



# Rapport d'activité 2024

FRANCE SERVICES  
GRENEVILLE-EN-BEAUCE  
OUTARVILLE

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



# SOMMAIRE

## Table des matières

❖ I. HISTORIQUE ET CONTEXTE	2
1. Origine de la labellisation	2
2. Le territoire	2
❖ II. ORGANISATION DE LA FRANCE SERVICES	4
1. Fonctionnement et articulation avec d'autres activités dans les mêmes locaux	4
2. Ressources humaines et acteurs mobilisés	4
3. Instances de gouvernance et concertation	5
4. Budget	5
❖ III. LES PARTENAIRES ET SERVICES PROPOSÉS	5
1. Présentation des partenaires nationaux et actions ciblées mises en œuvre	5
2. Présentation des partenaires locaux et actions ciblées mises en œuvre	6
3. Ateliers numériques en partenariat avec le Département du Loiret	6
❖ IV. QUALITÉ DE SERVICE	7
1. Les démarches sont réalisées en une seule fois dans 82% des cas	7
2. Satisfaction des usagers	7
❖ V. ACTIVITE	8
1. Focus sur les publics accueillis et les modalités d'accès à la France services	8
2. Nature et évolution de l'activité	10
❖ VI. LES ACTIONS D'ANIMATION ET DE COMMUNICATION	12
1. Animations	12
2. Actions de communication mises en œuvre	13
❖ VII. PERSPECTIVES 2025	16

# I. HISTORIQUE ET CONTEXTE

## 1. Origine de la labellisation



France Services d'Outarville – 9 rue d'Arconville



France Services de Greneville-en-Beauce – 1 place des Marronniers

Née de l'ambition d'un retour du service public au sein des territoires, les communes de Greneville-en-Beauce et d'Outarville, en partenariat avec la Communauté de Communes de la Plaine du Nord Loiret, se dotent de deux Maisons France services. Les Maisons France Services de Greneville-en-Beauce et d'Outarville ont ouvert leurs portes le **2 mai 2022**. Ce nouvel espace ouvert à tous, facilite l'accès des citoyens aux services publics et un accompagnement au numérique.

Située dans les bourgs de Greneville-en-Beauce et d'Outarville dans les locaux des mairies respectives, elles sont en étroit lien avec le service social de la Communauté de Communes de la Plaine du Nord Loiret.

