



 RÉPUBLIQUE FRANÇAISE



 RÉPUBLIQUE FRANÇAISE



 RÉPUBLIQUE FRANÇAISE

Résultats de l'enquête usagers du label "Services Publics +"

France Services
Vision par structure

Résultats de l'enquête Usagers du label "Services Publics +"

Nom de votre structure locale :

--

l'espace France Services de Fauquembergues

Localisation : 62560

Nombre prévisionnel d'usagers ayant été destinataires de l'enquête : 549

Nombre de réponses recevables reçues : 73

Taux de retour : 5.6%

Date de clôture de l'enquête : 06/03/2025
(dernière réponse reçue)

Le code Services Publics + de votre structure est le suivant : -

Ce code est défini par la plateforme Services Publics + et est indépendant des codes internes à votre réseau.

Si les données présentées ci-dessus ne correspondent pas à votre structure, veuillez vous rapprocher directement à la Direction interministérielle de la transformation publique.

Enquête usagers - Éléments de contexte et enjeux

L'enquête usagers du label "Services Publics +" vise à recueillir l'avis et la perception des usagers sur la mise en œuvre des engagements du programme *Services Publics +*.

Elle est réalisée auprès d'un échantillon représentatif d'usagers ayant eu une interaction avec le service public local se présentant à l'audit de labellisation dans les 12 derniers mois.

Elle prend en compte, le cas échéant, ses différents points de contact (ou sites) de proximité et les différents canaux de contacts. (accueil physique, téléphone, courriers et courriels, démarches en ligne)

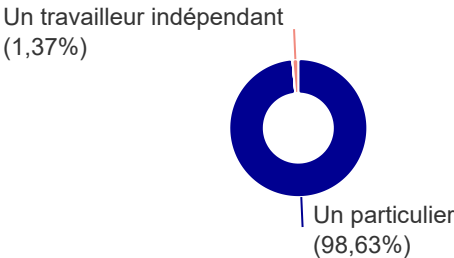
La durée d'ouverture de l'enquête est déterminée par le candidat (éventuellement en lien avec le service public central lorsque le candidat s'inscrit dans une labellisation d'un service public central) au regard de la volumétrie des contacts quotidiens.

Elle est réalisée via l'outil Sphinx mis à disposition par la DITP. Le lien vers le questionnaire est adressé par mail aux usagers. En complément, il peut être communiqué aux usagers via d'autres moyens : QR code diffusé par le candidat sur ses sites de proximité ou sur son site internet, mise à disposition sous format papier dans les locaux (charge aux équipes de saisir les réponses papier des usagers dans l'outil en ligne)

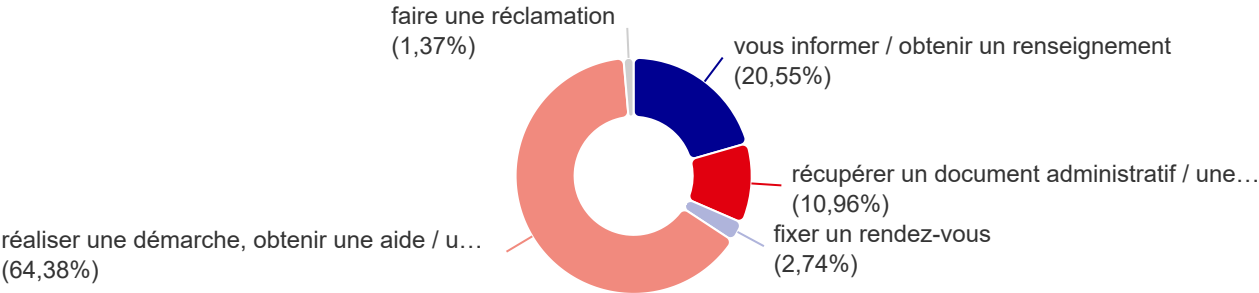
Répondants à l'enquête Usagers du label "Services Publics +" - l'espace France Services de Fauquembergues

Typologie des répondants

	N
Un particulier	72
Un professionnel / une entreprise	0
Un représentant d'association	0
Un travailleur indépendant	1



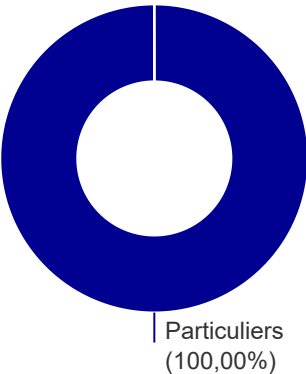
Motifs principaux des derniers contacts avec l'espace France Services de Fauquembergues ?



Typologie d'usagers déclarée en amont de l'enquête

	MOYENNE
Particuliers	549
Professionnels / entreprises	
Représentants d'associations	
Travailleurs indépendants	

Chiffres déclarés en volume mensuel



Nombre de réclamations déclarées en amont de l'enquête

Chiffres déclarés en volume annuel :
Aucune

Consultation des usagers : modalités

Rechercher...

“ les usagers seront interrogés en présentiel à l'accueil après avoir effectué des démarches. Un formulaire papier sera transmis . ”

Résultats de l'enquête Usagers du label "Services Publics +" - l'espace France Services de Fauquembergues

87,6 / 100

Moyenne obtenue (sur 100) par question

Q1. Globalement, êtes-vous satisfait de la qualité de service fournie par votre service public lors de vos derniers contacts ?	98,29
Q2. Estimez-vous avoir été accueilli avec bienveillance et respect par votre service public ?	99,32
Q3. Si vous avez commis une erreur, votre service public, vous a-t-il expliqué comment la corriger ?	81,94
Q4. Estimez-vous qu'il a été facile d'entrer en contact avec votre service public ?	96,18
Q5. Avez-vous trouvé facilement les informations pour contacter votre service public ?	93,4
Q6. Lors de vos échanges, votre service public a-t-il été attentif à votre situation personnelle ?	97,92
Q7. Estimez-vous que l'aide apportée par votre service public vous a été utile ?	98,97
Q8. Estimez-vous votre temps d'attente avant prise en charge par votre service public satisfaisant ?	96,23
Q9. Les informations données à l'écrit et/ou à l'oral par votre service public étaient-elles faciles à comprendre ?	94,18
Q10. Votre service public vous informe-t-il de ses résultats de qualité de service ?	50,4
Q11. Avez-vous le sentiment que votre service public prend des initiatives pour améliorer sa qualité de service ?	91,43
Q12. Pour améliorer sa qualité de service, votre service public vous a-t-il demandé votre avis ?	52,9
Q13. Selon vous, votre service public prend-il des initiatives respectueuses de l'environnement ?	93,48

ENGAGEMENT 1

90,63 / 100

ENGAGEMENT 2

94,79 / 100

ENGAGEMENT 3

98,44 / 100

ENGAGEMENT 4

96,23 / 100

ENGAGEMENT 5

94,18 / 100

ENGAGEMENT 6

50,4 / 100

ENGAGEMENT 7

72,16 / 100

ENGAGEMENT 8

93,48 / 100

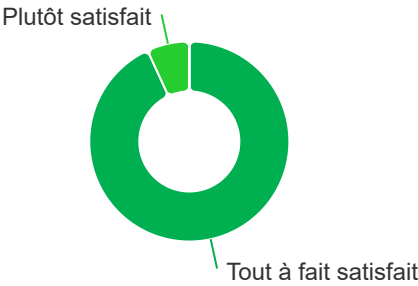
SATISFACTION
GLOBALE

98,29 / 100

Résultats à l'enquête usagers - par question

Globalement, êtes-vous satisfait de la qualité de service fournie par France Services lors de vos derniers contacts ?

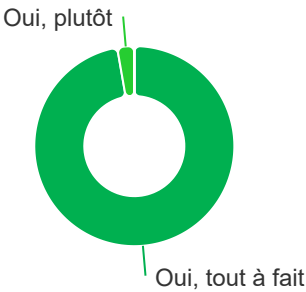
	N	%
Tout à fait satisfait	68	93,15%
Plutôt satisfait	5	6,85%
Plutôt pas satisfait	0	0,00%
Pas du tout satisfait	0	0,00%



ENGAGEMENT 1

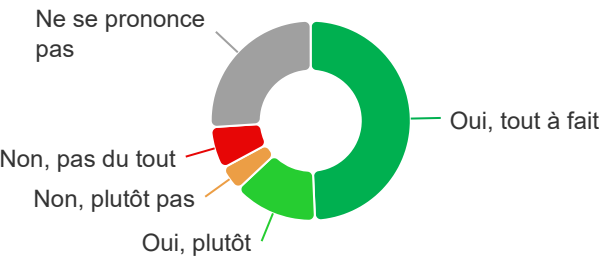
Estimez-vous avoir été accueilli avec bienveillance et respect par France Services ?

	N	%
Oui, tout à fait	71	97,26%
Oui, plutôt	2	2,74%
Non, plutôt pas	0	0,00%
Non, pas du tout	0	0,00%
Ne se prononce pas	0	0,00%



Si vous avez commis une erreur, votre service public, France Services, vous a-t-il expliqué comment la corriger ?

	N	%
Oui, tout à fait	36	49,32%
Oui, plutôt	10	13,70%
Non, plutôt pas	3	4,11%
Non, pas du tout	5	6,85%
Ne se prononce pas	19	26,03%

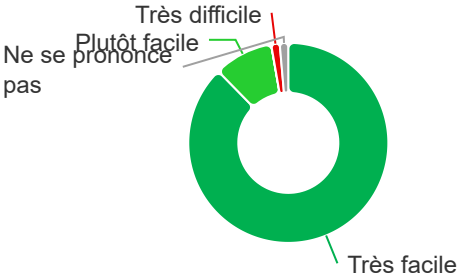


Résultats à l'enquête usagers - par question

ENGAGEMENT 2

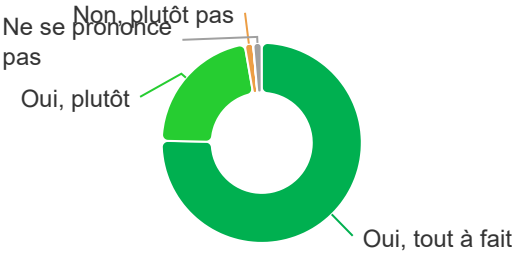
Estimez-vous qu'il a été facile d'entrer en contact avec France Services ?

	N	%
Très facile	64	87,67%
Plutôt facile	7	9,59%
Plutôt difficile	0	0,00%
Très difficile	1	1,37%
Ne se prononce pas	1	1,37%



Avez-vous facilement trouvé les informations pour contacter France Services ?

