Année 2024

France services

Liberté
Égalité
Fraternité

Rapport d'activité France Services Escale 4C

France Services Escale 4C
33 Promenade de L'AUTAN
81170 LES CABANNES

Tel : 05.63.56.11.98
franceserviceslescabannes@gmail.com

Espace Services Communication Animations Loisirs Echanges
L'ESCALE
EVS Espace de Vie Sociale de l'ESCALE 4C
France Services Proche de vous au quotidien
CONSEILLER NUMÉRIQUE France services
info jeunes

Politique publique pilotée par agence nationale de la cohésion des territoires
Avec le soutien de Direction interministérielle du numérique
Partenaires nationaux
Finances publiques
Allocations familiales
L'Assurance Maladie
L'assurance retraite
France Titres
France Travail
Communauté de Communes du Cordais et du Causse
La Poste
msa santé famille retraite services
point-justice informer, orienter, aider
Agence nationale de l'habitat
Ministère de la Transition énergétique

Communauté de Communes du Cordais et du Causse

PRÉFET DU TARN
Liberté
Égalité
Fraternité

agence nationale de la cohésion des territoires

BANQUE des TERRITOIRES | Caisse des Dépôts GROUPE

France services

Liberté
Égalité
Fraternité



Sommaire

LE PORTEUR ---------- 3
NOTRE HISTOIRE ---------- 4
L'ÉQUIPE ---------- 5
NOTRE FONCTIONNEMENT ---------- 6
INSTANCES DIRIGEANTES ---------- 7
LE BUDGET ---------- 8
PARTENAIRES ET ACTIVITÉS ---------- 11
NATIONAUX ---------- 12
LOCAUX ---------- 13
L'ACTIVITÉ ---------- 14
FOCUS SUR ---------- 17
LES PERPECTIVES ---------- 18



Le Porteur

LA COMMUNAUTÉ DE COMMUNE DU CORDAIS ET DU CAUSSE

Siège social



La Communauté de Communes du Cordais et du Causse (4C) a été créée le 1er janvier 2013.
Elle est l'aboutissement de la fusion de deux intercommunalités et de l'adjonction de plusieurs communes jusqu'à constituer un ensemble institutionnel homogène de 25 communes.

Son siège social de la 4C se situe : 33, promenade de l'Autan 81170 Les Cabannes.

La 4C se situe au carrefour de villes attractives périphériques :

Albi, Gaillac, Villefranche de Rouergue, Carmaux et Montauban.

Le territoire



Les compétences de la 4C





Petites villes de demain

Notre Histoire

QUELQUES DATES ...

2016

CRÉATION DE L'ESCALE

La collectivité décide de créer et de gérer une Maison de Services Au Public (MSAP), à laquelle fut associé un Espace de Vie Sociale.
Ces services sont regroupés au sein d'une nouvelle structure nommée L'ESCALE.

2020

LABELLISATION

Notre MSAP est labélisée France Services et une convention est signée avec les 9 partenaires nationaux.

2021

INAUGURATION EN PRÉSENCE DU MINISTRE DE LA RURALITÉ

Le 29 avril 2021, Mr Joël GIRAUD Ministre de la Ruralité se joint aux élus et au Président de la collectivité pour l'inauguration.

2023

EN ÉVOLUTION

Intégration d'une Conseillère Numérique et changement d'appellation pour les agents France Services qui deviennent : Conseillers France Services.

2024

Classement à la quatrième place au niveau national selon le recueil de satisfaction (pour le mois de février).

L'Équipe

SA FORCE : L'UNITÉ



KARINE BOUSQUIÉ
RESPONSABLE ET
CONSEILLÈRE FRANCE SERVICES



SOPHIE JUAN
CONSEILLÈRE FRANCE SERVICES



LOUISE SOURICE
CONSEILLÈRE NUMÉRIQUE



ISABELLE PERECHODOR
RESPONSABLE E.V.S

Notre Fonctionnement

POUR UN SERVICE PUBLIC DE QUALITE

Deux conseillères France Services assurent un accueil quotidien, conformément au cahier des charges France Services, en matière d'information, d'accès au droit, de conseils et d'accompagnement pour toutes les démarches administratives du quotidien :

- Karine BOUSQUIE (35 h/ETP) Responsable du Service et Conseillère France Services,
- Sophie JUAN (35h/ETP) Conseillère France Services.

