

# Comité de Pilotage 2024

## France Services GIROMAGNY

Rapport d'activité et statistiques d'accompagnement



# Vue d'ensemble des accompagnements réalisés

Les données extraites de la plateforme de suivi France Service révèlent une activité soutenue et des résultats remarquables en termes d'accompagnement des usagers. L'analyse de ces chiffres met en lumière l'efficacité du service et la satisfaction des utilisateurs qui bénéficient d'un accompagnement de qualité.

5163

Accompagnements  
réalisés

Soit une moyenne de 20,7  
accompagnements par jour  
d'ouverture

4990

Usagers accompagnés

Nombre total d'usagers ayant  
bénéficié des services

22.7%

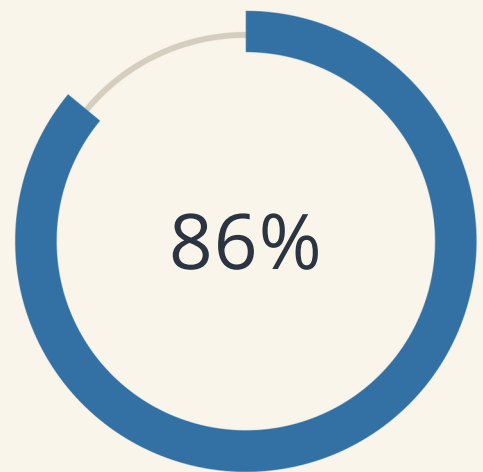
Primo-usagers

Part des nouveaux utilisateurs  
découvrant le service

## Taux de finalisation exceptionnel

Le service affiche un taux de finalisation en une seule visite de **86%**, démontrant l'efficacité de l'accompagnement proposé. Ce résultat remarquable témoigne de la qualité du service rendu et de la capacité des agents à résoudre les demandes des usagers de manière rapide et complète.

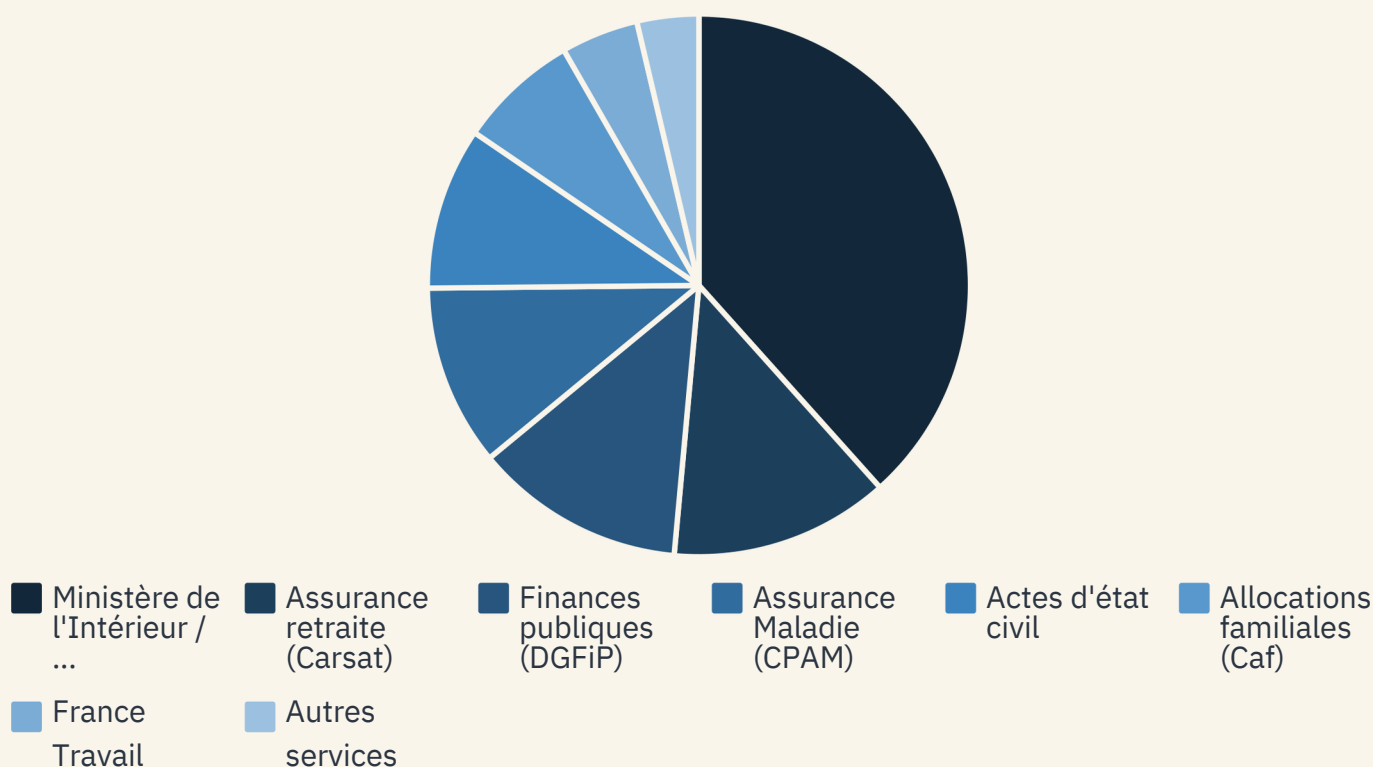
Cette performance illustre l'engagement du service à offrir une réponse adaptée et immédiate aux besoins des citoyens, minimisant ainsi les démarches multiples et optimisant le temps des usagers.



