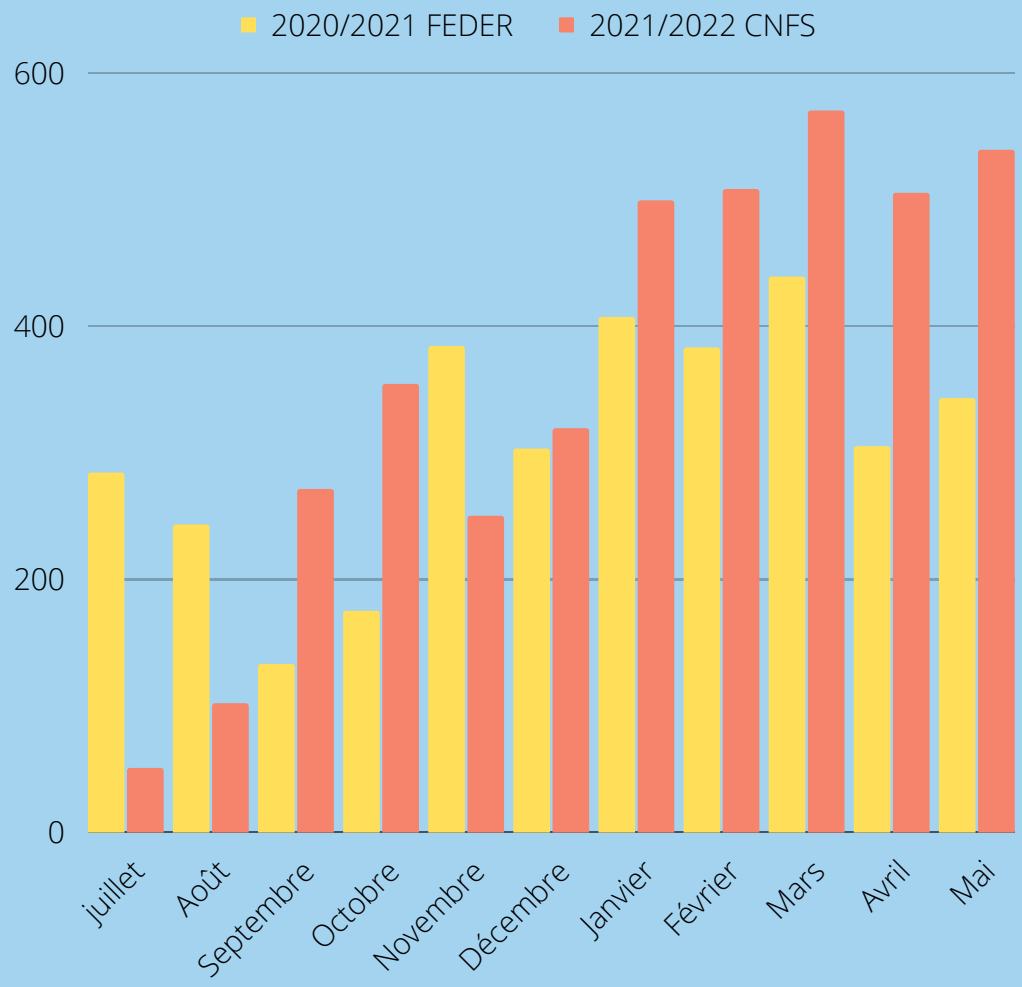
Bilan des permanences

De janvier 2022 à mai 2022 :