Une Conseillère numérique France Services :

- Louise SOURICE, (35h/ETP) accompagne les usagers dans la prise en main de l'outil numérique et informatique. Elle se déplace sur tout le territoire.

Les Conseillères France Services bénéficient tout au long de l'année de formations proposées par l'ensemble des partenaires et du CNFPT, en présentiel ou sous forme de vidéos conférences permettant l'échange de bonnes pratiques, l'acquisition et l'actualisation des connaissances des droits en vigueur et des plateformes administratives.

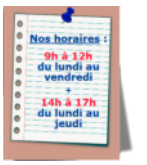
Nous avons voulu un espace agréable et convivial, offrant :

- Un accueil, une écoute et des conseils de qualité, adaptés à chaque situation,
- Un accompagnement individuel et confidentiel dans un bureau de confidentialité dédié pour les démarches administratives, le suivi et la résolution de problématiques liées à des dossiers bloqués ou en suspens,
- L'Agence Postale Communale ouverte du lundi au vendredi, de 9h à 12h,
- Un espace numérique avec la possibilité d'imprimer, scanner et photocopier,
- Des permanences assurées par nos partenaires.





L'offre de France Services est diversifiée et complémentaire des actions de l'Espace de Vie Sociale, permettant ainsi une transversalité et une complémentarité.



Instances Dirigeantes

UNE POLITIQUE PUBLIQUE POUR LE RETOUR DU SERVICE PUBLIC AU COEUR DES TERRITOIRES

1 LA PRÉFECTURE DU TARN

Madame Annabelle RAVNI Sous-Préfète et Secrétaire Générale Adjointe en charge du programme France Services et Monsieur Thomas ALBY Chef Du Pôle France Services. Sous Préfecture de Castres.

2 LE PRÉSIDENT DE LA 4C

Monsieur Bernard ANDRIEU Président. Madame Evelyne BOUSQUET, Directrice Générale des Services et Madame Rebecca ETIEVANT Directrice Générale des Services.

3 LE VICE-PRÉSIDENT DES R.H.

Monsieur Philippe WOILLEZ Vice-Président, en charge de la Stratégie, des Ressources Humaines, du Patrimoine.

4 LA VICE-PRÉSIDENTE DE L'ACTION SOCIALE

Madame Caroline BREUILLARD Vice-Présidente, en charge de l'Habitat, de l'Enfance Jeunesse et de l'Action Sociale.

PRÉFET DU TARN
Liberté Égalité Fraternité

agence nationale de la cohésion des territoires

BANQUE des TERRITOIRES | Caisse des Dépôts GROUPE

Le Budget

Quatre Sources de Financement

L'ÉTAT
Participation de **40 %** via le FNADT
(le Fonds National d'Aménagement et du Développement des Territoires).

LA 4C
Participation à hauteur de **43 %**

LA POSTE
Participation à hauteur de **14 %**

LES USAGERS
Achats divers ,
(reliures, plastifications, photocopies pour loisirs)
soit **3 %**

La comptabilité est assurée par Madame Évelyne GARRES en charge du Budget de l'Escale.
La communication est assurée par Madame CALMÈS Sylvie.