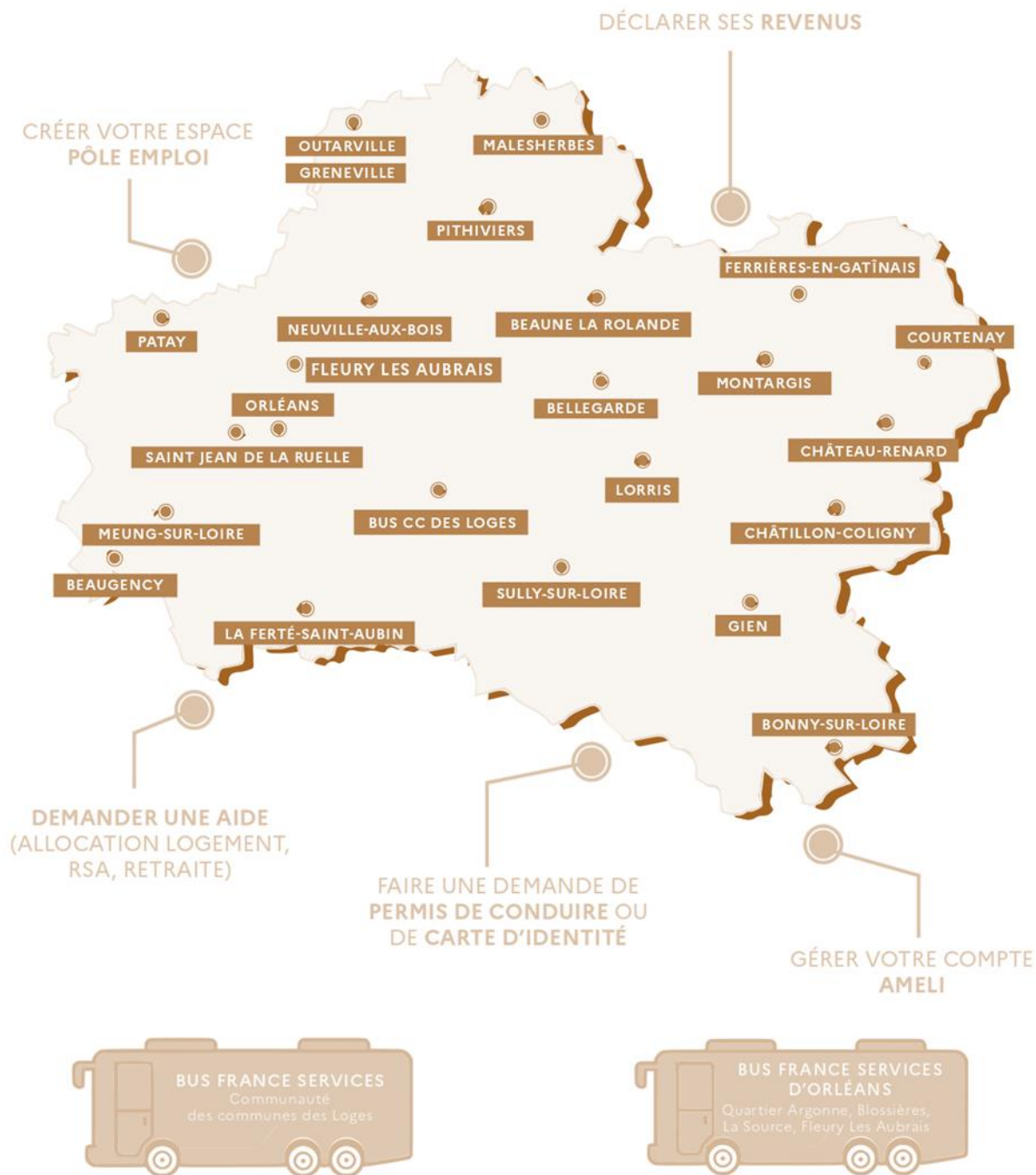
## 2. Le territoire

### ❖ *Le contexte économique et social du bassin de vie.*

Les France services sont situées dans la région Centre Val de Loire dans la partie Nord du département du Loiret. D'une superficie de 6 775 km<sup>2</sup>, le département compte près de 686 615 habitants, soit une densité de population de 101 hab./km<sup>2</sup>. Le bassin de vie dans lequel sont situées les France services est principalement caractérisé par la vaste plaine de Beauce. Le territoire se démarque par une diversité de pratiques agricoles. Sur le plan des infrastructures de transport, les autoroutes de transport, A10 et A6 ceinturent le bassin de vie, et renforcent l'accessibilité vers Paris.

### ❖ *Articulation avec les autres structures du département.*

Les France services de Greneville-en-Beauce et d'Outarville sont en étroite collaboration avec les 22 France services du département.



La Loiret dispose de 22 France Services

## II. ORGANISATION DE LA FRANCE SERVICES

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

#### ❖ Jours et horaires d'ouverture

##### Greenville-en-Beauce

Les mardi et jeudi de 13h15 à 17h15

##### Outarville

Les lundi et vendredi de 13h30 à 17h

Les mardi et jeudi de 9h30 à 12h15

Le mercredi de 9h à 12h30

#### ❖ Équipements mis à disposition.

Un parking dessert ces bâtiments publics, accessible aux PMR. La France services est dotée des équipements suivants :

- un espace d'accueil doté un photocopieur, imprimante et scanner,
- deux bureaux cloisonnés afin d'accompagner les usagers dans la réalisation de leurs démarches en toute confidentialité,
- deux bureaux de permanences dont un dédié aux partenaires
- une salle multimédia avec 2 postes informatiques, un accès wifi-libre gratuit,
- une salle de réunion

#### ❖ Autres activités dans les mêmes locaux.

Les France services partagent les mêmes locaux que les mairies et agences postales de Greenville-en-Beauce et d'Outarville.

### 2. Ressources humaines et acteurs mobilisés

Trois conseillers assurent un accueil quotidien, de 1<sup>er</sup> niveau, en matière d'accueil, d'accompagnement et/ou d'orientation vers les partenaires.

Mme Aurore NORMAND



Mme Virginie LEGRAND



Mme Lucie GIRARD



| L'équipe de la France services

Les conseillers ont participé cette année aux formations suivantes :

- Carsat
- Agirc-Arrco
- Chèque énergie
- CIDFF
- DGFIP
- MDPH
- Accueil inconditionnel
- Mobilité durable et solidarité
- Participation aux ateliers numériques du Département

Ces agents polyvalents France services ont également bénéficié d'une journée d'immersion auprès de la DGFIP de Pithiviers et d'une demi-journée de cohésion au sein de la préfecture.

### 3. Instances de gouvernance et concertation

Pour l'année 2023, le Comité de pilotage annuel s'est tenu le 13 septembre 2024, en présence des partenaires locaux des France services et de certains élus. Les France services ont participé à la journée départementale d'animation organisée par la Préfecture de Loiret.

### 4. Budget

Fonctionnement 2024		
Dépense		
11	Charges à caractère général	3 359.99 €
12	Charges de personnel et frais assimilés	38 916.83 €
<b>TOTAL</b>		<b>42 276.82 €</b>
Recette		
74	Dotation	40 000 €
<b>TOTAL</b>		<b>40 000 €</b>

La France services a bénéficié d'une subvention de fonctionnement de 40 000 euros en 2024.

