

Conseillers en exercice : 75 L'an deux mille vingt-six, le seize juin, à dix-neuf heures, le  
Présents : 60 Conseil Communautaire s'est réuni en séance ordinaire à la  
Absents excusés : 6 salle des Conférences du Rozier Coren à Saint-Flour, après  
Pouvoirs : 9 convocation légale en date du 10 juin 2026, sous la  
Votants : 69 Présidence de Monsieur Philippe DELORT.

**Présents :**

M. Didier AMARGER, MME Corinne AMAT, MME Blandine RIGAL, MME Nicole BATIFOL, M. Christophe BAUMELLE, MME Pierrette BEAUREGARD, MME Sophie BENEZIT, MME Martine BERTRAND, MME Marina BESSE, M. Gilles BIGOT, M. Jean-Marc BOUDOU, M. Michel BROUSSE, MME Carine CASALS, M. Cédric CHARDAYRE, MME Céline CHARRIAUD, MME Elisa CHASSANG, M. Marcel CHASTANG, M. Gilbert CHEVALIER, M. Bernard COUDY, M. Sébastien CUSSAC, MME Florence DELAS, M. Frédéric DELCROS, M. Philippe DELORT, M. Guillaume DELPUECH, M. Pascal DEQUIN, MME Maud DOMERGUE, M. Matthieu DUDREUIL, M. Philippe ECHALIER, M. Louis GALTIER, M. Éric GOMESSE, M. Jérôme GRAS, MME Maryline GUDEFIN, MME Olivia GUEROULT, M. Emmanuel HEBRARD, M. Hervé HUGON, M. Jonathan LAROUSSINIE, M. Axel JOURQUIN, MME Marie LOUIS, MME Béatrice MALBO, MME Annick MALLETT, M. Jean-Claude MARTIN, M. Stéphane CHASSANG, M. Daniel MIRAL, M. Jean-Jacques MONLOUBOU, M. Louis NAVECH, M. François ODOUL, M. Serge PASTOUREL, M. Jean-Luc PERRIN, MME Marie PETITIMBERT, M. Loïc POUDEROUX, M. Serge RAMADIER, M. Jean-Paul RESCHE, M. Alain RIEUTORT, MME Isabelle ROBERT-MISSONNIER, MME Léa ROCHETTE, MME Evelyne ROQUES, M. Yannick SALAT, M. Serge TALAMANDIER, M. Thierry TARDIEU, M. Patrick VERNHET.

**Excusés :**

M. André ANGELVY, M. Frédéric ASTRUC, M. Joël BRUN, M. Olivier ERARD, M. Jean-Noël GILIBERT, M. David VITAL.

**Pouvoirs :**

M. Thierry AUDIN donne pouvoir à MME Marie PETITIMBERT  
M. Pierre CHASSANG donne pouvoir à MME Nicole BATIFOL  
M. Christian GENDRE donne pouvoir à M. Louis NAVECH  
MME Emmanuelle NIOCEL JULHES donne pouvoir à M. Jérôme GRAS  
MME Florie PAROU donne pouvoir à MME Maryline GUDEFIN  
M. Pascal POUDEVIGNE donne pouvoir à M. Marcel CHASTANG  
M. Jean-Claude PRIVAT donne pouvoir à M. Jean-Luc PERRIN  
M. Raymond SALVAN donne pouvoir à M. Michel BROUSSE  
M. Christophe VIDAL donne pouvoir à MME Sophie BENEZIT

Madame Elisa CHASSANG a été désignée pour remplir les fonctions de secrétaire de séance.

Le Président certifie qu'un extrait de la présente délibération sera publié sous format électronique sur le site internet de Saint-Flour Communauté le **23 JUIN 2026**, conformément à l'ordonnance n°2021-1310 du 7 octobre 2021 et au décret n°2021-1311 du 7 octobre 2021 portant réforme des règles de publicité, d'entrée en vigueur et de conservation des actes pris par les collectivités territoriales et leurs groupements.

Acte rendu exécutoire après transmission en Préfecture du Cantal, le **23 JUIN 2026**

Tout recours contentieux à l'encontre de la présente délibération doit être déposé, dans un délai de deux mois à compter de son affichage, auprès du Tribunal Administratif de CLERMONT-FERRAND.

La juridiction administrative compétente peut aussi être saisie par l'application Télérecours citoyens accessible à partir du site [www.telerecours.fr](http://www.telerecours.fr).

**OBJET :                    CONTRÔLE DE LA CHAMBRE RÉGIONALE DES COMPTES  
AUVERGNE-RHÔNE-ALPES - RAPPORT D'OBSERVATIONS  
DÉFINITIVES SUR L'ACCÈS AUX DROITS ET AUX SERVICES  
PUBLICS ET LE DROIT À LA MOBILITÉ**

RAPPORTEUR : Monsieur Philippe DELORT

La chambre régionale des comptes Auvergne-Rhône-Alpes a procédé au contrôle des comptes et de la gestion, pour les exercices 2019 et suivants, de la Communauté de communes de Saint-Flour, au titre de son programme de travail 2025. Le contrôle s'est inscrit dans le cadre d'enquêtes engagées par les juridictions financières, en vue d'alimenter le rapport public annuel de 2026 sur les problématiques de cohésion et d'attractivité des territoires, le présent contrôle traitant de l'accès aux droits et aux services publics (dans un environnement numérique) et de l'exercice du droit à la mobilité.

Le contrôle a été engagé par lettre du 24 janvier 2025 adressé à Madame Céline Charriaud, alors Présidente de la Communauté de communes, ainsi qu'à son prédécesseur, Monsieur Pierre Jarlier, en fonction jusqu'en 2020.

Le rapport d'observations provisoires a été notifié à Madame Charriaud et à Monsieur Jarlier le 5 août 2025.

Après avoir examiné les rapports écrits, reçus le 10 septembre 2025, la chambre a arrêté le 8 octobre 2025 ses observations définitives, objet du rapport joint en annexe.

Seule la recommandation suivante a été émise par la chambre régionale des comptes :

« Exploiter les données des comptes rendus d'activité, pour définir un plan d'actions en direction des communes dont les habitants bénéficient d'un faible accompagnement par les structures France Services » ;

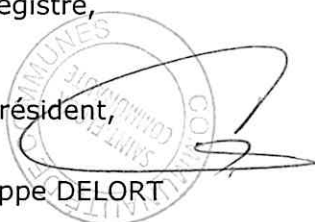
Le Conseil Communautaire, après avoir entendu l'exposé du Rapporteur et après en avoir délibéré,

**DÉBAT des éléments du rapport d'observations définitives sur l'accès aux droits et aux services publics et le droit à la mobilité, annexé à la délibération.**

Ainsi délibéré en séance les jours, mois et an susdits, et les membres présents ont signé au registre,

Le Président,

Philippe DELORT



La secrétaire de séance,

Elisa CHASSANG



Le 30 AVR. 2026

**La présidente**

Dossier suivi par : Corinne Vitale-Bovet, greffière  
T 04 72 60 12 79  
[auvergnerhonealpes@ccomptes.fr](mailto:auvergnerhonealpes@ccomptes.fr)

Réf. : D 260324

P.J. : 1 rapport d'observations définitives

**Objet** : notification du rapport d'observations définitives  
relatives au contrôle des comptes et de la gestion de la  
communauté de communes de Saint-Flour

*Envoi dématérialisé avec accusé de réception (Article R. 241-9 du  
code des juridictions financières)*

Monsieur le Président,

Je vous prie de bien vouloir trouver ci-joint le rapport comportant les observations définitives de la chambre sur la gestion de la communauté de communes de Saint-Flour réalisé dans le cadre d'une enquête à paraître au rapport public annuel de la Cour sur le thème de la médiation numérique et des déplacements concernant les exercices 2020 et suivants pour lequel, à l'expiration du délai d'un mois prévu par l'article L. 243-5 du code des juridictions financières, la chambre n'a reçu aucune réponse écrite destinée à y être jointe.

Je vous rappelle que ce document revêt un caractère confidentiel qu'il vous appartient de protéger jusqu'à sa communication à votre assemblée délibérante. Il conviendra de l'inscrire à l'ordre du jour de sa plus proche réunion, au cours de laquelle il donnera lieu à débat. Dans cette perspective, le rapport sera joint à la convocation adressée à chacun de ses membres.

Dès la tenue de cette réunion, ce document sera publié et communiqué aux tiers en faisant la demande, dans les conditions fixées par le code des relations entre le public et l'administration.

**Monsieur Philippe DELORT**  
Président de la communauté de communes  
de Saint-Flour  
[presidence@saintflourco.fr](mailto:presidence@saintflourco.fr)

Accusé de réception en préfecture  
015-200066660-20260616-DELIB2026-203-DE  
Date de télétransmission : 23/06/2026  
Date de réception préfecture : 23/06/2026

En application de l'article R. 243-14 du code des juridictions financières, je vous demande d'informer le greffe de la date de la réunion de votre assemblée délibérante et de lui communiquer en temps utile copie de son ordre du jour.

Par ailleurs je vous précise qu'en application des dispositions de l'article R. 243-17 du code précité, le rapport d'observations est transmis au préfet ainsi qu'au directeur départemental des finances publiques.

Enfin, j'appelle votre attention sur le fait que l'article L. 243-9 du code des juridictions financières dispose que *« dans un délai d'un an à compter de la présentation du rapport d'observations définitives à l'assemblée délibérante, l'ordonnateur de la collectivité territoriale ou le président de l'établissement public de coopération intercommunale à fiscalité propre présente, dans un rapport devant cette même assemblée, les actions qu'il a entreprises à la suite des observations de la chambre régionale des comptes »*.

Il retient ensuite que *« ce rapport est communiqué à la chambre régionale des comptes, qui fait une synthèse annuelle des rapports qui lui sont communiqués. Cette synthèse est présentée par le président de la chambre régionale des comptes devant la conférence territoriale de l'action publique. Chaque chambre régionale des comptes transmet cette synthèse à la Cour des comptes en vue de la présentation prescrite à l'article L. 143-9 »*.

Dans ce cadre, vous voudrez bien notamment préciser les suites que vous aurez pu donner aux recommandations qui sont formulées dans le rapport d'observations, en les assortissant des justifications qu'il vous paraîtra utile de joindre, afin de permettre à la chambre d'en mesurer le degré de mise en œuvre.

Je vous prie d'agréer, Monsieur le Président, l'expression de ma considération distinguée.



Barbara Falk



## **RAPPORT D'OBSERVATIONS DÉFINITIVES**

# **COMMUNAUTÉ DE COMMUNES DE SAINT-FLOUR**

## **L'ACCÈS AUX DROITS ET AUX SERVICES PUBLICS LE DROIT À LA MOBILITÉ (Département du Cantal)**

Exercices 2019 et suivants

Le présent document, qui a fait l'objet d'une contradiction avec les destinataires concernés, a été délibéré par la chambre le 8 octobre 2025.

Accusé de réception en préfecture  
015-200066660-20260616-DELIB2026-203-DE  
Date de télétransmission : 23/06/2026  
Date de réception préfecture : 23/06/2026

## AVANT-PROPOS

La chambre régionale des comptes Auvergne-Rhône-Alpes a procédé au contrôle des comptes et de la gestion, pour les exercices 2019 et suivants, de la communauté de communes de Saint-Flour, au titre de son programme de travail 2025. Le contrôle s'est inscrit dans le cadre d'enquêtes engagés par les juridictions financières, en vue d'alimenter le rapport public annuel de 2026 sur les problématiques de cohésion et d'attractivité des territoires, le présent contrôle de gestion traitant de l'accès aux droits et aux services publics (dans un environnement numérique) et de l'exercice du droit à la mobilité.

Le contrôle a été engagé par lettre du 24 janvier 2025 adressée à Mme Céline Charriaud, actuelle présidente de la communauté de communes, ainsi qu'à son prédécesseur, M. Pierre Jarlier, en fonctions jusqu'en 2020.

Le rapport d'observations provisoires a été notifié à Mme Charriaud et à M. Jarlier le 5 août 2025.

Après avoir examiné les réponses écrites, reçues le 10 septembre 2025, la chambre a arrêté le 8 octobre 2025 ses observations définitives, objet du présent rapport.

