



Communauté de Communes
du Pays du Vermandois



France
services

*Liberté
Égalité
Fraternité*

RAPPORT D'ACTIVITÉ

20
24

SOMMAIRE

RETOUR SUR L'ANNÉE 2024	...	02
FRÉQUENTATION PAR LIEU DE PASSAGE	...	03
PROVENANCE DES USAGERS SUR L'ITINÉRANCE	...	05
RÉPARTITION DES USAGERS SUR L'ITINÉRANCE	...	07
PROVENANCE DES USAGERS SUR LA STRUCTURE FIXE	...	12
RÉPARTITION DES USAGERS SUR LA STRUCTURE FIXE	...	14
LE PROFIL DES USAGERS SUR L'ENSEMBLE DU SERVICE	...	15
LES PARTENAIRES NATIONAUX	...	17
LES AUTRES DÉMARCHES	...	18
LES PERMANENCES DES PARTENAIRES	...	19

RETOUR SUR L'ANNÉE 2024

L'année 2024 est marquée par l'arrivée de nouveaux partenaires dans le bouquet France services : le chèque énergie et France Rénov'.

De plus, une nouvelle permanence est organisée au sein de la structure fixe : le Pôle d'Appui à la Scolarité (PAS). Cette permanence est à l'initiative de l'Education Nationale.

C'est un nouveau service rendu aux parents d'élèves et aux représentants légaux d'enfants présentant des besoins éducatifs particuliers. Ils sont accompagnés par des professionnels de la santé et de l'éducation pour mettre en place des solutions rapides et adaptées aux besoins de l'élève.

Ensuite, en vue de promouvoir et de faire connaître le service sur le territoire du Vermandois, le camping-car France services s'est rendu sur les marchés locaux de Vermand et de Savy à l'occasion des journées portes ouvertes France services organisées au niveau national.

L'équipe France services s'est également agrandie avec le recrutement d'un troisième agent sur la structure fixe. En effet, au regard de la fréquentation du service depuis son ouverture au cours de l'année 2022, un nouvel agent était nécessaire.

Enfin, France services a renseigné 5 479 usagers aussi bien en présentiel (sur rendez-vous ou visite spontanée) qu'en distanciel (mail ou appel spontané) sur 9 529 demandes.



Comment s'est passé notre accompagnement ?

☆☆☆☆☆

DONNEZ VOTRE AVIS SUR NOTRE BORNE

Depuis septembre 2024, les usagers peuvent rendre leur avis sur la borne de satisfaction située dans la structure fixe.

96,7%

de taux de satisfaction en 2024

(De septembre à décembre 2024)



5 479 usagers renseignés



9 529 demandes dont 591 en distanciel



FRÉQUENTATION PAR LIEU DE PASSAGE

COMMUNE	NOMBRE D'USAGERS	NOMBRE DE DOSSIERS	COMMUNE	NOMBRE D'USAGERS	NOMBRE DE DOSSIERS
ATTILLY	30	66	JONCOURT	20	45
AUBENCHEUL-AUX-BOIS	36	93	LEHAUCOURT	53	109
BEAUREVOIR	225	496	LEVERGIES	31	63
BEAUVOIS-EN-VERMANDOIS	37	70	LE VERGUIER	44	97
BELLENGLISE	42	82	MONTBREHAIN	70	138
BELLICOURT	49	84	NAUROY	50	116
BOHAIN-EN-VERMANDOIS	3 356	5 534	PONTRU	26	58
BRANCOURT-LE-GRAND	31	53	PONTRUET	35	70
ESTRÉES	37	71	ROUPY	26	49
ETAVES-ET-BOCQUIAUX	31	78	SAVY	36	66
ÉTREILLERS	50	105	SEBONCOURT	50	114
FRESNOY-LE-GRAND	186	328	SERAIN	42	83
GOUY	57	133	VENDHUILE	48	103
GRICOURT	35	70	VERMAND	104	244
HARGICOURT	49	131	VILLERET	44	85
HOLNON	41	104	TOTAL	4971	8938

• L'ITINÉRANCE

Parmi les permanences les plus sollicitées, la permanence sur la commune de **BEAUREVOIR** est l'une des plus demandées avec 225 usagers accueillis pour 496 demandes traitées ou en cours de réalisation à raison de deux passages par mois.

De plus, la permanence sur la commune de **VERMAND** est également sollicitée à raison de 104 usagers accueillis pour 244 demandes traitées ou en cours de réalisation.

• LA FIXE

Concernant la structure fixe, elle a permis d'accueillir, sur sa permanence à **BOHAIN-EN-VERMANDOIS**, 3 356 usagers pour 5 534 demandes traitées ou en cours de réalisation.

Elle a également accueilli 186 usagers pour 328 demandes traitées ou en cours de réalisation sur la permanence de **FRESNOY-LE-GRAND**.



4971 usagers accueillis



508 usagers en distanciel



8938 demandes

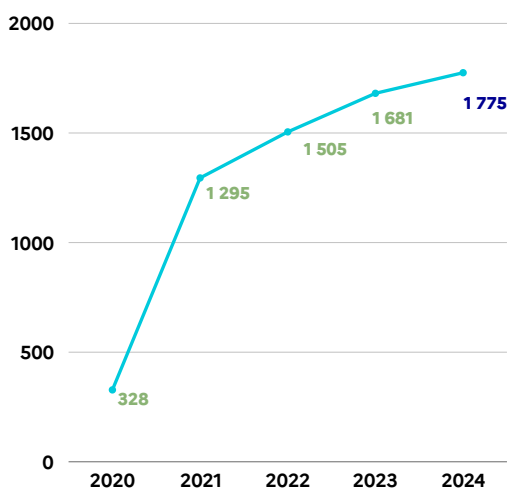


31 permanences

• L'ÉVOLUTION DE LA FRÉQUENTATION DU SERVICE

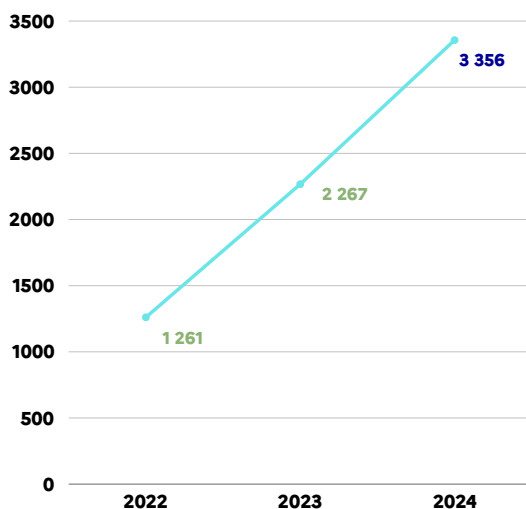
En règle générale, on constate une **augmentation de la fréquentation** du service par les usagers d'année en année aussi bien sur la structure itinérante que sur la structure fixe.

L'itinérance



On constate que depuis la création de la structure itinérante en septembre 2020, le nombre d'usagers est en constante augmentation.

La structure fixe



On remarque également cette tendance sur la structure fixe depuis son ouverture en cours d'année 2022.