Le Budget

LES PRODUITS

	PRODUITS (en Euros)	France Services 2020		France Services 2021		France Services 2022		France Services 2023		France Services 2024
70	**PRODUITS DE FONCTIONNEMENT**	**2 806,26**		**3 971,74 €**		**2 520,41 €**		**4 232,55 €**		**3 434,85**
70642	Participation des usagers non déductibles de la PS	2 806,26	4%	3 971,74 €	6%	2 520,41 €	3%	4 232,55 €	4%	3 434,85
74	**SUBVENTIONS**	**68 356,97**		**62 707,96 €**		**86 885,25 €**		**96 641,51 €**		**108 693,83**
741	Subventions et prestations de services Etat	30 000,00	42%	30 000,00 €	45%	30 000,00 €	33%	35 000,00 €	34%	45 000,00
744	Poste	15 314,00	22%	14 136,00 €	21%	14 508,00 €	16%	15 408,00 €	15%	16 020,00
746	Subvention exploitation et prestations 4C	23 042,97	32%	18 571,96 €	28%	42 377,25 €	47%	46 233,51 €	46%	47 673,83
75	**PRODUITS DE GESTION**	**0,00**		**0,00 €**		**0,00 €**				**0,00**
Adhésions										
Majorations "hors commune"										
76	**PRODUITS FINANCIERS**	**0,00**		**0,00 €**		**0,00 €**				**0,00**
Préciser :										
Préciser :										
77	**PRODUITS EXCEPTIONNELS**									
Quote-part des subventions d'investissement virée au résultat										
Préciser :										
78	**REPRISE SUR AMORTISSEMENTS, DEPRECIAT°ET PROVIS°**	**1062,00**		**1 062,00 €**		**862,00 €**		**870,60 €**		**0,00**
Reprise sur amortissement et provisions		1 062,00		1 062,00 €		862,00 €	1%	870,60 €	1%	
Préciser :										
79	**TRANSFERTS DE CHARGES**	**0,00**		**502,43 €**						**0,00**
Remboursement Formations										
Remboursement indemnités journalières										
Annulation paiement de factures 2020, solde subvention RAM				502,43 €						
87	**CONTREPARTIE DES CONTRIBUTIONS VOLONTAIRES**									**0,00**
Concours gratuit de la commune (1)										
Concours gratuit de l'EPCI (1)										
Concours gratuit par autre entité - Préciser (1)										
TOTAL DES PRODUITS		**72 225,23**	100%	**67 182,13 €**	100%	**90 267,66 €**	100%	**101 744,66 €**	100%	**112 128,68**

Le budget France services s'appuie sur 4 sources de financement pour le fonctionnement de ses services ainsi que ceux de l'Agence Postale Communale :

⇒ La participation de l'Etat : 40% pour l'année 2024
via le **Fond National d'Aménagement et du développement du territoire (FNADT)**
L'arrêté préfectoral du 27/06/2024 portant attribution de subventions pour l'exercice 2024 à France Services de l'Escale a été modifié par l'attribution d'une bonification de 5000 € pour les espacesFrance services situés en zone France Ruralités Revitalisation.

⇒ La participation de la Poste : 14% de part du budget 2024

⇒ La participation des usagers : 3% de part du budget

Le Budget

LES CHARGES

	PRODUITS (en Euros)	France Services 2020		France Services 2021		France Services 2022		France Services 2023		France Services 2024
70	**PRODUITS DE FONCTIONNEMENT**	**2 806,26**		**3 971,74 €**		**2 520,41 €**		**4 232,55 €**		**3 434,85**
70642	Participation des usagers non déductibles de la PS	2 806,26	4%	3 971,74 €	6%	2 520,41 €	3%	4 232,55 €	4%	3 434,85
74	**SUBVENTIONS**	**68 356,97**		**62 707,96 €**		**86 885,25 €**		**96 641,51 €**		**108 693,83**
741	Subventions et prestations de services Etat	30 000,00	42%	30 000,00 €	45%	30 000,00 €	33%	35 000,00 €	34%	45 000,00
744	Poste	15 314,00	22%	14 136,00 €	21%	14 508,00 €	16%	15 408,00 €	15%	16 020,00
746	Subvention exploitation et prestations 4C	23 042,97	32%	18 571,96 €	28%	42 377,25 €	47%	46 233,51 €	46%	47 673,83
75	**PRODUITS DE GESTION**	**0,00**		**0,00 €**		**0,00 €**				**0,00**
Adhésions										
Majorations "hors commune"										
76	**PRODUITS FINANCIERS**	**0,00**		**0,00 €**		**0,00 €**				**0,00**
Préciser :										
Préciser :										
77	**PRODUITS EXCEPTIONNELS**									
Quote-part des subventions d'investissement virée au résultat										
Préciser :										
78	**REPRISE SUR AMORTISSEMENTS, DEPRECIAT°ET PROVIS°**	**1062,00**		**1 062,00 €**		**862,00 €**		**870,60 €**		**0,00**
Reprise sur amortissement et provisions		1 062,00		1 062,00 €		862,00 €	1%	870,60 €	1%	
Préciser :										
79	**TRANSFERTS DE CHARGES**	**0,00**		**502,43 €**						**0,00**
Remboursement Formations										
Remboursement indemnités journalières										
Annulation paiement de factures 2020, solde subvention RAM				502,43 €						
87	**CONTREPARTIE DES CONTRIBUTIONS VOLONTAIRES**									**0,00**
Concours gratuit de la commune (1)										
Concours gratuit de l'EPCI (1)										
Concours gratuit par autre entité - Préciser (1)										
TOTAL DES PRODUITS		**72 225,23**	100%	**67 182,13 €**	100%	**90 267,66 €**	100%	**101 744,66 €**	100%	**112 128,68**