## TABLE DES MATIÈRES

SYNTHÈSE .....	5
RECOMMANDATIONS.....	8
INTRODUCTION.....	9
1 L'ACCÈS AUX DROITS ET AUX SERVICES PUBLICS : LES STRUCTURES FRANCE SERVICES INTERCOMMUNALES .....	11
1.1 En matière d'accès aux services et aux équipements, un territoire faiblement équipé et en fragilité numérique.....	11
1.2 Une priorité intercommunale affirmée en faveur du développement d'une offre de services de proximité .....	15
1.3 Un maillage globalement satisfaisant du territoire de l'intercommunalité .....	18
1.4 Une offre de services étendue, de nature à favoriser l'accès aux services et aux droits .....	22
1.4.1 Un panier de services élargi .....	22
1.4.2 Des activités organisées pour faire des maisons France services des lieux polyvalents, vecteurs de lien social, et pour accroître leur notoriété.....	26
1.4.3 Une animation en réseau pour assurer un service harmonisé.....	27
1.4.4 Au total, une fréquentation en hausse régulière, mais des disparités selon les maisons France services .....	27
1.5 Une qualité de services a priori satisfaisante, mais encore mal mesurée .....	29
1.6 Des moyens significatifs consentis par la collectivité.....	31
1.6.1 Les moyens financiers.....	31
1.6.2 Les moyens humains .....	32
1.7 Des enjeux d'inclusion numérique bien appréhendés, mais des actions communautaires à renforcer .....	34
1.7.1 Le recrutement d'un conseiller numérique, intégré de façon pertinente dans les équipes France Services .....	36
1.7.2 Des actions, visant à l'inclusion numérique des usagers, qui pourraient être renforcées.....	37
2 SE DÉPLACER : L'EXERCICE DU DROIT À LA MOBILITÉ.....	41
2.1 Une gouvernance en matière de mobilité renouvelée en 2021 .....	42
2.1.1 La région devenue autorité organisatrice des mobilités locales, en substitution de la communauté de communes.....	42
2.1.2 Une large délégation de compétences bénéficiant à Saint-Flour Communauté .....	43
2.1.3 Des instances de pilotage et de coordination à installer et déployer .....	46
2.2 Une offre de mobilité diversifiée.....	49

2.2.1 Des services de mobilité diversifiés, en regard d'une fréquentation relativement modeste.....	49
2.2.2 La volonté d'optimiser l'offre existante.....	54
2.2.3 Des moyens financiers mesurés consacrés par la communauté de communes à la mobilité.....	54
2.3 La transition vers une mobilité propre portée par l'intercommunalité.....	57
2.3.1 Une démarche de promotion des mobilités actives et partagées.....	58
2.3.2 La promotion de l'intermodalité et la volonté de mieux communiquer sur l'offre existante .....	63
2.3.3 Des actions peu ambitieuses à l'adresse des services de la communauté de communes .....	64
ANNEXES .....	66
Annexe n° 1. Nombre d'accompagnements par habitant, par commune membre de Saint-Flour Communauté (cumul 2020-2024) .....	67
Annexe n° 2. Principales données d'activité des maisons Frances services .....	68
Annexe n° 3. Relation avec les partenaires du bouquet socle et qualité du soutien .....	73
Annexe n° 4. Dépenses et recettes de fonctionnement des maisons France services .....	77
Annexe n° 5. La mobilité dans le projet de territoire 2021-2026.....	79
Annexe n° 6. Prise de compétence AOM au 1 <sup>er</sup> avril 2022 sur la Région Auvergne-Rhône-Alpes.....	81

## SYNTHÈSE

La chambre régionale des comptes Auvergne-Rhône-Alpes a procédé au contrôle de la gestion de la communauté de communes de Saint-Flour, pour les exercices 2019 et suivants, centré sur l'accès aux droits et aux services publics et sur l'exercice du droit à la mobilité, dans le cadre de deux enquêtes conduites par les juridictions financières.

Créée le 1<sup>er</sup> janvier 2017, Saint-Flour Communauté est une communauté de communes issue de la fusion de quatre communautés de communes antérieures. Située dans le département du Cantal, elle fédère 53 communes et rassemble une population de 23 388 habitants en 2021.

### ***Des enjeux prégnants d'accès aux services publics, d'inclusion numérique et de mobilité, bien appréhendés par la collectivité***

Le territoire intercommunal se caractérise par son étendue, sa situation en zone de moyenne montagne et sa faible densité. La population intercommunale, en légère mais continue décroissance, est vieillissante, elle se concentre dans six communes, qui accueillent 50 % de la population totale.

Les contraintes de relief constituent un réel obstacle à la circulation, limitant l'accessibilité aux services de proximité, fortement polarisés dans la commune-centre. Les zones où la population est la plus âgée, et donc moins mobile, sont aussi celles où elle est la plus éloignée des services. Les pratiques de mobilité, dans ces conditions, se caractérisent par une forte dépendance à la voiture individuelle, en l'absence de transports en commun maillant bien le territoire, avec un cadencement élevé.

L'indice de fragilité numérique est élevé sur le territoire intercommunal, plus de 33 communes ayant un indice supérieur à 7, sur une échelle de mesure de la fragilité croissante allant de 1 à 10. La part d'habitants en situation d'illectronisme, à savoir en difficulté ou en incapacité d'utiliser les outils numériques, est estimée à près de 22 % pour 15 % au niveau national.

Les documents stratégiques dont s'est dotée la collectivité, dans la continuité souvent des précédentes communautés de communes, cernent bien les enjeux, qu'il s'agisse des deux projets de territoire successifs ou des conventions territoriales globales : les priorités intercommunales en matière de services de proximité et de mobilité y sont clairement affirmées.

### ***Le développement d'une offre de services de proximité élargie, de nature à favoriser l'accès aux droits et aux services publics***

Depuis sa création, la communauté de communes a implanté deux nouvelles maisons de services, déjà en projet, auxquelles s'ajoutent deux autres maisons préexistantes. Elle a fait procéder à leur labellisation France services. Le maillage du territoire ainsi déployé permet à plus de 82 % de la population de se trouver à moins de 20 minutes, par la route, de ces maisons.

L'offre de services dispensée par les maisons France services intercommunales est large : outre les partenaires nationaux intégrés dans le dispositif, la communauté de communes a développé des partenariats locaux faisant de ces lieux des points de relais d'information sur une palette étendue de services publics. La collectivité a par ailleurs conçu ces espaces comme des lieux permettant des mutualisations en termes d'accueil, mais également en synergie avec

ses propres services, approche particulièrement adaptée sur un territoire rural et au regard de ses moyens limités. Les services de proximité mis en place permettent ainsi aux usagers d'accéder en un seul lieu à une offre étendue, favorisant leur accès et la lutte contre le non recours.

Le recrutement d'un conseiller numérique en 2021, grâce au cofinancement de l'Etat, a permis de compléter l'action de la collectivité en matière d'inclusion numérique, action déterminante sur le territoire compte tenu de la quasi-absence de lieux d'inclusion alternatifs. L'intégration de ce conseiller au sein des équipes France services permet de faire jouer les complémentarités au bénéfice des usagers, en termes d'accompagnement aux démarches administratives et d'accompagnement à la montée en compétence numérique.

Les moyens financiers et humains consacrés par la collectivité aux services de proximité et d'inclusion numérique sont significatifs : le coût net de l'accompagnement de l'utilisateur en maison France services peut être estimé à 18 € en moyenne sur les trois dernières années.

### ***Une large palette de services offerte, d'un accès inégal sur l'ensemble du territoire***

S'il apparaît que les accompagnements délivrés par les maisons France services permettent de desservir toutes les communes membres de l'intercommunalité, l'intensité de ces accompagnements est faible pour la moitié de ces dernières, qui ont bénéficié de moins d'un accompagnement par habitant de 2020 à 2024. Par ailleurs ce sont seulement les personnes qui font la démarche de venir vers lui qu'accompagne le conseiller numérique : ses interventions ne sont ainsi pas adaptées à la grande fragilité numérique qui caractérise certaines zones du territoire et s'accroissent souvent des difficultés de déplacement.

La chambre recommande en conséquence à la collectivité d'exploiter les données retraçant les accompagnements d'usagers selon leur commune d'origine, afin de définir un plan d'actions lui permettant de s'adresser aux habitants des zones les plus faiblement représentées dans son activité. Elle l'invite également à orienter davantage ses actions d'inclusion numérique vers les usagers des services publics présentant les fragilités les plus importantes, en « allant vers » eux.

La détection des difficultés numériques rencontrées par les usagers est peu développée : il conviendrait qu'elle soit déployée progressivement par les conseillers France services et le conseiller numérique. De telles actions permettraient d'identifier plus précisément les besoins, et d'adapter en conséquence l'accompagnement à la montée en compétences. La chambre considère en effet que les structures France services, compte tenu de leurs missions et des publics qu'elles accueillent, ont un rôle primordial à jouer dans la chaîne d'inclusion numérique.

Les incertitudes pesant sur le financement par l'État<sup>1</sup> du dispositif de conseiller numérique, avec un possible désengagement de l'État, nuisent au déploiement du dispositif d'inclusion numérique porté par la communauté de communes ; le renoncement au conseiller numérique serait particulièrement préjudiciable aux personnes les plus isolées et les plus fragiles pour l'accès à des services publics essentiels.

<sup>1</sup> Lettres de cadrage ministérielles de mai 2025 du budget prévisionnel du dispositif des conseillers numériques France services.

***En matière de mobilités, la gouvernance et l'offre de services permettent de répondre aux spécificités du territoire***

La région est depuis 2021 autorité organisatrice des mobilités locales sur le territoire de l'intercommunalité, en substitution de cette dernière qui n'a pas souhaité exercer cette compétence. La collectivité régionale s'appuie cependant sur une large délégation de compétences consentie en la matière à la communauté de communes, en sorte d'assurer une gestion au plus près du territoire.

Les instances de pilotage et de gouvernance prévues par la loi d'orientation des mobilités ne sont toutefois toujours pas mises en place. La collaboration entre les deux collectivités repose ainsi sur des circuits largement informels, qui peuvent pénaliser les délais de mise en œuvre ou la concrétisation de projets portés par l'intercommunalité, en réponse aux besoins de ses habitants.

L'offre proposée par l'intercommunalité en complément de celle, structurante, portée par la région, est diversifiée. Les habitants peuvent accéder à un service de transport à la demande, à un service de location de vélos à assistance électrique, ou bénéficier d'aménagements et de services favorisant le covoiturage. La communauté de communes délivre en complément certaines aides à la mobilité.

***Des modes de déplacement alternatifs à la voiture encore peu utilisés, mais participant à l'évolution des pratiques***

Les services de mobilité restent très modestement fréquentés ; ils permettent cependant de proposer des solutions complémentaires de mobilité, sur un territoire fortement dépendant à la voiture et peu favorable aux déplacements. La collectivité, consciente de cette faiblesse, engage des actions pour mieux faire connaître son offre. Mais il lui faut mieux connaître les changements de pratiques qu'elle suscite, par son offre de services, et donc développer ses dispositifs de mesure de la fréquentation et de recours à ses services.

Par ailleurs, la communauté de communes a entrepris de développer et de promouvoir les mobilités actives et partagées, ayant adopté un schéma directeur cyclable et un plan de covoiturage. Cette démarche permet sans doute de sensibiliser les élus et les habitants à ces modes de déplacement, susceptibles de mieux répondre aux enjeux écologiques et économiques. La chambre note toutefois que le schéma directeur cyclable évince plusieurs problématiques, essentielles à sa mise en œuvre effective (s'agissant en particulier du portage et du financement des programmes d'aménagement de voiries, ou de la question de la propriété des voies à aménager).

## RECOMMANDATIONS

**Recommandation n° 1.** : Exploiter les données des comptes rendus d'activités, pour définir un plan d'actions en direction des communes dont les habitants bénéficient d'un faible accompagnement par les structures France services.

## INTRODUCTION

Saint-Flour Communauté est une communauté de communes située dans le département du Cantal. Elle fédère 53 communes et rassemble une population de 23 388 habitants<sup>2</sup> en 2021 sur une superficie de 1 366 km<sup>2</sup>, soit une densité de 17 habitants par km<sup>2</sup>. Parmi les communes membres de la collectivité :

- 41 ont moins de 500 habitants ;
- 51 sont des communes, selon la grille communale de densité, rurales à habitat dispersé ou très dispersé, seule Saint-Flour étant classée « petite ville » et Pierrefort « bourg rural ».