PROVENANCE DES USAGERS SUR L'ITINÉRAIRE

COMMUNE	RÉSIDENTS	COMMUNE	RÉSIDENTS	COMMUNE	RÉSIDENTS
ATTILLY	34	FRANCILLY-SELENCY	30	NAUROY	102
AUBENCHEUL-AUX-BOIS	44	FRESNOY-LE-GRAND	8	PONTRU	19
BEAUREVOIR	232	GERMAINE	3	PONTRUET	12
BEAUVOIS-EN-VERMANDOIS	34	GOUY	75	PRÉMONT	15
BECQUIGNY	2	GRICOURT	47	RAMICOURT	7
BELLENGLISE	34	HARGICOURT	72	ROUPY	5
BELLICOURT	38	HOLNON	44	SAVY	18
BOHAIN-EN-VERMANDOIS	20	JEANCOURT	5	SEBONCOURT	57
BONY	6	JONCOURT	18	SEQUEHART	2
BRANCOURT-LE-GRAND	31	LANCHY	0	SERAIN	25
CAULAINCOURT	8	LE CATELET	32	TREFCON	3
CROIX-FONSOMME	8	LEHAUCOURT	68	VAUX-EN-VERMANDOIS	0
DOUCHY	1	LEMPIRE	6	VENDELLES	0
ESTRÉES	40	LEVERGIES	42	VENDHUILE	63
ÉTAVES-ET-BOCQUIAUX	30	LE VERGUIER	49	VERMAND	91
ÉTREILLERS	45	MAGNY-LA-FOSSE	13	VILLERET	38
FLUQUIÈRES	0	MAISSEMY	2	HORS CCPV	140
FONTAINE-UTERTE	6	MONTBREHAIN	44	TOTAL	1775
FORESTE	0	MONTIGNY-EN-ARROUAISE	7		

On constate que les habitants de **BEAUREVOIR** sont habitués à utiliser le service depuis la création du service tout comme ceux de **VERMAND**, de **GOUY**, d'**HARGICOURT** ou encore de **LEHAUCOURT**.

On remarque également que les habitants de 5 communes n'ont pas utilisé le service itinérant contrairement à l'année précédente. Il s'avère que la plupart de ces communes sont situées à proximité d'autres collectivités présentant des services identiques.

Sur 1775 usagers ayant utilisé le service en 2024, 427 étaient des primo-usagers. Cette tendance est stable par rapport à l'année 2023.



**1 775 usagers
renseignés**



**346 usagers en
distantiel**



**24% de primo-
usagers**

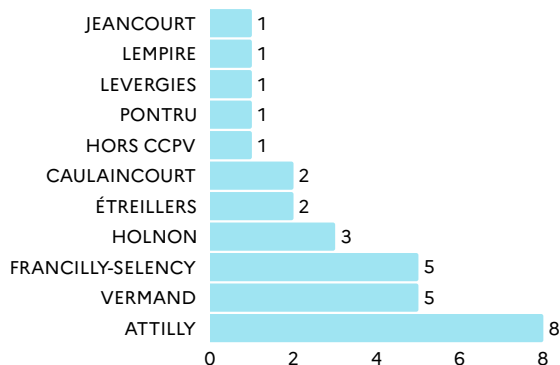
RÉPARTITION DES USAGERS SUR L'ITINÉRANCE

Afin de remettre le service public au cœur du territoire, étudier les habitudes de déplacement permet d'actualiser les lieux de permanence en adéquation avec les trajets des usagers.