## III. LES PARTENAIRES ET SERVICES PROPOSÉS

### 1. Présentation des partenaires nationaux et actions ciblées mises en œuvre

❖ *Partenaires nationaux mobilisés à vos côtés au niveau local*



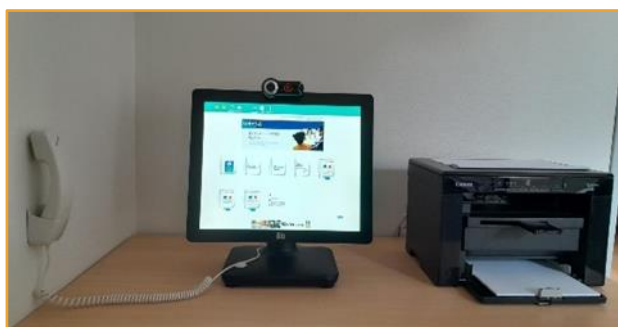
## 2. Présentation des partenaires locaux et actions ciblées mises en œuvre

La France services a officialisé de nouveaux partenariats cette année :



La Maison de l'Habitat Nord Loiret organise désormais des permanences 2 lundis par mois sur rendez-vous dans les locaux de la Communauté de Communes avec un coordinateur de la MHNL et un conseiller énergie ADIL ainsi qu'un juriste un mercredi matin par mois sur rendez-vous.

Partenaires	Services Proposés	Permanence
CAF	Visioconférence	Du lundi au vendredi
CARSAT	Visioconférence	Tous les mercredis matin sur RDV
CPAM	Visioconférence	Du mardi au vendredi
DGFIP	Visioconférence	Sur RDV
ADIL	Visioconférence	Sur RDV



Borne mis à disposition du public pour les visioconférences

## 3. Ateliers numériques en partenariat avec le Département du Loiret



Le Département du Loiret organise des ateliers numériques gratuits destinés à tous les Loirétains afin de découvrir et/ou se familiariser avec l'outil numérique et l'utiliser avec facilité et en toute sécurité, pour les démarches administratives en ligne, s'informer, rapprocher les familles éloignées ou encore les loisirs.

Ces ateliers se déroulent en moyenne 2 à 3 fois par mois à la Mairie d'Outarville, certains usagers sont redirigés vers ces ateliers par les agents de France Services afin qu'ils soient plus autonomes dans leurs démarches nécessitant l'utilisations d'outils informatique.

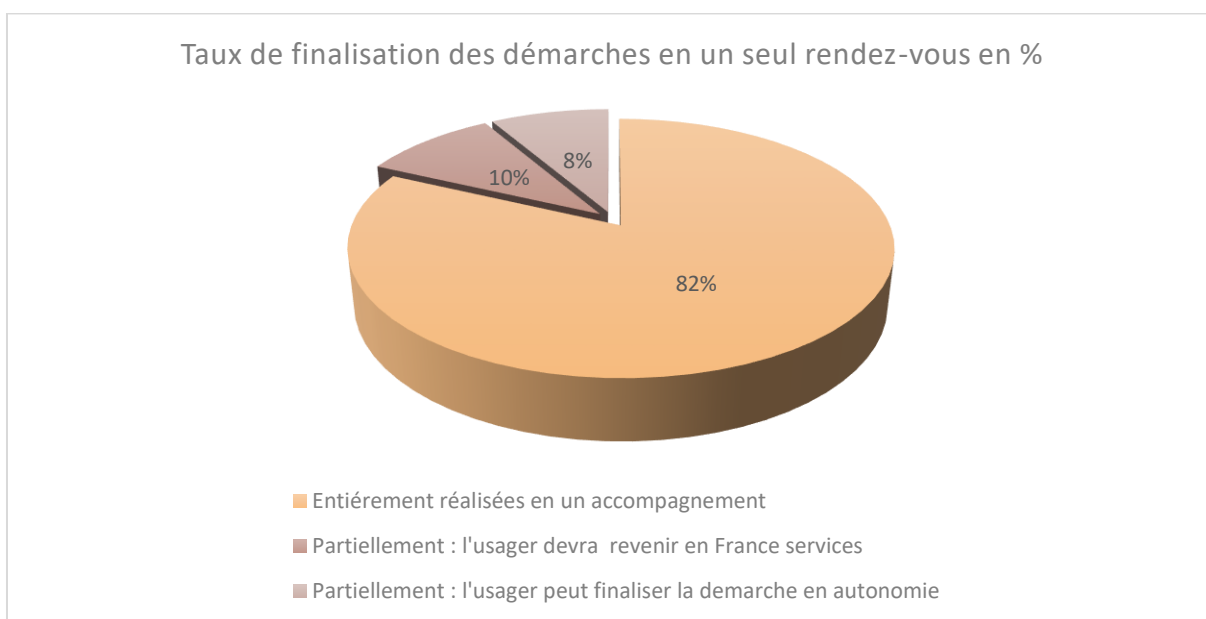
**19 ateliers de programmés en 2024**

# IV. QUALITÉ DE SERVICE

## 1. Les démarches sont réalisées en une seule fois dans 82% des cas

❖ *Taux de finalisation des démarches en un seul accompagnement et son évolution. Source : Plateforme France services*

82 % des demandeurs ont pu finaliser avec les conseillers leurs démarches en un seul accompagnement. 10 % d'entre eux devront revenir en France services pour un second rendez-vous (ANTS en panne, démarche en plusieurs temps type CARSAT, etc...) et 8 % finaliseront leur dossier en autonomie.