Le territoire intercommunal s'étend sur le plateau basaltique de la Planèze, bordé à l'est par le massif granitique de la Margeride, à l'ouest par les monts du Cantal et au sud par l'Aubrac. Il se situe en zone de moyenne montagne, son altitude moyenne dépassant 1 000 mètres, facteur pénalisant en termes de déplacement et d'accessibilité. Il est néanmoins traversé sur sa partie est par l'autoroute A75, qui favorise son accessibilité externe, ainsi que par la ligne ferroviaire Béziers-Neussargues, mais dont l'activité est très limitée.

La structure intercommunale a été créée le 1<sup>er</sup> janvier 2017 par la fusion de quatre communautés de communes : Caldaguès-Aubrac, La Planèze, Pays de Pierrefort Neuvéglise et Saint-Flour Margeride. Elle représente le plus grand territoire du Cantal, tant par sa superficie que par le nombre de communes qui la constituent. La collectivité emploie 150 agents et dispose d'un budget de l'ordre de 16 M€ (budget principal).

La population intercommunale a décliné de près de 15 % entre les années 1970 et le début des années 2000. Entre 2015 et 2021, la tendance à la baisse s'est poursuivie, mais de façon plus ralentie, de - 0,3 % en moyenne annuelle. Ce déclin est dû au seul vieillissement de la population : le solde migratoire est en effet légèrement positif mais ne parvient pas à compenser le déficit naturel, résultant d'un nombre de décès plus important que celui des naissances.

Saint-Flour Communauté est en effet confrontée au vieillissement de sa population : entre 2010 et 2021, la part des plus de 65 ans est passée de 29,6 % à 34,9 % (22,6 % au niveau national). Les personnes seules représentent 36,8 % des ménages en 2021, et 73,4 % d'entre elles ont 65 ans et plus.

En 2021, le taux de chômage se situe à 6,5 %, niveau plus faible que pour l'ensemble du Cantal (7,4 %) et la France métropolitaine (11,7 %). Le taux de pauvreté sur le territoire de la communauté de communes (14,6 %) est sensiblement le même qu'au niveau national (14,9 %) et départemental (14,2 %), mais le revenu médian par unité de consommation (21 290 €) est inférieur à la moyenne départementale (21 710 €) et nationale (23 080 €).

La part des non diplômés s'établit à 22 % en 2021, comparable à celle du département mais supérieure à la moyenne nationale (20,4 %). Corrélativement, la proportion des titulaires d'un diplôme de l'enseignement supérieur est nettement plus faible qu'au plan national (21 % contre 32,6 %).

L'économie locale est marquée par l'agriculture, notamment l'élevage bovin pour la production de viande et de lait. L'activité agricole occupe en effet 14,2 % de la population

<sup>2</sup> Toutes les données démographiques et économiques indiquées dans cette partie ont été produites par l'Insee et sont consultables sur son site internet : <https://www.insee.fr/fr/statistiques/2011101?geo=EPCI-200066660#chiffre-cle-8>

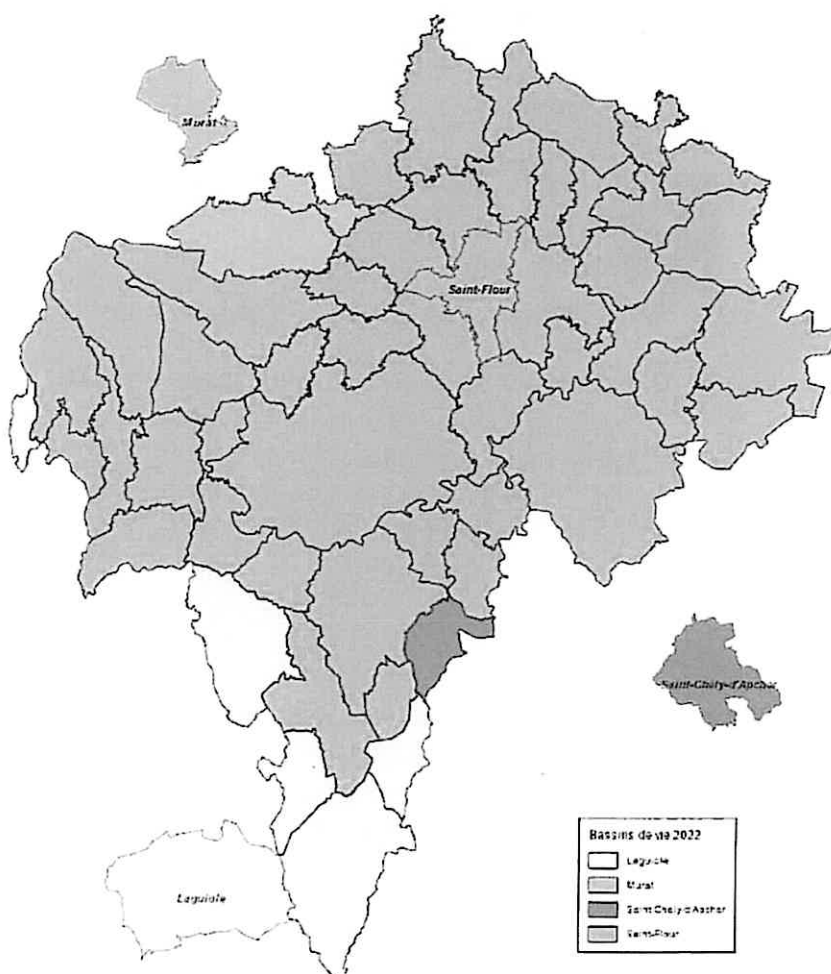
active (contre une moyenne nationale de 1,2 %), avec un territoire intercommunal constitué à 70 % de terres agricoles. Le secteur industriel est contenu mais présent, avec des entreprises locales spécialisées dans l'agro-industrie, la transformation du bois ou des matériaux locaux. L'artisanat est bien représenté, notamment dans le bâtiment et la restauration du patrimoine. Une grande partie de l'activité économique repose sur les services de proximité et les activités administratives liées à Saint-Flour, centre urbain principal de la communauté, qui polarise fortement l'emploi : la ville-centre concentre en effet 63 % des emplois de son aire d'attraction, emplois appartenant majoritairement au secteur tertiaire (services publics et privés).

# 1 L'ACCÈS AUX DROITS ET AUX SERVICES PUBLICS : LES STRUCTURES FRANCE SERVICES INTERCOMMUNALES

## 1.1 En matière d'accès aux services et aux équipements, un territoire faiblement équipé et en fragilité numérique

À l'échelle du territoire intercommunal, l'accès aux équipements et aux services les plus courants s'organise autour de quatre bassins de vie, dont le plus important est celui de Saint-Flour, qui comprend 45 des 53 communes membres de la communauté de communes, les trois autres bassins de vie étant « extérieurs » (Murat, Laguiole dans l'Aveyron et Saint-Chély-d'Apcher en Lozère). Cette large étendue est autant le signe de l'importance du pôle sanflorain que celui de la faiblesse du niveau d'équipements des autres communes. Les contraintes du relief constituent un réel obstacle à la circulation et limitent l'accessibilité aux services de proximité. Les zones où la population est plus âgée, et donc moins mobile, sont aussi celles où elle est la plus éloignée des commerces et services.

Carte n° 1 : Les bassins de vie du territoire intercommunal (année 2022)



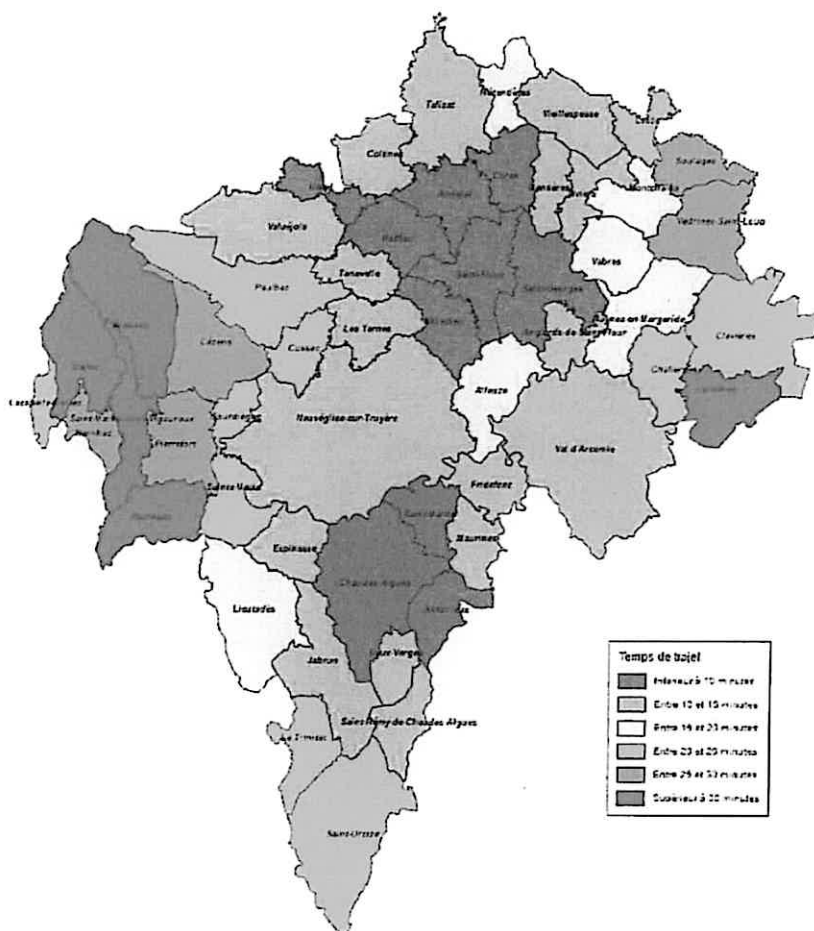
Source : CRC avec Geoportail, à partir de l'Observatoire des territoires (bassins de vie Insee 2022).

Accusé de réception en préfecture  
015-200066660-20260616-DELIB2026-203-DE  
Date de télétransmission : 23/06/2026  
Date de réception préfecture : 23/06/2026

En termes d'équipements et de services, Saint-Flour est un centre structurant et Chaudes-Aigues un centre intermédiaire. Les communes de Valuéjols, Pierrefort, Neuvéglise-sur-Truyère, Saint-Georges et Ruynes-en-Margeride constituent quant à elles des centres locaux<sup>3</sup>.

Le temps d'accès routier moyen à l'un de ces centres est supérieur à 20 minutes pour les habitants de 20 communes de l'intercommunalité (représentant un peu moins de 20 % de la population intercommunale) ; pour ceux de cinq d'entre elles, il est même supérieur à 30 minutes.

Carte n° 2 : Temps d'accès routier moyen à un centre d'équipements et de services



Source : CRC avec Geoportail, à partir de l'Observatoire des territoires - ANCT 2025, Insee distancier Metric-ORSM.

<sup>3</sup> Données issues de l'Observatoire des territoires, sur la base d'une étude INRAE-CESAER, établissant une typologie des communes à partir de la base permanente des équipements (BPE) de l'Insee. Selon cette typologie, un centre local d'équipements et de services propose une offre restreinte de douze équipements du quotidien ou de proximité, un centre intermédiaire en propose une trentaine tandis qu'un centre structurant en propose une quarantaine, notamment des services de santé spécialisés. Le centre dit « majeur » offre quant à lui des services plus rares, tels que certaines spécialités médicales hospitalières, des tribunaux, des établissements universitaires, ... Le territoire de Saint-Flour Communauté ne dispose pas de centre majeur.

Service de la Préfecture  
015-200066660-20260616-DELIB2026-203-DE  
Date de télétransmission : 23/06/2026  
Date de réception préfecture : 23/06/2026

La numérisation croissante de l'interface entre les usagers et les services publics, induite notamment par la généralisation de la dématérialisation des démarches administratives, peut constituer une réelle opportunité pour un tel territoire, sur lequel les enjeux de mobilité sont prégnants. Les indicateurs disponibles concernant l'accès au numérique décrivent toutefois un territoire en fragilité.

Sur le territoire de la communauté de communes de Saint-Flour, l'indice de fragilité numérique<sup>4</sup> est en effet élevé : il se situe à 6,8 sur une échelle de mesure de la fragilité allant croissant de 1 à 10, soit un niveau légèrement supérieur à celui du département du Cantal (6,7). L'indice souffre du taux de non couverture 4G, du poids de la fraction des plus de 65 ans et de la proportion des peu ou pas diplômés, tous relativement plus importants et défavorables dans le secteur de Saint-Flour.