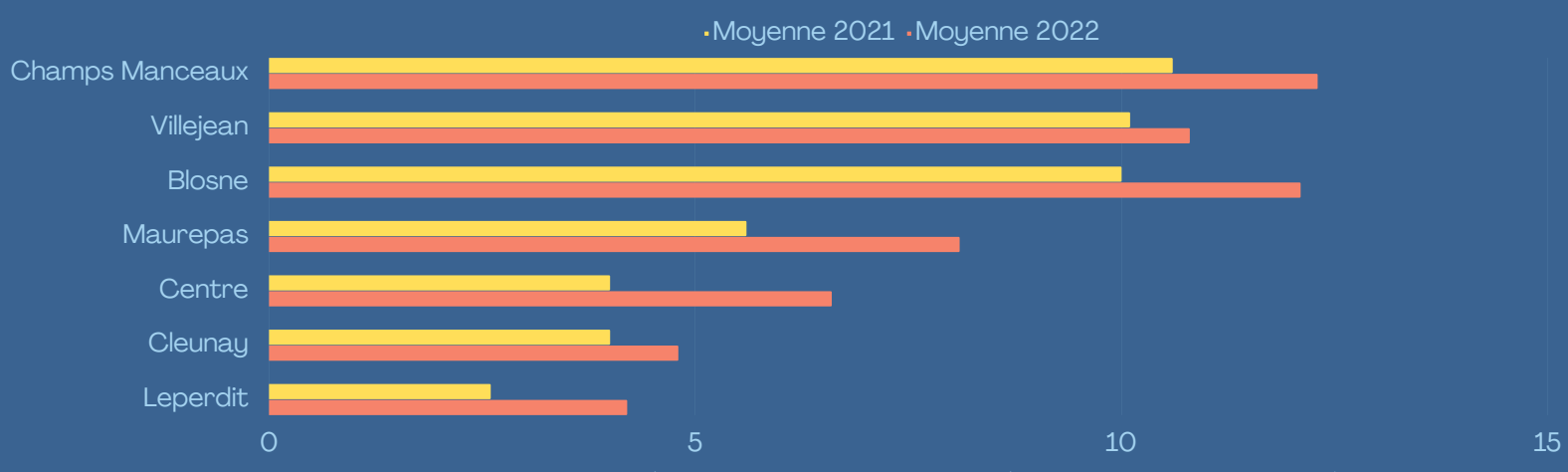
Nous avons reçus 2588 personnes sur 277 permanences.
Nous accueillons donc en moyenne 9.4 personnes par permanence.

COMPARAISON FRÉQUENTATION PÉRIODE 2020/21 ET 2021/22



Après un démarrage progressif de la nouvelle équipe dû à la formation obligatoire, la fréquentation n'a fait qu'augmenter si l'on compare avec l'année précédente.

DES PERMANENCES DE PLUS EN PLUS CHARGÉES



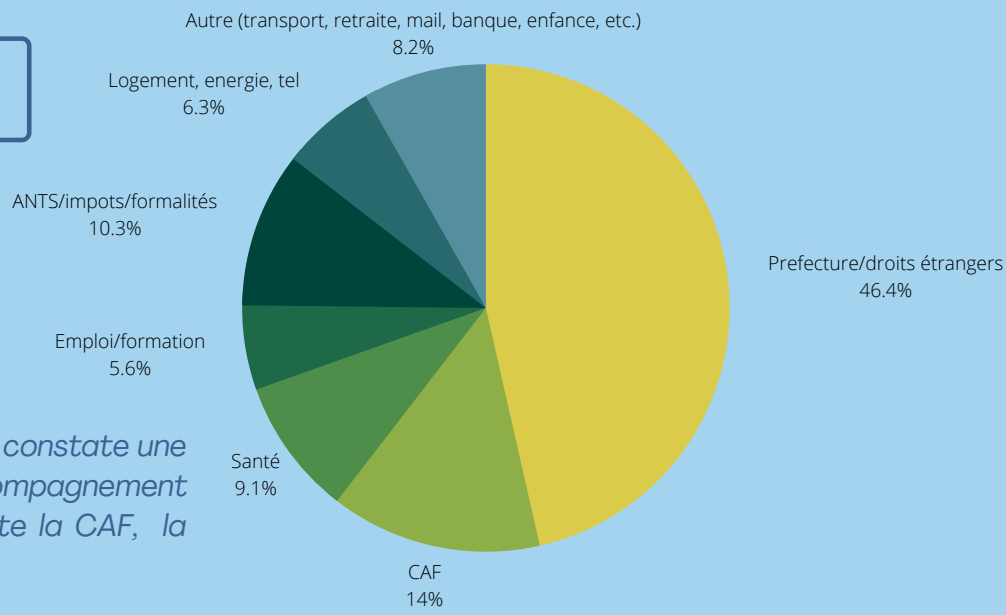
Comparaison des moyennes de fréquentation entre l'année 2021 et de janvier à mai 2022

*Toutes les permanences sont de plus en plus fréquentées, nous recevons de **1 à 3 personnes en plus par permanences** sur certains sites.*