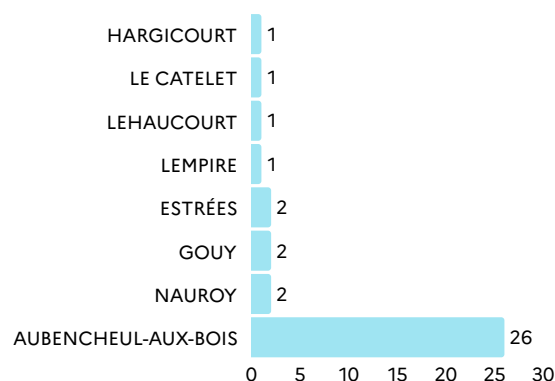
ATTILLY

30 usagers



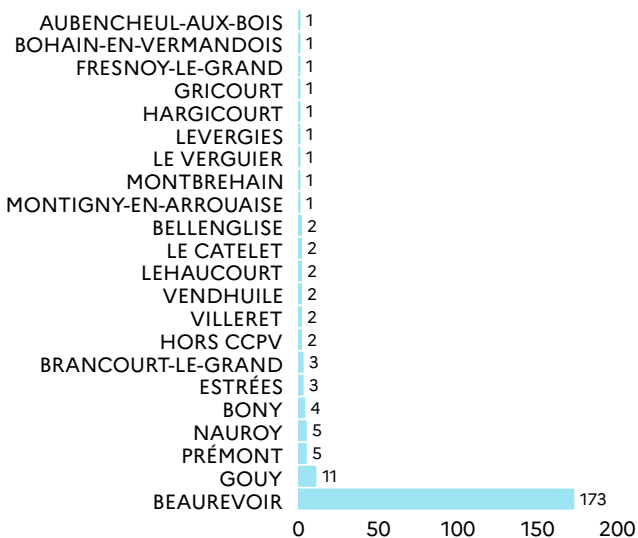
AUBENCHEUL-AUX-BOIS

36 usagers



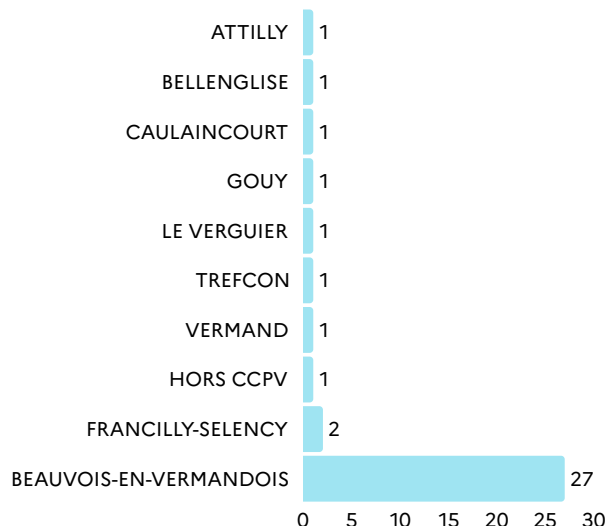
BEAUREVOIR

225 usagers
2 passages/mois



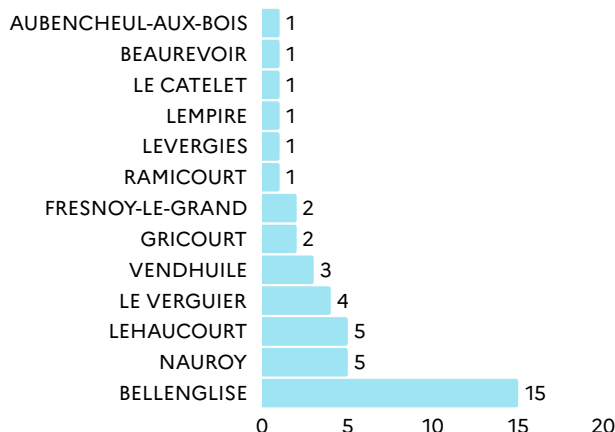
BEAUVOIS-EN-VERMANDOIS

37 usagers



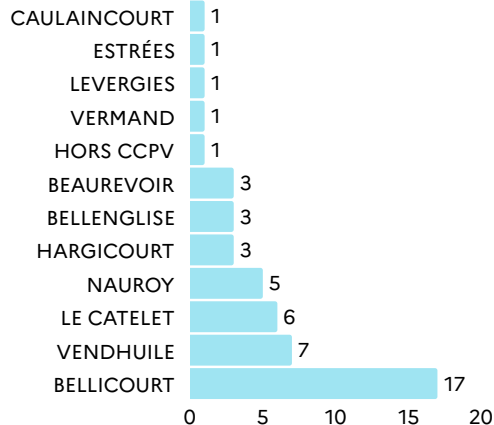
BELLENGLISE

42 usagers



BELLICOURT

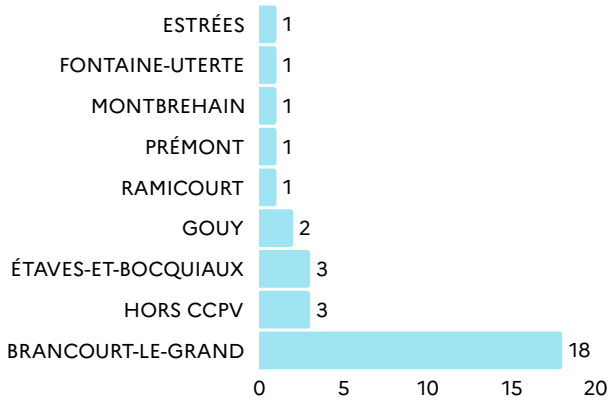
49 usagers





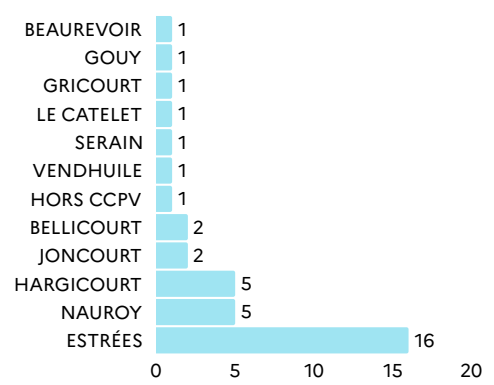
BRANCOURT-LE-GRAND

31 usagers



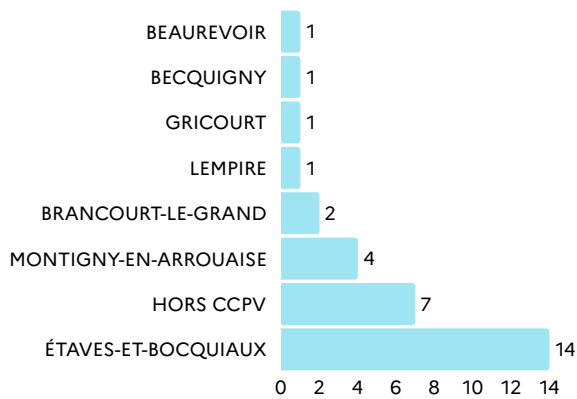
ESTRÉES

37 usagers



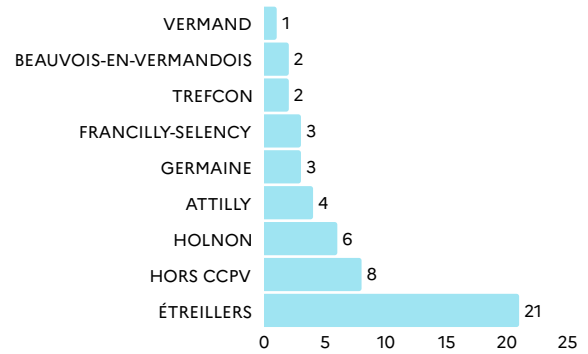
ÉTAVES-ET-BOCQUIAUX

31 usagers



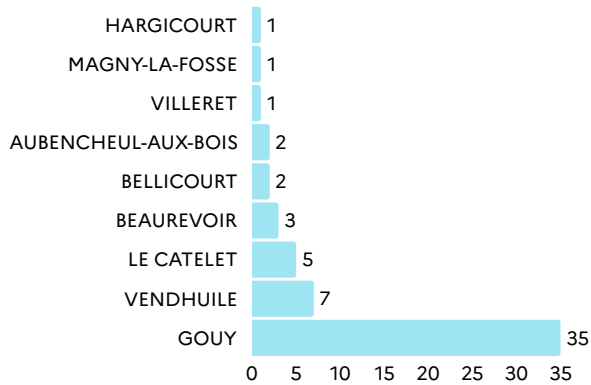
ÉTREILLERS

50 usagers



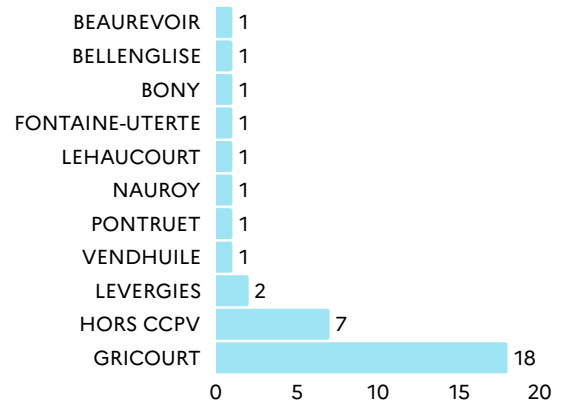
GOUY

57 usagers



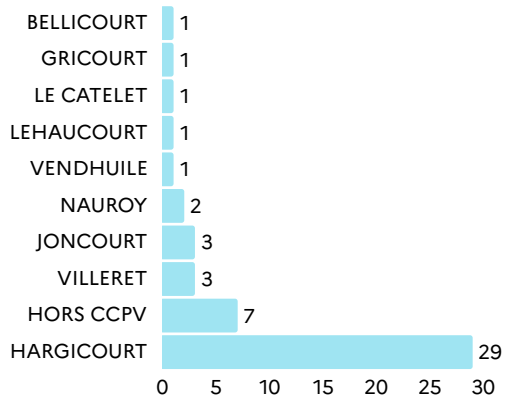
GRICOURT

35 usagers



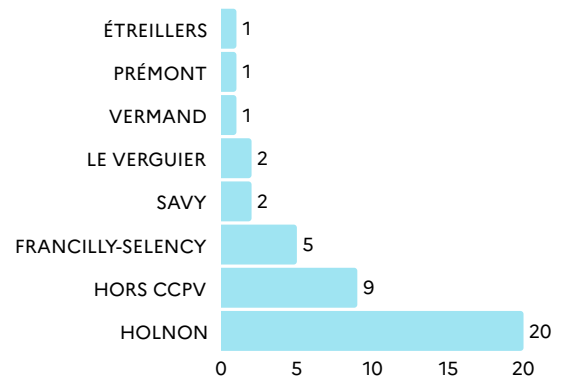
HARGICOURT

49 usagers



HOLNON

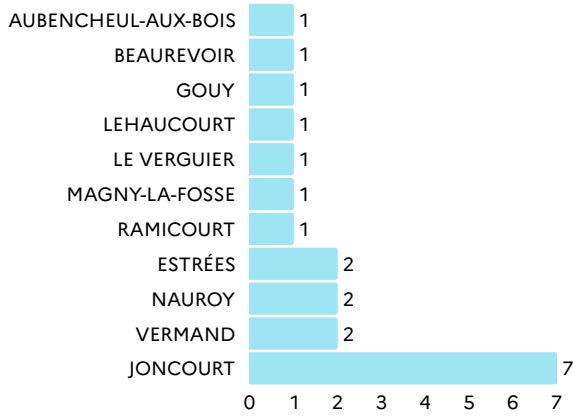
41 usagers





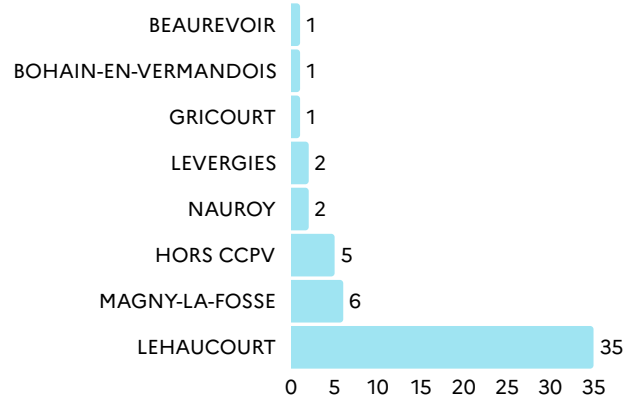
JONCOURT

20 usagers



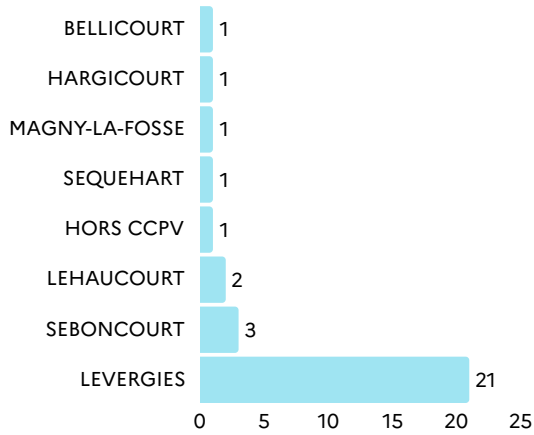
LEHAUCOURT

53 usagers



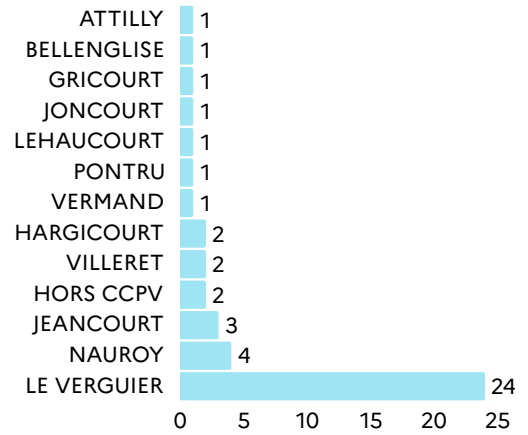
LEVERGIES

31 usagers