**Tableau n° 1 : Décomposition de l'indice de fragilité numérique de la communauté de communes, selon les cinq critères de mesure retenus**

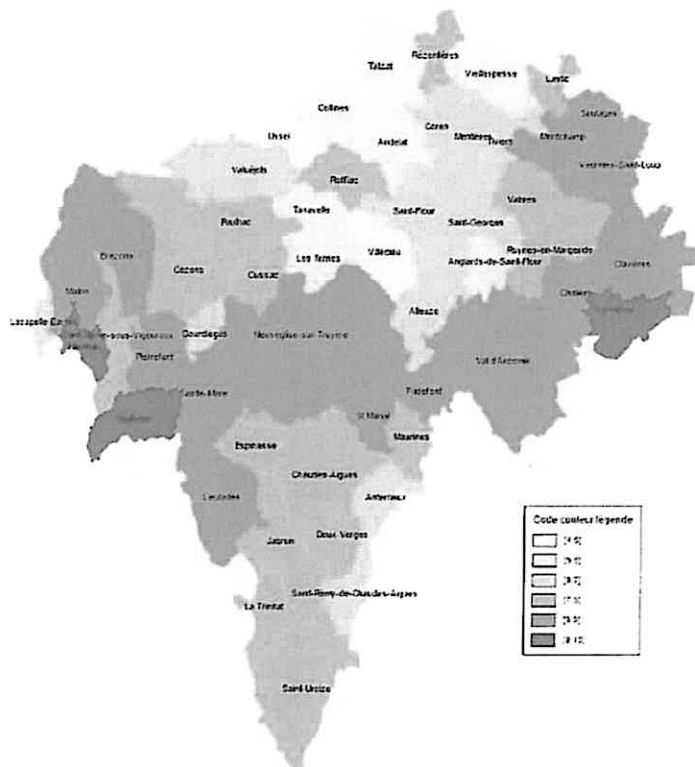
	Saint-Flour Communauté	Département du Cantal
<i>Indice de fragilité numérique</i>	6,8	6,7
<i>Taux de non couverture THD</i>	6,6	6,5
<i>Taux de non couverture 4G</i>	7,5	7,6
<i>Taux de pauvreté</i>	5,0	4,6
<i>Part des 65 ans et plus</i>	7,4	7,9
<i>Part des pas ou peu diplômés</i>	7,2	7,1

Source : La Mednum.

Décliné par commune, l'indice de fragilité numérique révèle des zones de grande fragilité, qui sont aussi les zones les plus éloignées en termes de temps d'accès aux services et équipements.

<sup>4</sup> L'indice de fragilité numérique (IFN) est un outil d'analyse et de cartographie des données, créé par la Mednum, qui permet d'objectiver les zones où il existe un risque accru de fragilité numérique.

**Carte n° 3 : Indice de fragilité numérique par commune sur le territoire de Saint-Flour  
Communauté**



Source : CRC avec Geoportail, à partir de La Mednum - Fragilité numérique.

Par ailleurs, selon une étude de l'Insee publiée en décembre 2025, environ 21,6 % des habitants de la communauté de communes de Saint-Flour étaient en situation d'illectronisme en 2019, l'exclusion numérique, ou illectronisme, désignant la difficulté ou l'incapacité à utiliser les outils numériques. Ce taux est nettement supérieur à la moyenne régionale d'Auvergne- Rhône-Alpes, qui s'établit à 15 %, voisin de celui du département du Cantal (22 %). La part importante de personnes de plus de 65 ans dans la population de l'établissement public de coopération intercommunale (EPCI) explique en grande partie cette fragilité, diverses études démontrant que cette fraction de la population est particulièrement exposée au risque d'illectronisme. Le niveau de diplôme constitue un autre facteur d'explication : 26 % des personnes sans diplôme ou titulaires du brevet sont concernées, contre seulement 3 % des diplômés de l'enseignement supérieur.

Selon les données disponibles sur le portail Portrea<sup>6</sup>, 7 492 personnes sont identifiées comme ayant potentiellement des difficultés liées au numérique et aux démarches

<sup>5</sup> Insee, Analyses Auvergne-Rhône-Alpes, n° 155, « Un million d'habitants serait concerné par l'illectronisme », décembre 2022.

<sup>6</sup> <https://portrea.fr/> : cet outil agrège les données permettant d'estimer sur un territoire donné le nombre de personnes concernées par le risque de non recours aux droits, lié à l'impossibilité d'initier ou de mener à terme une démarche administrative dématérialisée. Les données utilisées pour les indicateurs Portrea sont :

- Score de fragilité socio-numérique : personnes de plus de 65 ans et personnes de moins de 65 ans sans diplôme ;
- Score d'exposition aux exigences numériques : demandeurs d'emploi et bénéficiaires des minima sociaux.

Recueil des délibérations du conseil municipal  
015-200066660-20260616-DELIB2026-203-DE  
Date de télétransmission : 23/06/2026  
Date de réception préfecture : 23/06/2026

administratives en ligne, et quelque 3 863 personnes comme ayant potentiellement des démarches administratives régulières ou complexes à réaliser sur le territoire intercommunal.

## **1.2 Une priorité intercommunale affirmée en faveur du développement d'une offre de services de proximité**

Saint-Flour Communauté exerce la compétence optionnelle de création et de gestion de maisons de services au public, reconnue d'intérêt communautaire par la délibération du 29 novembre 2018 du conseil communautaire.

La communauté de communes a fait du développement d'une offre de services de proximité l'une de ses priorités, pour répondre aux besoins des habitants et aux caractéristiques de son territoire. Cet enjeu figurait dans son premier projet de territoire 2017-2020, dont un axe était consacré à l'accès aux services publics et au développement de la proximité, avec la poursuite de deux projets de maisons de services dans la Margeride et à Neuvéglise-sur-Truyère, mais également dans la convention territoriale globale 2017-2021, signée avec la caisse d'allocations familiales, dont une action visait l'accueil inconditionnel en maisons de services.

Cette priorité a été confortée par le renforcement de la dimension « inclusion numérique » dans le projet de territoire 2021-2026, avec l'objectif d'assurer dans les structures France services un équipement de nature à favoriser les usages numériques, ainsi que dans la convention territoriale globale 2022-2026, avec le souci de privilégier un accompagnement humain aux démarches administratives et d'assurer un accompagnement aux usages du numérique dans les maisons France services.

Deux maisons des services au public préexistaient à la création de l'intercommunalité, l'une à Pierrefort et l'autre à Chaudes-Aigues, au sein respectivement de la communauté de communes du Pays de Pierrefort-Neuvéglise et de celle de Caldaguès-Aubrac. Labellisées depuis 2010 « relais de services publics », elles étaient maisons de services aux publics au moment de la création de Saint-Flour Communauté<sup>7</sup>.

Les objectifs poursuivis par la communauté de communes depuis sa création, en termes de développement d'une offre de services de proximité, se sont en particulier concrétisés par :

- l'emménagement de la maison de services au public de Pierrefort dans de nouveaux locaux, au sein d'un bâtiment neuf, en 2017 ;
- le recrutement en 2017 d'un deuxième agent d'accueil au sein de la maison de services au public de Chaudes-Aigues, qui a permis d'élargir l'amplitude d'ouverture au public ;
- la création de deux nouvelles maisons, à Ruynes-en-Margeride en 2020 et à Neuvéglise-sur-Truyère en 2021 ;

---

<sup>7</sup> Les maisons de services publics sont devenues « relais de services publics » lorsqu'elles répondaient au cahier des charges issu de la publication en 2006 de la circulaire relative à la labellisation de « relais de services publics » et de la charte nationale de qualité des « relais services publics ». L'article 100 de la loi du 7 août 2015 portant nouvelle organisation territoriale de la République (NOTRe) a par la suite créé les maisons de services au public (MSAP), dont la reconnaissance était liée à la signature d'une convention-cadre.

- la labellisation « France services » de ces quatre structures, dont la demande a été validée par délibération du conseil communautaire du 18 juillet 2019.

### **Le programme France services**

Né en 2019 des suites du mouvement des gilets jaunes et du Grand débat national, le programme France services avait pour objectif de permettre aux usagers de procéder aux principales démarches administratives de leur quotidien en un lieu unique, à proximité de leur domicile.

La circulaire du Premier ministre du 1<sup>er</sup> juillet 2019 a créé le réseau France services, héritier des maisons de services au public, en lui assignant trois objectifs :

- une plus grande accessibilité des services publics au travers d'accueils physiques polyvalents ou de services publics itinérants ;
- le regroupement en un lieu unique de services publics (État, opérateurs, collectivités locales) pour apporter une réponse aux usagers sur place ;
- une qualité de service renforcée, par la formation d'agents polyvalents et la définition d'un panier de services homogènes.

La charte nationale d'engagement comprend les exigences suivantes :

- la présence d'au moins **deux agents en permanence** au sein de la structure France services ;
- le suivi complet de la **formation initiale** par les agents ;
- **l'ouverture de la structure au minimum 5 jours et 24 heures par semaine** ;
- l'engagement des partenaires nationaux auprès de la structure ;
- l'existence au sein de la maison d'espaces privatifs dédiés, pour respecter la confidentialité des usagers ;
- la mise à disposition d'un accès libre et gratuit à un point numérique ;
- l'accessibilité du site aux personnes à mobilité réduite ;
- un compte rendu obligatoire des activités<sup>8</sup>.

Initialement composé de neuf partenaires, le bouquet de services « socle » en comprend actuellement douze : les allocations familiales, l'assurance maladie, l'assurance retraite, l'union de recouvrement des cotisations de sécurité sociale et d'allocations familiales, le ministère de l'intérieur (France Titres), le ministère de l'économie et des finances (finances publiques), le ministère de la justice (Point-justice), le ministère de la transition écologique (chèque énergie), France Travail, France Rénov', La Poste et la mutualité sociale agricole.

Ce dispositif est piloté par l'Agence nationale de cohésion des territoires (ANCT), établissement public placé sous la **tutelle des ministres chargés de l'aménagement du territoire, de la ruralité et de la ville.**

<sup>8</sup> Les comptes rendus d'activité sont saisis par les conseillers sur une plateforme dédiée, administrée par l'ANCT. Les champs à renseigner ont fait l'objet d'évolutions régulières depuis la mise à disposition de cette plateforme, dans le but d'enrichir les données de pilotage, ce qui ne permet cependant pas d'avoir dans certains cas une continuité d'information sur une longue période, ou encore la création récente de certains champs ne permet pas d'avoir à date une profondeur de champ significative.

Saint-Flour Communauté compte ainsi actuellement quatre maisons « France services », labellisées depuis le 1er janvier 2020 à Pierrefort et Chaudes-Aigues, le 2 décembre 2020 à Ruynes-en-Margeride et le 10 août 2021 à Neuvéglise-sur-Truyère. La collectivité n'envisage pas de nouvelle implantation.

Ces structures sont rattachées hiérarchiquement, dans l'organisation des services de la collectivité, à la politique éducative et sociale, au sein du pôle dynamique économique et attractivité. Un vice-président est délégué aux services à la population. La commission relative à la politique éducative et sociale a à connaître des sujets relatifs aux services publics communautaires, en lien avec la commission en charge du service aux communes. Si elle a été active en début de mandat, elle ne se réunit plus, actuellement, qu'une fois par an pour examiner les bilans annuels des espaces France services et s'exprimer sur les actions projetées pour l'année suivante.

Carte n° 4 : Les maisons France services de Saint-Flour Communauté



Source : Saint-Flour Communauté.

Conformément au label France services, ces maisons sont ouvertes 27 heures par semaine (dont 3 heures sur rendez-vous, afin de permettre aux conseillers d'accomplir des accompagnements plus complexes, nécessitant un peu plus de temps) sur 5 jours. Elles comprennent toutes un espace d'accueil -équipé d'un photocopieur, d'une imprimante et d'un scanner-, un ou plusieurs bureaux de permanence, un système de visio-conférence, un espace de confidentialité, une salle de réunion et une salle multimédia avec un accès wifi gratuit,

Accusé de réception en préfecture  
015-200066660-20260616-DELIB2026-203-DE  
Date de télétransmission : 23/06/2026  
Date de réception préfecture : 23/06/2026

équipée de quatre à sept postes informatiques selon les sites. L'accueil est assuré dans chaque maison par deux conseillers France services, par priorité physiquement (61 %) mais également par téléphone (39 %), la sollicitation par messagerie électronique étant très marginale.