Le budget France services s'appuie sur 4 sources de financement pour le fonctionnement de ses services ainsi que ceux de l'Agence Postale Communale :

⇒ La participation de l'Etat : 40% pour l'année 2024
via le **Fond National d'Aménagement et du développement du territoire (FNADT)**
L'arrêté préfectoral du 27/06/2024 portant attribution de subventions pour l'exercice 2024 à France Services de l'Escale a été modifié par l'attribution d'une bonification de 5000 € pour les espacesFrance services situés en zone France Ruralités Revitalisation.

⇒ La participation de la Poste : 14% de part du budget 2024

⇒ La participation des usagers : 3% de part du budget

Nos partenaires et l'activité

Agir Pour Un Service Public de Qualité à Visage Humain



Nos Partenaires

LES PARTENAIRES NATIONAUX DU BOUQUET

Partenaire		Référent	Fréquence	Contact Direct	Demande des usagers		
					Info/ Conseil/ Aide	Accompagnement en ligne	RDV *
	PREFECTURE DU TARN	Mr ALBY		x	x	x	
	DDFIP Tarn	Mme SEGUELA Mr BUISSON	Durant la campagne de déclaration des revenus et selon les besoins.	x	x	x	x
	LA POSTE	Mme LACHAUX	Personnel postier journalier	x	x		
	FRANCE TRAVAIL	Mme LAINE	Job dating réguliers	x	x	x	x
	CAF	Mme GHORIFA	-	x	x	x	x
	MSA	Mme GOMEZ Mme BOUSQUET Mme GRANDET	En fonction de la demande. Sur rendez-vous	x	x	x	x
	CARSAT	Mme BONICEL	-	-	x		
	POINT JUSTICE	Mme SENAUX-OCHOA	Sur rendez-vous	x	x		x
	FRANCE TITRES	-	-	plateforme	x	x	
	CPAM	Mr DELMAS	-	x	x	x	
	Ma Prim'Rénov Ma Prim'Adapt	Tarn Rénov Occitanie	En fonction de la demande.	x	x	x	
	CHÈQUE ÉNERGIE	-	-	x	x	x	

Nos Partenaires

LES PARTENAIRES LOCAUX

Partenaire		Interlocuteur	Permanence	Contact Direct	Formation suivie	Demandes des usagers		
						Info/ Conseil/ Aide dossier	Accompagnement en ligne	Rdv
	Mission Jeunes	Stéphane BLANC	1 mercredi par mois	x		x		x
	Maison de l'Autonomie	Patricia SALVETAT	1 fois par mois	x	x	x	x	x
	Le Département	Mmes VANDERSTRAETETEN et BOUISSOU	Tous les mardis	x		x		x
	Protection Maternelle et Infantile	IDE Puéricultrice	Une fois par trimestre	x	x	x		x
	L'UDAF	Michaëlle BOTT	Sur RDV pour tout problème de surendettement et conseils budget	x		x		x
	Restos du Cœur	Michel MENARD	Tous les vendredis matin	x		x		x
	Les Opticiens Mobiles	Céline CASTELLA-BARRIA	1 mercredi par mois	x		x		x
	Infos Jeunes	Nathalie DOUSSOT-IZARN	Les mercredis	x				x
	Paroles de Femmes	Céline ROUCOLLE	Une fois par mois	x	x	x		x

En plus de nos partenaires nationaux, nos partenaires locaux complètent l'offre de services pour répondre à un besoin spécifique au plus près des besoins et des situations de vie des usagers du territoire.