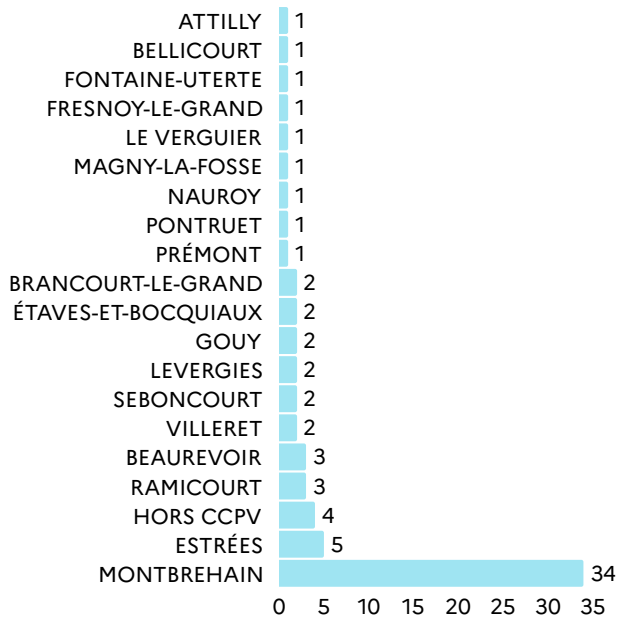
LE VERGUIER

44 usagers



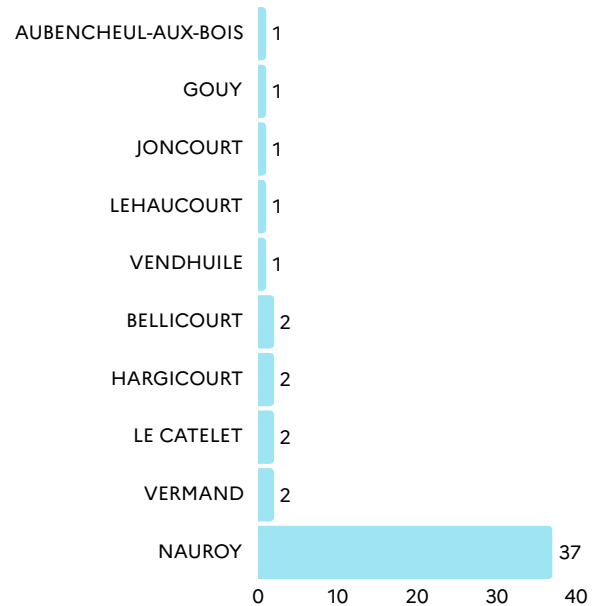
MONTBREHAIN

70 usagers



NAUROY

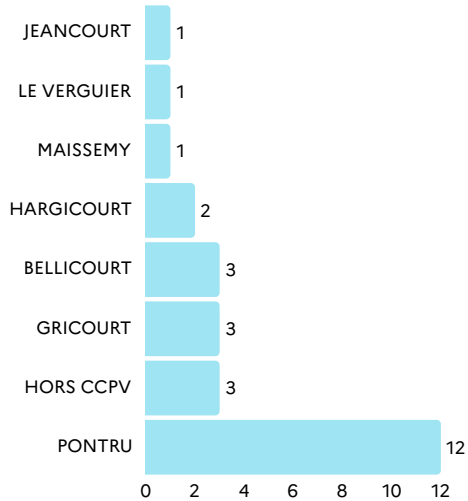
50 usagers





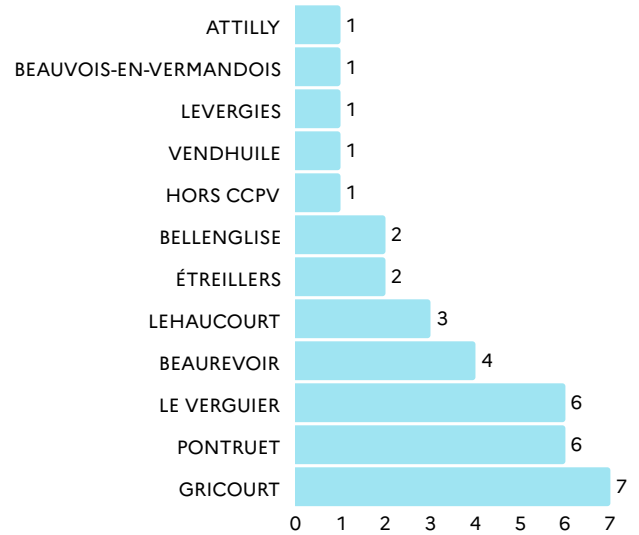
PONTRU

26 usagers



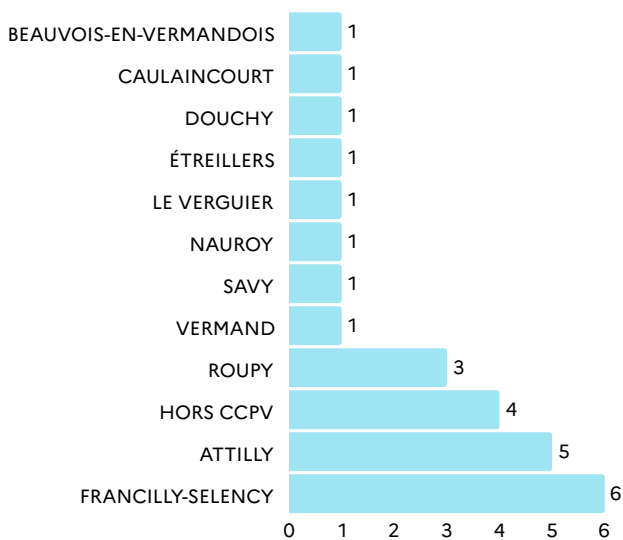
PONTRUET

35 usagers



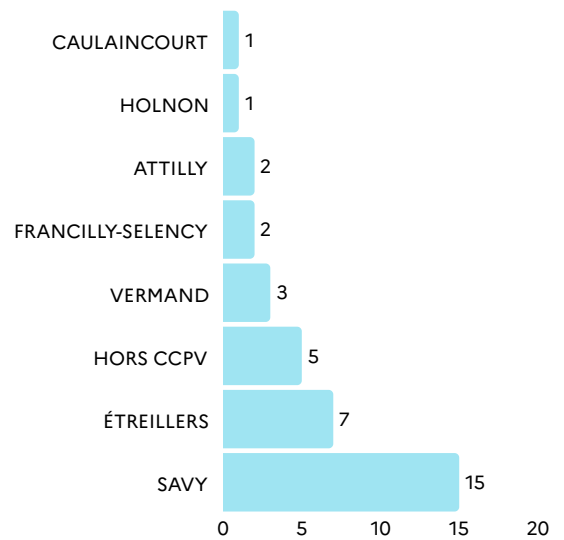
ROUPY

26 usagers



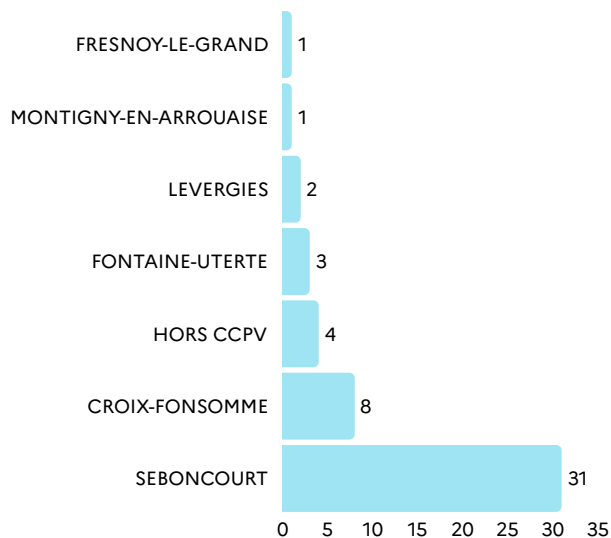
SAVY

36 usagers



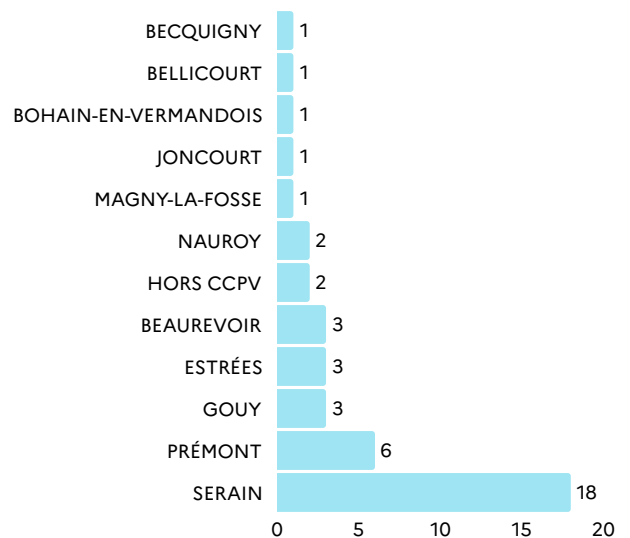
SEBONCOURT

50 usagers



SERAIN

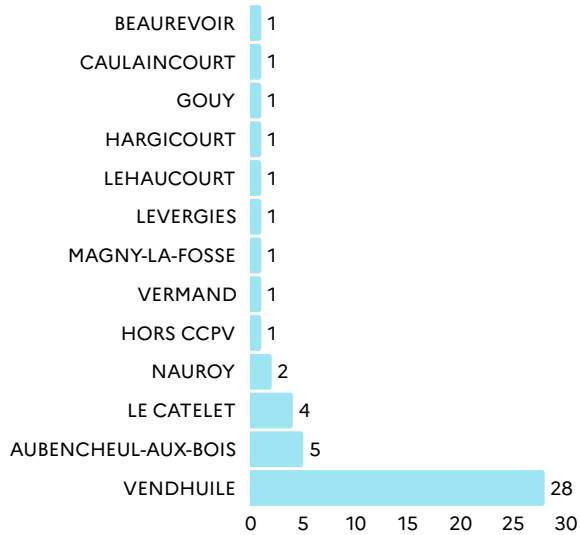
42 usagers





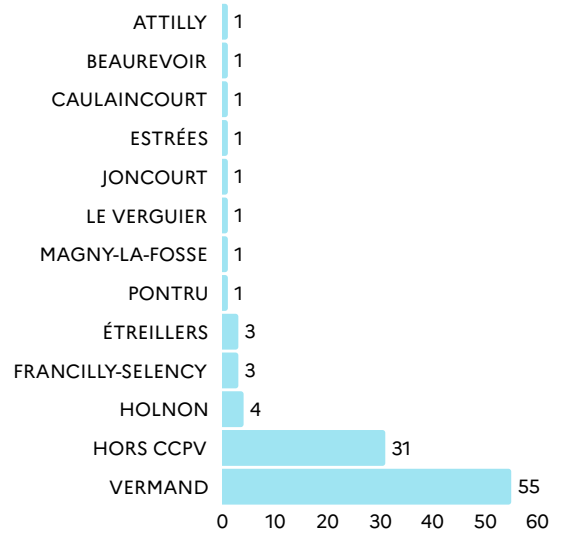
VENDHUILE

48 usagers



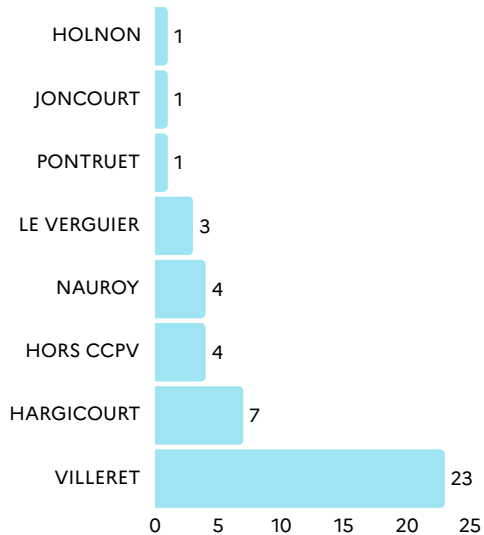
VERMAND

104 usagers



VILLERET

44 usagers



On constate que, dans la grande majorité des cas, les usagers utilisant le plus le service sont ceux provenant de la commune concernée.

De plus, on observe que la proximité des communes aux alentours est déterminante dans le choix de la permanence.



PROVENANCE DES USAGERS SUR LA STRUCTURE FIXE

COMMUNES	RÉSIDENTS	COMMUNES	RÉSIDENTS	COMMUNES	RÉSIDENTS
ATTILLY	0	FRANCILLY-SELENCY	1	NAUROY	4
AUBENCHEUL-AUX-BOIS	0	FRESNOY-LE-GRAND	435	PONTRU	0
BEAUREVOIR	18	GERMAINE	0	PONTRUET	0