## 2. Satisfaction des usagers

❖ *Démarche entreprise afin d'améliorer la qualité de service*

Les 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.

❖ *Enquêtes mystères 2024*

Le pôle France Services a déclenché en 2024 les enquêtes mystères. Les Maisons France Services de Greneville en Beauce et d'Outarville ont été enquêtées par mail, téléphone et en présentiel entre fin avril et fin juillet 2024.

**Résultats : Taux de satisfaction général 100%**

- ✓ **14/15 contacts via mail**
- ✓ **20/20 contacts via téléphone**
- ✓ **25/25 en présentiel**

❖ *Questionnaire anonyme 2025*

Dans le cadre de notre démarche d'amélioration continue, il va être mis en place dès janvier 2025 un questionnaire anonyme via un QR Code à scanner en fin de rendez-vous. L'objectif est de recueillir vos impressions sur la qualité de nos services. Votre avis est précieux pour nous aider à mieux répondre à vos besoins et à vous offrir un service toujours plus performant.

# V. ACTIVITE

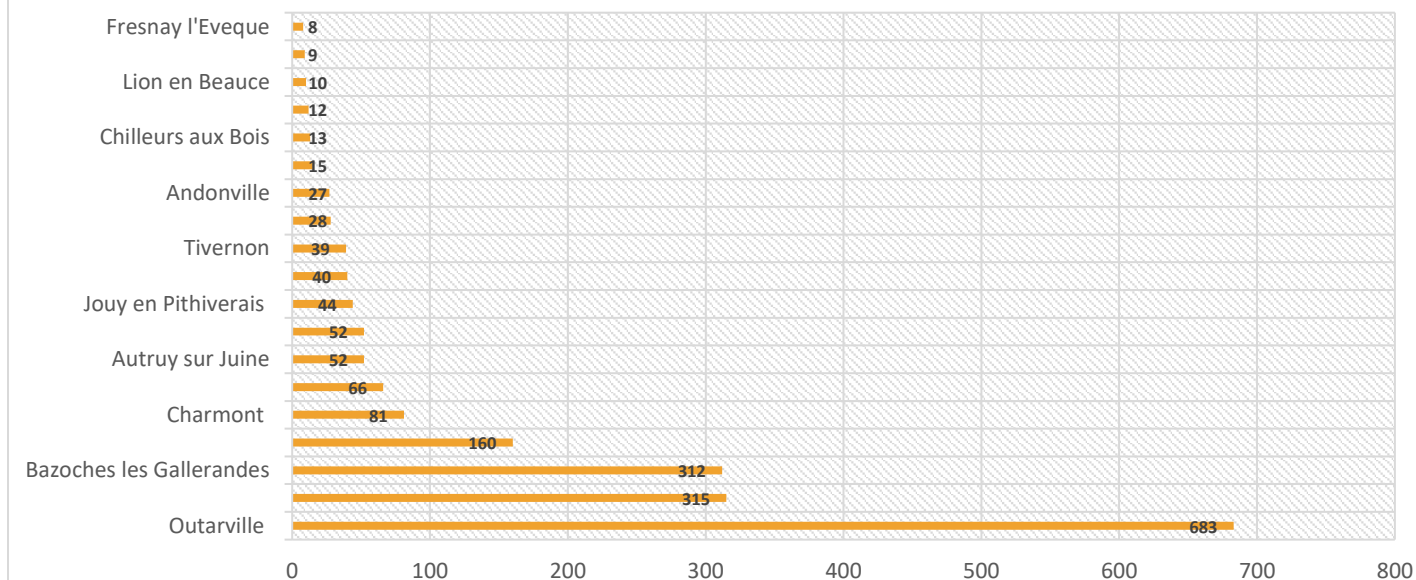
## 1. Focus sur les publics accueillis et les modalités d'accès à la France services

### Fréquentation par commune de résidence

Les habitants de la Communauté de Communes des France services représentent 92% du public accueilli. Les habitants des communes de Greneville en Beauce et d'Outarville représentent 51% du public des France services. Les usagers venant des communes extérieures à la CCPNL représentent quant à eux 7% du public.

COMMUNES DE RÉSIDENCE DES USAGERS		
Nom de la commune	Nombre	%
Outarville	683	35
Greneville en Beauce	315	16
Bazoches les Gallerandes	312	16
Boisseaux	160	8
Charmont en Beauce	81	4
Erceville	66	3
Autruy sur Juine	52	3
Chaussy	52	3
Jouy en Pithiverais	44	2
Chatillon le Roi	40	2
Tivernon	39	2
Aschères le Marché	28	1
Andonville	27	1
Pithiviers	15	1
Chilleurs aux Bois	13	1
Janville en Beauce	12	1
Lion en Beauce	10	1
Crottes en Pithiverais	9	0
Fresnay l'Evêque	8	0