Finalisation en une visite

# Répartition des accompagnements par opérateur national

L'analyse de la répartition des accompagnements par opérateur national révèle les domaines où les usagers sollicitent le plus d'aide, mettant en lumière des besoins administratifs et sociaux prédominants. Le graphique ci-dessous illustre cette distribution.



Avec près de 38,38% des accompagnements, le **Ministère de l'Intérieur / France Titres** est de loin le service le plus sollicité. Cela souligne un besoin crucial d'assistance pour les démarches liées aux titres d'identité, permis de conduire et autres documents administratifs essentiels. Cette forte demande met en évidence la complexité perçue par les usagers pour ces types de formalités.

Les organismes de protection sociale et fiscaux, tels que l'**Assurance retraite (Carsat)**, les **Finances publiques (DGFIP)**, l'**Assurance Maladie (CPAM)** et les **Allocations familiales (Caf)**, représentent une part significative des accompagnements, totalisant environ 43,65% (13,08% + 12,56% + 10,82% + 7,19%). Cette concentration indique une forte attente des usagers pour un soutien dans la gestion de leurs droits sociaux, de leur fiscalité et de leur santé.

Les **Actes d'état civil** (9,68%) et **France Travail** (4,61%) complètent les besoins principaux. Le premier témoigne de l'importance des événements de vie (naissances, mariages, décès) nécessitant un accompagnement, tandis que le second reflète les enjeux liés à l'emploi et à l'insertion professionnelle.

Ces données révèlent que les France Services jouent un rôle indispensable en aidant les citoyens à naviguer dans un paysage administratif et social parfois complexe, en se positionnant comme un guichet unique pour des démarches variées et essentielles à la vie quotidienne des Français.



38,38%

Titre d'identité et Permis



43,65%

Protection sociale et Fiscale



9,68%

Actes d'état civil



4,61%

Emploi et Formation

# Répartition géographique des usagers

L'analyse de la provenance des usagers révèle une couverture territoriale étendue, avec une concentration significative dans certaines communes. La ville de Giromagny représente le principal bassin d'usagers avec **2039 accompagnements**, soit près de 40% du total des accompagnements réalisés. Cette prédominance s'explique par la localisation du service et la densité de population de cette commune.

Les communes environnantes constituent également une part importante de la fréquentation. Lepuix se positionne en deuxième position avec 266 accompagnements, suivie de Rougegoutte avec 212 accompagnements. Ces chiffres démontrent l'attractivité du service au-delà de la commune d'implantation et son rôle structurant pour l'ensemble du territoire.



## Giromagny

2039 accompagnements

Commune principale



## Lepuix

266 accompagnements

Deuxième commune



## Rougegoutte

212 accompagnements

Troisième commune



## Autres communes

2646 accompagnements

25 communes supplémentaires

La diversité géographique est remarquable avec **28 communes** représentées au total. Parmi les communes significatives, on note Chaux (170 accompagnements), Belfort (161 accompagnements), Vescemont (152 accompagnements) et Étueffont (128 accompagnements). Cette répartition illustre le rayonnement du service sur un territoire étendu et sa capacité à répondre aux besoins d'une population dispersée géographiquement.