TYPE DE DEMANDES

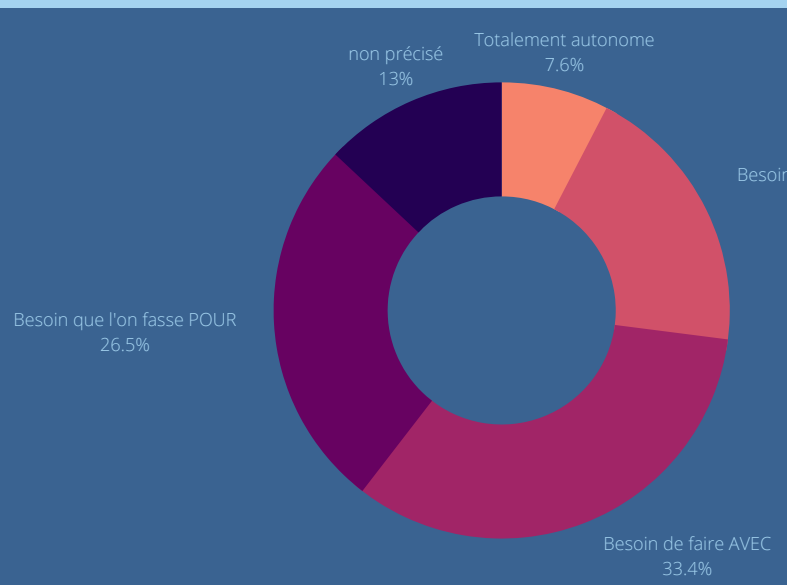
Sur les 2760 demandes sur les espaces numériques, 79% concernent de l'accompagnement aux démarches en ligne

Répartition des demandes sur les démarches accompagnées



Parmi les démarches accompagnées on constate une nette domination des demandes d'accompagnement sur le site de la Préfecture vient ensuite la CAF, la Santé, et l'emploi/formation.

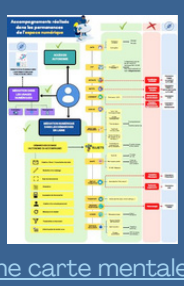
AUTONOMIE DES USAGERS



Les usagers reçus sont très peu autonomes et ont majoritairement besoin d'un accompagnement poussé, voir que l'on fasse pour eux, soit par appréhension de l'outil soit par crainte de la démarche administrative.

GESTION DU FLUX

Nous avons rencontré toutes les équipe d'accueil commun pour trouver un fonctionnement qui permette une meilleure gestion du flux et les délais d'attente. Avec quelques variantes, les décisions prises sont :



Une carte mentale pour mieux orienter

Pas plus de 4 personnes en salle d'attente

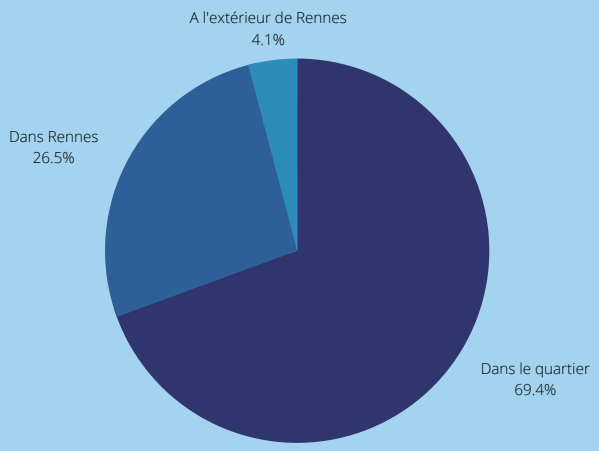
gestion de l'attente avec logiciel flux ou des tickets

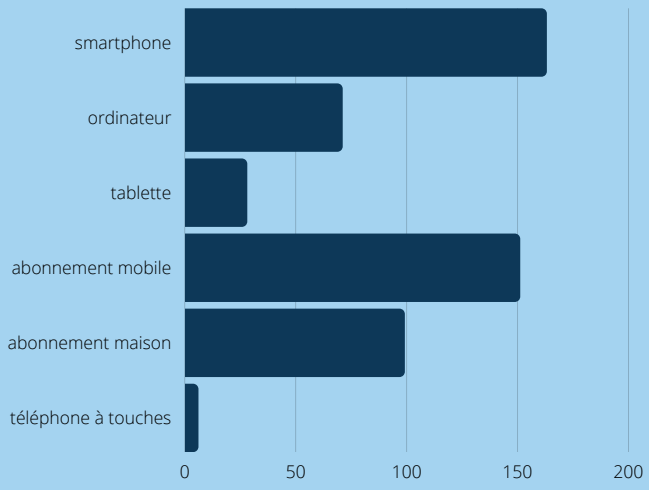
Plus d'attente 30 minutes avant la fin de la permanence

QUI FRÉQUENTE LES ESPACES NUMÉRIQUES ?

