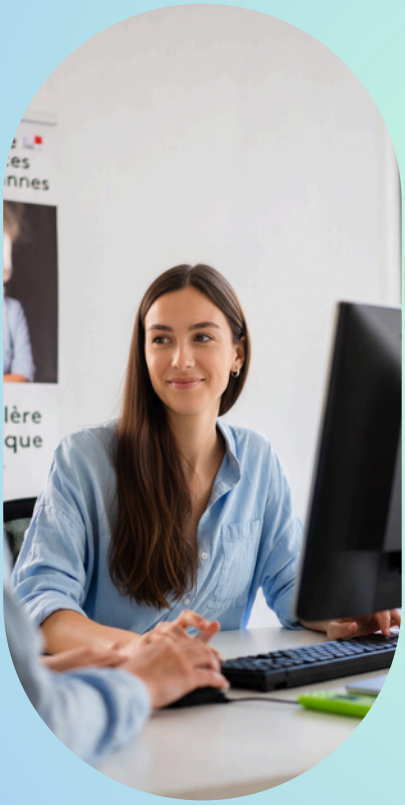
Année 2025

RAPPORT D'ACTIVITÉ

FRANCE SERVICES ESCALE 4C







33 promenade de l'Autan
81170 Les Cabannes
05.63.56.11.98
franceserviceslescabannes@gmail.com

Sommaire

Le porteur p.3

Les instances dirigeantes p.4

L'équipe p.5

Le fonctionnement p.6

Le budget p.7

L'activité et les partenaires p.10

Les perspectives 2026 p.18

Le porteur

La Communauté de Communes du Cordais et du Causse

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.

Le territoire



La 4C se situe au carrefour de villes attractives périphériques : Albi, Gaillac, Villefranche de Rouergue, Carmaux et Montauban.

Le siège social



Le siège social de la 4C se situe :

33, promenade de l'Autan
81170 Les Cabannes.

Les compétences





Petites villes de demain

Les instances dirigeantes

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.

Le Président de la 4 C

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

Le Vice-Président en charge des ressources humaines

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

La vice-Présidente en charge de l'action sociale

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

Le budget

Quatre sources de financement

- **L'ÉTAT** : via le Fond National d'Aménagement et du Développement des Territoires, à hauteur de **40 %**
- **La 4C** : à hauteur de **43 %**
- **La Poste** : à hauteur de **14 %**
- Les usagers : à hauteur de **3 %** (photocopies pour loisirs, plastifications, reliures...

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

LES PRODUITS

PRODUITS (en Euros)		France Services 2022		France Services 2023		France Services 2024		France Services 2025	
70	**PRODUITS DE FONCTIONNEMENT**	**2 520,41 €**		**4 232,55 €**		**3 434,85**		**3 386,86 €**	
70642	Participation des usagers non déductibles de la PS	2 520,41 €	3%	4 232,55 €	4%	3 434,85	3%	3 386,86 €	3%
74	**SUBVENTIONS**	**86 885,25 €**		**96 641,51 €**		**108 693,83**		**107 360,56 €**	
741	Subventions et prestations de services Etat	30 000,00 €	33%	35 000,00 €	34%	45 000,00	40%	55 000,00 €	49%
744	Poste	14 508,00 €	16%	15 408,00 €	15%	16 020,00	14%	16 224,00 €	15%
746	Subvention exploitation et prestations 4C	42 377,25 €	47%	46 233,51 €	46%	47 673,83	43%	36 136,56 €	32%
75	**PRODUITS DE GESTION**	**0,00 €**				**0,00**		**13,00 €**	
Adhésions									
Majorations "hors commune"Gobelets mis à dispo								13,00 €	
76	**PRODUITS FINANCIERS**	**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°**	**862,00 €**		**870,60 €**		**13,00 €**		**733,00 €**	
Reprise sur amortissement et provisions		862,00 €	1%	870,60 €	2%	1 102,00 €		733,00 €	1%
Préciser :									
79	**TRANSFERTS DE CHARGES**	**0,00 €**		**0,00 €**		**0,00 €**		**0,00 €**	
Remboursement Formations									
Remboursement indemnités journalières									
Annulation paiement de factures 2020, solde subvention RAM									
87	**CONTREPARTIE DES CONTRIBUTIONS VOLONTAIRES**	**0,00 €**		**0,00 €**		**0,00 €**		**0,00 €**	
Concours gratuit de la commune (1)									
Concours gratuit de l'EPCI (1)									
Concours gratuit par autre entité - Préciser (1)									
TOTAL DES PRODUITS		**90 267,66 €**	100%	**101 744,66 €**	100%	**112 128,68**	100%	**111 493,42 €**	100%