Les conseillers France services ont pour mission :

- d'accompagner les usagers dans les démarches administratives quotidiennes et répondre à leurs questions ;
- d'aider les usagers dans les démarches en ligne (navigation sur les sites des opérateurs, simulation d'allocations, demande de documents en ligne) ;
- de résoudre les situations plus complexes en s'appuyant sur un correspondant au sein des réseaux partenaires, le cas échéant par un appel vidéo avec l'utilisateur ;
- de mettre à disposition et accompagner l'utilisation d'outils informatiques (création d'une adresse de messagerie électronique, impression ou numérisation de pièces nécessaires à la constitution de dossiers administratifs).

Ces lieux d'accueil sont situés dans le centre des communes d'implantation, à l'exception de celui de Pierrefort qui s'en trouve éloigné d'environ 800 mètres, à plus de 10 minutes à pied. La commune de Pierrefort a néanmoins mis en place un service gratuit de navette le mercredi matin, jour de marché, desservant 16 points, dont la maison France services, et organisé sur trois tournées d'une durée de 30 minutes.

L'article 98 de la loi NOTRe rend obligatoire, depuis le 1<sup>er</sup> janvier 2016, l'élaboration des schémas départementaux d'amélioration de l'accessibilité des services au public (SDAASP) dans chaque département. Ce schéma a pour objectif de remédier aux principaux déséquilibres constatés sur le territoire départemental entre l'offre de services et les besoins des habitants. Il est élaboré par l'État et le département, en collaboration étroite avec les établissements publics de coopération intercommunale (EPCI). Le schéma départemental définit, pour 6 ans, un programme d'actions pour maintenir et renforcer l'offre de services dans les zones déficitaires. Il comprend un plan de développement de la mutualisation des services sur l'ensemble du territoire départemental.

La consolidation et la création des services de proximité de Saint-Flour Communauté s'inscrivent dans le schéma départemental d'accessibilité des services au public du Cantal, ainsi que dans le plan de développement de la mutualisation associé au schéma. Le schéma, couvrant la période 2018-2023, prévoit notamment :

- la création d'un réseau d'accueil de proximité ;
- la coordination et l'animation à échelle départementale du réseau.

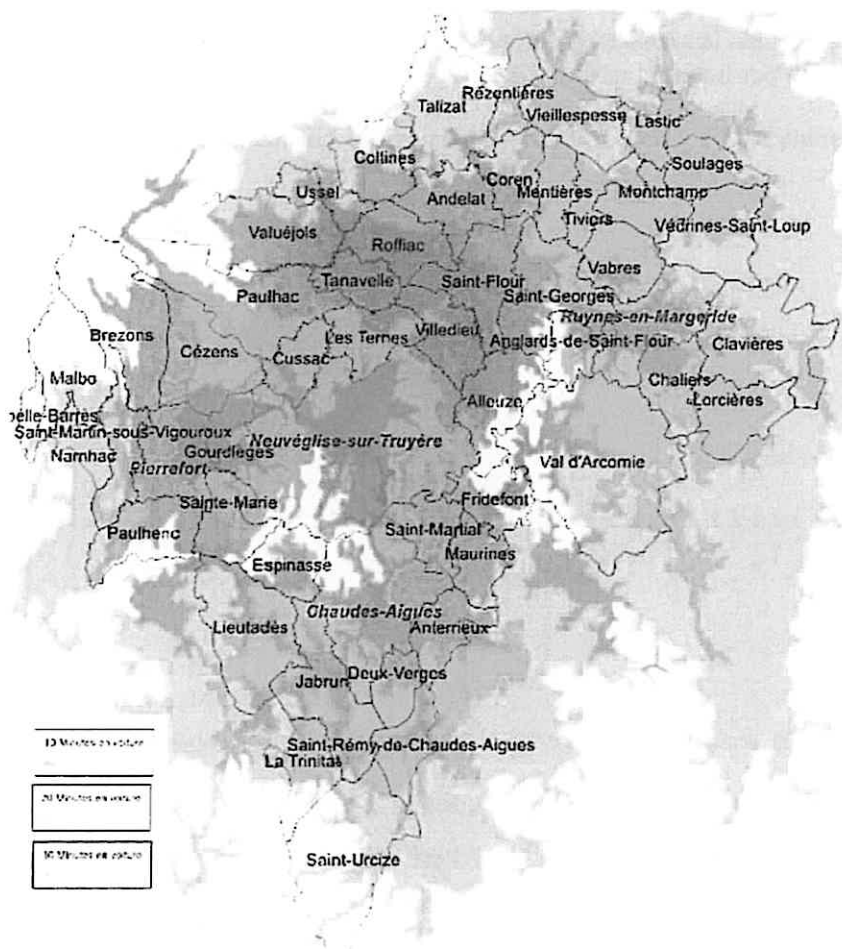
L'animation du réseau France services, qui recense 19 structures dans le Cantal dont un bus itinérant, est assurée au niveau départemental par la préfecture et le département, plus précisément par le service de coordination des politiques publiques de la préfecture et par une animatrice à temps complet du pôle appui territorial, au sein des services départementaux.

### **1.3 Un maillage globalement satisfaisant du territoire de l'intercommunalité**

L'implantation des quatre maisons France services intercommunales a été déterminée sur la base des anciens chefs-lieux de canton et de l'actuel découpage cantonal. (hors Saint-Flour).

Ce maillage permet un accès des usagers résidant sur le territoire de l'intercommunalité à l'une de ces structures en moins de 30 minutes en voiture et, pour une grande partie d'entre eux (plus de 82 %), à moins de 20 minutes.

Carte n° 5 : Temps de trajet en voiture pour rejoindre une maison France services intercommunale



Source : CRC, à partir de Geoportail.

La dominante rurale du territoire conduisant naturellement les usagers à se tourner vers les accueils en mairie, Saint-Flour Communauté diffuse auprès des secrétaires de mairie une information régulière sur l'évolution de l'offre des maisons France services et les animations qu'elles proposent. La communauté met en particulier à profit l'occasion fournie par les réunions organisées avec le réseau, à raison d'une fois par trimestre en moyenne.

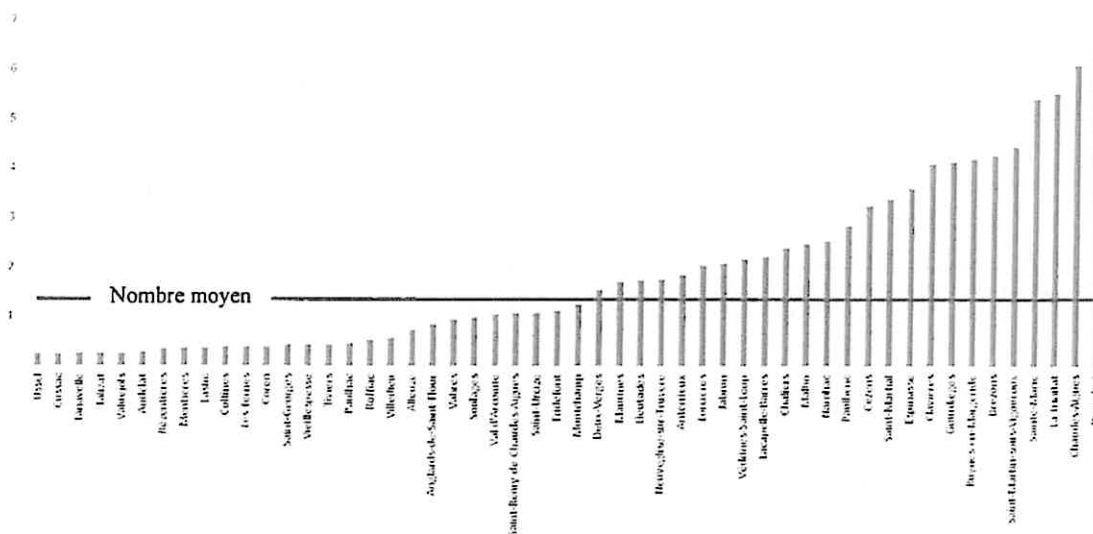
L'exploitation des données relatives aux accompagnements réalisés par les conseillers<sup>9</sup> montre que l'ensemble des communes membres de l'intercommunalité est desservi par les quatre maisons. Celles-ci rayonnent ainsi au-delà de leurs seules communes d'implantation, qui concentrent certes près de 38 % des accompagnements, et même de l'ordre de 60 % des

<sup>9</sup> Toutes les données relatives à l'activité des structures France services intercommunales mentionnées dans ce rapport ressortent de l'exploitation par la chambre des données saisies sur la plateforme France services. Les principaux résultats sont présentés en synthèse en annexe 2.

interventions en y intégrant les communes limitrophes, part cependant sensiblement moindre qu'une prédominance à 75 % constatée en moyenne au plan national<sup>10</sup>.

L'accessibilité apparaît toutefois plus contrainte pour les habitants des communes situées au sud (Saint-Urcize) et au nord-ouest de l'intercommunalité (Valuéjols, Ussel, Coltines, Talizat, Brezons, Malbo et Lacapelle-Barrès). Par ailleurs, selon les données d'activités extraites de la plateforme, près de la moitié des communes a bénéficié de moins d'un accompagnement par habitant entre 2020 et 2024.

**Graphique n° 1 : Nombre d'accompagnements par habitant (cumul 2020-2024)**



Source : CRC à partir des données d'activité de la plateforme France, population Insee 2021.

Ce constat est toutefois à nuancer, compte tenu de :

- la desserte par le bus départemental « CyberCantal Le Bus », qui rallie plusieurs communes de Saint-Flour Communauté : Paulhac, Talizat, Valuéjols, Saint-Urcize, Coltines et Roffiac ;
- la présence d'autres structures France services à proximité du territoire intercommunal, à Murat mais également à Saint-Chély-d'Apcher (Lozère)<sup>11</sup>.

Le bus CyberCantal a été labellisé France services itinérante sur le territoire du Cantal en 2020. Porté par le département, il assure les missions France services, ainsi que des services départementaux à la population, et propose aussi des ateliers d'inclusion numérique.

### Le programme « CyberCantal Le Bus »

Le programme « CyberCantal Le Bus » repose sur deux bus maillant le territoire du Cantal, l'un circulant à l'ouest et l'autre à l'est du département.

Quatre agents du département sont mobilisés sur cette mission : deux chauffeurs poids lourds et animateurs, et un animateur responsable de la médiation numérique, tous trois engagés sur le terrain (représentant 2,8 emplois équivalent temps plein), et un chef de mission coordonnant le dispositif.

<sup>10</sup> Cour des comptes, Évaluation de politique publique « Programme France services », septembre 2024.

<sup>11</sup> Aucun accompagnement en faveur d'utilisateurs résidant sur le territoire de l'intercommunalité n'a été relevé par la chambre dans les données d'activité de la structure France services de Laguille (Aveyron).

Les tournées ont été organisées en relation avec les élus locaux (communes et EPCI) ayant exprimé des besoins de desserte de leur territoire. Elles sont amenées à évoluer régulièrement, en fonction des besoins, jaugés généralement sur une période de quatre mois de desserte de la commune.

Les bus en circulation sont d'anciens bus départementaux qui ont fait l'objet de travaux d'aménagement et bénéficié d'achat de matériels, à hauteur de 86 325 € au total.

Le coût de fonctionnement de ces deux bus (hors charges de personnel) est estimé par le département à 17 000 € par an (carburant et frais de mission). Le département perçoit une subvention annuelle, dans le cadre du programme France services, d'un montant de 55 000 € en 2025.

Le bus départemental et les trois maisons France services de Murat, de Neussargues-Moissac et de Saint-Chély-d'Apcher ont assuré, entre 2020 et 2024, un peu moins de 1 500 accompagnements au bénéfice des habitants du territoire de la communauté de communes de Saint-Flour<sup>12</sup>. Il reste cependant que ces accompagnements, inégalement répartis et sollicités, ne permettent pas de corriger le constat, persistant, d'une large part -près de la moitié- des communes de l'intercommunalité ayant bénéficié de moins d'un accompagnement par habitant sur cinq ans (cf. annexe 1).

Ainsi, si le maillage apparaît globalement satisfaisant et si toutes les communes sont desservies par les quatre maisons France services, l'intensité des accompagnements réalisés est très faible pour les habitants de la moitié des communes. De l'avis de la chambre, ce constat doit interroger la communauté de communes quant à l'équilibre des services qu'elle dispense sur son territoire au travers de ses quatre espaces et sur de possibles phénomènes de non recours dans certaines zones.