En mai, nous avons réalisé un sondage flash pendant 15 jours pour mieux connaître nos usagers. Réponses de 171 personnes sur les 7 espaces numériques :

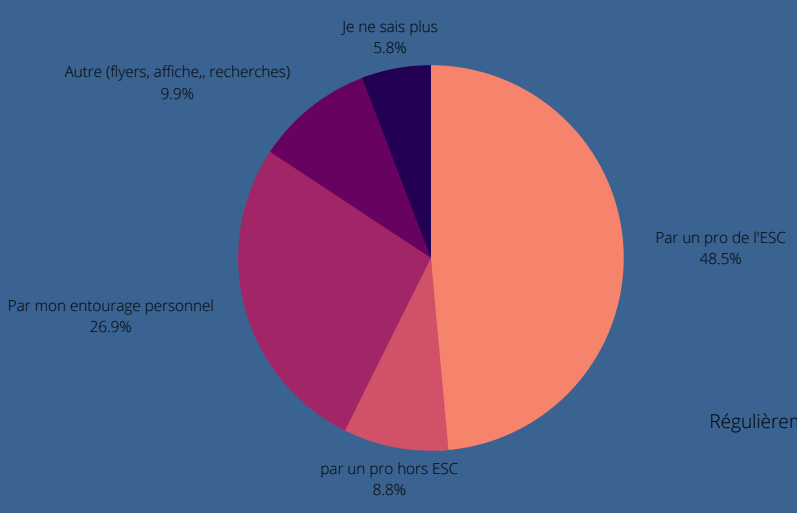
Où habitez vous ?



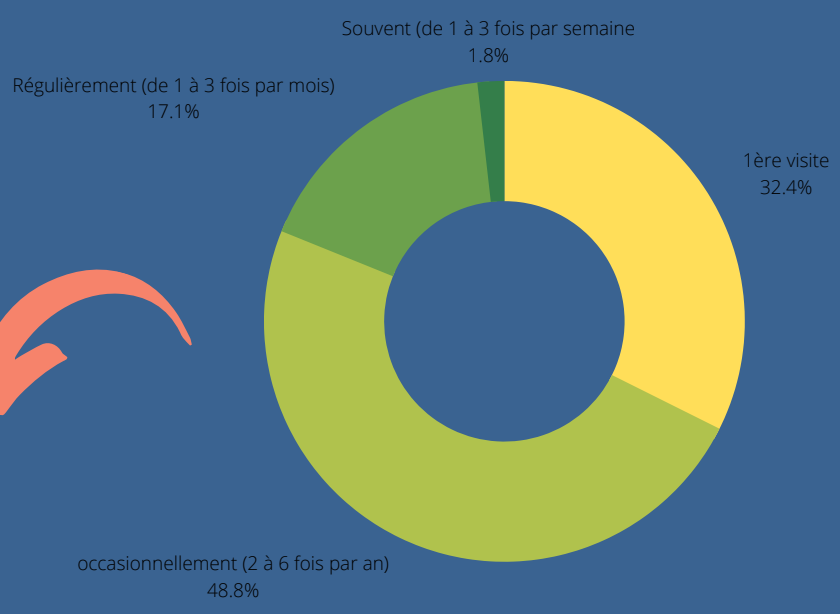


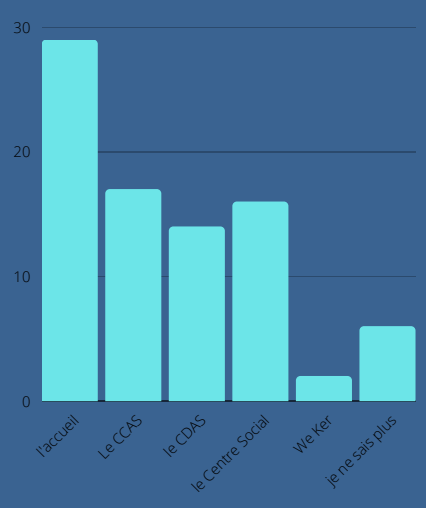
Quel est votre équipement personnel ?

Par qui avez-vous connu les espaces numériques ?



Comment fréquentez-vous cet espace numérique ?





Par quel professionnel de l'ESC avez-vous été orienté ?

Organisation à venir

ORGANISATION ESTIVALE

Cet été en raison des congés, les permanences seront moins nombreuses mais maintenues tout au long de l'été.

Retrouvez notre planning été ici.

Nous avons également prévu de participer à quelques évènements de médiation numérique hors les murs dans les quartiers de Cleunay, Villejean et du Blosne.
Retrouvez nos sorties dans la page ateliers.