Ces institutions répondent ainsi à des besoins de proximité et de part leur connaissance du territoire et de sa population, apportent un accompagnement adapté à des situations parfois complexes ou difficiles.

Les Assistantes Sociales du Département, la Mission Jeunes et Les Restos du Cœurs sont les plus sollicités.

Viennent ensuite : la Maison de l'Autonomie, les Opticiens Mobiles et le nouveau partenaire, Paroles de Femmes.

L'Activité

LES CHIFFRES CLÉS 2024

90 % des démarches sont finalisées en un seul rendez-vous.

France Services
Proche de vous au quotidien

5040
USAGERS FS comptabilisés sur l'année

7360
ACCOMPAGNEMENTS France Services

CONSEILLER NUMÉRIQUE

plus

1300
USAGERS ACCOMPAGNES SUR LE NUMÉRIQUES

DONT :

15 %
de nouveaux usagers

LES PRINCIPAUX PUBLICS AYANT POUSSÉ LA PORTE DE FRANCE SERVICES :

Age	Pourcentage
65 ans et +	41 %
entre 56 et 64	25 %
entre 45 et 55	23 %
entre 25 et 44	11 %

Femmes : 66 %

Hommes : 34 %

L'Activité

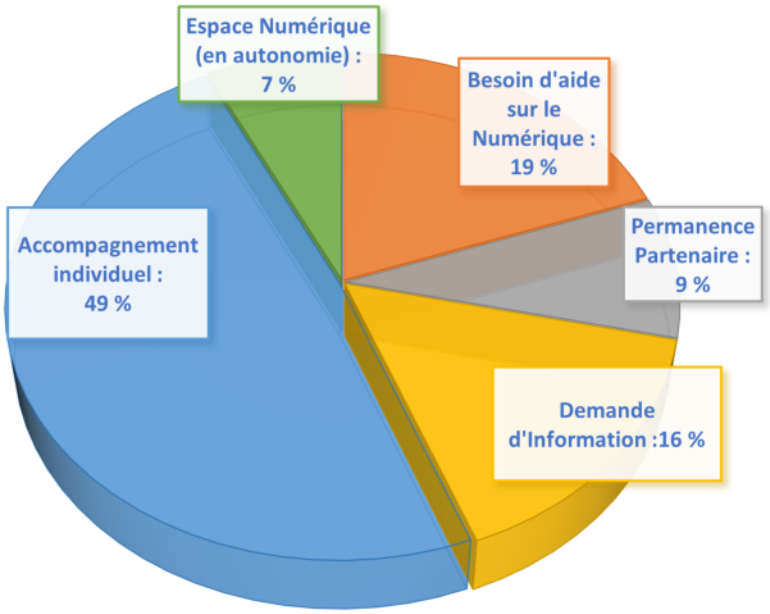
MOTIF DE VENUE DES HABITANTS

Notre vocation est d'aider les ménages, les familles monoparentales ainsi que les personnes seules et notamment les plus vulnérables à bénéficier d'un accompagnement personnalisé à visage humain et de qualité dans les démarches du quotidien.
La dématérialisation croissante des procédures administratives entraîne une difficulté accrue, voire bien souvent l'impossibilité pour le public de pouvoir s'adresser à un interlocuteur physique.
Cet éloignement des services publics a un impact sur l'accès aux droits et créer une inégalité entre les personnes à l'aise avec le numérique et celles qui ne le sont pas.
Il peut aggraver une situation déjà fragile chez certains usagers et suscite aussi de l'anxiété.