BEAUVOIS-EN-VERMANDOIS	2	GOUY	1	PRÉMONT	87
BECQUIGNY	14	GRICOURT	1	RAMICOURT	3
BELLENGLISE	0	HARGICOURT	1	ROUPY	0
BELLICOURT	1	HOLNON	0	SAVY	0
BOHAIN-EN-VERMANDOIS	2 630	JEANCOURT	0	SEBONCOURT	71
BONY	0	JONCOURT	5	SEQUEHART	4
BRANCOURT-LE-GRAND	26	LANCHY	0	SERAIN	27
CAULAINCOURT	0	LE CATELET	1	TREFCON	0
CROIX-FONSOMME	8	LEHAUCOURT	6	VAUX-EN-VERMANDOIS	3
DOUCHY	0	LEMPIRE	0	VENDELLES	0
ESTRÉES	9	LEVERGIES	7	VENDHUILE	0
ÉTAVES-ET-BOCQUIAUX	32	LE VERGUIER	0	VERMAND	2
ÉTREILLERS	0	MAGNY-LA-FOSSE	5	VILLERET	0
FLUQUIÈRES	0	MAISSEMY	0	HORS CCPV	239
FONTAINE-UTERTE	2	MONTBREHAIN	23	TOTAL	3 704
FORESTE	0	MONTIGNY-EN-ARROUAISE	36		

On constate que 2 630 habitants de **BOHAIN-EN-VERMANDOIS** ont utilisé le service en 2024, soit une augmentation de 41% par rapport à l'année précédente et de 165% par rapport à 2022. Ces chiffres s'expliquent par le nombre d'habitants sur la commune mais également par la proximité du service.

La situation géographique de la structure explique également le nombre d'utilisateurs vivant hors de la Communauté de communes. En effet, la structure est située à proximité du département du Nord et de la Communauté de communes Thiérache Sambre et Oise.