La chambre recommande en conséquence à la communauté de communes de se saisir de ces éléments et d'exploiter régulièrement les données des comptes rendus d'activité des espaces France services, pour mettre en place des actions visant à promouvoir auprès des communes restant à l'écart et de leurs habitants, les informations et renseignements sur l'existence des espaces et leur offre de services, et pour concevoir des actions « d'aller vers », que la communauté souhaite développer, adaptées aux attentes spécifiques de la population demeurant en marge de l'accompagnement. La collectivité a indiqué souscrire à cette recommandation, prévoyant la mobilisation des instances concernées en vue d'adopter un plan d'actions.

Une meilleure exploitation des données d'activité permettrait aussi de porter auprès du département, en lien avec la personne en charge de l'animation du réseau France services départemental, des besoins particuliers d'intervention du bus CyberCantal sur le territoire intercommunal, la chambre relevant que la détermination des communes desservies par les tournées du bus départemental est actuellement décorrélée de l'analyse des besoins révélés par les comptes rendus d'activité des maisons France services.

La chambre note encore que le service de transports à la demande, géré par la communauté de communes (cf. *infra*, partie 2 relative à la mobilité), est peu utilisé par les usagers pour accomplir leurs démarches administratives (un peu plus de 10 % selon les

<sup>12</sup> Données d'activité de la plateforme France services pour les maisons France services de Murat, Neussargues-Moissac, Saint-Chély-d'Apcher et du bus départemental entre 2020 et 2024. À noter que ces données ne comprennent pas les accompagnements en ateliers collectifs, pour lesquels les communes d'origine des usagers ne sont pas renseignées.

éléments communiqués par la collectivité). Il est d'ailleurs peu promu par les conseillers France services que la chambre a interrogés, alors même que chaque espace France services constitue un point d'arrêt de ce service de transport. La chambre invite la communauté de communes à intégrer dans son plan d'actions (dont la chambre recommande la mise en place) la promotion du transport à la demande, en le réorientant au besoin pour faciliter les déplacements jusqu'à une maison France services.

**Recommandation n° 1.** : Exploiter les données des comptes rendus d'activités, pour définir un plan d'actions en direction des communes dont les habitants bénéficient d'un faible accompagnement par les structures France services.

### **CONCLUSION INTERMÉDIAIRE**

*Le territoire intercommunal est marqué par un accès plus difficile aux services et équipements, du fait de sa situation en zone de moyenne montagne et de sa faible densité de population, ainsi que par une grande fragilité numérique. La communauté de communes a logiquement fait du développement des services de proximité une priorité, qui s'est notamment concrétisée par l'implantation de deux nouvelles maisons France services, en complément des deux maisons de services qui préexistaient à sa création, en 2017.*

*L'implantation des quatre structures France services intercommunales et le rayonnement de leur activité permettent un maillage satisfaisant du territoire. Certaines communes apparaissent néanmoins faiblement desservies, la collectivité doit s'attacher à développer des actions à destination de ces zones, porteuses de risques plus élevés de non recours aux droits, en sorte d'assurer au mieux l'équilibre des services qu'elle délivre sur l'ensemble de son territoire.*

## **1.4 Une offre de services étendue, de nature à favoriser l'accès aux services et aux droits**

### **1.4.1 Un panier de services élargi**

Conformément à l'engagement pris dans le cadre du label France services, les quatre maisons intercommunales assurent l'accompagnement des usagers dans l'accomplissement des démarches concernant les douze partenaires du programme. Le bouquet socle de services, concernant initialement neuf partenaires, s'est élargi en 2024 au chèque énergie et France Renov', puis à l'Urssaf en 2025, contribuant au développement de l'offre délivrée par ces quatre maisons France services.

Sur la période de contrôle, trois partenaires représentent 56 % des accompagnements effectués dans le cadre du bouquet socle de services : France titres, l'assurance maladie et l'assurance retraite.

Les missions que les conseillers France services doivent assumer dans le cadre du bouquet socle sont dites de « premier niveau », les opérateurs intervenant en « deuxième niveau ». Si le contenu de ces niveaux d'intervention n'est pas clairement explicité dans le programme France services, il revient en théorie aux structures France services d'assurer l'accueil et l'orientation des usagers et de les accompagner dans l'accomplissement des démarches concernant les opérateurs partenaires, ces derniers intervenant quant à eux sur un

Accusé de réception en préfecture  
015-200066660-20260616-DELIB2026-203-DE  
Date de télétransmission : 23/06/2026  
Date de réception préfecture : 23/06/2026

niveau d'expertise, pour les situations complexes, et d'instruction des demandes. Les conseillers France services n'ont d'ailleurs pas accès aux systèmes d'information des partenaires. La caisse d'allocations familiales du Cantal (CAF), la direction départementale des finances publiques (DDFiP) et la caisse d'assurance retraite et de santé au travail Auvergne (CARSAT), interrogées par la chambre, ont indiqué que la distinction tenait pour elles au contenu du traitement de la situation de l'usager : ainsi dès lors que la démarche de l'administré nécessite un traitement individualisé, le traitement relève nécessairement du deuxième niveau d'intervention assuré par les agents des administrations et organismes sociaux concernés.

L'articulation entre les espaces France services et les représentants locaux des opérateurs apparaît ainsi primordiale dans la prise en charge de l'usager et la fluidité de son parcours. Le mode de relation avec ces partenaires du bouquet socle, et la qualité du soutien apporté, se révèlent cependant hétérogènes selon les éléments du recensement réalisé par l'intercommunalité (dans le cadre du contrôle, à la demande de la chambre). Ces éléments sont corroborés par les résultats sur le Cantal des enquêtes annuelles, dites de « back office », menées par l'ANCT, portant sur la qualité du soutien apportée par les représentants locaux des partenaires nationaux et reposant sur l'interrogation des structures France services (l'ensemble de ces éléments est récapitulé en annexe 3).

Aucune permanence physique n'est assurée par les partenaires dans les maisons Frances services intercommunales, hormis le Point justice (uniquement sur rendez-vous). De tels accueils permettraient pourtant, selon la chambre, de fluidifier la prise en charge des usagers. S'agissant des trois représentants locaux des partenaires du bouquet socle interrogés par la chambre (CAF, DDFiP, CARSAT), il ressort que l'accueil physique des usagers n'est assuré par leurs soins qu'à Saint-Flour, sous la forme :

- d'une permanence permettant l'accueil sans rendez-vous pour la CAF ;
- d'un point d'information retraite, assurant un accueil uniquement sur rendez-vous pour la CARSAT ;
- d'un accueil fiscal maintenu au sein du service de gestion comptable de Saint-Flour pour la DDFiP.

Les partenaires invitent en général les conseillers à saisir leurs demandes dans l'outil « Administration + », mis à leur disposition sur la plateforme France services et qui doit permettre de recevoir une réponse de leur part sous 48h. La caisse d'allocations familiales et la caisse primaire d'assurance maladie proposent toutefois des rendez-vous en visio-conférence aux usagers, vers lesquels les conseillers France services peuvent orienter, effectuer la prise de rendez-vous et proposer au sein de l'espace l'utilisation, accompagnée si nécessaire, du système de visio-conférence.

Par ailleurs, cinq des douze partenaires proposent une ligne téléphonique dédiée aux conseillers, jugée de qualité par la collectivité (assurance retraite, finances publiques, France Travail, Urssaf et Point-justice) ; deux autres en proposent une, considérée comme lacunaire dans la mesure où les interlocuteurs sont rarement joignables (CAF et CPAM).

Dans ces conditions, les conseillers France services sont régulièrement amenés à aller au-delà de leurs seules missions de « premier niveau » pour accompagner au mieux les usagers.

Au-delà de cette offre socle, une offre complémentaire a été construite avec des partenaires locaux.

Cette offre va de la mise à disposition de locaux au sein des espaces France services, aux fins d'assurer des permanences régulières (chambre d'agriculture, parc naturel régional de

l'Aubrac, aide à domicile en milieu rural (ADMR) et association de services à domicile (ASED)), à des collaborations qui font de ces maisons des relais d'information.

Les quatre maisons France services sont ainsi « Point Info Famille », en vertu d'une convention signée avec l'Union départementale des associations familiales (UDAF), aux fins de favoriser l'accès gratuit à l'information et faciliter les démarches des familles. Elles sont également des points relais pour la Fédération des particuliers employeurs de France (FEPPEM), et constituent ainsi des espaces de proximité d'information et d'orientation permettant aux usagers de trouver une information généraliste sur l'emploi à domicile entre particuliers. Une convention de partenariat a par ailleurs été signée en 2023 avec la mission locale des Hautes Terres : elle organise une permanence mensuelle de la mission locale au sein de chacune des quatre maisons France services, en vue de favoriser l'accompagnement social et professionnel des jeunes de 16 à 25 ans. Elle ouvre également aux conseillers France services la faculté de solliciter l'intervention des conseillers de la mission locale, sur des questions ou dossiers particuliers.

Enfin, une convention de partenariat a été signée entre le département du Cantal et la communauté de communes de Saint-Flour le 9 décembre 2021, s'agissant de l'organisation de permanences des services d'action sociale et de protection maternelle infantile du département dans chacune des quatre maisons France services, à raison d'une demi-journée hebdomadaire minima pour l'action sociale, en fonction des besoins et sur rendez-vous pour la protection maternelle infantile. Cette convention s'inscrit dans le cadre du pacte territorial du premier accueil social inconditionnel de proximité, porté par le département du Cantal, et dont la communauté de communes de Saint-Flour est signataire.

### **Le premier accueil social inconditionnel de proximité (PASIP) dans le Cantal**

Dans le cadre de la stratégie nationale de prévention et de lutte contre la pauvreté lancée en 2018, des conventions ont été conclues entre les départements et l'État pour formaliser les actions conjointes en la matière. Ces conventions comprennent généralement deux volets, dont le premier intègre des mesures pour favoriser l'accès aux droits par la généralisation des démarches de premier accueil social inconditionnel de proximité (PASIP).

Le premier accueil social inconditionnel de proximité a pour objectif de « garantir à toute personne rencontrant des difficultés ou souhaitant exprimer une demande d'ordre social, une écoute attentionnée de la globalité de ses besoins et préoccupations afin de lui proposer le plus tôt possible des conseils et une orientation adaptée, dans le respect du principe de participation des personnes aux décisions qui les concernent »<sup>13</sup>. Le principe d'inconditionnalité implique que toute personne se présentant doit recevoir, après avoir été écoutée, un premier niveau d'information, voire une proposition d'orientation vers un interlocuteur expert, même si sa demande ou ses attentes ne relèvent pas d'une prise en compte par l'institution d'accueil/réception.

La convention entre le département du Cantal et l'État, signée en juin 2019, s'organise en fiches-actions reprenant les objectifs de la stratégie nationale, parmi lesquels le déploiement du premier accueil social inconditionnel de proximité.

En 2021, huit partenaires se sont engagés dans le Cantal auprès de l'État et du département, dont Saint-Flour Communauté, en signant le pacte territorial du premier accueil social inconditionnel de proximité, organisé autour de trois axes stratégiques :

<sup>13</sup> Guide d'appui à la structuration du premier accueil inconditionnel de proximité, ministère des affaires sociales et de la santé, décembre 2016.

- renforcer la coordination départementale et l'interconnaissance
- renforcer l'accompagnement des personnes aux usages du numérique
- renforcer la visibilité de l'offre de services

Le pacte a été décliné, par ailleurs, en charte du premier accueil.

Pour Saint-Flour Communauté, les quatre structures France services sont identifiées comme partenaires du dispositif de premier accueil social inconditionnel de proximité.

Trois des conseillers France services ont suivi une formation de 14 heures entre 2020 et 2021, relative à l'accueil social inconditionnel ou au premier accueil social inconditionnel de proximité.

Le département considère que les structures France services offrent sur le territoire départemental un lien de proximité essentiel, dont la mission généraliste permet d'accueillir un public large et facilite l'accès aux personnels de l'action sociale, par le biais des permanences, tout en assurant un accompagnement numérique si nécessaire. Les conseillers France service orientent systématiquement les usagers présentant des difficultés dépassant le cadre de leurs missions vers les services départementaux, particulièrement lorsqu'une évaluation sociale ou un accompagnement spécifique se révèle nécessaire.