Le budget

LES CHARGES

CHARGES (en Euros)		France Services 2022	France Services 2023	France Services 2024	France Services 2025
60	**ACHATS**	**4 389,48 €**	**5 375,42 €**	**5 747,63 €**	**5 352,01 €**
Fluides, alimentation, fournitures		4 317,48 €	5 375,42 €	5 747,63 €	5 352,01 €
Autres :.....		72,00 €			
61	**SERVICES EXTERIEURS**	**8 634,73 €**	**8 036,54 €**	**9 780,10 €**	**7 923,63 €**
Loyer et charges locatives		5 417,47 €	5 133,91 €	4 766,25 €	5 329,57 €
Entretien, réparation		2 919,66 €	2 591,51 €	4 680,51 €	2 222,11 €
Assurances		297,60 €	311,12 €	333,34 €	371,95 €
62	**AUTRES SERVICES**	**2 381,77 €**	**2 212,70 €**	**2 322,09 €**	**2 337,08 €**
Personnel extérieur					
Communication, Publicité, Information		2 301,28 €	2 189,60 €	2 320,97 €	2 328,88 €
Formations		80,49 €			
Transport			23,10 €		8,20 €
Autres (cabinet comptable, entreprise nettoyage, écarts négatifs dépôt régie …)				1,12 €	
63A	**IMPOTS ET TAXES LIES AUX FRAIS DE PERSONNEL**				
63B	**AUTRES IMPOTS ET TAXES**				
64	**FRAIS DE PERSONNEL**	**73 999,68 €**	**85 192,00 €**	**93 176,86 €**	**95 147,70 €**
	Référente	32 104,49 €	37 293,26 €	40 408,75 €	41 238,45 €
	Accueil	35 628,07 €	41 446,89 €	47 771,44 €	45 617,36 €
Autres : Comptabilité et entretien		6 267,12 €	6 451,85 €	4 996,67 €	8 291,89 €
65	**AUTRES CHARGES DE GESTION**				
A préciser : Volontaire service civique					
66	**CHARGES FINANCIERES**	**0,00 €**	**0,00 €**	**0,00 €**	**0,00 €**
Agios		0,00 €	0,00 €	0,00 €	0,00 €
Intérêts d'emprunt					
67	**CHARGES EXCEPTIONNELLES**				
Préciser : titre annulé					
68	**DOTATIONS AUX AMORTISSEMENTS, DEPRECIATIONS ET PROVISIONS**	**862,00 €**	**870,60 €**	**1 102,00 €**	**733,00 €**
Dotations aux amortissements		862,00 €	870,60 €	1 102,00 €	733,00 €
Dépréciations et provisions					
69	**IMPOTS SUR LES BENEFICES**				
86	**CONTRIBUTIONS VOLONTAIRES (1)**	**0,00 €**	**0,00 €**	**0,00 €**	**0,00 €**
Mise à disposition de personnel		0,00 €	0,00 €	0,00 €	0,00 €
Autres mises à disposition		0,00	0,00	0,00	0,00
Préciser :					
TOTAL DES CHARGES		**90 267,66 €**	**101 687,26 €**	**112 128,68 €**	**111 493,42 €**

Les frais de personnel liés à l'entretien sont en hausse par rapport à 2024, année durant laquelle les absences pour maladie n'avaient pas été remplacées. Cette augmentation s'explique notamment par une réorganisation de l'équipe d'entretien de l'Escale.

A l'inverse, les frais de personnel liés à l'accueil sont en baisse, à la suite du départ de l'agent en charge de la communication au 4ème trimestre, dont le poste n'a pas été remplacé.

Le fonctionnement

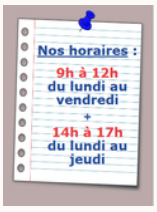
L'équipe France Services assure un accueil quotidien du public et propose un accompagnement diversifié aux usagers. Elle s'appuie sur un réseau de partenaires nationaux et locaux afin de faciliter l'accès aux droits et d'accompagner la réalisation des démarches administratives courantes.
L'équipe est composée de :

- Karine BOUSQUIE, responsable du service et conseillère France Services (35 h ETP) ;
- Sophie JUAN, conseillère France Services (35 h ETP) ;
- Louise SOURICE, conseillère numérique France Services (35 h ETP), chargée d'accompagner les usagers dans la prise en main des outils numériques et intervenant sur l'ensemble du territoire.

