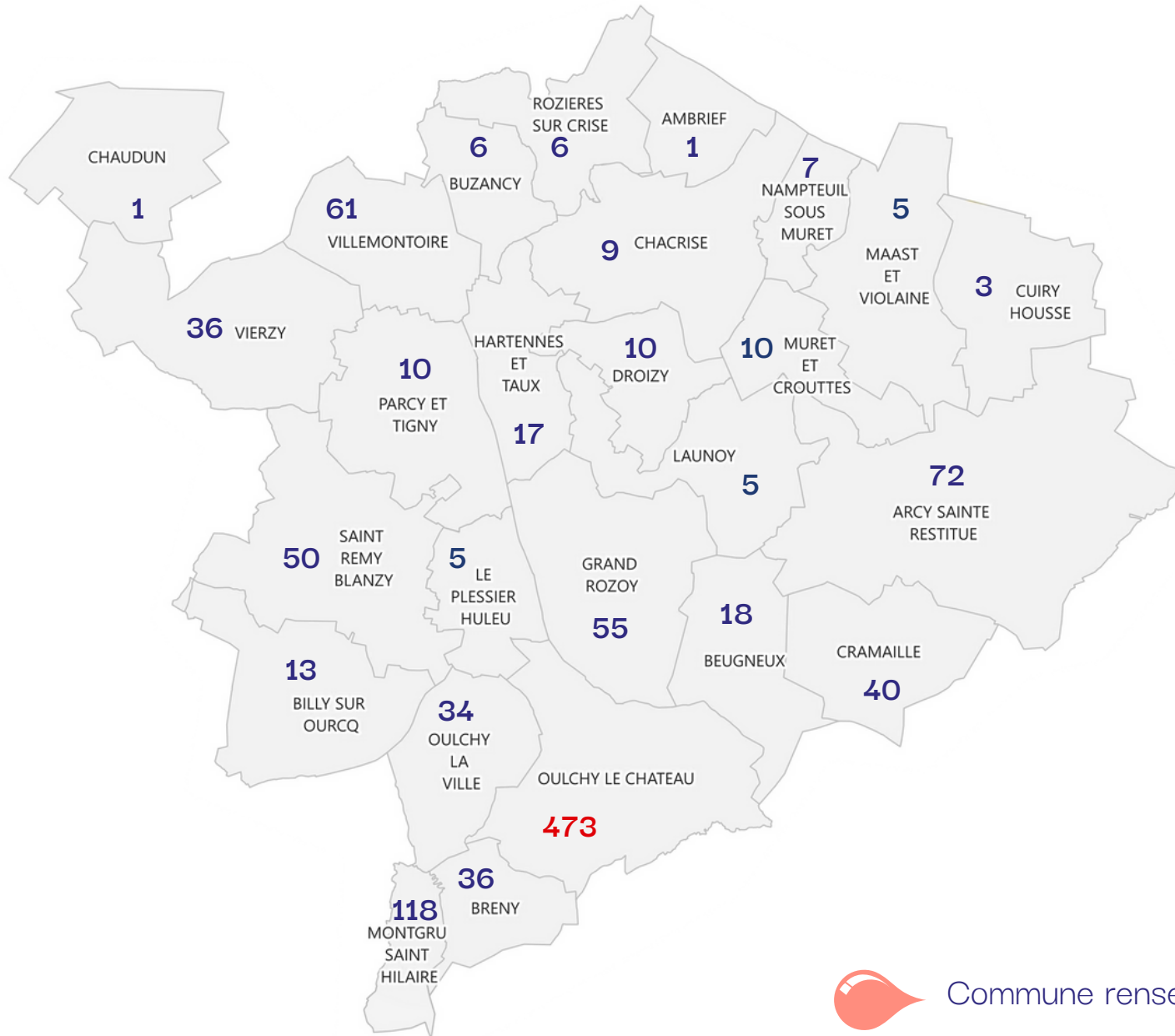
Age renseigné pour 711 usagers - Genre renseigné pour 995 usagers

Statut d'activité



Statut renseigné pour 831 usagers

Communes de provenance



 **Oulchy-le-Château :**
473 demandes, soit 35,3%

 **Hors-territoire :**
240 demandes, soit 17,9%

 Commune renseignée pour 1341 usagers (65,1%)

Réussites et difficultés

Du côté des usagers

- Profil sensiblement le même : + 55 ans, en difficulté numérique et/ou en difficulté avec les démarches administratives
- Démarches souvent perçues comme contraignantes qu'elles soient dématérialisées ou non
- Crainte de commettre une erreur lors des démarches et d'être mis en difficulté avec une administration
- A la recherche d'un interlocuteur unique qui peut informer, accompagner et orienter
- Satisfaction d'être reçu en individuel, dans de bonnes conditions d'écoute et d'accompagnement

12 enquêtes de satisfaction complétées au cours de l'année

FRANCE SERVICES

VOUS AVEZ EU RECOURS À NOS SERVICES.
NOUS SOUHAITERIONS ÉVALUER LA SATISFACTION DE NOS
USAGERS DANS LE BUT D'AMÉLIORER NOTRE SERVICE.

MERCI DE PARTICIPER EN PRENANT QUELQUES MINUTES POUR
RÉPONDRE À NOS QUESTIONS.

BIEN CORDIALEMENT.
VOS CONSEILLÈRES FRANCE SERVICES.

REPUBLIQUE FRANÇAISE
France services

LAISSEZ-NOUS UN COMMENTAIRE

*Un accueil agréable, efficace et chaleureux
une écoute et un échange attentif
Et bien sûr, un service PARFAIT*

MERCI !

Du côté des conseillères

- Montée en compétences qui permet de pallier la complexification des démarches
- Difficultés à maîtriser toutes les thématiques (démarches hors opérateurs nationaux) : beaucoup de dispositifs et d'acteurs locaux
- Problème de mobilité sur le territoire : une part de la population (non quantifiée) n'est pas atteinte
- Partenariat avec les acteurs locaux indispensable (ex: l'assistante sociale et les conseillères FS s'orientent mutuellement des usagers)

Formations suivies

- 9 webinaires suivis (France Rénov', La Poste, Ministère de la Justice, URSSAF, CAF, France Travail)
- 2 formations en présentiel (DDFiP et CAF)
- 1 temps d'échange sur les violences intrafamiliales
- 1 temps de sensibilisation aux compétences psychosociales

Nous vous remercions
pour votre présence
et votre écoute.