### Zone urbaine principale

- Giromagny : 2039
- Belfort : 161
- Valdoie : 46

### Communes périphériques

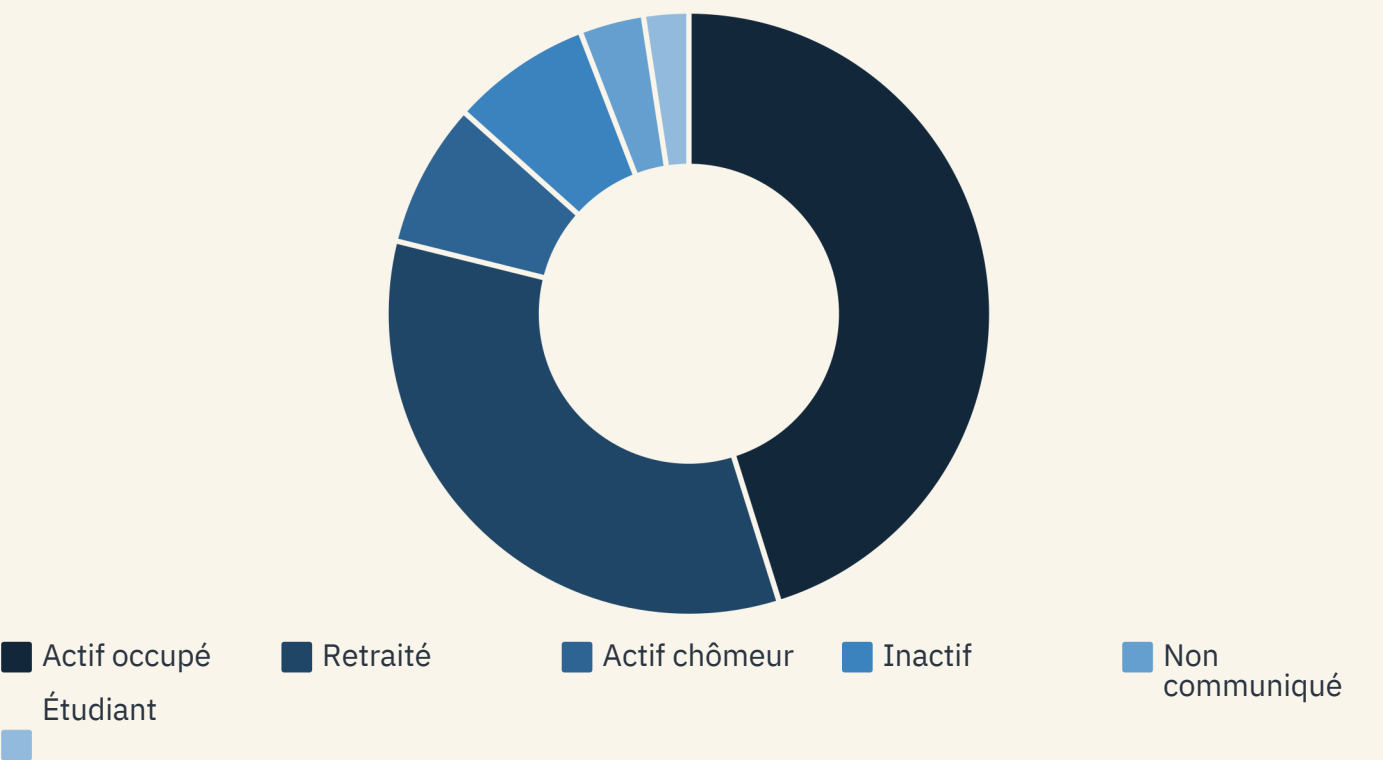
- Lepuix : 266
- Rougegoutte : 212
- Chaux : 170
- Vescemont : 152

### Communes rurales

- Étueffont : 128
- Lachapelle-sous-Chaux : 95
- Plancher-Bas : 83
- Grosmaigny : 80

# Profil d'activité des usagers

L'analyse du statut d'activité des usagers ayant accepté de répondre à cette question offre un éclairage précieux sur la typologie des personnes accompagnées. Cette segmentation permet de mieux comprendre les besoins spécifiques de chaque catégorie et d'adapter les services en conséquence.



Les **actifs occupés** constituent la catégorie la plus représentée avec 353 usagers, soit près de 47% des répondants. Cette forte proportion démontre que le service répond aux besoins des personnes en activité professionnelle qui recherchent un accompagnement efficace pour leurs démarches administratives, souvent contraintes par des horaires de travail.

### Actifs occupés

353 usagers en activité professionnelle recherchant un accompagnement pour leurs démarches administratives

### Retraités

263 personnes retraitées représentant 35% des usagers, une population importante nécessitant un accompagnement adapté

### Demandeurs d'emploi

59 actifs en recherche d'emploi bénéficiant d'un soutien dans leurs démarches professionnelles et administratives

Les **retraités** représentent la deuxième catégorie avec 263 usagers (35% des répondants). Cette population, souvent confrontée à des démarches administratives complexes liées à leur situation, trouve dans France Service un accompagnement personnalisé et adapté à leurs besoins spécifiques.

Les autres catégories incluent 59 actifs en situation de chômage, 57 personnes inactives, 17 étudiants, et

# Répartition démographique par âge et sexe

L'analyse de la répartition des usagers par tranches d'âge et par sexe offre une vision complète de la

démographie du service. Cette segmentation permet d'identifier les populations les plus utilisatrices et d'adapter l'offre de services aux besoins spécifiques de chaque groupe démographique.

## Diversité générationnelle

Le service accueille des usagers de tous âges, reflétant sa vocation à servir l'ensemble de la population. La répartition par tranches d'âge révèle des tendances intéressantes quant aux besoins d'accompagnement selon les générations.

Les données montrent une utilisation significative par les populations actives et seniors, confirmant le rôle essentiel du service dans l'accompagnement des démarches administratives tout au long de la vie.



### Jeunes adultes

Premiers pas dans les démarches administratives

### Seniors

Accompagnement retraite et démarches spécifiques



La dimension du genre dans l'utilisation du service apporte également des informations précieuses. La répartition entre hommes et femmes permet de comprendre si certaines démarches sont plus spécifiquement recherchées par l'un ou l'autre sexe, et d'adapter la communication et l'accompagnement en conséquence.



**Accessibilité universelle** : La diversité des profils démographiques confirme que France Service remplit pleinement sa mission de service public accessible à tous, sans distinction