Tout comme sur l'itinérance, les primo-utilisateurs sont nombreux. En effet, 1 129 utilisateurs du service étaient des primo-utilisateurs. Cette tendance est stable par rapport à l'année précédente.



**3 704 usagers
renseignés**



**162 usagers en
distantiel**



**30% de primo-
usagers**



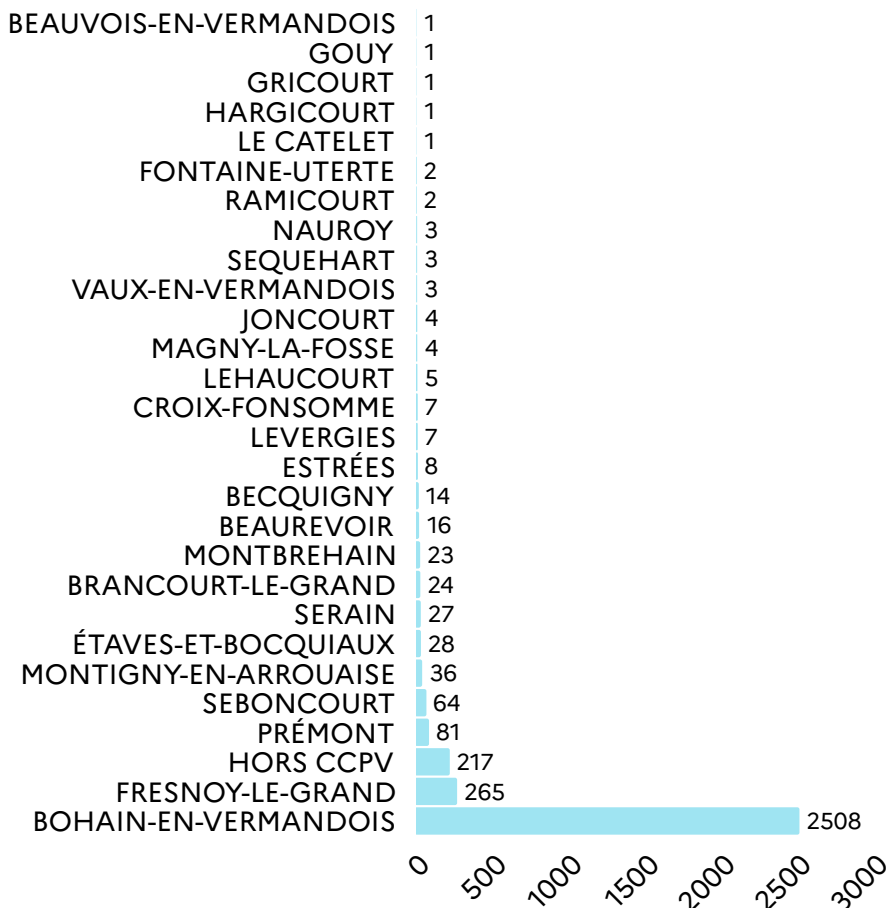
RÉPARTITION DES USAGERS SUR LES PERMANENCES DE LA STRUCTURE FIXE

On observe que la proximité de la permanence a un impact sur la provenance des usagers. En effet, sur les permanences de BOHAIN-EN-VERMANDOIS et de FRESNOY-LE-GRAND, les usagers sollicitant le plus le service sont ceux résidant dans la commune en question.



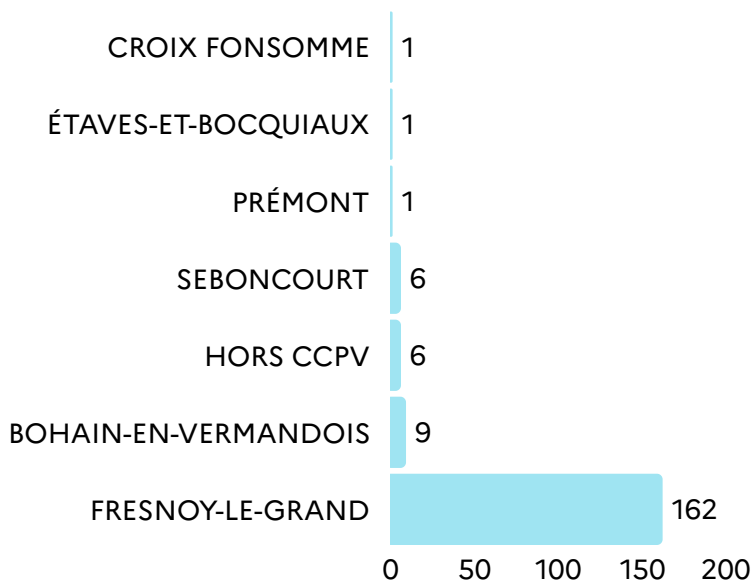
BOHAIN-EN-VERMANDOIS

3 356 usagers



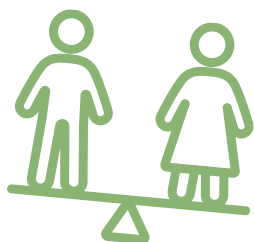
FRESNOY-LE-GRAND

186 usagers



LE PROFIL DES USAGERS SUR L'ENSEMBLE DE SERVICE

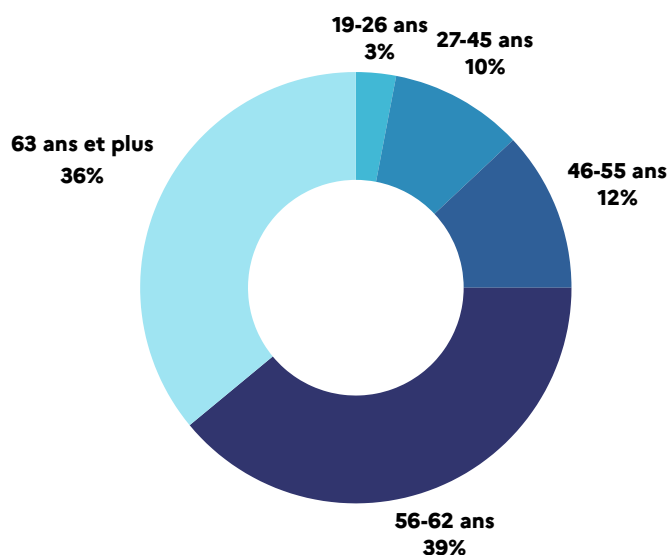
Répartition par sexe



En 2024, le service a été fréquenté par 56% de femmes et 44% d'hommes.

Les femmes utilisent plus le service que les hommes. Cette tendance s'applique aussi bien pour la structure fixe que pour la structure itinérante et ce, depuis la création du service.

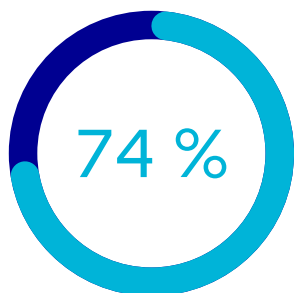
Répartition par tranche d'âge



La répartition des usagers suit une tendance similaire aux années précédentes. Cependant, la part des 56-62 ans est supérieure à celle des 63 ans et plus contrairement à l'année précédente.