Les permanences assurées par les travailleurs sociaux dans les maisons France services favorisent assurément la qualité de la prise en charge des usagers par les complémentarités mises en œuvre : l'usager accueilli par le travailleur social peut bénéficier de l'aide apportée par les conseillers France services pour accomplir ses démarches, et l'usager dont la situation a été identifiée comme fragile ou précaire par un conseiller peut bénéficier de l'accompagnement du travailleur social, sans rupture dans son parcours.

La chambre relève, de façon très incidente, que les conventions de partenariat local avec l'UDAF, la mission locale ou encore le département sont arrivées à expiration, sans avoir encore été renouvelées ni donné lieu à avenant de prolongation, même si les collaborations restent effectives. Elle invite la collectivité à assurer juridiquement ces partenariats, en renouvelant les conventionnements arrivés à terme. En réponse aux observations provisoires de la chambre, la présidente entend mettre à jour l'ensemble des partenariats existants, d'ici le printemps 2026.

Enfin, l'intercommunalité a mis en place des synergies entre ses propres services et les espaces France services. L'accueil à Neuvéglise-sur-Truyère est ainsi mutualisé avec celui de la médiathèque et du bureau de tourisme, tandis que celui de Ruynes-en-Margeride l'est avec le bureau de tourisme et l'agence postale intercommunale.

Certains conseillers France services assument par ailleurs des activités liées aux missions de la communauté de communes :

- à Pierrefort : gestion du transport à la demande (réservations, lien avec les transporteurs, information des usagers) et du suivi quotidien du portage des repas ;
- à Ruynes-en-Margeride : missions de l'agence postale intercommunale, accueil et gestion des réservations de visites de groupe de l'écomusée ;
- à Neuvéglise-sur-Truyère : bureau de tourisme (accueil et renseignement du public) sur certaines périodes de l'année et médiathèque (accueil et information du public, inscriptions et gestion des opérations de prêt, gestion documentaire) ;
- à Chaudes-Aigues : gestion du transport scolaire (inscriptions, gestion des aides au transport pour les sorties scolaires).

Si la vocation des espaces France services est prioritairement d'accompagner l'utilisateur dans les démarches concernant les partenaires du bouquet socle de services, l'offre de services élargie, construite avec les partenaires locaux et en synergie avec les propres services de la communauté de communes, est à l'estime de la chambre de nature à favoriser l'accès aux droits et aux services des habitants, particulièrement sur un territoire tel que celui de Saint-Flour communauté. Elle permet aux usagers de trouver en un seul lieu l'accueil, l'information et l'orientation pour un panier large de services ; le partenariat avec le département, dans le cadre du premier accueil social inconditionnel de proximité permettant la présence régulière de travailleurs sociaux, participe aussi à la lutte contre le non-recours aux droits.

Encourageant les initiatives locales qui visent à favoriser l'accès aux droits, le programme France services précise expressément que le socle commun de services puisse être enrichi de partenariats, pour répondre au mieux aux besoins locaux.

#### **1.4.2 Des activités organisées pour faire des maisons France services des lieux polyvalents, vecteurs de lien social, et pour accroître leur notoriété**

Diverses activités sont régulièrement organisées dans les espaces France services de la communauté de communes de Saint-Flour, aux fins d'en promouvoir l'offre de services, mais aussi d'en faire des lieux de renforcement du lien social.

Un partenariat a ainsi été mis en place avec l'association régionale de santé, d'éducation et de prévention sur le territoire d'Auvergne (ARSEPT), association à but non lucratif créée par les principales caisses de retraite, dont l'objectif est de favoriser un vieillissement actif et la préservation de l'autonomie. Des ateliers (au nombre de douze en 2024) sont dans ce cadre régulièrement organisés dans les maisons France services à destination des plus de 55 ans, chaque atelier attirant de l'ordre d'une quinzaine de participants.

En lien avec le comité régional des offices municipaux du sport d'Auvergne- Rhône- Alpes, des balades encadrées par un animateur qualifié et réservées aux seniors sont par ailleurs organisées hebdomadairement, au départ de chaque espace France services. Elles rassemblent une dizaine de participants, réguliers au demeurant pour certains d'entre eux.

Chaque année depuis 2022, les maisons France services participent à la semaine de la mobilité organisée par la communauté de communes : en 2024, elles ont animé des ateliers numériques sur l'utilisation des plateformes de covoiturage ou encore accueilli des activités autour de la pratique du vélo. Chaque atelier rassemble en moyenne une dizaine de personnes.

Les journées portes ouvertes, organisées sur deux semaines chaque année au sein du réseau France services à l'initiative de l'Agence nationale de la cohésion des territoires, permettent également d'attirer des usagers à l'occasion de différents événements et animations organisés durant ces semaines de sensibilisation. Durant ces journées, quelque 169 personnes ont été accueillies par les maisons France services de Saint-Flour Communauté en 2023 et 172 en 2024, fréquentations en nette progression par rapport aux années précédentes (63 en 2022 et 98 en 2021).

La communauté de communes de Saint-Flour a par ailleurs conclu un partenariat avec le département du Cantal en tant qu'hébergeur de « tiers-lieux », entendus au sens de lieux d'accueil de télétravailleurs. Les conventions partenariales successives, dont la première avait été signée en 2016 par la communauté de communes de Caldaguès-Aubrac pour la maison de Chaudes-Aigues, s'inscrivent dans le cadre de la politique départementale de développement

du télétravail. Celle-ci vise à favoriser la création de nouvelles activités, renforcer l'attractivité du département, encourager l'accueil de nouveaux actifs et promouvoir l'économie numérique. Le département encourage ainsi, en particulier, l'implantation de tiers-lieux en animant et soutenant le réseau constitué.

Aux termes de ce partenariat, Saint-Flour Communauté s'engage à mettre à disposition un local équipé, des outils nécessaires au travail à distance, à promouvoir le dispositif, et à participer aux séances organisées dans le cadre de l'animation du réseau. Pour la communauté de communes, ce partenariat assure une offre de services supplémentaire au sein de ses espaces, participe à la démarche du « faire venir » et encourage la réduction des déplacements quotidiens à fins professionnelles. Concrètement, chaque espace France services met à disposition des télétravailleurs un à deux bureaux. Quelque 29 télétravailleurs ont été accueillis en 2024.

#### **1.4.3 Une animation en réseau pour assurer un service harmonisé**

Dès sa création l'intercommunalité a affiché l'ambition d'animer et de mettre en réseau les maisons de services, lors de la reprise à son compte des projets de création des deux nouvelles maisons à Ruynes-en-Margeride et à Neuvéglise-sur-Truyère, précédemment portés par les anciennes communautés de communes.

La coordination opérationnelle des équipes France services est assurée depuis 2024 par l'un des huit conseillers France services. L'objectif est d'assurer la diffusion des informations de façon homogène auprès de l'ensemble des conseillers, d'organiser et de planifier les animations sur l'année en veillant à leur équilibre sur les quatre sites. La coordinatrice prépare les comptes rendus annuels d'activité, dont l'analyse est partagée collectivement. Des temps collectifs, bimestriels ou trimestriels, permettent d'échanger sur les problématiques rencontrées, sur les sujets d'actualité, ou encore sur les programmes d'animation et de formation.

Cette animation en réseau a conduit à proposer, puis mettre en œuvre l'harmonisation des plages d'ouverture pour tous les espaces, et s'accorder sur la mise en place d'une demi-journée commune d'accueil sur rendez-vous, permettant de gérer les accompagnements plus complexes et de ménager des temps d'échanges.

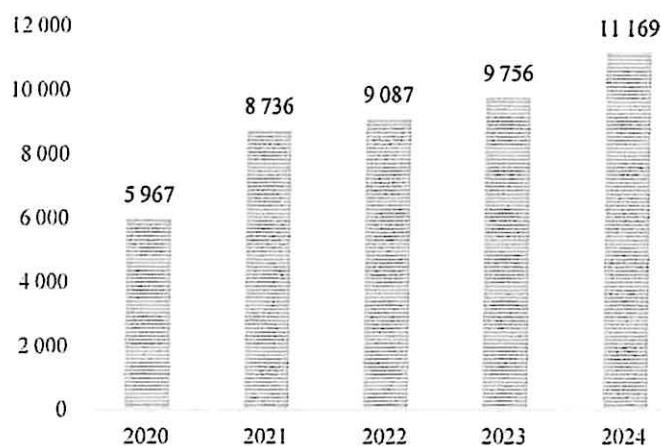
Cette organisation est, à l'estime de la chambre, de nature à favoriser un service harmonisé et un accueil des usagers similaire d'un espace à l'autre, contribuant à l'équilibre du service sur le territoire intercommunal et à renforcer sa visibilité.

#### **1.4.4 Au total, une fréquentation en hausse régulière, mais des disparités selon les maisons France services**

L'utilisateur se rendant dans les maisons France services intercommunales a, dans près de 64 % des cas, plus de 55 ans ; les usagers de moins de 25 ans représentent à peine 10 % du public accueilli. Dans deux cas sur trois, l'accompagnement est individuel, ou consiste à répondre à des besoins d'information.

La fréquentation des structures France services intercommunales est en hausse régulière depuis 2020. Sur les années 2022 à 2024, soit les années complètes et de plein exercice des quatre espaces France services, le nombre d'accompagnements (décomptés selon le nombre d'usagers accompagnés et non de démarches aidées) a progressé de près de 11 % en moyenne par an.

**Graphique n° 2 : Nombre total d'accompagnements par année**



Source : Données d'activité de la plateforme France services.

L'évolution globale de la fréquentation masque cependant des disparités significatives entre les quatre maisons France services.

**Tableau n° 2 : Nombre d'accompagnements par an par maison France services**

	Date création	2020	2021	2022	2023	2024	Évolution*
<i>Chaudes-Aigues</i>	< 2020	2 877	3 051	3 108	3 276	3 106	+ 1,9 %
<i>Neuvéglise-sur-Truyère</i>	Juillet 2021		424	661	914	1 311	+ 40,8 %
<i>Pierrefort</i>	< 2020	2 667	3 206	3 148	3 361	4 298	+ 12,7 %
<i>Ruynes-en-Margeride</i>	Octobre 2020	423	2 055	2 170	2 205	2 454	+ 6,1 %
<b>Nombre moyen national</b>		<b>1 235</b>	<b>1 736</b>	<b>2 490</b>	<b>3 143</b>	<b>3 835</b>	

Source : Données d'activité de la plateforme France services.

\* : l'évolution est calculée en moyenne annuelle, pour les seules années d'exercice plein pour chaque maison

**Tableau n° 3 : Nombre moyen d'accompagnements et part de primo-usagers**

	Nombre moyen par jour	Nombre moyen par usager	Part de primo-usagers
<i>Chaudes-Aigues</i>	8,4	5,1	6,9 %
<i>Neuvéglise-sur-Truyère</i>	2,7	2,9	24,8 %
<i>Pierrefort</i>	9,1	4,4	6,8 %
<i>Ruynes-en-Margeride</i>	6,0	4,5	19,8 %
<b>Moyenne France</b>	<b>14*</b>	<b>3,2</b>	<b>23,1 %</b>

Source : Tableaux de bord de suivi de la plateforme France services.

\* : Cour des comptes, Évaluation de politique publique « Programme France services », septembre 2024

L'activité des deux maisons France services les plus anciennes est la plus importante ; le nombre d'accompagnements annuels qu'elles ont réalisés était d'ailleurs supérieur à la moyenne nationale jusqu'en 2023. L'activité des deux autres maisons, de création plus récente, s'affiche en revanche en net retrait. En particulier, si le nombre d'accompagnements effectués au sein de la maison de Neuvéglise-sur-Truyère est en progression significative, il s'établit à un niveau qui reste très faible.

Logiquement, la part de primo-usagers est supérieure dans les deux structures France services les plus récentes, montrant qu'elles sont encore en phase de montée en charge. Le nombre d'accompagnements par usager montre par ailleurs que les maisons France services intercommunales accueillent plus d'usagers récurrents que ce qui est observé, en moyenne, pour l'ensemble des structures France services.