Les locaux ont été aménagés afin d'offrir un cadre accueillant et des services variés, notamment :

- Un espace d'accueil, d'information et d'orientation.
- Un accompagnement confidentiel pour les démarches administratives, assuré dans un bureau dédié.
- Une Agence Postale Communale (APC), ouverte du lundi au vendredi de 9h à 12h.
- Un espace numérique équipé, permettant l'impression, la numérisation et la photocopie de documents.
- Des permanences régulières assurées par nos partenaires.





L'offre de France Services est diversifiée et complémentaire aux actions de l'Espace de Vie Sociale (EVS). Cette synergie garantit une transversalité essentielle dans l'accompagnement des usagers.

L’équipe

Riche de 4 ETP aux profils complémentaires, notre équipe met la diversité de ses parcours au service de l’intérêt général .
Nous apportons chacune une touche personnelle à notre accueil, guidées par des valeurs de bienveillance, d'humanité et de neutralité.
Notre force : garantir une écoute attentive et un accompagnement adapté et de qualité pour tous les usagers.






De gauche à droite :

Karine BOUSQUIE : Responsable et Conseillère France Services
Sophie JUAN : Conseillère France Services
Louise SOURICE : Conseillère numérique France Services
Isabelle PERECHODOR : Responsable de l’Espace de Vie Sociale




L'ACTIVITÉ ET LES PARTENAIRES



Les partenaires nationaux

France Services s'appuie sur un réseau de 12 partenaires socles, appelé « bouquet France Services », permettant aux usagers de réaliser leurs démarches administratives du quotidien dans un lieu unique.

Partenaire	Référent
PREFECTURE du Tarn	Thomas ALBY
DDFIP Tarn	Caroline SEGUELA
LA POSTE	Isabelle BARBANDIERE
FRANCE TRAVAIL	Nathalie LAINE
CAF	Samya GHORIFA
MSA	Philippe IMBERT
CARSAT	Florence BONICEL
POINT JUSTICE	Stéphanie SENAUX-OCHOA
FRANCE TITRES	Thomas ALBY
CPAM	Mathieu DELMAS
Ma Prim'Rénov / Ma Prim' Adapt	-
CHÈQUE ÉNERGIE	-
URSSAF	Hervé RAYNAUD

Les partenaires locaux

Les partenaires locaux enrichissent l'offre de services afin de répondre au mieux aux besoins et aux parcours de vie des usagers du territoire.
Cet ancrage territorial permet d'apporter des réponses adaptées, notamment aux situations de fragilité sociale.
Les sollicitations régulières des assistantes sociales du Département, des Restos du Cœur, de la Maison de l'Autonomie et de l'association Paroles de Femmes témoignent des difficultés rencontrées par une partie du public accueilli.
Par ailleurs, la Mission Jeunes intervient pour accompagner les parcours d'insertion des jeunes, tandis que l'UFC-Que Choisir contribue à l'information et à la défense des droits des consommateurs et complète l'action du Point Justice.

Partenaire	Référent	Permanence
Mission Jeunes	Fabienne VANSINGHEL	1er mercredi du mois
Maison de l'Autonomie	Lætitia ALQUIER	2ème mercredi du mois
Les assistantes sociales du Département	Claire VANDERSTRAETEN Aurélie BOUISSOU	Tous les mardis matin
Restos du Coeur	Michel MENARD	Tous les vendredis
Les Opticiens Mobiles	Céline CASTELLA-BARRIA	1er mercredi du mois
Paroles de Femmes	Céline ROUCOLLE	3ème jeudi du mois
UFC Que Choisir	Josette SALESSE	2ème mercredi du mois

L'activité

I-Chiffres de la fréquentation et profil des usagers

En introduction, il convient de souligner que, bien souvent, les usagers de l'Espace de Vie Sociale et de France Services passent d'un espace à l'autre selon leurs besoins.