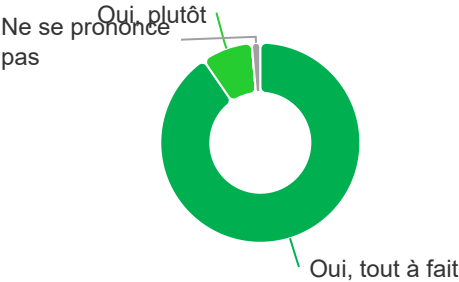
	N	%
Oui, tout à fait	55	75,34%
Oui, plutôt	16	21,92%
Non, plutôt pas	1	1,37%
Non, pas du tout	0	0,00%
Ne se prononce pas	1	1,37%



ENGAGEMENT 3

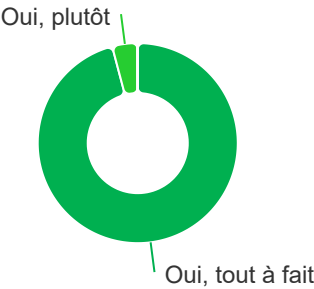
Lors de vos échanges, votre service public, France Services, a-t-il été attentif à votre situation personnelle ?

	N	%
Oui, tout à fait	66	90,41%
Oui, plutôt	6	8,22%
Non, plutôt pas	0	0,00%
Non, pas du tout	0	0,00%
Ne se prononce pas	1	1,37%



Estimez-vous que l'aide apportée par votre conseiller France Services vous a été utile ?

	N	%
Oui, tout à fait	70	95,89%
Oui, plutôt	3	4,11%
Non, plutôt pas	0	0,00%
Non, pas du tout	0	0,00%
Ne se prononce pas	0	0,00%

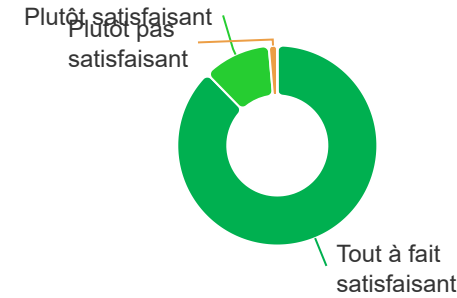


Résultats à l'enquête usagers - par question

ENGAGEMENT 4

Estimez-vous votre temps d'attente avant prise en charge par un conseiller France Services ?

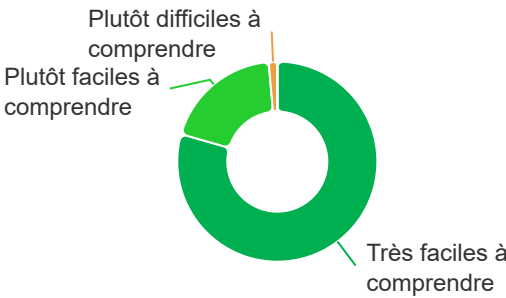
	N	%
Tout à fait satisfaisant	64	87,67%
Plutôt satisfaisant	8	10,96%
Plutôt pas satisfaisant	1	1,37%
Pas du tout satisfaisant	0	0,00%



ENGAGEMENT 5

Les informations données à l'écrit ou à l'oral par France Services étaient-elles... ?

	N	%
Très faciles à comprendre	58	79,45%
Plutôt faciles à comprendre	14	19,18%
Plutôt difficiles à comprendre	1	1,37%
Très difficiles à comprendre	0	0,00%
Ne se prononce pas	0	0,00%

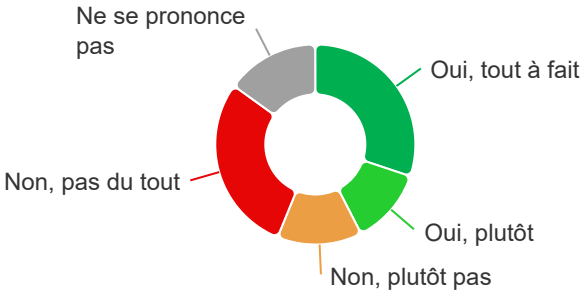


Résultats à l'enquête usagers - par question

ENGAGEMENT 6

Votre service public, l'espace France Services de Fauquembergues, vous informe-t-il de ses résultats de qualité de service ?

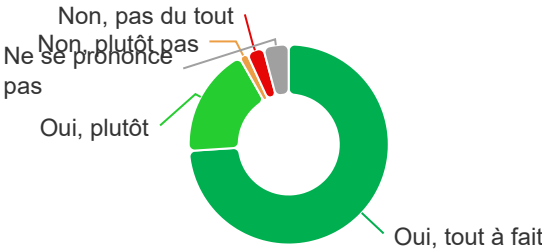
	N	%
Oui, tout à fait	22	30,14%
Oui, plutôt	9	12,33%
Non, plutôt pas	10	13,70%
Non, pas du tout	21	28,77%
Ne se prononce pas	11	15,07%



ENGAGEMENT 7

Avez-vous le sentiment que France Services prend des initiatives pour améliorer sa qualité de service ?

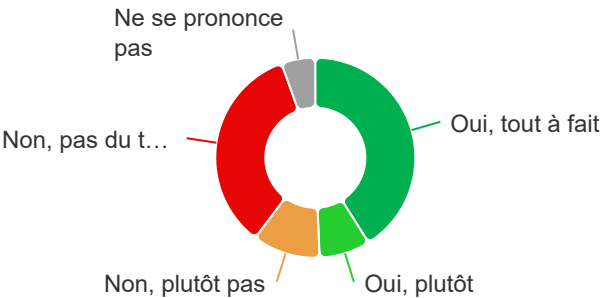
	N	%
Oui, tout à fait	54	73,97%
Oui, plutôt	13	17,81%
Non, plutôt pas	1	1,37%
Non, pas du tout	2	2,74%
Ne se prononce pas	3	4,11%



ENGAGEMENT 7

Pour améliorer sa qualité de service, votre service public, l'espace France Services de Fauquembergues, vous a-t-il demandé votre avis ?

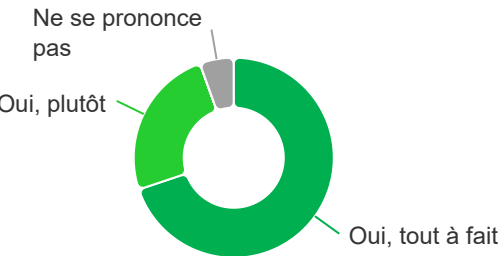
	N	%
Oui, tout à fait	30	41,10%
Oui, plutôt	6	8,22%
Non, plutôt pas	8	10,96%
Non, pas du tout	25	34,25%
Ne se prononce pas	4	5,48%



ENGAGEMENT 8

Selon vous, votre service public, France Services, prend-il des initiatives respectueuses de l'environnement ?

	N	%
Oui, tout à fait	51	69,86%
Oui, plutôt	18	24,66%
Non, plutôt pas	0	0,00%
Non, pas du tout	0	0,00%
Ne se prononce pas	4	5,48%



Propositions des usagers pour améliorer la qualité de service

Quelles sont vos propositions pour améliorer la qualité de service de France Services ?

Rechercher...

machine à café
bien-sûr commune
payant accès accueil gênant
content document
soupe âge **café** facile
service **distributeur**
village impeccable

“ l'accès aux documents devrait être plus facile ”

“ distributeur de café ”

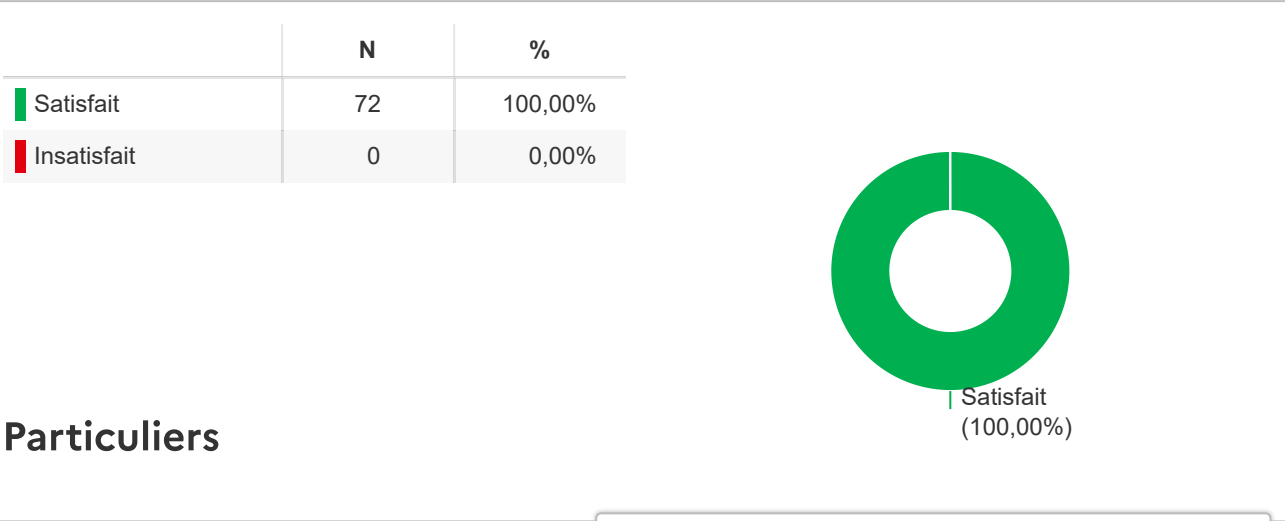
“ rien à dire, impeccable ”

“ c'est bien comme ça ”

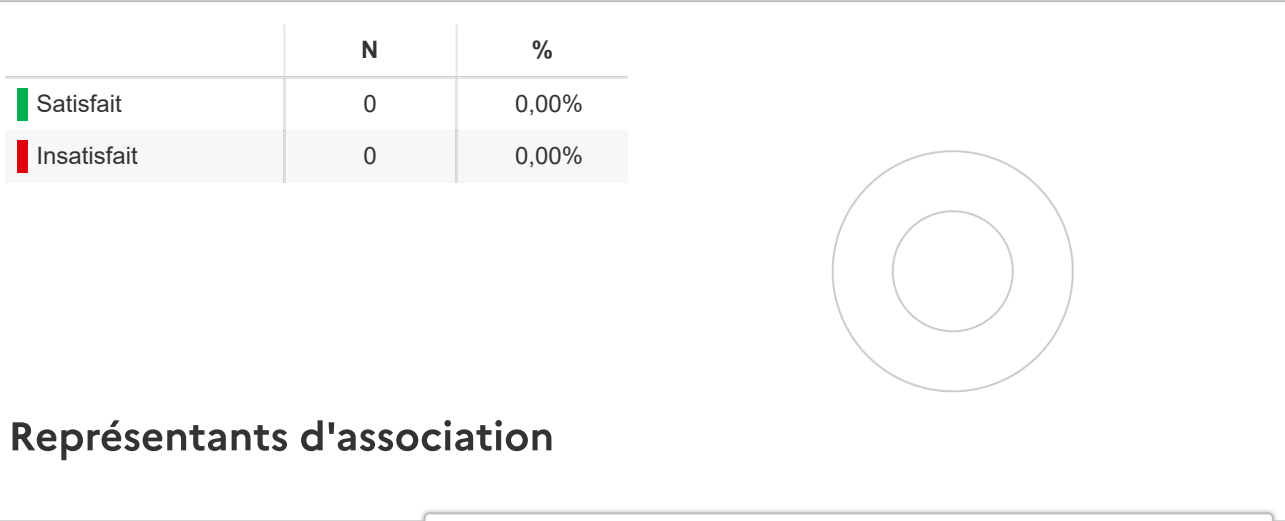
“ je suis content donc rien à signaler ”