### Fréquentation par communes de résidence



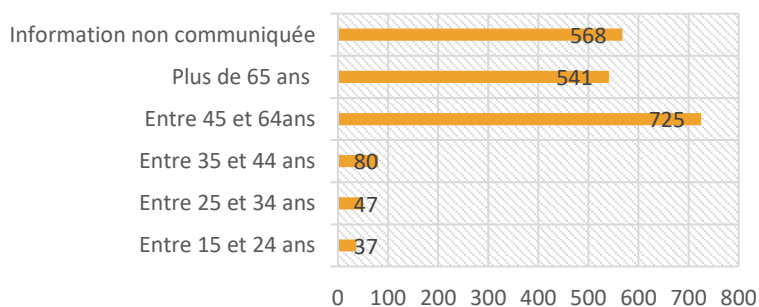
❖ *Typologie et analyse de l'évolution des publics accueillis en France services (âge, genre, statut d'activité). Source : Plateforme France services*

De par sa situation géographique, les France services accueillent historiquement un public âgé (62 ans et plus)

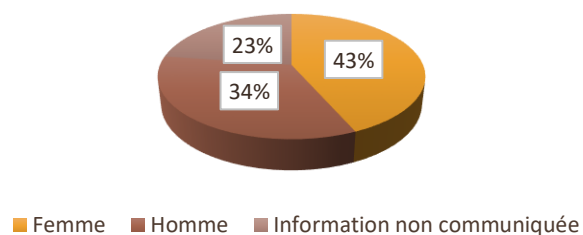
AGE		
Tranche	Nombre	%
Moins de 15 ans	0	0
Entre 15 et 24 ans	37	1.85%
Entre 25 et 34 ans	47	2.35%
Entre 35 et 44 ans	80	4%
Entre 55 et 54 ans	725	36%
Plus de 75 ans	541	27%
Information non communiquée	568	

GENRE		
Genre	Nombre	%
Homme	678	34
Femme	867	43
Information non communiquée	463	23

### Répartition par tranche d'âge



### Répartition par genre

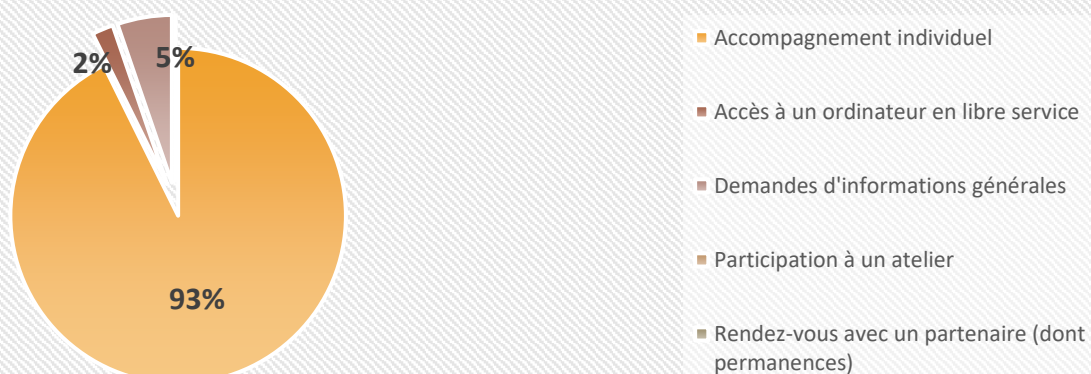


Les actifs occupés (50%) et les retraités (42%) représentent plus de la moitié du public se rendant en France services. Les étudiants ne représentent quant à eux que 1% des visiteurs.

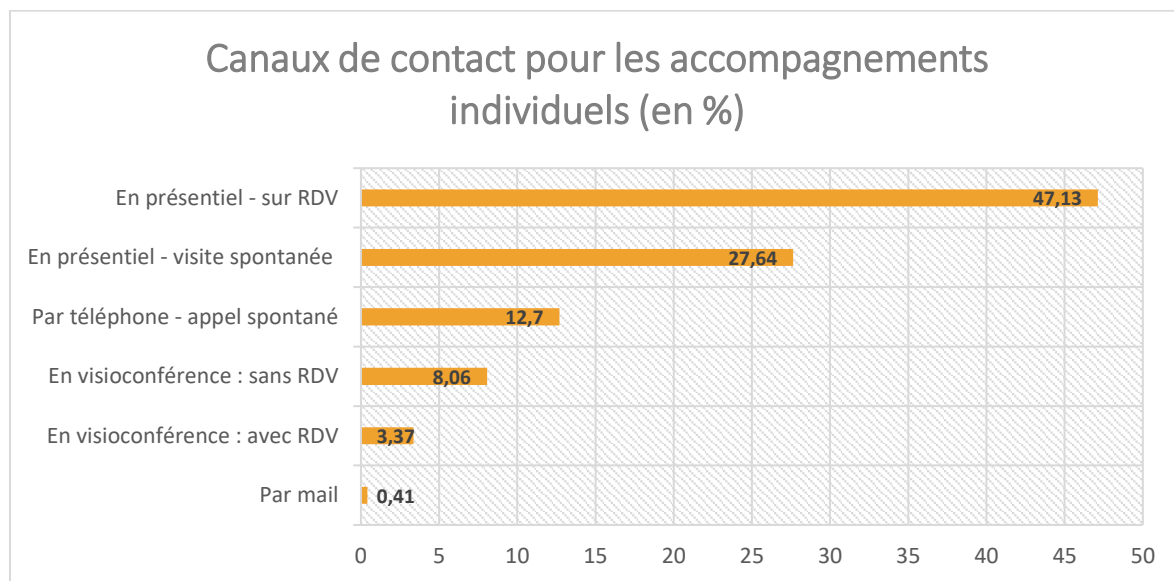
❖ *Principaux motifs de venue et canaux de prise de contact. Source : Plateforme France services*

Les accompagnements individuels représentent la majorité de l'activité en France services (93%) suivis des demandes d'informations (5%) et de l'accès aux ordinateurs en libre-service (2%).