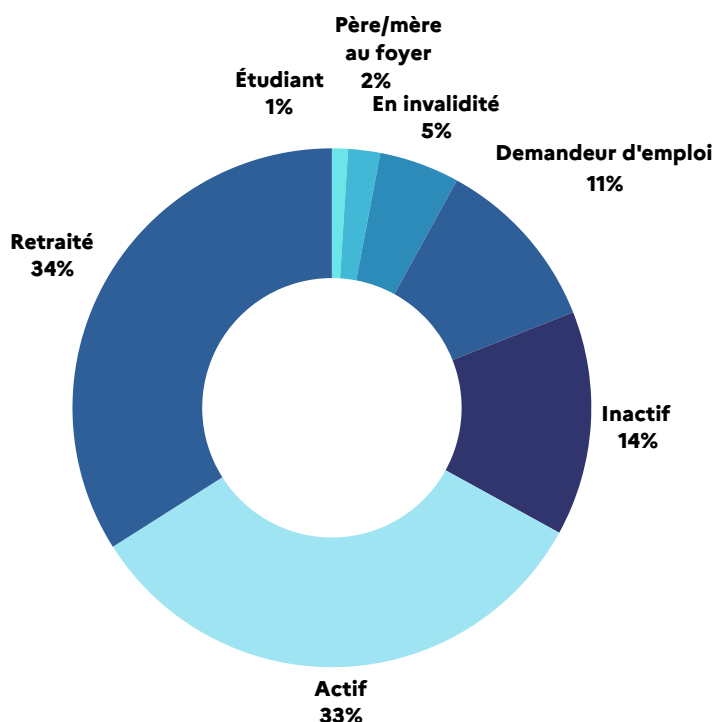
Plus globalement, depuis la création du service, les usagers âgés entre 50 ans et 60 ans sollicitent davantage le service.

La mobilité



Sur l'ensemble du service, 74% des utilisateurs sont mobiles.

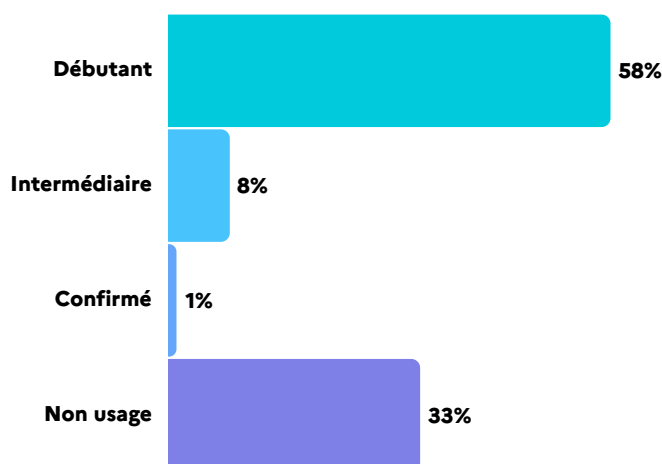
Répartition par situation professionnelle



En terme de situation professionnelle, la tendance est identique aux années précédentes.

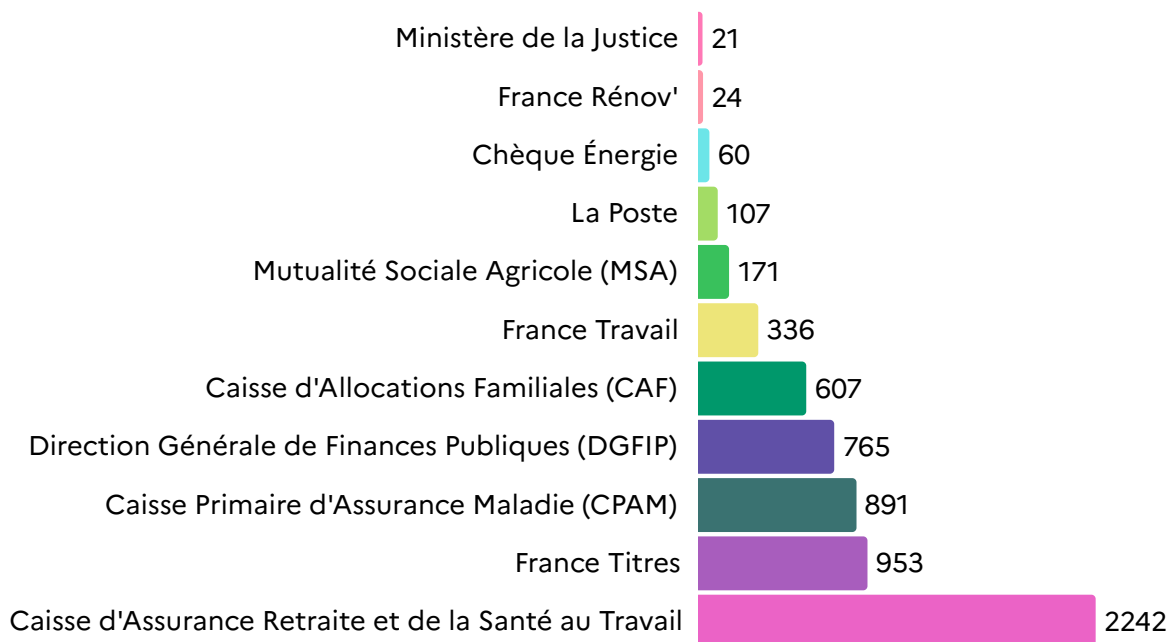
Répartition par profil numérique

On remarque une légère amélioration du niveau numérique des usagers. Le pourcentage d'usagers ne se servant pas des outils numériques est en légère baisse contrairement au pourcentage d'usagers avec un niveau intermédiaire. Cette catégorie d'usagers connaît une légère hausse par rapport à 2023.



Depuis la création de la structure fixe, des ateliers numériques ont été mis en place afin d'accompagner au mieux les usagers sur ces nouvelles technologies. Ces ateliers sont collectifs ou individuels afin de répondre au mieux aux besoins des usagers.

LES PARTENAIRES NATIONAUX



Les deux structures ont accompagné les usagers dans la réalisation de **6 177 demandes** relatives aux partenaires nationaux.

Depuis la création du service, le partenaire national le plus sollicité est la **CARSAT** avec 2 242 demandes.

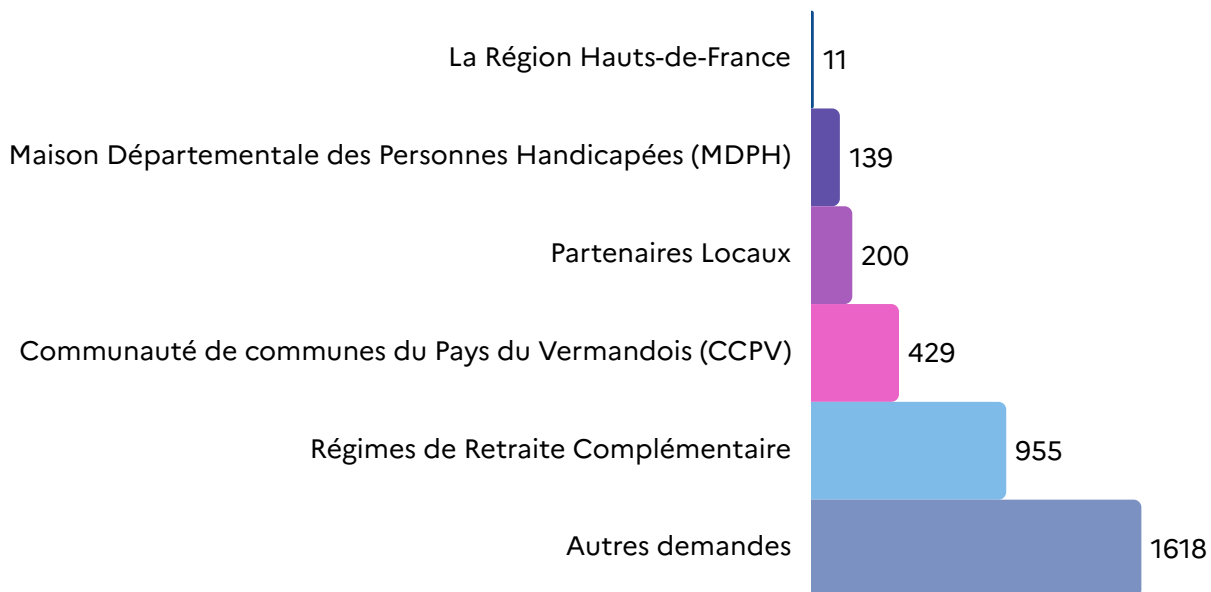
Contrairement aux années précédentes, le deuxième partenaire le plus sollicité est le **ministère de l'intérieur/France Titres** avec 953 demandes. Elles concernent essentiellement les pré-demandes de carte d'identité, l'immatriculation des véhicules ou encore les démarches liées au permis de conduire.