Résultats à l'enquête usagers - par profil d'usagers répondants

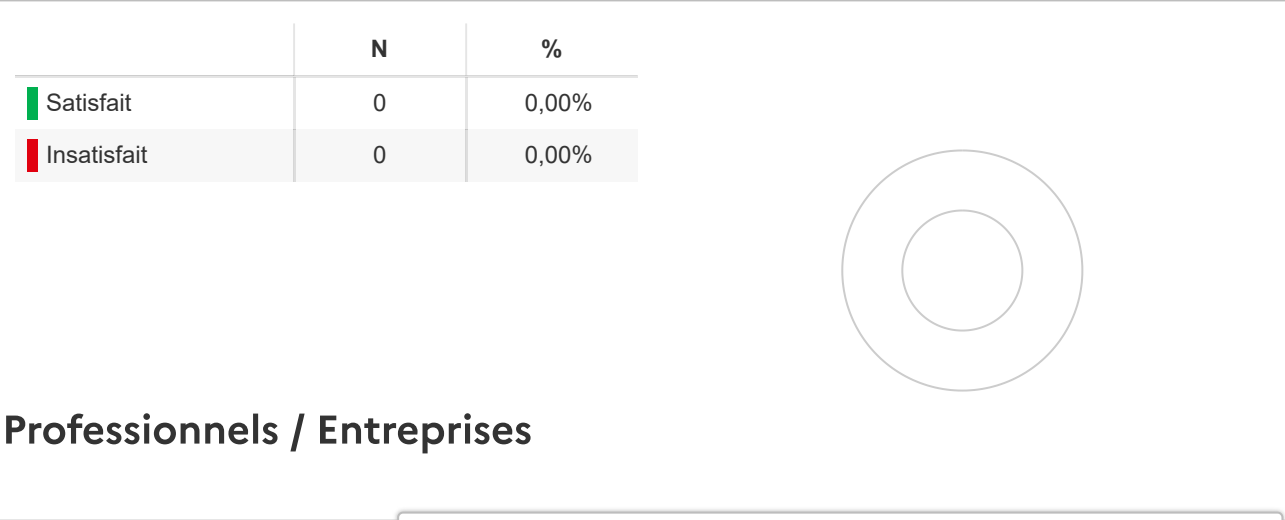
Globalement, êtes-vous satisfait de la qualité de service fournie par l'espace France Services de Fauquembergues lors de vos derniers contacts ?



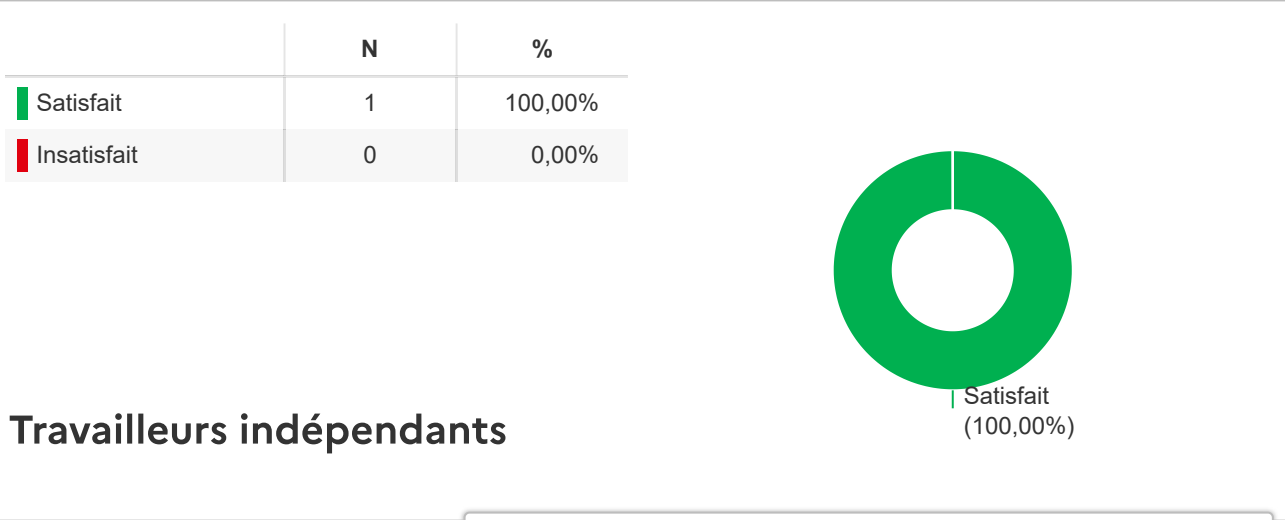
Population étudiée : *TYPO_USAGER* parmi "Un particulier"



Population étudiée : *TYPO_USAGER* parmi "Un représentant d'association"



Population étudiée : *TYPO_USAGER* parmi "Un professionnel / une entreprise"



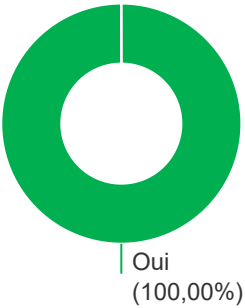
Population étudiée : *TYPO_USAGER* parmi "Un travailleur indépendant"

Résultats à l'enquête usagers - par profil d'usagers répondants

Estimez-vous avoir été accueilli avec bienveillance et respect par l'espace France Services de Fauquembergues ?

Particuliers

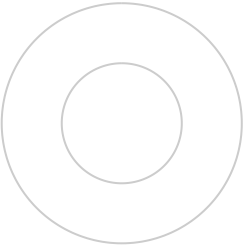
	N	%
<div><div></div>Oui</div>	72	100,00%
<div><div></div>Non</div>	0	0,00%
<div><div></div>Ne se prononce pas</div>	0	0,00%



Population étudiée : *TYPO_USAGER* parmi "Un particulier"

Représentants d'association

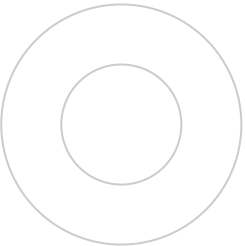
	N	%
<div><div></div>Oui</div>	0	0,00%
<div><div></div>Non</div>	0	0,00%
<div><div></div>Ne se prononce pas</div>	0	0,00%



Population étudiée : *TYPO_USAGER* parmi "Un représentant d'association"

Professionnels / Entreprises

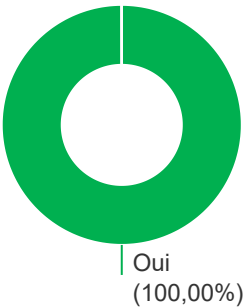
	N	%
<div><div></div>Oui</div>	0	0,00%
<div><div></div>Non</div>	0	0,00%
<div><div></div>Ne se prononce pas</div>	0	0,00%



Population étudiée : *TYPO_USAGER* parmi "Un professionnel / une entreprise"

Travailleurs indépendants

	N	%
<div><div></div>Oui</div>	1	100,00%
<div><div></div>Non</div>	0	0,00%
<div><div></div>Ne se prononce pas</div>	0	0,00%

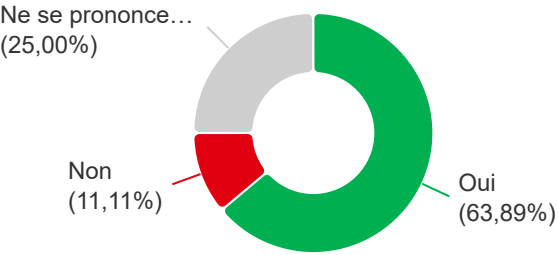


Population étudiée : *TYPO_USAGER* parmi "Un travailleur indépendant"

Résultats à l'enquête usagers - par profil d'usagers répondants

Si vous avez commis une erreur, votre service public, l'espace France Services de Fauquembergues, vous a-t-il expliqué comment la corriger ?

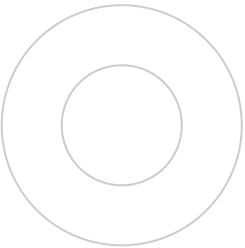
	N	%
<div>Oui</div>	46	63,89%
<div>Non</div>	8	11,11%
<div>Ne se prononce pas</div>	18	25,00%



Particuliers

Population étudiée : TYPO_USAGER parmi "Un particulier"

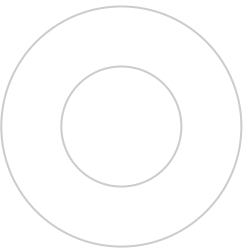
	N	%
<div>Oui</div>	0	0,00%
<div>Non</div>	0	0,00%
<div>Ne se prononce pas</div>	0	0,00%



Représentants d'association

Population étudiée : TYPO_USAGER parmi "Un représentant d'association"

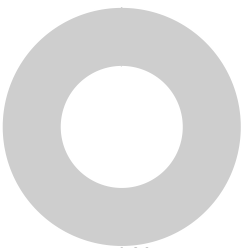
	N	%
<div>Oui</div>	0	0,00%
<div>Non</div>	0	0,00%
<div>Ne se prononce pas</div>	0	0,00%



Professionnels / Entreprises

Population étudiée : TYPO_USAGER parmi "Un professionnel / une entreprise"

	N	%
<div>Oui</div>	0	0,00%
<div>Non</div>	0	0,00%
<div>Ne se prononce pas</div>	1	100,00%



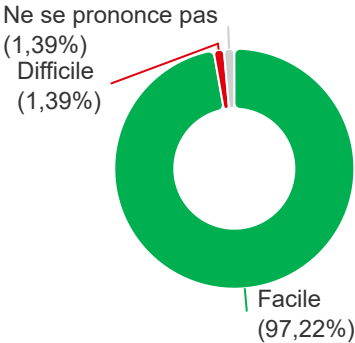
Travailleurs indépendants

Population étudiée : TYPO_USAGER parmi "Un travailleur indépendant"

Résultats à l'enquête usagers - par profil d'usagers répondants

Estimez-vous qu'il a été facile d'entrer en contact avec l'espace France Services de Fauquembergues ?