### Taux de finalisation des démarches en un seul rendez-vous (en %)

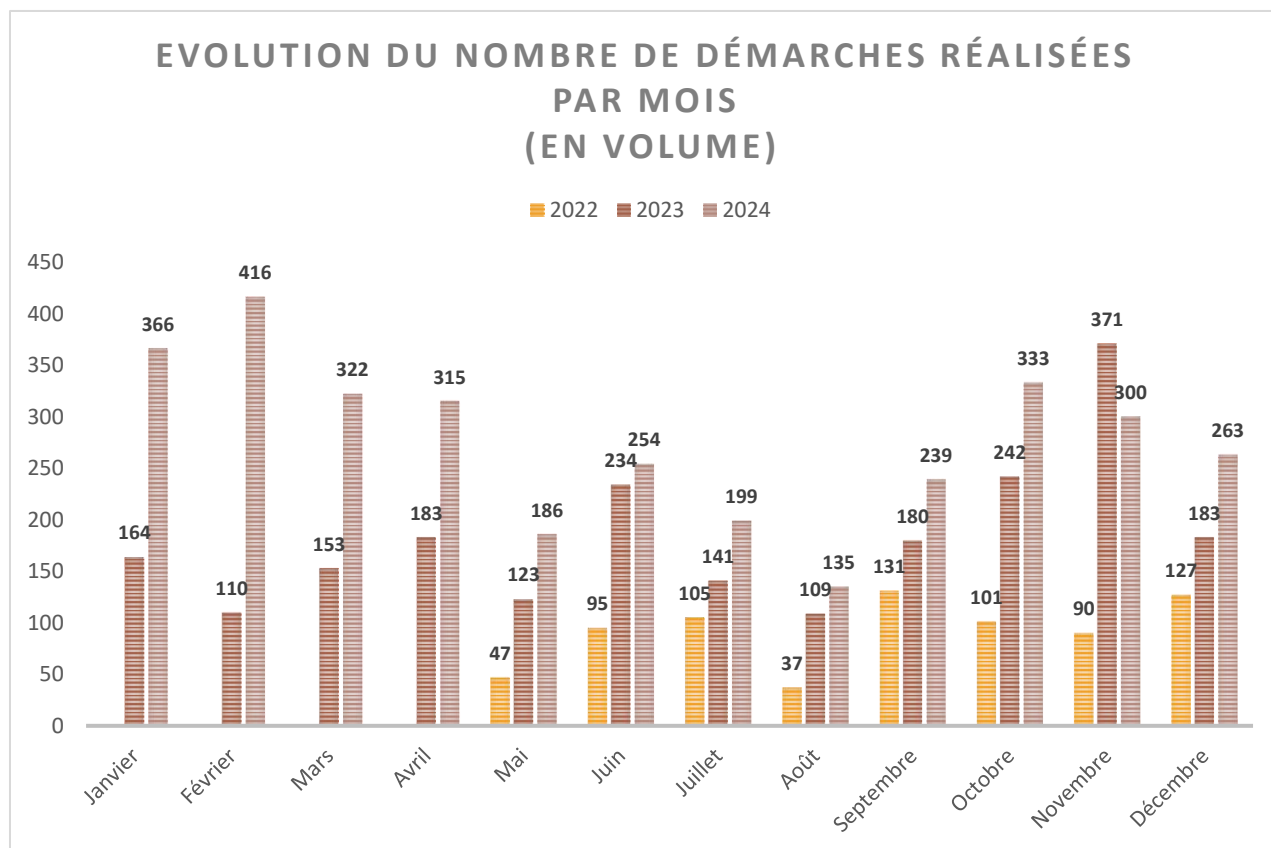


Une majorité des usagers se rendent en France services sur rendez-vous (47%) afin d'être accompagné. Néanmoins, depuis que nous avons largement communiqué le numéro de téléphone de notre standard dans des flyers, nous traitons de plus en plus de demandes utilisant ce canal (cette année 13% nous contactent par téléphone).



## 2. Nature et évolution de l'activité

Nous notons une réelle augmentation de l'activité au fil des mois (excepté lors des périodes de congés hivernaux et estivaux). Au total, les conseillers France services ont réalisé près de 3328 démarches en 2024, contre 2197 en 2023 : la communication réalisée dans diverses communes aux alentours a porté ses fruits ; nous avons également bénéficié d'articles dans la presse locale. La France services réalise en moyenne 10 accompagnements par jour.