1. L'accueil et l'accompagnement aux démarches administratives

Cette année, nous avons accueilli près de **5 750 usagers** et avons effectué près de **7 360** démarches **administratives** en ligne ou sur papier, soit une moyenne de 1,3 démarche par usagers.
En pratique, la demande de l'usager entraîne fréquemment d'autres démarches ou l'ouverture de droits supplémentaires

2. Le soutien à l'autonomie numérique

Sur l'ensemble du public reçu , **1 250 usagers** ont été accompagnés par notre Conseillère Numérique, soit près de 22 % de la fréquentation globale, pour la prise en main de l'outil numérique et informatique, ce qui souligne l'importance de l'accompagnement numérique sur notre territoire

3. Aboutissement des démarches dès le premier accueil

Pour plus de **90 % des situations**, la démarche est entièrement finalisée dès le premier rendez-vous. Cela permet d'éviter à l'usager des déplacements supplémentaires. L'objectif est que chaque usager reparte avec une réponse concrète.

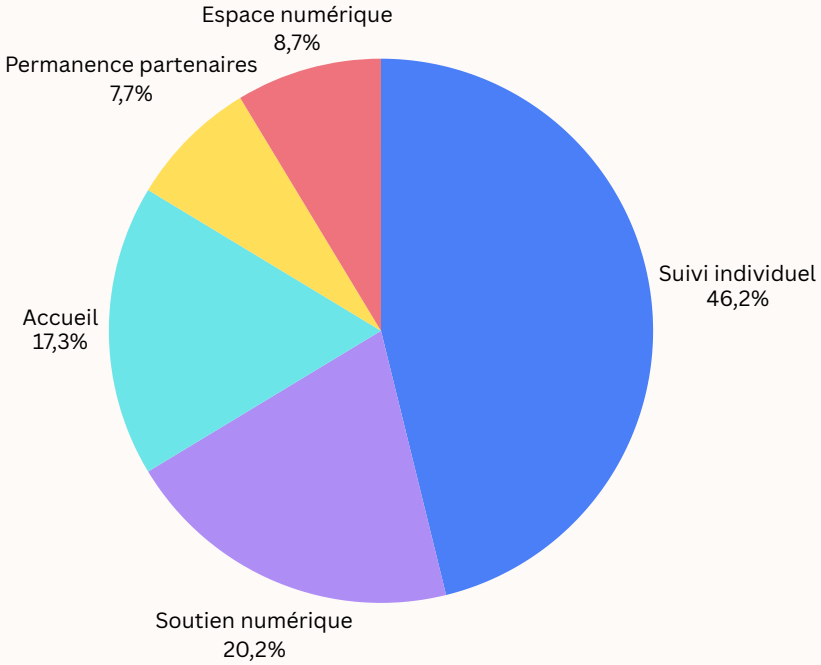
4. Profil des usagers accompagnés

Notre France Services est un lieu d'accueil et d'accompagnement pour toutes les générations du territoire et alentours. La fréquentation est majoritairement sénior et féminine.

Age	Pourcentage
65 ans et +	41 %
entre 45 et 64 ans	48 %
entre 25 et 44	11 %

Femmes : 63 %
Hommes : 37 %

II-Principaux motifs de sollicitation des usagers



L'analyse des motifs de venue montre que l'accompagnement aux démarches administratives constitue la principale raison de fréquentation, avec **46,2 % des usagers reçus pour un soutien individuel dans la réalisation de leurs démarches**.
Cette tendance confirme notre vocation : accompagner les ménages, les familles monoparentales, les personnes isolées et fragiles à travers un suivi personnalisé et humain pour faciliter l'accès aux droits sociaux.

- **Le soutien numérique** représente **20,2 %**. Il illustre les difficultés rencontrées par une partie de la population face à la dématérialisation des services publics.

- **Les demandes liées à l'accueil et à l'orientation, 17,3 %,** soulignent quant à elles le rôle de France Services, véritable porte d'entrée vers les services publics et les partenaires du territoire.

- **Les partenaires locaux** assurent l'essentiel des permanences, **7,7 %**, l'offre du bouquet national restant faible en milieu rural. Pour autant, des rendez-vous en visioconférence sont assurés par le Point Justice.

- **L'utilisation de l'espace numérique, 8,7 %** montre l'intérêt des usagers pour les équipements mis à disposition.