Enfin, on retrouve en troisième position la **CPAM** avec 891 demandes. Les usagers souhaitent être accompagnés sur la création et le déblocage des comptes AMELI, la complémentaire santé solidaire et en particulier cette année, des explications sur les franchises et les participations forfaitaires.

Le nombre de demandes est en augmentation depuis la création du service. Ces chiffres s'expliquent par la création de la structure fixe, la promotion de France services aussi bien au niveau local que national mais aussi par l'étoffement du bouquet France services.



LES AUTRES DEMARCHES



Les usagers se rendent en France services pour diverses démarches. Il s'agit d'un accompagnement sur des démarches aux thématiques variées : santé, vieillesse, retraite, énergie, logement, citoyenneté, sociale, parentalité, ...

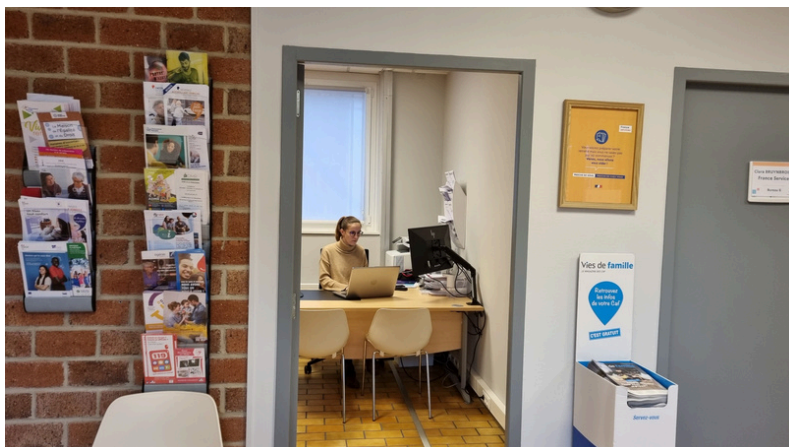
Plus d'un tiers de ces demandes ne concerne pas les partenaires nationaux. En effet, sur les 9 629 demandes, France services a accompagné les usagers sur **3 352 autres demandes**. Les agents France services aident à la réalisation des démarches comme la rédaction de courrier pour divers organismes privés ou encore la demande d'échéancier auprès des fournisseurs d'énergie par exemple. De plus, ils informent les usagers sur les aides apportées par les partenaires locaux comme l'Epide ou Devenir en Vermandois.

Malgré une augmentation des demandes, le taux moyen des « autres démarches » reste stable par rapport aux années précédentes.



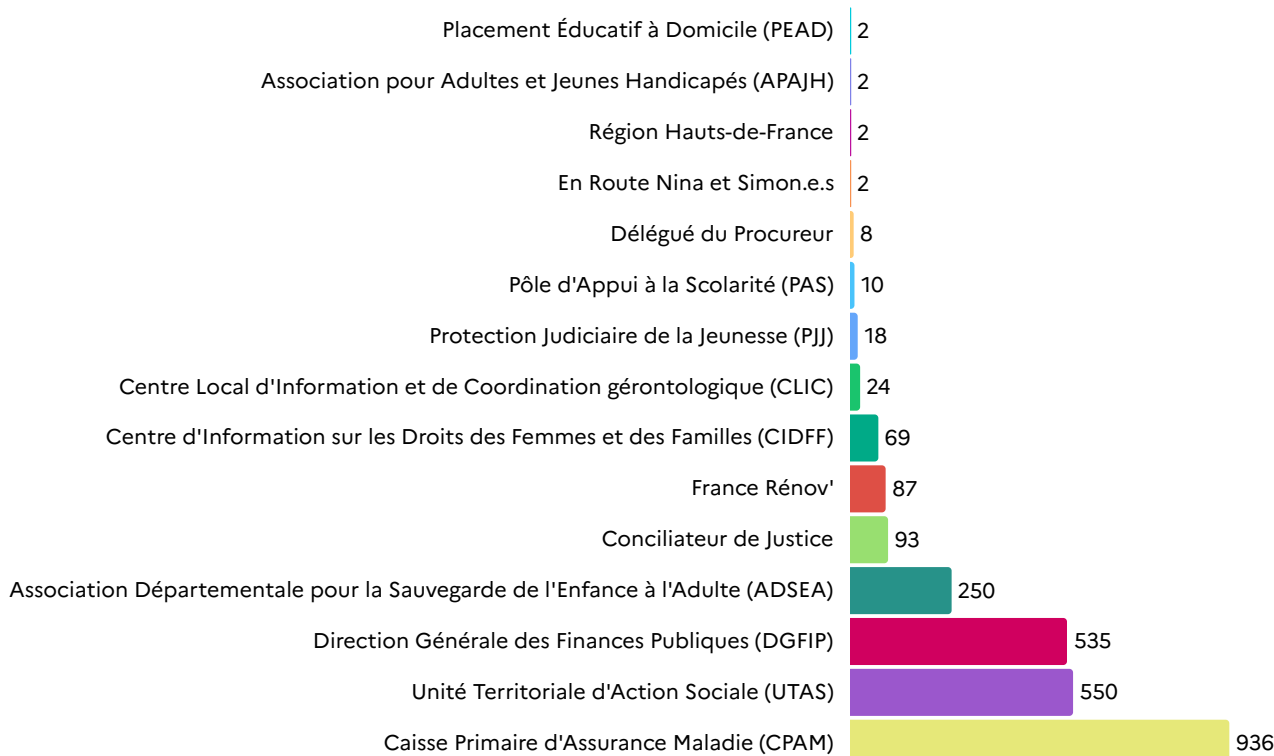
Sur ces 3 352 demandes, 429 concernent la **Communauté de communes du Pays du Vermandois** soit 15% des demandes.

On constate également que 83% des demandes concernent le service des déchets ménagers tout comme en 2023.



LES PERMANENCES DES PARTENAIRES

Fréquentation en nombre d'usagers



Dans l'objectif de remettre le service public au coeur des territoires, France services accueille des partenaires nationaux et locaux en permanence dans sa structure.

En 2024, 2 588 usagers ont été accueillis contre 921 en 2023.

Ces chiffres s'expliquent, d'une part par la présence de nouvelles permanences régulières ou occasionnelles et d'autre part, par l'impact de la proximité des services et la communication sur ces permanences.

En effet, les chiffres montrent que la **CPAM** ou bien la **DGFIP** sont de plus en plus sollicitées. La CPAM a accueilli 3 fois plus d'usagers qu'en 2023 (avril à décembre) et quant à elle, la DGFIP a accueilli 80% d'usagers en plus par rapport à l'année précédente.

On constate également que d'autres permanences attirent de plus en plus d'usagers comme le **Conciliateur de Justice**, le **CLIC** ou encore **France Rénov'**.



Fréquence des passages



Une permanence/semaine
(Hors vacances scolaires)



Une permanence/semaine
(Hors vacances scolaires)



Deux permanences/mois



Deux permanences/mois



Une permanence/mois



Une permanence/mois



Une permanence/mois



Une permanence/mois



Six permanences/semaine



Une permanence tous les
deux mois



Les permanences sont
définies au regard des
grandes périodes fiscales



Sur convocation

En plus des partenaires ayant des permanences régulières, France services accueille également des partenaires ponctuellement.

Les partenaires sollicitent la structure au grès des besoins de leurs usagers comme par exemple la Région Hauts de France, le Ministère de la Justice (Protection Judiciaire de la Jeunesse) ou encore d'autres services de partenaires déjà accueillis (le service de Protection de l'Enfance (ADSEA) ou le Placement Éducatif à Domicile (Conseil Départemental)).





**Communauté de Communes
du Pays du Vermandois**

CONTACT :

RD 1044 - Hameau de Riqueval
02420 BELLICOURT
Tél: 03.23.09.50.51

www.cc-vermandois.com