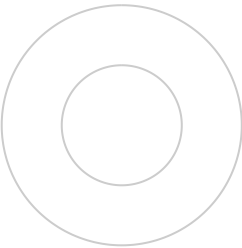
	N	%
Facile	70	97,22%
Difficile	1	1,39%
Ne se prononce pas	1	1,39%



Particuliers

Population étudiée : TYPO_USAGER parmi "Un particulier"

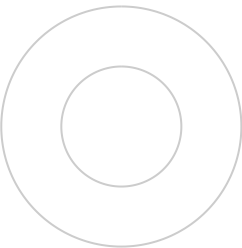
	N	%
Facile	0	0,00%
Difficile	0	0,00%
Ne se prononce pas	0	0,00%



Représentants d'association

Population étudiée : TYPO_USAGER parmi "Un représentant d'association"

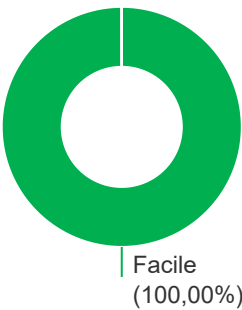
	N	%
Facile	0	0,00%
Difficile	0	0,00%
Ne se prononce pas	0	0,00%



Professionnels / Entreprises

Population étudiée : TYPO_USAGER parmi "Un professionnel / une entreprise"

	N	%
Facile	1	100,00%
Difficile	0	0,00%
Ne se prononce pas	0	0,00%



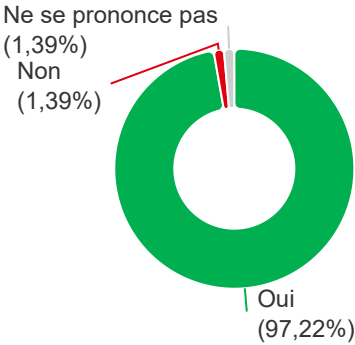
Travailleurs indépendants

Population étudiée : TYPO_USAGER parmi "Un travailleur indépendant"

Résultats à l'enquête usagers - par profil d'usagers répondants

Avez-vous facilement trouvé les informations pour contacter l'espace France Services de Fauquembergues ?

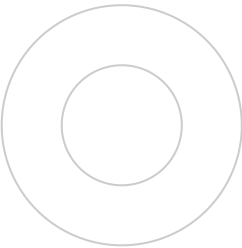
	N	%
<div><div></div>Oui</div>	70	97,22%
<div><div></div>Non</div>	1	1,39%
<div><div></div>Ne se prononce pas</div>	1	1,39%



Particuliers

Population étudiée : *TYPO_USAGER* parmi "Un particulier"

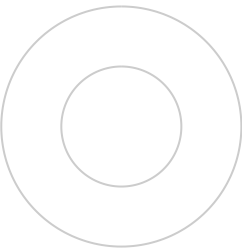
	N	%
<div><div></div>Oui</div>	0	0,00%
<div><div></div>Non</div>	0	0,00%
<div><div></div>Ne se prononce pas</div>	0	0,00%



Représentants d'association

Population étudiée : *TYPO_USAGER* parmi "Un représentant d'association"

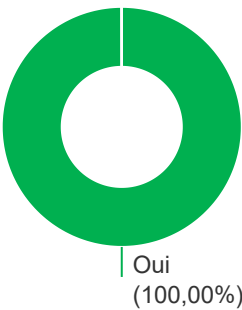
	N	%
<div><div></div>Oui</div>	0	0,00%
<div><div></div>Non</div>	0	0,00%
<div><div></div>Ne se prononce pas</div>	0	0,00%



Professionnels / Entreprises

Population étudiée : *TYPO_USAGER* parmi "Un professionnel / une entreprise"

	N	%
<div><div></div>Oui</div>	1	100,00%
<div><div></div>Non</div>	0	0,00%
<div><div></div>Ne se prononce pas</div>	0	0,00%



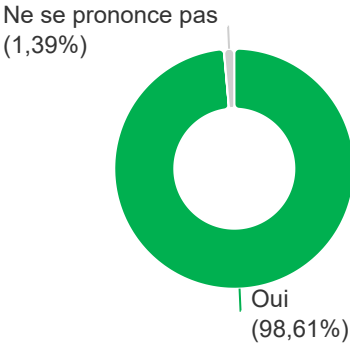
Travailleurs indépendants

Population étudiée : *TYPO_USAGER* parmi "Un travailleur indépendant"

Résultats à l'enquête usagers - par profil d'usagers répondants

Lors de vos échanges, votre service public, l'espace France Services de Fauquembergues, a-t-il été attentif à votre situation personnelle ?

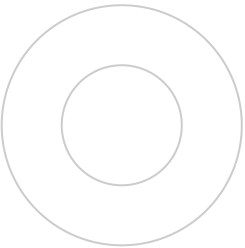
	N	%
<div><div></div>Oui</div>	71	98,61%
<div><div></div>Non</div>	0	0,00%
<div><div></div>Ne se prononce pas</div>	1	1,39%



Particuliers

Population étudiée : *TYPO_USAGER* parmi "Un particulier"

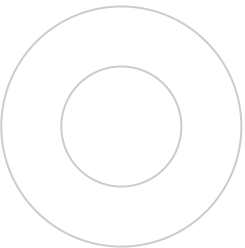
	N	%
<div><div></div>Oui</div>	0	0,00%
<div><div></div>Non</div>	0	0,00%
<div><div></div>Ne se prononce pas</div>	0	0,00%



Représentants d'association

Population étudiée : *TYPO_USAGER* parmi "Un représentant d'association"

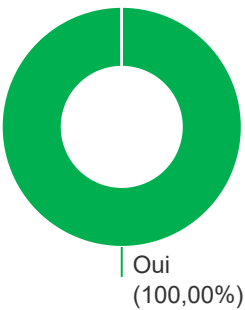
	N	%
<div><div></div>Oui</div>	0	0,00%
<div><div></div>Non</div>	0	0,00%
<div><div></div>Ne se prononce pas</div>	0	0,00%



Professionnels / Entreprises

Population étudiée : *TYPO_USAGER* parmi "Un professionnel / une entreprise"

	N	%
<div><div></div>Oui</div>	1	100,00%
<div><div></div>Non</div>	0	0,00%
<div><div></div>Ne se prononce pas</div>	0	0,00%



Travailleurs indépendants

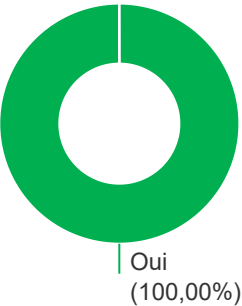
Population étudiée : *TYPO_USAGER* parmi "Un travailleur indépendant"

Résultats à l'enquête usagers - par profil d'usagers répondants

Estimez-vous que l'aide apportée par votre conseiller France Services vous a été utile ?

Particuliers

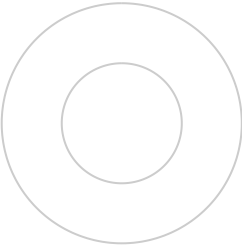
	N	%
<div><div></div>Oui</div>	72	100,00%
<div><div></div>Non</div>	0	0,00%
<div><div></div>Ne se prononce pas</div>	0	0,00%



Population étudiée : TYPO_USAGER parmi "Un particulier"

Représentants d'association

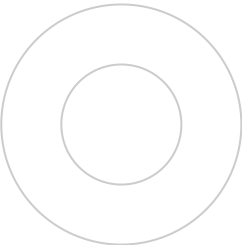
	N	%
<div><div></div>Oui</div>	0	0,00%
<div><div></div>Non</div>	0	0,00%
<div><div></div>Ne se prononce pas</div>	0	0,00%



Population étudiée : TYPO_USAGER parmi "Un représentant d'association"

Professionnels / Entreprises

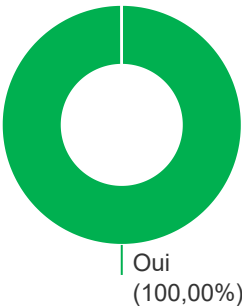
	N	%
<div><div></div>Oui</div>	0	0,00%
<div><div></div>Non</div>	0	0,00%
<div><div></div>Ne se prononce pas</div>	0	0,00%



Population étudiée : TYPO_USAGER parmi "Un professionnel / une entreprise"

Travailleurs indépendants

	N	%
<div><div></div>Oui</div>	1	100,00%
<div><div></div>Non</div>	0	0,00%
<div><div></div>Ne se prononce pas</div>	0	0,00%

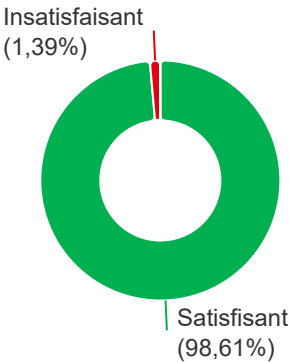


Population étudiée : TYPO_USAGER parmi "Un travailleur indépendant"

Résultats à l'enquête usagers - par profil d'usagers répondants

Estimez-vous votre temps d'attente avant prise en charge par un conseiller France Services ... ?

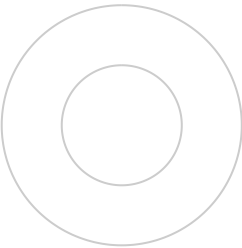
	N	%
<div>Satisfaisant</div>	71	98,61%
<div>Insatisfaisant</div>	1	1,39%
<div>Ne se prononce pas</div>	0	0,00%



Particuliers

Population étudiée : TYPO_USAGER parmi "Un particulier"

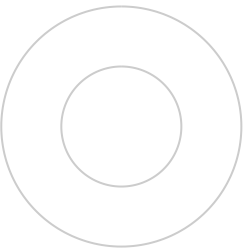
	N	%
<div>Satisfaisant</div>	0	0,00%
<div>Insatisfaisant</div>	0	0,00%
<div>Ne se prononce pas</div>	0	0,00%



Représentants d'association

Population étudiée : TYPO_USAGER parmi "Un représentant d'association"

	N	%
<div>Satisfaisant</div>	0	0,00%
<div>Insatisfaisant</div>	0	0,00%
<div>Ne se prononce pas</div>	0	0,00%



Professionnels / Entreprises

Population étudiée : TYPO_USAGER parmi "Un professionnel / une entreprise"

	N	%
<div>Satisfaisant</div>	1	100,00%
<div>Insatisfaisant</div>	0	0,00%
<div>Ne se prononce pas</div>	0	0,00%



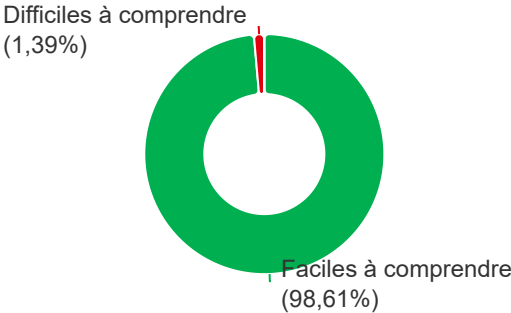
Travailleurs indépendants

Population étudiée : TYPO_USAGER parmi "Un travailleur indépendant"

Résultats à l'enquête usagers - par profil d'usagers répondants

Les informations données à l'écrit ou à l'oral par l'espace France Services de Fauquembergues étaient-elles...?