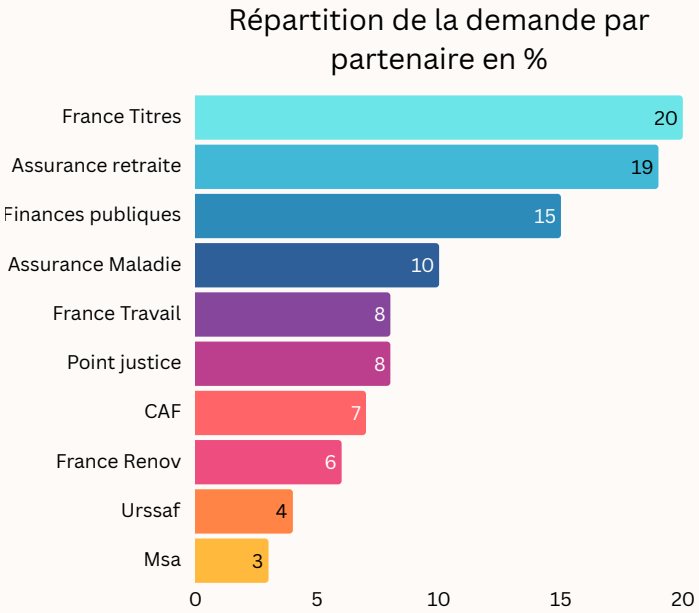
Au-delà des chiffres, les échanges avec les usagers mettent en évidence plusieurs freins à l'accès aux droits dont principalement :

- la complexité des démarches administratives,
- la crainte de commettre une erreur ou d'être stigmatisé,
- le manque d'information,
- les difficultés d'usage du numérique,

et surtout la difficulté à joindre directement un interlocuteur.
Dans ce contexte, notre France Services contribue à limiter les situations de renoncement aux droits.

III-Analyse de l'activité par partenaire et besoins des usagers

a) Le bouquet national des partenaires



Comme chaque année, la part de **La Poste** reste importante : plus de **68 % des demandes**. Pour la lisibilité des autres partenaires, celle-ci est traitée à part.
On observe ainsi que **France Titres**, **l'assurance retraite** et **les finances publiques** sont prépondérants, représentant ensemble **54 %** de l'activité des autres partenaires.

France Titres constitue le premier motif de sollicitation avec **20 %** des demandes.
Les accompagnements concernent principalement les démarches liées à l'immatriculation, aux titres d'identité et aux permis de conduire.

L'Assurance Retraite représente **19 %** de l'activité.
Les demandes portent essentiellement sur les demandes de retraites, la mise à jour du relevé de carrière et la réponse au service instructeur via la messagerie.
Dans la continuité de ces démarches, nous accompagnons également l'usager sur la demande de retraite complémentaire **Agirc-Arrco** bien que cet organisme ne fasse pas partie du bouquet national.

La Direction Générale des Finances publiques représente **15 %** de l'activité, principalement en lien avec la déclaration des revenus, la gestion des biens immobiliers et la compréhension des courriers.

L'Assurance Maladie représente **10 %** de l'activité et concerne l'ouverture de droits, la demande de la Complémentaire Santé Solidaire.

France Travail et Le Ministère de la Justice représentent chacune **8 %** des sollicitations concernant respectivement l'actualisation et l'information sur les droits et procédures concernant les personnes confrontées à des litiges.

La Caisse d'allocations familiales représente **7 %** des demandes essentiellement liées à la demande de RSA et aux déclarations trimestrielles de ressources.

L'Urssaf représente **5 %** des sollicitations liées principalement aux formalités des auto-entrepreneur et du CESU.

La MSA représente **3 %** de l'activité portant sur des demandes de retraite, de création d'espace en ligne ou d'accompagnement à la prise de rendez-vous.

En 2024, la répartition était légèrement différente de celle de 2025 : **l'Assurance Retraite** occupait la première place (18%), principalement en raison des questions liées à la réforme des retraites de 2023, suivie de la **Direction générale des Finances Publiques** (16%) les demandes étant également importantes pour le dispositif "Gérer mes bien immobiliers.

