

# RAPPORT D'ACTIVITÉ 2023

France services de LA POSTE D'ABLIS



**PROCHE DE VOUS,  
PROCHE DE CHEZ VOUS**

# SOMMAIRE

◆ <b>I. HISTORIQUE ET CONTEXTE</b>	<b>3</b>
A. Origine de la labellisation	3
B. Le territoire	3
◆ <b>II. ORGANISATION DE LA FRANCE SERVICES</b>	<b>4</b>
A. Fonctionnement et articulation avec d'autres activités dans les mêmes locaux	4
B. Ressources humaines et acteurs mobilisés	4
C. Instances de gouvernance et concertation	4
◆ <b>III. LES PARTENAIRES ET SERVICES PROPOSES</b>	<b>5</b>
◆ <b>IV. QUALITE DE SERVICE</b>	<b>6</b>
A. Les démarches sont réalisées en une seule fois dans [pourcentage] des cas	6
B. Satisfaction des usagers	6
◆ <b>V. ACTIVITE</b>	<b>7</b>
A. Focus sur les publics accueillis et les modalités d'accès à la France services	7
B. Typologie et évolution de l'activité	8
◆ <b>VI. LES ACTIONS D'ANIMATION ET DE COMMUNICATION MISES EN ŒUVRE</b>	<b>9</b>
◆ <b>VII. PERSPECTIVES 2024</b>	<b>9</b>

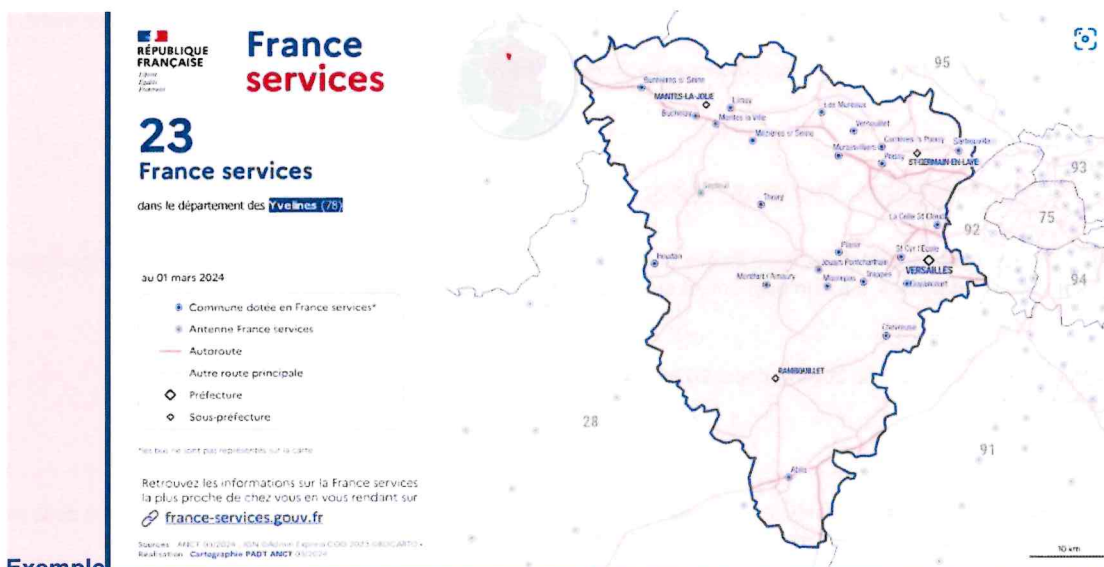
# I. HISTORIQUE ET CONTEXTE

## A. Origine de la labellisation

La Maison France Service d'Ablis a ouvert ses portes en mai 2022. Située dans les locaux de La Poste, dans le bourg d'Ablis, elle ancre le service postal et l'accompagnement des usagers dans le bassin de vie Sud-Yvelinois

## B. Le territoire

La France services d'Ablis, est située dans la région IDF, dans la partie sud du département des Yvelines. D'une superficie de 2 284 km<sup>2</sup>, le département compte près 1,5 million habitants, soit une densité de population de 656 Hab./km<sup>2</sup>. Le bassin de vie dans lequel est située la France services est principalement caractérisé par un territoire rural, peu fourni en matière de service public mise à part les collectivités locales. Le territoire est bien desservi par des voies routières.



La France services d'Ablis est en étroite collaboration avec les 22 autres France services du département.

## II. ORGANISATION DE LA FRANCE SERVICES

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

La France Service d'Ablis est ouverte les :

**Lundi** : Fermé

**Mardi** : 09h00-12h00 / 15h00-17h00

**Mercredi**: 09h00 – 12h15 / 14h00 – 17h00

**Jeudi** : 09h00 – 12h15

**Vendredi** : 09h00 – 12h15 / 14h00 – 17h00

**Samedi** : 09h00 – 12h15

La France services se situe au centre-ville d'Ablis.