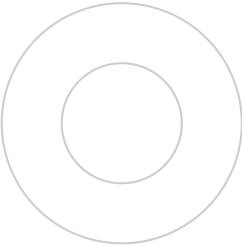
	N	%
Faciles à comprendre	71	98,61%
Difficiles à comprendre	1	1,39%
Ne se prononce pas	0	0,00%



Particuliers

Population étudiée : TYPO_USAGER parmi "Un particulier"

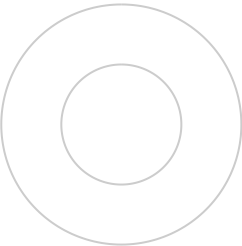
	N	%
Faciles à comprendre	0	0,00%
Difficiles à comprendre	0	0,00%
Ne se prononce pas	0	0,00%



Représentants d'association

Population étudiée : TYPO_USAGER parmi "Un représentant d'association"

	N	%
Faciles à comprendre	0	0,00%
Difficiles à comprendre	0	0,00%
Ne se prononce pas	0	0,00%



Professionnels / Entreprises

Population étudiée : TYPO_USAGER parmi "Un professionnel / une entreprise"

	N	%
Faciles à comprendre	1	100,00%
Difficiles à comprendre	0	0,00%
Ne se prononce pas	0	0,00%



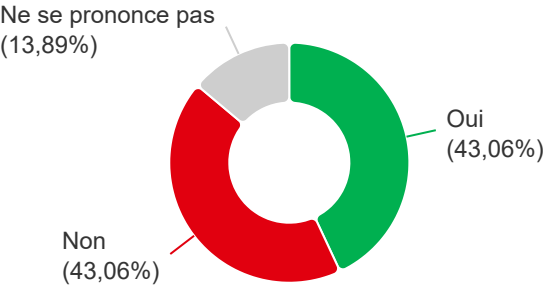
Travailleurs indépendants

Population étudiée : TYPO_USAGER parmi "Un travailleur indépendant"

Résultats à l'enquête usagers - par profil d'usagers répondants

Votre service public, l'espace France Services de Fauquembergues, vous informe-t-il de ses résultats de qualité de service ?

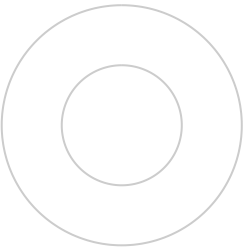
	N	%
<div><div></div>Oui</div>	31	43,06%
<div><div></div>Non</div>	31	43,06%
<div><div></div>Ne se prononce pas</div>	10	13,89%



Particuliers

Population étudiée : *TYPO_USAGER* parmi "Un particulier"

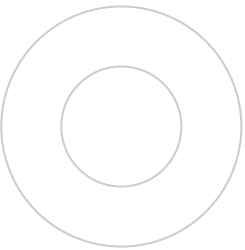
	N	%
<div><div></div>Oui</div>	0	0,00%
<div><div></div>Non</div>	0	0,00%
<div><div></div>Ne se prononce pas</div>	0	0,00%



Représentants d'association

Population étudiée : *TYPO_USAGER* parmi "Un représentant d'association"

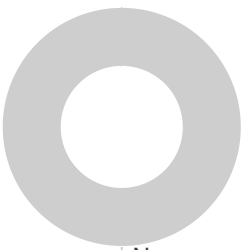
	N	%
<div><div></div>Oui</div>	0	0,00%
<div><div></div>Non</div>	0	0,00%
<div><div></div>Ne se prononce pas</div>	0	0,00%



Professionnels / Entreprises

Population étudiée : *TYPO_USAGER* parmi "Un professionnel / une entreprise"

	N	%
<div><div></div>Oui</div>	0	0,00%
<div><div></div>Non</div>	0	0,00%
<div><div></div>Ne se prononce pas</div>	1	100,00%



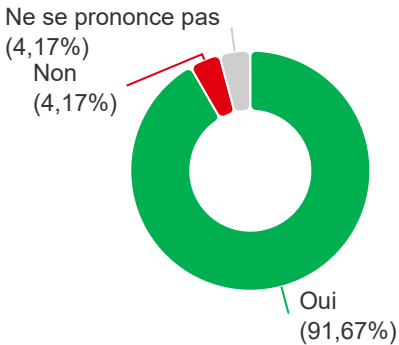
Travailleurs indépendants

Population étudiée : *TYPO_USAGER* parmi "Un travailleur indépendant"

Résultats à l'enquête usagers - par profil d'usagers répondants

Avez-vous le sentiment que l'espace France Services de Fauquembergues prend des initiatives pour améliorer sa qualité de service ?

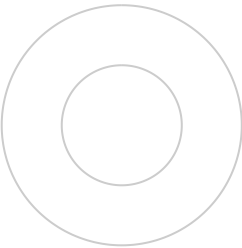
	N	%
<div>Oui</div>	66	91,67%
<div>Non</div>	3	4,17%
<div>Ne se prononce pas</div>	3	4,17%



Particuliers

Population étudiée : *TYPO_USAGER* parmi "Un particulier"

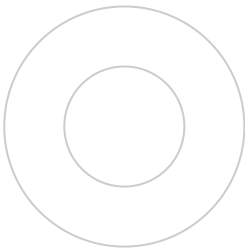
	N	%
<div>Oui</div>	0	0,00%
<div>Non</div>	0	0,00%
<div>Ne se prononce pas</div>	0	0,00%



Représentants d'association

Population étudiée : *TYPO_USAGER* parmi "Un représentant d'association"

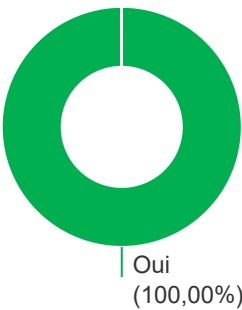
	N	%
<div>Oui</div>	0	0,00%
<div>Non</div>	0	0,00%
<div>Ne se prononce pas</div>	0	0,00%



Professionnels / Entreprises

Population étudiée : *TYPO_USAGER* parmi "Un professionnel / une entreprise"

	N	%
<div>Oui</div>	1	100,00%
<div>Non</div>	0	0,00%
<div>Ne se prononce pas</div>	0	0,00%



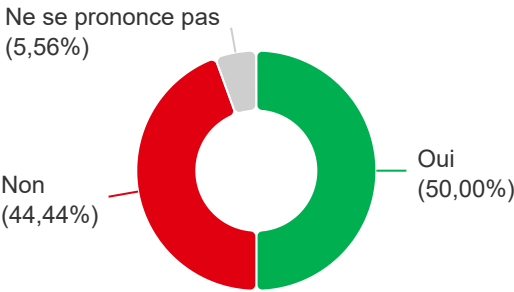
Travailleurs indépendants

Population étudiée : *TYPO_USAGER* parmi "Un travailleur indépendant"

Résultats à l'enquête usagers - par profil d'usagers répondants

Pour améliorer sa qualité de service, votre service public, l'espace France Services de Fauquembergues, vous a-t-il demandé votre avis ?

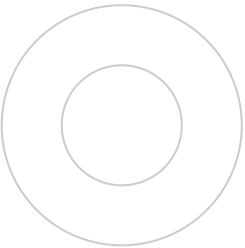
	N	%
<div><div></div>Oui</div>	36	50,00%
<div><div></div>Non</div>	32	44,44%
<div><div></div>Ne se prononce pas</div>	4	5,56%



Particuliers

Population étudiée : *TYPO_USAGER* parmi "Un particulier"

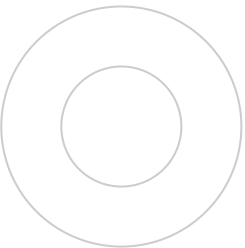
	N	%
<div><div></div>Oui</div>	0	0,00%
<div><div></div>Non</div>	0	0,00%
<div><div></div>Ne se prononce pas</div>	0	0,00%



Représentants d'association

Population étudiée : *TYPO_USAGER* parmi "Un représentant d'association"

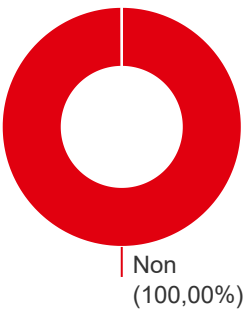
	N	%
<div><div></div>Oui</div>	0	0,00%
<div><div></div>Non</div>	0	0,00%
<div><div></div>Ne se prononce pas</div>	0	0,00%



Professionnels / Entreprises

Population étudiée : *TYPO_USAGER* parmi "Un professionnel / une entreprise"

	N	%
<div><div></div>Oui</div>	0	0,00%
<div><div></div>Non</div>	1	100,00%
<div><div></div>Ne se prononce pas</div>	0	0,00%



Travailleurs indépendants

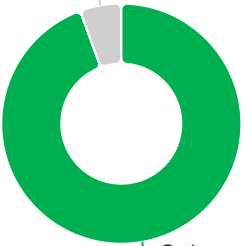
Population étudiée : *TYPO_USAGER* parmi "Un travailleur indépendant"

Résultats à l'enquête usagers - par profil d'usagers répondants

Selon vous, votre service public, l'espace France Services de Fauquembergues, prend-il des initiatives respectueuses de l'environnement ?

	N	%
<div><div></div>Oui</div>	68	94,44%
<div><div></div>Non</div>	0	0,00%
<div><div></div>Ne se prononce pas</div>	4	5,56%

Ne se prononce pas
(5,56%)

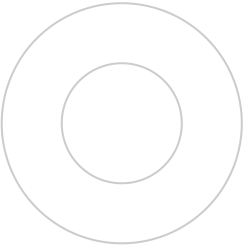


Oui
(94,44%)

Particuliers

Population étudiée : *TYPO_USAGER* parmi "Un particulier"

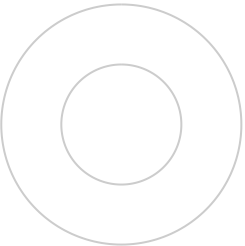
	N	%
<div><div></div>Oui</div>	0	0,00%
<div><div></div>Non</div>	0	0,00%
<div><div></div>Ne se prononce pas</div>	0	0,00%



Représentants d'association

Population étudiée : *TYPO_USAGER* parmi "Un représentant d'association"

	N	%
<div><div></div>Oui</div>	0	0,00%
<div><div></div>Non</div>	0	0,00%
<div><div></div>Ne se prononce pas</div>	0	0,00%



Professionnels / Entreprises

Population étudiée : *TYPO_USAGER* parmi "Un professionnel / une entreprise"

	N	%
<div><div></div>Oui</div>	1	100,00%
<div><div></div>Non</div>	0	0,00%
<div><div></div>Ne se prononce pas</div>	0	0,00%