L'atelier numérique en coopération avec la Carsat

Dans le cadre d'un appel à projets lancé par la Carsat, une action de lutte contre la fracture numérique a été déployée à Saint-Martin-Laguépie. Cet atelier, réparti sur plusieurs semaines, s'est déroulé au sein du foyer du Ségala et a compté 6 participants à chaque séances.
Cette action a été coanimée par la conseillère numérique et l'espace de vie sociale.
Les sessions ont été conçues pour sensibiliser et lever les freins liés à l'usage du numérique.
Les participants ont bénéficié d'un accompagnement progressif pour :

- s'acculturer à l'outil numérique (smartphones et tablettes),
- gagner en autonomie sur les fonctions essentielles (communication, navigation),
- favoriser l'échange de bonnes pratiques et sensibiliser à la cyber criminalité.
- renforcer le lien social et familial grâce aux outils collaboratifs.

Initiatives locales et journées France Services

Dans le cadre des actions menées, un "aller vers" a été mis en œuvre avec l'Espace de vie Sociale, un mercredi sur deux, afin de favoriser l'accès aux services pour les usagers les plus éloignés.
Par ailleurs, la journée portes ouvertes France Services, organisée en d'octobre et axée sur la retraite, a rencontré un vif succès notamment par une conférence dédiée aux usagers proches de la retraite.

b) Côté partenaires locaux

Les partenaires locaux les plus sollicités



1-**Les assistantes sociales du Département** accompagnent les publics les plus vulnérables et constituent un partenaire de proximité essentiel, reflétant les réalités sociales présentes sur le territoire.

2-**Les restos du cœur** apportent des solutions concrètes à des besoins alimentaires, par le biais de colis alimentaires d'urgence ou réguliers. Le nombre de bénéficiaires est en augmentation depuis plusieurs années, soulignant la nécessité de ce partenaire et le rôle de France Services comme point d'appui pour orienter les usagers vers les dispositifs appropriés.

3-Les permanences mensuelles assurées par **la Maison de l'Autonomie** sont très sollicitées reflétant les besoins des personnes âgées et de leurs aidants et familles.

4-**La Mission Jeunes** accompagne les parcours d'insertion des jeunes âgés de 16 à 25 ans. La fréquentation des permanences, actuellement d'une demi-journée, sera étendue à une journée complète à partir de 2026, en lien avec le renforcement des dispositifs d'accompagnement.

5-L'association **Paroles de femmes** intervient auprès des femmes confrontées à des situations de vulnérabilité notamment en lien avec des violences intraconjugales. En 2025, nous avons constaté une hausse de la fréquentation des permanences. Cette hausse reflète la notoriété croissante de la permanence sur le territoire et le cadre confidentiel proposé par France Services.

6-Enfin, **l'UFC Que Choisir** complète l'action du Point Justice en accompagnant les usagers dans la défense de leurs droits liés à la consommation.

Perspectives 2026

Continuer d'agir pour un service public de proximité, de qualité et à visage humain

L'accompagnement individualisé des usagers restera au cœur de l'action de notre France Services. L'objectif est de soutenir concrètement les habitants dans la réalisation de leurs démarches et de faciliter l'accès aux droits. Une attention particulière continuera d'être portée aux personnes les plus éloignées des services publics ou rencontrant des difficultés dans leurs démarches.
L'action de la conseillère numérique continuera également de constituer un levier essentiel pour :

- lutter contre l'illectronisme ;
- favoriser l'inclusion numérique et l'autonomie des usagers ;
- prévenir les risques liés aux usages numériques ;

Poursuivre la dynamique d'« aller vers »

La démarche d'itinérance, menée avec l'Espace de Vie Sociale et fondée sur une logique d'« aller vers », se poursuivra afin de garantir un service public de proximité accessible à tous et de maintenir le lien avec les habitants isolés.Cette action sera étendue en 2026 aux communes de Milhars, Loubers, Laparrouquial et Lacapelle-Ségalar.

Développer les partenariats

Un partenariat sera engagé avec le Foyer du Ségala dans le cadre de l'action Aidants–Aidés, afin de soutenir les aidants et améliorer le bien-être des personnes aidées à travers des actions d'informations, de soutien et de lien social.

Appel à projets " Bienvenue à la retraite"

Enfin, la communauté de communes, via la Convention Territoriale Globale, été sélectionnée, à l'appel à projets de la CARSAT intitulé " bienvenue à la retraite " pour renforcer l'accompagnement des futurs et jeunes retraités.









France Services Escale 4C

Communauté de Communes du Cordais et du Causse

Le 28/02/2026

PRÉFET DU TARN
Liberté
Égalité
Fraternité

agence nationale de la cohésion des territoires