Elle est dotée des équipements suivants :

- Un espace d'accueil doté un photocopieur, imprimante et scanner,
- Un bureau cloisonné afin d'accompagner les usagers dans la réalisation de leurs démarches en toute confidentialité,

La France services partage les mêmes locaux que l'activité Postale.

### B. Ressources humaines et acteurs mobilisés

Après la démission et un arrêt maladie de longue durée, deux conseillers assurent depuis novembre 2023 un accueil quotidien, de 1<sup>er</sup> niveau, en matière d'accueil, d'accompagnement et/ou d'orientation vers les opérateurs.

Les conseillers ont participé fin 2023 et début 2024 aux formations suivantes :

- Socle 1,
- Socle 2,

Monsieur Ali Rih, puis Madame Clamy, animateurs France services des Yvelines ont accompagné les conseillers de la structure dans la réalisation de leurs missions. Plusieurs rencontres ont permis de renforcer les compétences des conseillers.

### C. Instances de gouvernance et concertation

Fin 2023, une rencontre s'est tenue en présence de Madame la Sous-Préfète de Rambouillet. Cette rencontre a permis d'exposer les problématiques rencontrées en 2023 et de rassurer sur la capacité de La France Service d'Ablis à assurer ses missions en 2024.

# III. LES PARTENAIRES ET SERVICES PROPOSES

Agence nationale  
des titres sécurisés

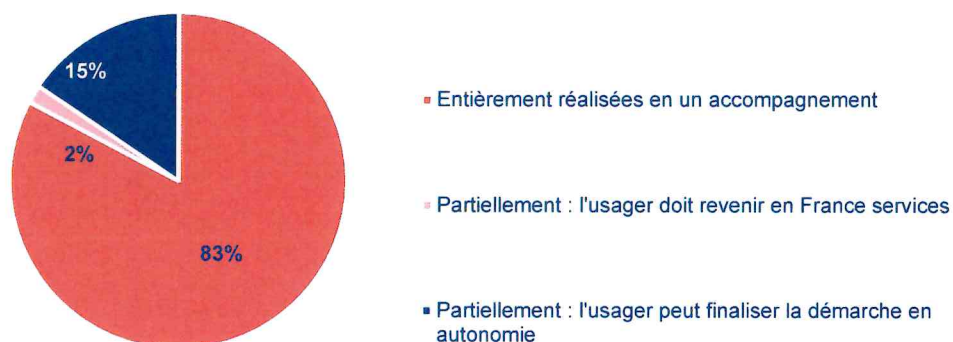


## IV. QUALITE DE SERVICE

### A. Les démarches sont réalisées en une seule fois dans 80% des cas

80 % des demandeurs ont pu finaliser avec les conseillers leurs démarches en un seul accompagnement. 1,7 % d'entre eux devront revenir en France services pour un second rendez-vous (ANTS en panne, démarche en plusieurs temps type CARSAT, etc...) et 15 % finaliseront leur dossier en autonomie.

Taux de finalisation des démarches en un seul rendez-vous



### B. Satisfaction des usagers

Les conseillers et conseillères posent régulièrement la question suivante à l'issue du rendez-vous « Ai-je bien répondu à votre besoin ? ». De manière générale, les usagers sont très satisfaits de leur passage en France services

Le taux de satisfaction recueilli via Google au cours de l'année est de 4/5. Les verbatims les plus fréquents mentionnés par les usagers sont « Accueil chaleureux » et « Professionnalisme ».



# V. ACTIVITE

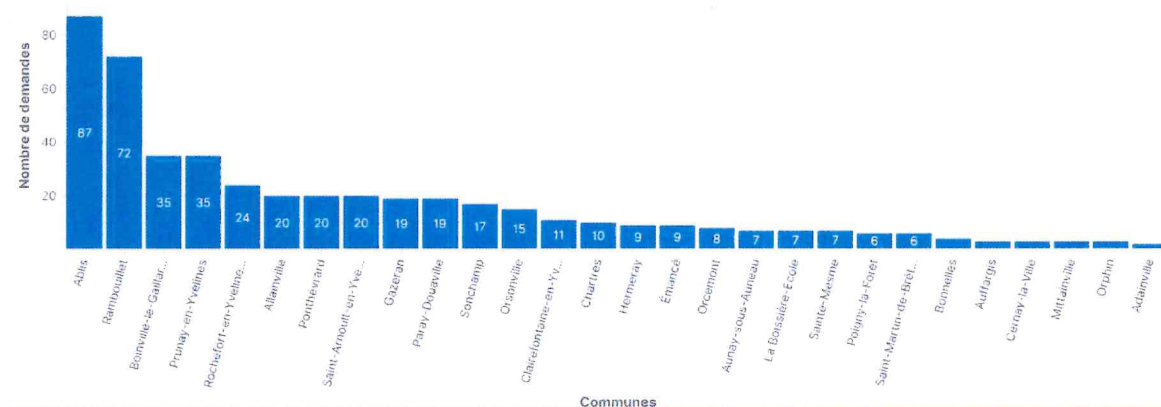
## A. Focus sur les publics accueillis et les modalités d'accès à la France services