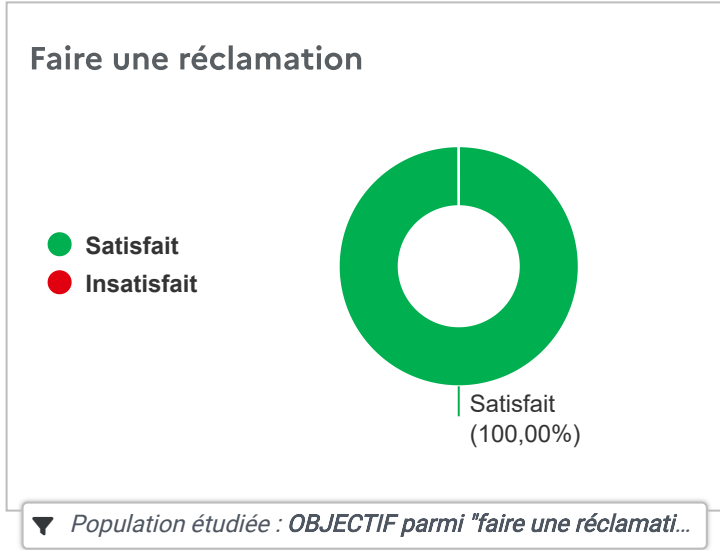
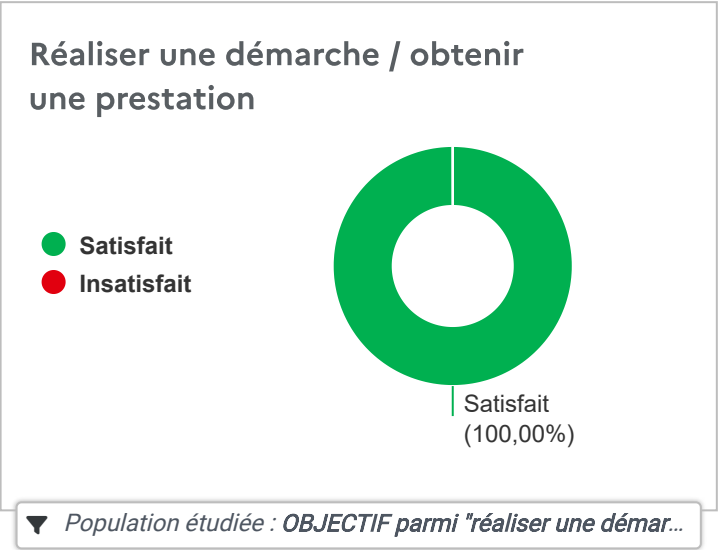
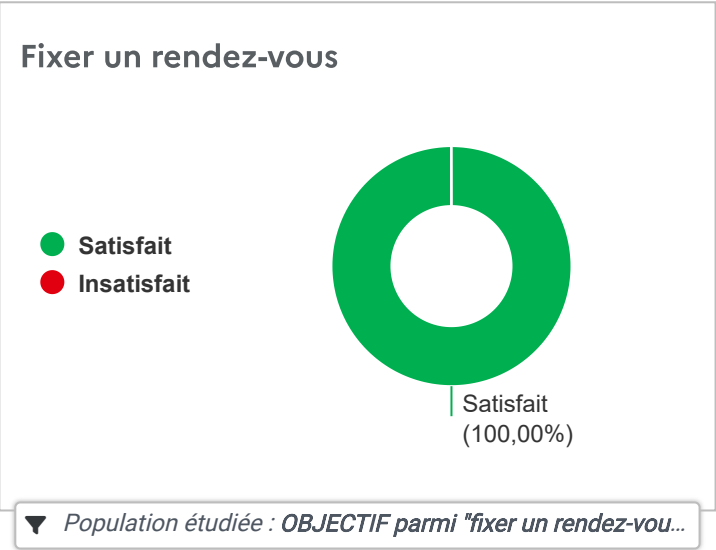
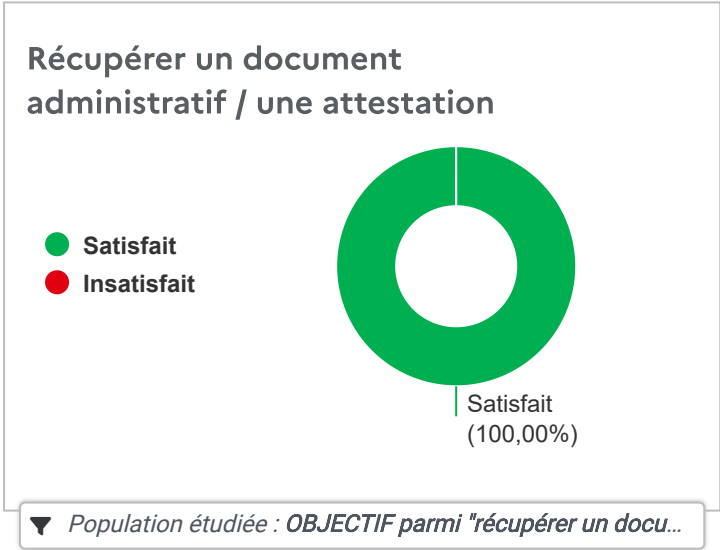
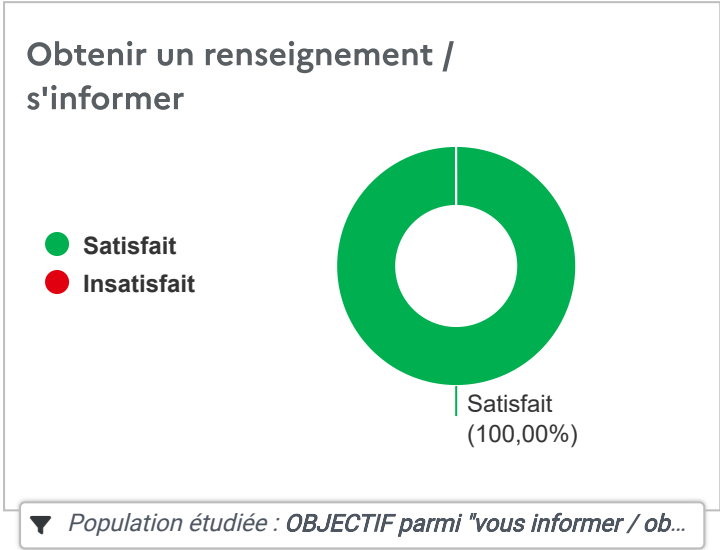
Oui
(100,00%)

Travailleurs indépendants

Population étudiée : *TYPO_USAGER* parmi "Un travailleur indépendant"

Résultats à l'enquête usagers - par motif de contact déclarés par les répondants

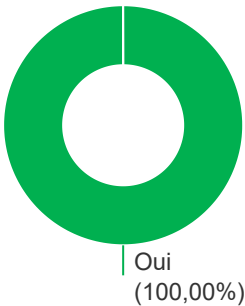
Globalement, êtes-vous satisfait de la qualité de service fournie par l'espace France Services de Fauquembergues lors de vos derniers contacts ?



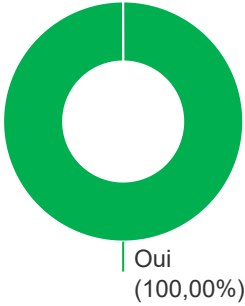
Résultats à l'enquête usagers - par motif de contact déclarés par les répondants

Estimez-vous avoir été accueilli avec bienveillance et respect par l'espace France Services de Fauquembergues ?

Obtenir un renseignement / s'informer

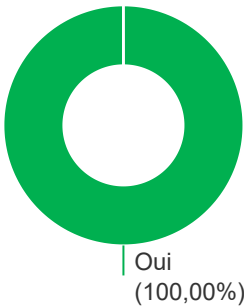


Récupérer un document administratif / une attestation



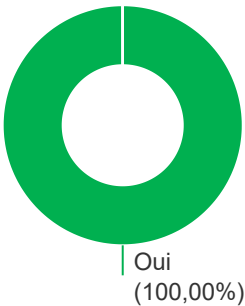
▼ Population étudiée : OBJECTIF parmi "récupérer un docu..."

Fixer un rendez-vous



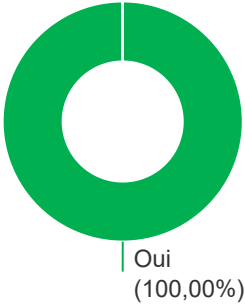
▼ Population étudiée : OBJECTIF parmi "fixer un rendez-vou..."

Réaliser une démarche / obtenir une prestation



▼ Population étudiée : OBJECTIF parmi "réaliser une démar..."

Faire une réclamation

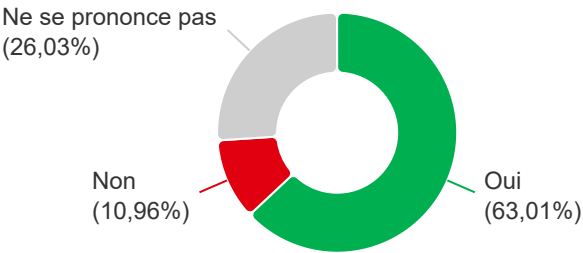


▼ Population étudiée : OBJECTIF parmi "faire une réclamati..."

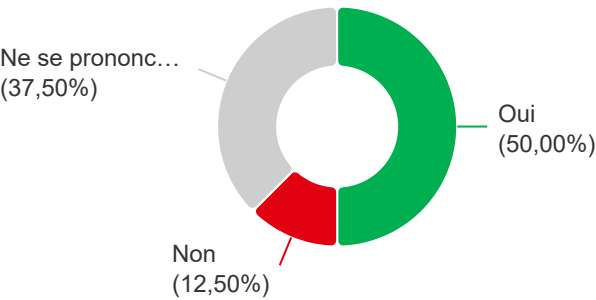
Résultats à l'enquête usagers - par motif de contact déclarés par les répondants

Si vous avez commis une erreur, votre service public, l'espace France Services de Fauquembergues, vous a-t-il expliqué comment la corriger ?

Obtenir un renseignement / s'informer

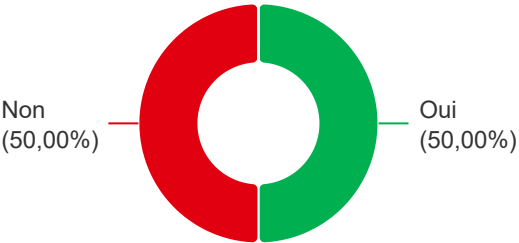


Récupérer un document administratif / une attestation



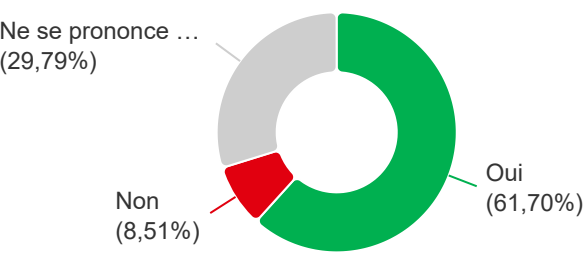
Population étudiée : OBJECTIF parmi "récupérer un docu..."

Fixer un rendez-vous



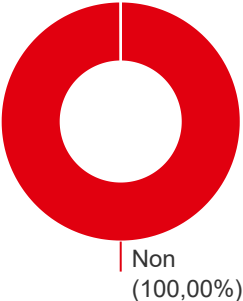
Population étudiée : OBJECTIF parmi "fixer un rendez-vou..."

Réaliser une démarche / obtenir une prestation



Population étudiée : OBJECTIF parmi "réaliser une démar..."