Notre France Services est désormais bien ancré sur le territoire, avec un bouquet de services de plus en plus connu grâce aux campagnes nationales, au bouche-à-oreille, à notre lettre d'info mensuelle, à notre communication via les réseaux sociaux de la 4C (Facebook, Instagram), à l'application Panneau Pocket, au bulletin intercommunal de la 4C "Ensemble", ainsi qu'à la qualité du service et de l'accueil.

Les usagers ont désormais le réflexe de franchir notre porte pour divers besoins :

- Réaliser des démarches administratives courantes : demander des conseils, des éclaircissements concernant des courriers reçus, demander un droit ou récupérer un droit bloqué ou annulé. A chaque fois que cela est possible, l'usager sera pris en charge directement dans le cas contraire, nous lui proposons un rendez-vous.
- Obtenir de l'aide ou prendre rendez-vous avec la Conseillère Numérique,
- Accéder à un ordinateur en libre-service (espace numérique), effectuer des scans, des photocopies…
- Venir pour un rendez-vous pris avec un partenaire.

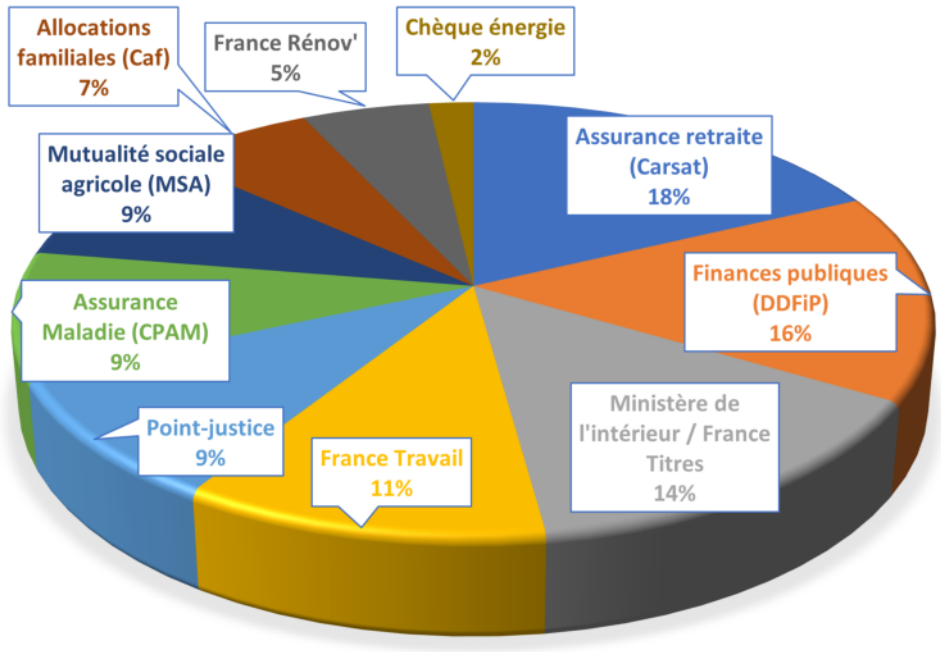


CÔTÉ PARTENAIRES NATIONAUX

En 2024, Les thématiques qui suscitent le plus de demandes sont :