La France services accueille un public divers et peu de seniors

ÂGE		
Tranche	Nombre	%
Moins de 18 ans	0	0%
Entre 18 et 26 ans	63	13,88%
Entre 27 et 45 ans	163	35,9%
Entre 45 et 55 ans	97	21,37%
Entre 55 et 62 ans	108	23,79%
Plus de 62 ans	22	4,85%

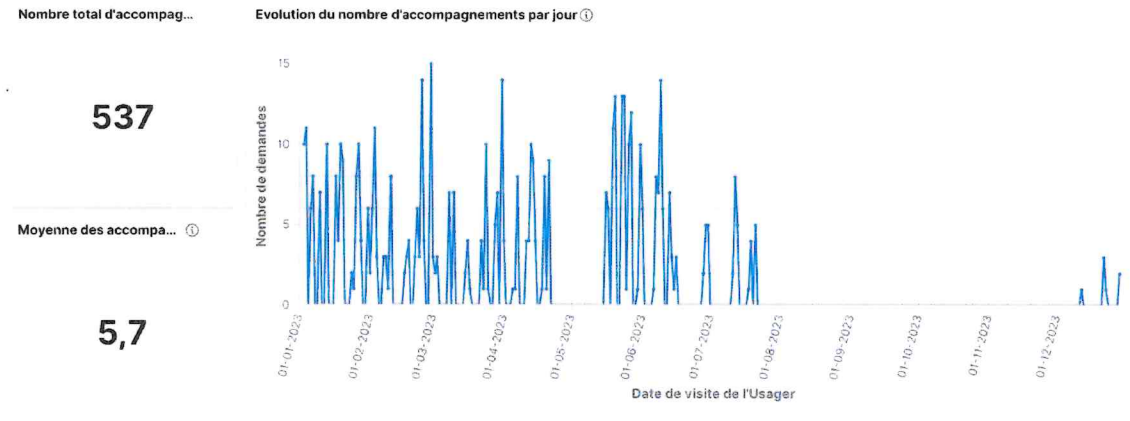
SEXE		
Sexe	Nombre	%
Homme	234	51,54%
Femme	220	48,46%
<b>Total</b>		<b>100%</b>
Information non communiquée		

Les usagers de La France Service viennent en grande partie de la commune d'implantation. Les usagers des autres communes avoisinantes sont toutefois nombreux.



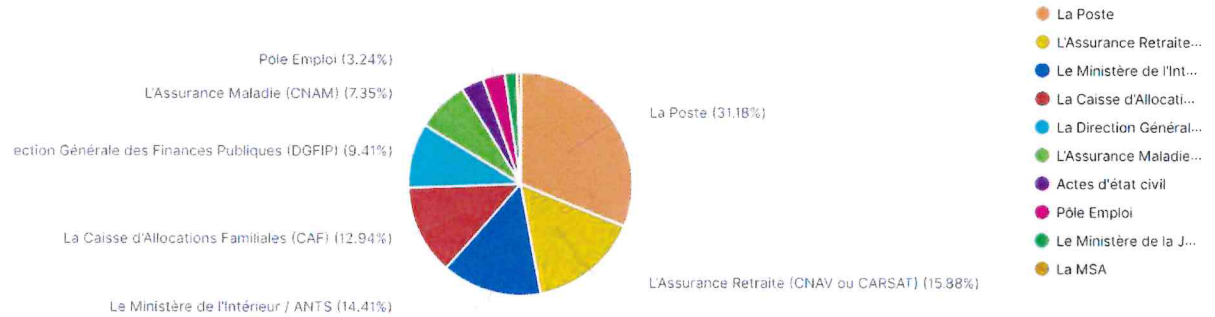
## B. Typologie et évolution de l'activité

Les difficultés de personnel rencontrées en 2023 ont impacté fortement l'accueil des usagers jusqu'en toute fin d'année.



Les thématiques les plus fréquentes hors Poste, sont liées à la CNAV/CARSAT ainsi qu'au Ministère de l'Intérieur.

Répartition des accompagnements par partenaire national





# VI. LES ACTIONS D'ANIMATION ET DE COMMUNICATION MISES EN ŒUVRE

Avec les difficultés rencontrées, il n'a pas été possible d'animer et communiquer correctement

## VII. PERSPECTIVES 2024

Après une année 2023 difficile, il convient de relancer la France Service d'Ablis.

- Formation de deux agents supplémentaires pour ne plus se retrouver dans la même situation
- Communication auprès des Mairies, CCAS pour indiquer les aides pouvant être réalisées
- Les journées France Services seront l'occasion de finaliser ce renouveau.
- Accueil de partenaires (DGFIP, ETC...)

Depuis le début d'année :

Nombre total d'accompag...

151

Moyenne des accompa... ①

2,6

Evolution du nombre d'accompagnements par jour ①