Les thématiques les plus fréquentes sont liées à la retraite ainsi qu'à la citoyenneté (DR). Selon le type d'accompagnement, la durée d'intervention des conseillers France services est variable. En effet, un dossier de retraite peut demander jusqu'à 7 rendez-vous de 1h30 alors que pour d'autres demandes la durée du rendez-vous est plus réduite (ex : une demande de carte grise lorsque les personnes ont effectué les pré-demandes et possèdent l'ensemble des documents requis).

THÉMATIQUES LES PLUS TRAITÉES			
Top	Thématique	Partenaire	Nombre
1	Citoyenneté	DR	965
2	Dossier retraite	Assurance retraite	343
3	Santé	Assurance Maladie (CPAM)	206
4	Titre d'identité	Ministère de l'intérieur / France Titres	134
5	Imposition	Finances publiques / France Titre	74
6	Social et solidarité	France Services	45
7	Inclusion numérique	France Services	43
8	Solidarité, Insertion	CAF	59
9	Immatriculation	Ministère de l'intérieur / France Titres	37
10	Permis de conduire	Ministère de l'intérieur / France Titres	36

Les partenaires locaux les plus sollicités sont le DR avec 965 demandes et les ateliers numériques avec 67 demandes.

# VI. LES ACTIONS D'ANIMATION ET DE COMMUNICATION

Afin de mieux se faire connaître du public et accroître sa notoriété, les France services ont concentré leurs efforts à la mise en place de nouvelles animations et de nouveaux biais de communication. Le réseau développe une offre complémentaire d'animations pour « faire venir » de nouveaux publics. Cette démarche permet de faciliter la venue des usagers et les familiariser avec le lieu, le personnel d'accueil, pour mieux les inviter à franchir le pas, se renseigner auprès de leurs France services

## 1. Animations

### ❖ *Les Journées portes ouvertes les 7 et 17 octobre 2024*

Des événements spécifiques à la découverte de la structure ont été organisés, tel que les **Journées portes ouvertes** qui se sont tenues le 07 octobre 2024 à Outarville en présence de la Maison de l'Habitat Nord Loiret et le 17 octobre 2024 à Greneville-en-Beauce avec la MSA. Celles-ci ont permis aux administrés du territoire de s'informer sur les différentes missions que proposent ses deux partenaires. C'était également l'occasion de comprendre ce qu'est une Maison France Services : une structure qui permet de bénéficier d'un accompagnement administratif sur de nombreuses thématiques de la vie quotidienne : emploi, retraite, famille, social, santé, logement, énergie, services postaux, accès au droit... et de partager un moment convivial autour d'une collation.



Portes ouvertes Maison France Services d'Outarville



Portes ouvertes Maison France Services de Greneville-en-Beauce

❖ *Calendrier récapitulatif des événements organisés par la France services :*

MOIS	ÉVÈNEMENTS ORGANISÉS
07 octobre	Journée portes ouvertes Outarville
17 octobre	Journée portes ouvertes Greneville-en-Beauce

## 2. Actions de communication mises en œuvre

Le réseau France services a bénéficié des campagnes de communication nationales (spots TV) et locales (annonces radio, presse) portées par l'Agence nationale de la cohésion des territoires. Les France services se sont pleinement saisies du kit bureautique et du kit de communication partagé par l'ANCT.

❖ *Articles de presse*

La France services a bénéficié de 2 articles de presse parus dans le Courrier du Loiret et la République du Centre, qui ont grandement participé à la notoriété de la France services.



Articles parus dans la presse local

❖ *Signalétique mise en place*

Les France services disposent de plusieurs éléments de signalétique afin qu'elles soient plus aisément identifiées.



Panneau France Services



Kakémono



Totem

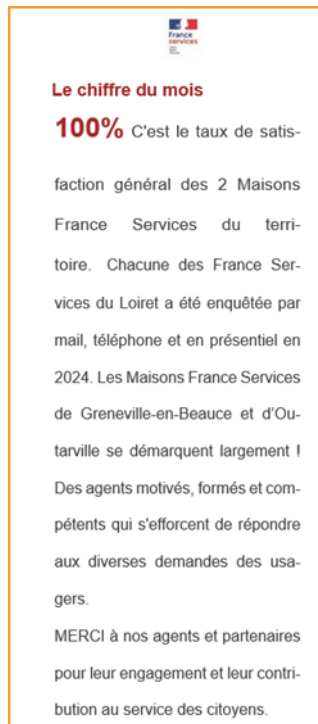


Affiches et flyers divers



❖ *Communication dans la Communauté de Communes*

La Communauté de Communes a consacré deux articles sur les Maisons France Services dans sa newsletter mensuelle.