Faire une réclamation

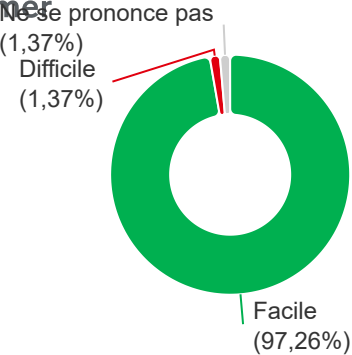


Population étudiée : OBJECTIF parmi "faire une réclamati..."

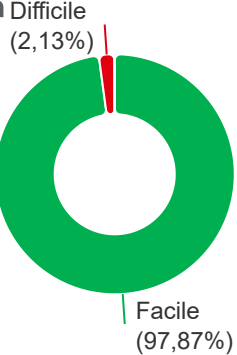
Résultats à l'enquête usagers - par motif de contact déclarés par les répondants

Estimez-vous qu'il a été facile d'entrer en contact avec l'espace France Services de Fauquembergues ?

Obtenir un renseignement / s'informer

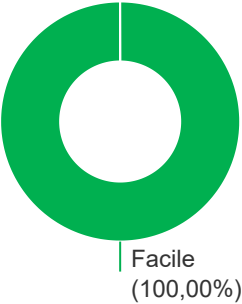


Réaliser une démarche / obtenir une prestation



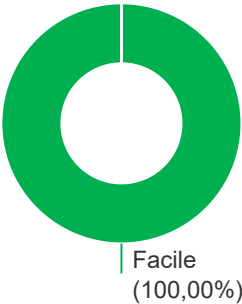
Population étudiée : OBJECTIF parmi "réaliser une démar...

Récupérer un document administratif / une attestation



Population étudiée : OBJECTIF parmi "récupérer un docu...

Fixer un rendez-vous



Population étudiée : OBJECTIF parmi "fixer un rendez-vou...

Faire une réclamation

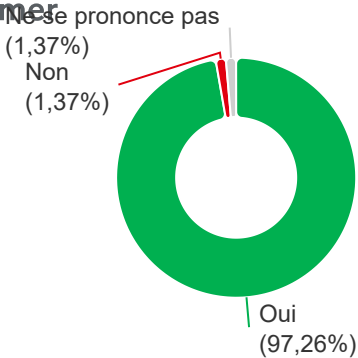


Population étudiée : OBJECTIF parmi "faire une réclamati...

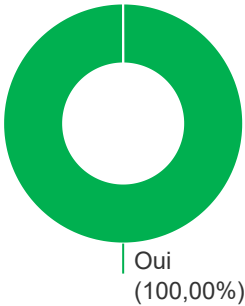
Résultats à l'enquête usagers - par motif de contact déclarés par les répondants

Avez-vous facilement trouvé les informations pour contacter l'espace France Services de Fauquembergues ?

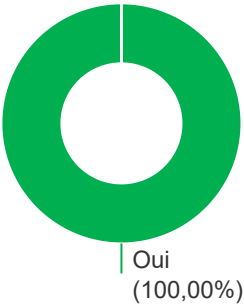
Obtenir un renseignement / s'informer



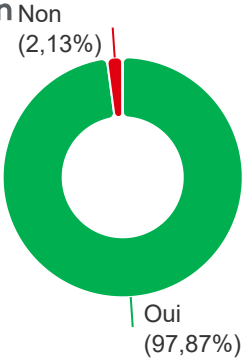
Récupérer un document administratif / une attestation



Fixer un rendez-vous



Réaliser une démarche / obtenir une prestation



Faire une réclamation



Population étudiée : OBJECTIF parmi "réaliser une démar...

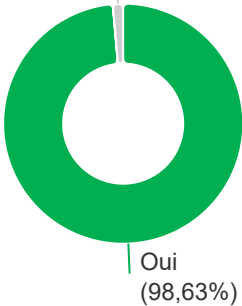
Population étudiée : OBJECTIF parmi "faire une réclamati...

Résultats à l'enquête usagers - par motif de contact déclarés par les répondants

Lors de vos échanges, votre service public, l'espace France Services de Fauquembergues, a-t-il été attentif à votre situation personnelle ?

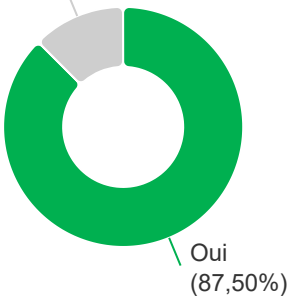
Obtenir un renseignement / s'informer

Ne se prononce pas
(1,37%)



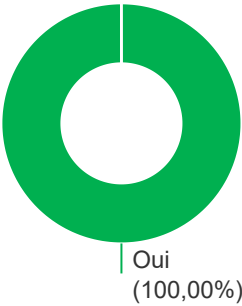
Récupérer un document administratif / une attestation

Ne se prononce pas
(12,50%)



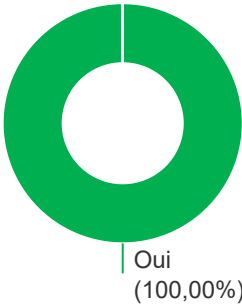
Population étudiée : OBJECTIF parmi "récupérer un docu..."

Fixer un rendez-vous



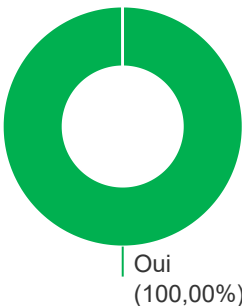
Population étudiée : OBJECTIF parmi "fixer un rendez-vous..."

Réaliser une démarche / obtenir une prestation



Population étudiée : OBJECTIF parmi "réaliser une démar..."

Faire une réclamation

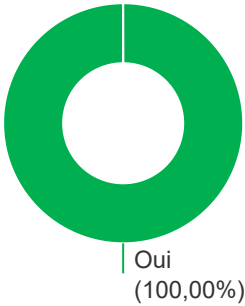


Population étudiée : OBJECTIF parmi "faire une réclamati..."

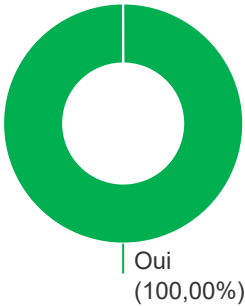
Résultats à l'enquête usagers - par motif de contact déclarés par les répondants

Estimez-vous que l'aide apportée par votre France Services vous a été utile ?

Obtenir un renseignement /
s'informer

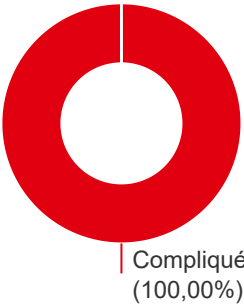


Récupérer un document
administratif / une attestation



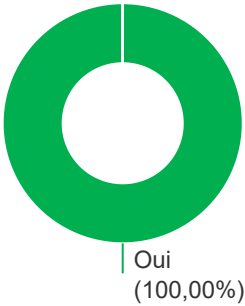
▼ Population étudiée : OBJECTIF parmi "récupérer un docu..."

Fixer un rendez-vous



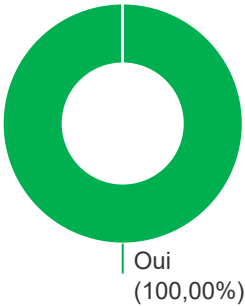
▼ Population étudiée : OBJECTIF parmi "fixer un rendez-vou..."

Réaliser une démarche / obtenir
une prestation



▼ Population étudiée : OBJECTIF parmi "réaliser une démar..."

Faire une réclamation

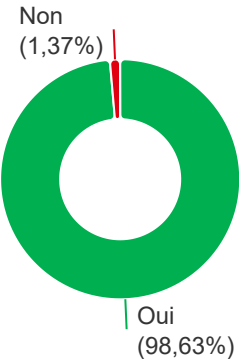


▼ Population étudiée : OBJECTIF parmi "faire une réclamati..."

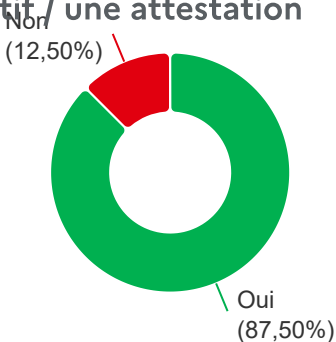
Résultats à l'enquête usagers - par motif de contact déclarés par les répondants

Estimez-vous votre temps d'attente avant prise en charge par un conseiller France Services satisfaisant ?

Obtenir un renseignement / s'informer



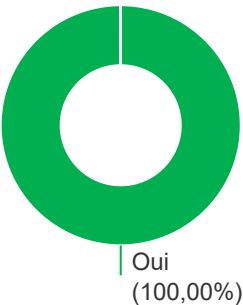
Récupérer un document administratif / une attestation



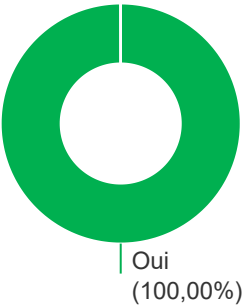
Fixer un rendez-vous



Réaliser une démarche / obtenir une prestation



Faire une réclamation



Population étudiée : OBJECTIF parmi "récupérer un docu...

Population étudiée : OBJECTIF parmi "fixer un rendez-vou...

Population étudiée : OBJECTIF parmi "réaliser une démar...

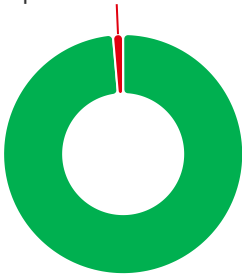
Population étudiée : OBJECTIF parmi "faire une réclamati...

Résultats à l'enquête usagers - par motif de contact déclarés par les répondants

Les informations données à l'écrit ou à l'oral par l'espace France Services de Fauquembergues étaient-elles...?

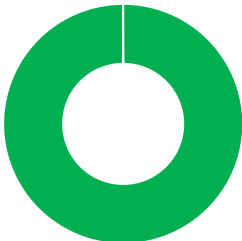
Obtenir un renseignement /
s'informer

Difficiles à comprendre
(1,37%)



Faciles à comprendre
(98,63%)

Récupérer un document
administratif / une attestation



Faciles à comprendre
(100,00%)

Population étudiée : OBJECTIF parmi "récupérer un docu...

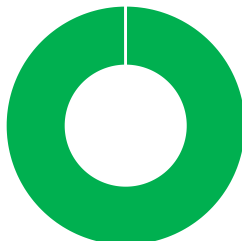
Fixer un rendez-vous



Faciles à comprendre
(100,00%)

Population étudiée : OBJECTIF parmi "fixer un rendez-vous...

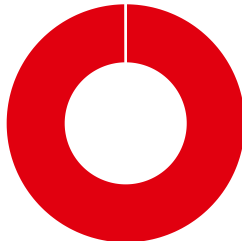
Réaliser une démarche / obtenir
une prestation



Faciles à comprendre
(100,00%)

Population étudiée : OBJECTIF parmi "réaliser une démar...