La Carsat, 18 % : demande de création d'un espace en ligne, demande de retraite personnelle, de retraite de réversion, du minimum vieillesse, de mise à jour du relevé de carrière...
Les Finances Publiques, 16 % : demande d'aide pour la déclaration d'impôts sur le revenu, d'explication de l'impôt fonciers, d'ouverture espace en ligne, d'impression d'avis d'impôts...
Puis, **Le Ministère de l'intérieur** (France Titre), **14 %** : demande d'immatriculation d'un véhicule, de pré demande de titre identité, de permis de conduire, de modification de carte grise...
Ensuite, viennent :
France Travail, 11 % : demande d'inscription en ligne, d'actualisation, de rétablissement d'un droit suspendu...
Le Point Justice, 9 % : demande de rdv auprès d'un juriste, demande d'aide juridictionnelle...
L'Assurance Maladie 9 % : demande de complémentaire santé solidaire, de carte vitale, de création de l'espace santé, du compte Améli...
La MSA, 9% : demande de retraite personnelle, de rendez-vous avec un conseiller...
La CAF, 7 % : demande de Rsa, d'aide au logement, d'aide à la déclaration trimestrielle...
Enfin, les 2 partenaires ayant intégrés France Services l'année dernière sont encore peu connus, ce qui explique le pourcentage de demandes inférieur par rapport aux autres partenaires :
France Renov, 5 % : demande de constitution de dossier et du dépôt "Ma Prim Renov", demande de Certificat d'Économie d'énergie (CEE), de relance en cas de retard de paiement de la prime, de création de compte en ligne et assurer le suivi.
Le Chèque Énergie, 2 % : Demande sur les critères d'attribution, la réclamation ou l'utilisation du chèque énergie.

Pour information, l'année dernière, les 5 opérateurs les plus demandés sont :
Le Ministère de l'Intérieur (France Titre) avec 21 % des demandes , Les finances Publiques : 19 % la Carsat : 14 % puis l'Assurance Maladie : 12 % et France Travail avec 12 %.



Le taux de fréquentation pour :

LA POSTE

est de 72 %
Envoi de courriers, retrait d'espèces, achat de timbres.

Focus Sur...

LE NUMÉRIQUE, L'ITINÉRANCE ET LES RENCONTRES RÉGIONALES



VERS L'AUTONOMIE NUMÉRIQUE

En accompagnement individuel ou en atelier collectif, les usagers sont accompagnés vers l'autonomie dans l'usage du numérique.
Ils peuvent ainsi accéder aux services essentiels et maintenir des liens sociaux en toute sécurité.



FRANCE SERVICES ET L'E.V.S AU CONTACT DES HABITANTS

"L'Aller Vers" de France Services et de l'EVS : pour atteindre les usagers isolés socialement et géographiquement.
Échanges et accompagnements administratifs ont permis d'établir un premier contact.
Cette année l'itinérance a débuté avec des permanences à la mairie de Donnazac un mercredi sur deux.



LE PARTAGE D'EXPÉRIENCE

Les Rencontres régionales sont l'occasion d'échanger avec nos pairs et les opérateurs nationaux.
Par le biais d'ateliers thématiques nous avons pu aborder plusieurs sujets et enrichir notre pratique professionnelle.

Les Perspectives 2025

S'INSCRIRE DANS LA DURÉE AVEC UNE OFFRE DE SERVICES AU PLUS PRÈS DES BESOINS DU PUBLIC DU TERRITOIRE

1

L'urssaf rejoint France Service au 1er janvier 2025

- Pour les Particuliers Employeurs
- Pour les Salariés des Particuliers Employeurs
- Pour les Auto-Entrepreneurs.

2



Nous porter candidat pour le déploiement d'un **dispositif de recueil.** Plus simple et plus pratique pour l'usager qui pourra ainsi en un seul rendez-vous et sans déplacement supplémentaire, effectuer sa demande de titre d'identité dans son intégralité.

3



Intégrer l'Union Fédérale des Consommateurs pour informer les usagers sur leur droits, les conseiller, les défendre.
Une permanence gratuite, un mercredi par mois avec ou sans rendez-vous sera assurée dans nos locaux.



RÉPUBLIQUE FRANÇAISE
Liberté
Égalité
Fraternité

France services

Communauté de Communes du Cordais et du Causse

25
France services

dans le département du Tarn (81)

au 8 décembre 2023

- Commune dotée en France services*
- Autoroute
- Autre route principale
- Préfecture
- Sous-préfecture

*les bus ne sont pas représentés sur la carte

Retrouvez les informations sur la France services la plus proche de chez vous en vous rendant sur
france-services.gouv.fr

Sources : ANCT 12/2023 ; IGN ©Admin Express COG 2023 ©BDCARTO • Réalisation : Cartographie PADT ANCT 12/2023