Newsletter de la CCPNL des mois de septembre et décembre 2024

❖ *Réseaux sociaux*

Il a semblé nécessaire à la France services d'être présente sur les réseaux sociaux pour toucher le plus grand nombre. La France services bénéficie de plusieurs canaux de communication :



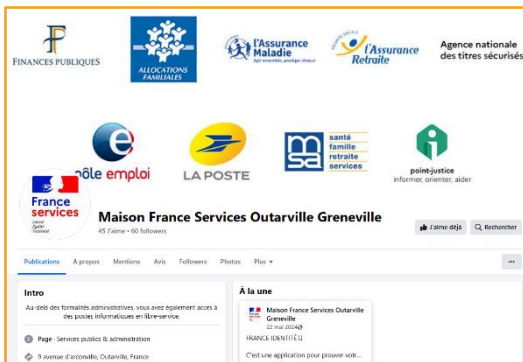
Page Facebook : Maison France Services Outarville Greneville



Page Instagram de la CCPNL : publication des annonces des France Service



Panneau Pocket de la CCPNL : publication des annonces des France Service



Page Facebook



❖ *Autres actions spécifiques de communication déployées*

En complément, des flyers sont régulièrement distribués lors des événements des communes du territoire et de la CCPNL : repas des aînés, portage de repas à domicile ...

Des actions de communication sont entreprises à l'occasion de la campagne de déclaration des revenus, aides ponctuelles du gouvernement ...

Le travailleur social de la Communauté de Communes de la Plaine du Nord Loiret contribue également à la promotion des France services. L'ouverture d'un service pour la délivrance des titres d'identité à la mairie d'Outarville en juin 2023 a également permis d'accroître la fréquentation des Maisons France Services, **965** ont pu bénéficier cet accompagnement.

❖ *Actualisation des supports de communication personnalisés (bureautique, affiches, dépliants...)*



**OUTARVILLE**

Mmes **NORMAND Aurore** et **GIRARD Lucie**

Mairie d'Outarville 9 avenue d'Arconville

france.services.outarville@cc-plaine-nord-loiret.fr

02.19.23.04.41

Lundi Vendredi	Fermé	13h30-17h
Mardi Jeudi	9h30-12h15	Fermé
Mercredi	9h-12h30	Fermé

**GRENEVILLE**

Mmes **NORMAND Aurore** et **LEGRAND Virginie**

Mairie de Greneville-en-Beauce  
1 place des Marronniers

france.services.greneville@cc-plaine-nord-loiret.fr

02.19.23.04.40

Mardi Jeudi	Fermé	13h15-17h15
----------------	-------	-------------

Les Maisons France Services de GRENEVILLE EN BEAUCE - OUTARVILLE ont ouvert leurs portes en mai 2022. Ce nouvel espace ouvert à tous, facilite l'accès des citoyens aux services publics et un accompagnement au numérique.

Née de l'ambition d'un retour du service public au sein des territoires, les communes de GRENEVILLE EN BEAUCE et d'OUTARVILLE, en partenariat avec la COMMUNAUTÉ DE COMMUNES DE LA PLAINE DU NORD LOIRET, se dotent d'une maison France services. Un espace ouvert à tous, qui vous permet d'accéder dans un seul et même lieu aux principaux organismes de services publics : le ministère de l'Intérieur, le ministère de la Justice, les Finances publiques, France Travail, l'Assurance retraite, l'Assurance maladie, la Caf, la MSA, la Poste.

Trois agents France services ont été formés pour accueillir et accompagner les usagers dans leurs démarches du quotidien : immatriculation de véhicules, API, carte grise, RSA, impôts, permis de conduire, accès à vos services en ligne... En complément des démarches administratives, il est également possible d'accéder à des postes informatiques en libre-service.

[Facebook France Services](#)



Flyer France Services



**France services**  
Liberté  
Égalité  
Fraternité

**Santé, famille, retraite, recherche d'emploi...**  
**Les services du quotidien**  
**à moins de 30 minutes**  
**de chez vous.**

**2 AGENTS**  
À VOTRE SERVICE

**L'État et ses partenaires sont à vos côtés :**



## VII. PERSPECTIVES 2025

- ❖ *Développement de la France services (nouvelles activités, nouveaux partenaires, nouveaux publics cibles, événements à venir, révision de la signalétique...)*



### Portes ouvertes

La France services va reconduire les Journées portes ouvertes avec l'appui des partenaires.



### Aller au contact des Mairies du territoire

La France services désire développer davantage sa communication auprès des Mairies du territoire de la CCPNL en allant à leur rencontre afin de leur expliquer les missions d'une France Services et distribuer des flyers.



### Ateliers Numériques

La France Services d'Outarville souhaite continuer à participer à quelques ateliers numériques organisés par le Département du Loiret au sein des locaux de la Mairie d'Outarville afin de se faire connaître davantage du public.



### Événement à venir : La ComCom en fête, 20 ans à vos côtés le samedi 30 aout 2025

A l'occasion des 20 ans de la Communauté de Communes, la France Services animera un stand d'information à destination du public lors d'un après-midi festif.

- ❖ *Besoins identifiés et solutions envisagées (ressources matérielles, ressources humaines...)*

Les France services de Greneville en Beauce et d'Outarville ont un dispositif adapté qui répond aux caractéristiques spécifiques du territoire. L'objectif est de maintenir son fonctionnement puis d'assurer un développement au niveau du réseau partenarial.

## FRANCE SERVICES

GRENEVILLE EN BEAUCE  
1 place des Marronniers

OUTARVILLE  
8 rue d'Arconville



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