Faire une réclamation



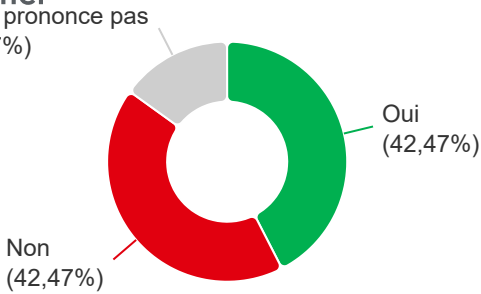
Difficiles à comprendre
(100,00%)

Population étudiée : OBJECTIF parmi "faire une réclamati...

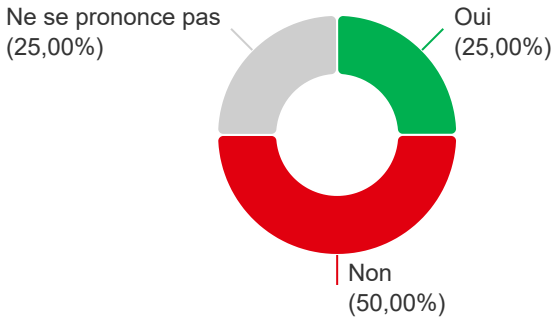
Résultats à l'enquête usagers - par motif de contact déclarés par les répondants

Votre service public, l'espace France Services de Fauquembergues, vous informe-t-il de ses résultats de qualité de service ?

Obtenir un renseignement / s'informer



Récupérer un document administratif / une attestation



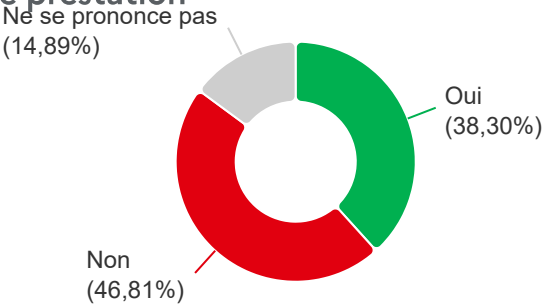
▼ Population étudiée : OBJECTIF parmi "récupérer un docu..."

Fixer un rendez-vous



▼ Population étudiée : OBJECTIF parmi "fixer un rendez-vou..."

Réaliser une démarche / obtenir une prestation



▼ Population étudiée : OBJECTIF parmi "réaliser une démar..."

Faire une réclamation

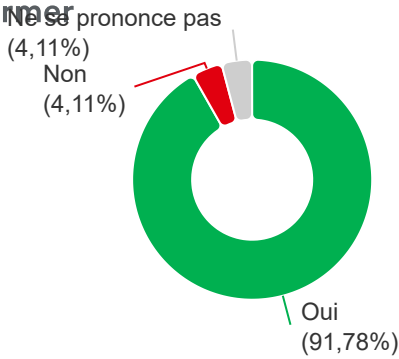


▼ Population étudiée : OBJECTIF parmi "faire une réclamati..."

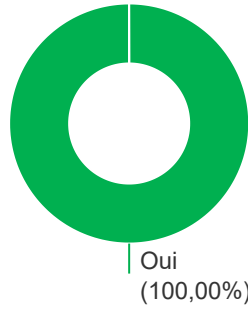
Résultats à l'enquête usagers - par motif de contact déclarés par les répondants

Avez-vous le sentiment que l'espace France Services de Fauquembergues prend des initiatives pour améliorer sa qualité de service ?

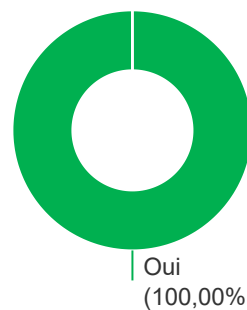
Obtenir un renseignement / s'informer



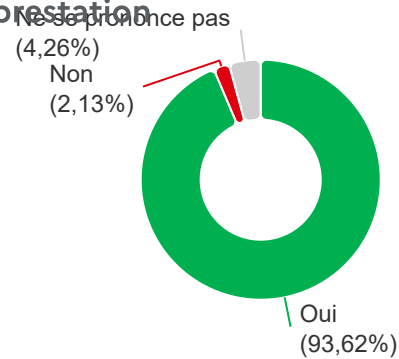
Récupérer un document administratif / une attestation



Fixer un rendez-vous



Réaliser une démarche / obtenir une prestation



Faire une réclamation



Population étudiée : OBJECTIF parmi "réaliser une démar...

Population étudiée : OBJECTIF parmi "fixer un rendez-vou...

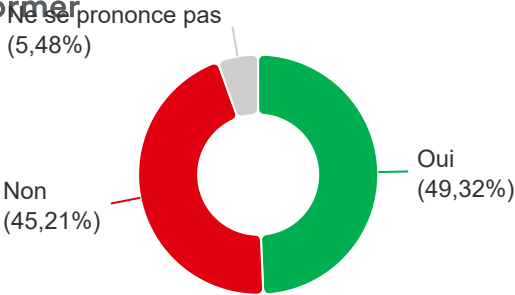
Population étudiée : OBJECTIF parmi "faire une réclamati...

Population étudiée : OBJECTIF parmi "récupérer un docu...

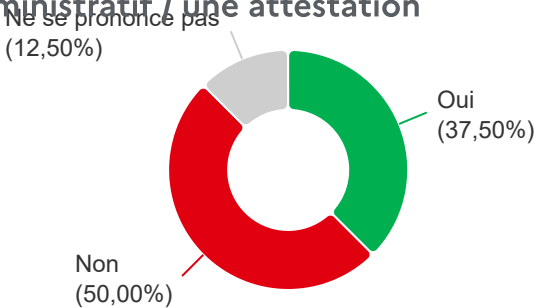
Résultats à l'enquête usagers - par motif de contact déclarés par les répondants

Pour améliorer sa qualité de service, votre service public, l'espace France Services de Fauquembergues, vous a-t-il demandé votre avis ?

Obtenir un renseignement / s'informer

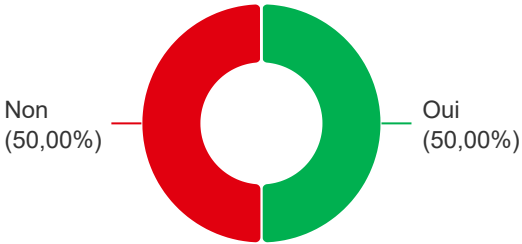


Récupérer un document administratif / une attestation



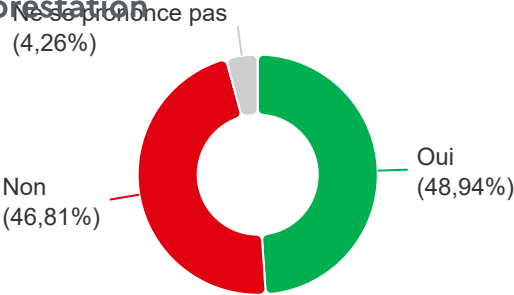
▼ Population étudiée : OBJECTIF parmi "récupérer un docu...

Fixer un rendez-vous



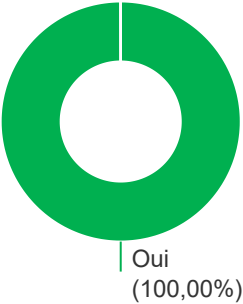
▼ Population étudiée : OBJECTIF parmi "fixer un rendez-vou...

Réaliser une démarche / obtenir une prestation



▼ Population étudiée : OBJECTIF parmi "réaliser une démar...

Faire une réclamation

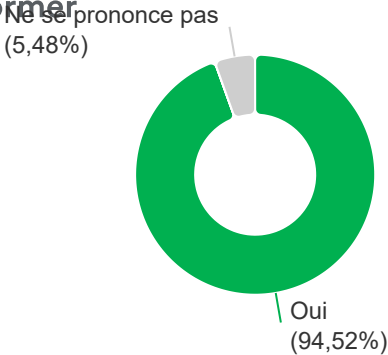


▼ Population étudiée : OBJECTIF parmi "faire une réclamati...

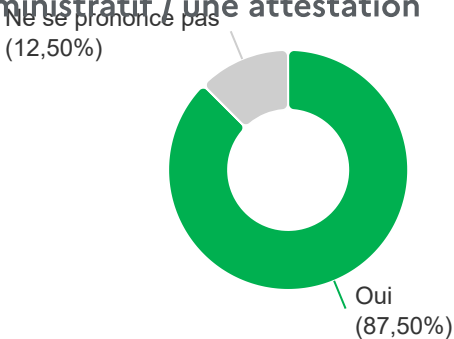
Résultats à l'enquête usagers - par motif de contact déclarés par les répondants

Selon vous, votre service public, l'espace France Services de Fauquembergues, prend-il des initiatives respectueuses de l'environnement ?

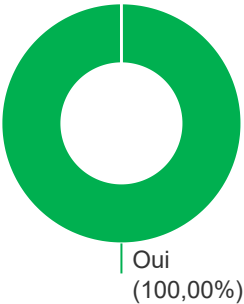
Obtenir un renseignement / s'informer



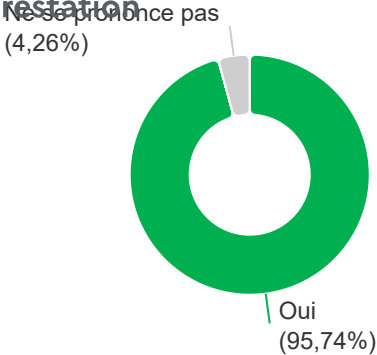
Récupérer un document administratif / une attestation



Fixer un rendez-vous



Réaliser une démarche / obtenir une prestation



Faire une réclamation



Population étudiée : OBJECTIF parmi "récupérer un docu..."

Population étudiée : OBJECTIF parmi "fixer un rendez-vou..."

Population étudiée : OBJECTIF parmi "réaliser une démar..."

Population étudiée : OBJECTIF parmi "faire une réclamati..."

Traitement des réponses à l'enquête agents

Seuls les questionnaires considérés comme "recevables" sont pris en compte.

Est considéré comme "recevable" le questionnaire pour lequel plus de 50% des questions ont reçu une réponse autre que « non concerné / ne se prononce pas »

Pour assurer la validité des résultats, un minimum de 50 questionnaires « recevables » et un taux de retour minimum de 5% sont attendus.

Le taux de retour est calculé sur la base du nombre de questionnaires recevables au regard du nombre d'usagers sollicités pour répondre à l'enquête.

La note globale (sur 100) est égale à la moyenne des notes obtenues sur les 8 engagements *Services Publics +* et sur la question relative à la satisfaction globale. (moyenne de 9 notes)

- Chaque réponse est cotée de la même manière sur une échelle à 4 positions - fonction de la réponse reçue : 0 point / 0,25 point / 0,75 point / 1 point. (*cf. Annexe 4 du guide du label "Services Publics +"*)
- La note obtenue sur chaque question correspond à la moyenne des scores attribués aux réponses données, rapportée sur 100
- Pour les engagements qui font l'objet de deux questions (engagements n°1, 2, 3 et 7), une note moyenne par engagement est calculée.

Ce rapport devra être transmis à l'organisme de certification chargé des audits en amont de la visite de labellisation.