La communauté de communes n'a pas conduit d'analyse particulière pour expliquer les écarts de fréquentation, ni les évolutions différenciées enregistrées par ses quatre espaces. L'exploitation par la chambre des données d'activités sur la période de 2022 à 2024 montre, de façon très schématique, que :

- globalement la demande d'accès à un ordinateur individuel est légèrement orientée à la baisse sur les deux dernières années, avec cependant une forte augmentation à Pierrefort et une baisse marquée (de même ampleur) à Chaudes-Aigues. L'accès à ces services est particulièrement développé dans ces maisons, alors qu'il est très peu plébiscité à Neuvéglise-sur-Truyère et Ruynes-en-Margeride ;
- l'organisation d'ateliers collectifs avec des partenaires locaux a dopé la fréquentation des quatre espaces, ayant bien plus largement profité à Pierrefort et Chaudes-Aigues ;
- les simples demandes d'informations ont progressé, mais cette évolution est essentiellement due à l'espace de Pierrefort ;
- les accompagnements individuels ont légèrement augmenté, avec une progression particulièrement soutenue à Pierrefort, et un recul observé à Chaudes-Aigues.

La création encore récente des espaces de Neuvéglise-sur-Truyère et de Ruynes-en-Margeride explique sans doute un faible niveau de notoriété, qu'il s'agit de consolider et renforcer. La chambre engage la communauté de communes à mener une analyse approfondie de l'évolution des données de fréquentation de chacun de ses espaces, et à déployer des actions de communication plus offensives sur le territoire naturel d'attractivité des deux maisons plus récemment implantées.

### 1.5 Une qualité de services a priori satisfaisante, mais encore mal mesurée

Les données d'activité des maisons intercommunales montrent que l'accompagnement de l'utilisateur a été finalisé dès le premier accompagnement dans 81 % des cas ; dans 5 % des cas seulement, l'utilisateur a dû être réorienté vers un partenaire. Il apparaît en outre que 79 % des accompagnements individuels sont traités en moins de 10 minutes ; 92 % l'étant en moins de 20 minutes, contre 70 % au niveau national<sup>14</sup>.

<sup>14</sup> Cour des comptes, Évaluation de politique publique « Programme France services », septembre 2024.

Ces éléments attestent *a priori* de la qualité du service rendu à l'utilisateur, même si le taux de réorientation vers un partenaire est supérieur à celui constaté au niveau national, de seulement à 2 %<sup>15</sup> sur la période de contrôle.

La qualité du service est également appréciée par les audits diligentés depuis 2023 par l'ANCT dans le cadre d'un plan triennal, audits confiés à un organisme tiers. Les maisons de Chaudes-Aigues, de Pierrefort et de Ruynes-en-Margeride ont ainsi été auditées en 2023, et celle de Neuvéglise-sur-Truyère en octobre 2024. Ces audits, qui permettent de vérifier le respect des critères de labellisation, ont conclu positivement sur les conditions d'accueil, d'organisation et de fonctionnement des structures, ainsi que sur le professionnalisme des équipes.

À Neuvéglise-sur-Truyère, l'audit a cependant noté que, si tous les critères étaient respectés, le remplacement des conseillers lors d'absence ou d'indisponibilité était assuré par une personne employée à la médiathèque, qui n'a pas bénéficié des formations France services requises. Il en concluait que la labellisation ne pourrait être conservée, sans des corrections rapidement apportées (cf. infra, point relatif aux moyens humains).

Pour sa part, la communauté de communes n'a mené, de sa propre initiative, que très peu d'enquêtes de satisfaction auprès des usagers de ses structures France services. En la matière, les espaces de Pierrefort et de Neuvéglise-sur-Truyère devaient être dotés d'une borne de recueil des avis des usagers, à partir de septembre 2021, et pour une période de deux ans. Or l'espace de Neuvéglise-sur-Truyère n'a été équipé par l'ANCT d'une telle borne qu'en 2022. Quant à la borne installée à Pierrefort, elle souffre de dysfonctionnements récurrents (étant souvent hors service) qui ne permettent pas le plus souvent aux usagers d'en faire usage.

En définitive, selon les éléments transmis par la communauté de communes à la chambre, il apparaît que sur la période de contrôle :

- aucune enquête de satisfaction n'a été menée à Ruynes-en-Margeride ;
- seulement douze questionnaires ont été administrés en fin d'année 2024 à Chaudes-Aigues ;
- à Neuvéglise-sur-Truyère, 60 usagers ont répondu à des questionnaires diffusés sur l'année 2022 ;
- la borne a permis le recueil de 239 réponses à Pierrefort sur les trois dernières années, soit moins de 7 répondants par mois.

Pourtant, en application de la charte nationale d'engagement, les structures France services s'engagent à publier annuellement des indicateurs de résultats de qualité de service, traitant en particulier de la satisfaction usagers, qui doit faire l'objet chaque année de questionnaire.

La chambre engage la communauté de communes à réaliser régulièrement, conformément aux attentes de la charte nationale, des enquêtes de satisfaction auprès des usagers. Les conseillers peuvent à cet effet utilement encourager les usagers accueillis à s'exprimer, dans une logique d'amélioration continue du service rendu, principalement en répondant aux questionnaires déjà existants. La chambre invite aussi la collectivité à publier les indicateurs de résultats de qualité du service, pratique qui n'est actuellement pas observée par l'intercommunalité.

<sup>15</sup> Données d'activité de la plateforme France services.

## 1.6 Des moyens significatifs consentis par la collectivité

### 1.6.1 Les moyens financiers

La communauté de communes est propriétaire des locaux abritant chacune des quatre maisons France services. Si les bâtiments n'accueillent que la structure France services à Pierrefort et à Chaudes-Aigues, ils sont partagés à Ruynes-en-Margeride (mairie, agence postale intercommunale, accueil de l'écomusée intercommunal) et à Neuvéglise-sur-Truyère (médiathèque et bureau de tourisme).

Sur la période de contrôle, des travaux ont été préalablement nécessaires pour installer les deux nouvelles maisons créées. Leur montant s'est élevé au total à 917 000 € (HT) pour Ruynes-en-Margeride et à 1 130 000 € (HT) pour Neuvéglise-sur-Truyère, locaux qui n'hébergent pas exclusivement les espaces France services. La communauté de communes a bénéficié de financements de l'Europe (LEADER), de l'État, de la région et du département pour ces opérations. La part supportée en définitive par la communauté, déduction faite des diverses aides apportées, avoisine 500 000 € pour l'ensemble des travaux réalisés sur les deux bâtiments<sup>16</sup>.

La communauté de communes bénéficie d'une subvention forfaitaire annuelle dans le cadre du label France services, en provenance du Fonds national d'aménagement du territoire (FNADT) et du Fonds national France services (FNFS), subvention d'État abondée par les opérateurs aux fins de couvrir une bonne part des charges d'exploitation. D'un montant de 30 000 € par espace jusqu'en 2022, la subvention d'État a été portée à 35 000 € en 2023 et à 45 000 € en 2024.

Les charges d'exploitation supportées par la communauté de communes, liées au fonctionnement de ses maisons, s'établissent en moyenne à plus de 380 000 € par an sur les trois derniers exercices, années complètes d'ouverture des quatre maisons. Les charges courantes ont connu une croissance de 6 % l'an entre 2022 et 2024, essentiellement sous l'effet de l'augmentation des dépenses de personnel qui pèsent à hauteur de 72 % dans les charges.

Déduction faite des subventions perçues dans le cadre du dispositif France services, la charge de fonctionnement supportée par la communauté de communes est de l'ordre de 235 000 € en moyenne par an, soit quelque 58 000 € par espace. Saint-Flour Communauté assume ainsi 60 % du coût de fonctionnement des espaces, dont il convient de rappeler qu'ils n'exercent pas seulement des attributions purement labellisées France services, compte tenu des partenariats mis en place localement et des synergies créées avec les autres services et missions de la collectivité.

La collectivité valorise d'ailleurs ces sites, par le biais notamment des locations de bureaux auprès d'autres institutions pour assurer des permanences, ou encore par la mutualisation de certains espaces, comme évoqué précédemment, qui donnent lieu à valorisation et encaissement de recettes. Avec prise en considération de ces produits, le reste à charge pour la communauté de communes représente 47 % de l'ensemble des charges de fonctionnement des maisons France services.

---

<sup>16</sup> D'après les données communiquées par la collectivité.

Le coût brut<sup>17</sup> par accompagnement, a fluctué de 35 € à 40 € sur les trois derniers exercices. Le coût net (déduction faite des produits affectés reçus ou perçus au titre des maisons France service) par accompagnement s'est établi en moyenne à 18 € sur la même période. Il est de l'ordre de 13 € dans les maisons de Pierrefort et de Chaudes-Aigues, mais bondit pour les deux autres maisons plus récentes du fait d'une fréquentation plus modeste, à 22 € à Ruynes-en-Margeride et à plus de 53 € à Neuvéglise-sur-Truyère (cf. annexe 4 pour le détail des postes de dépenses et de recettes par espace France services).

**Tableau n° 4 : Coûts de fonctionnement des maisons France services de la communauté de communes de Saint-Flour (en euros)**

	2020	2021	2022	2023	2024
<b>Charges de fonctionnement (1)</b>	<b>151 970</b>	<b>198 971</b>	<b>355 395</b>	<b>388 499</b>	<b>397 374</b>
<i>Dont charges de personnel</i>	123 969	108 420	250 720	281 206	292 869
<b>Produits de gestion (2)</b>	<b>118 859</b>	<b>166 732</b>	<b>176 071</b>	<b>190 923</b>	<b>238 560</b>
<i>Dont subventions FNADT, FNFS (3)</i>	90 000	120 000	120 000	140 000	180 000
<i>Dont autres produits de gestion</i>	28 859	46 732	56 071	50 923	58 560
<b>Reste à charge après subvention France services (4) = (1)-(3)</b>	<b>61 970</b> (41 %)	<b>78 971</b> (40 %)	<b>235 395</b> (66 %)	<b>248 499</b> (64 %)	<b>217 374</b> (55 %)
<b>Reste à charge (5) = (1)-(2)</b>	<b>33 110</b> (22 %)	<b>32 239</b> (16 %)	<b>179 324</b> (51 %)	<b>197 576</b> (51 %)	<b>158 814</b> (40 %)
<i>Nombre d'accompagnements (6)</i>	5 967	8 736	9 087	9 756	11 169
<i>Coût brut par accompagnement (1)/(6)</i>	25,5 €	22,8 €	39,1 €	39,8 €	35,6 €
<i>Coût net par accompagnement (5)/(6)</i>	5,6 €	3,7 €	19,7 €	20,3 €	14,2 €

Source : CRC d'après les données fournies par la collectivité et les données de la plateforme France services

Notes : les charges de personnel concernent les conseillers France services, les personnels intervenant en régie et intègrent également celles des fonctions support, estimées par la communauté de communes à 5 % des charges de fonctionnement. Les autres produits de gestion comprennent notamment les indemnités compensatrices mensuelles versées par La Poste pour l'agence postale intercommunale.

Ces éléments permettent simplement de fixer des ordres de grandeur, les accompagnements réalisés dans les maisons France services étant en effet de nature très disparate. À titre d'exemple, les accompagnements individuels sont évidemment plus mobilisateurs pour les conseillers France services que les simples demandes d'information ; les accompagnements collectifs peuvent ne nécessiter quasiment aucune mobilisation des conseillers, notamment lorsqu'ils sont organisés par des partenaires locaux, mais ils engendrent cependant des frais de fonctionnement pour les sites qui les accueillent.

## 1.6.2 Les moyens humains

La communauté de communes de Saint-Flour emploie huit conseillers France services, à raison de deux par espace<sup>18</sup>, comme l'exige a minima la labellisation France services. Les postes de conseillers sont, selon les cas, à temps complet ou incomplet (pour une quotité minimale de 80 %).

<sup>17</sup> À noter que les charges d'amortissement des équipements n'ont pas pu être prises en compte, faute d'un suivi suffisamment détaillé assuré par la collectivité.

<sup>18</sup> C'est le cas pour 60 % des espaces France services.

Au 31 décembre 2024, les conseillers France services étaient pour plus de la moitié d'entre eux en poste depuis au moins la labellisation. Deux nouveaux conseillers France services ont rejoint, au premier trimestre 2025, l'espace de Neuvéglise-sur-Truyère, du fait de départs en mobilité ou en disponibilité. Deux postes sont en cours de renouvellement, au terme du contrôle de la chambre, l'un à Ruynes-en-Margeride et l'autre à Chaudes-Aigues. La communauté de communes a indiqué ne pas être confrontée à de grandes difficultés de recrutement pour pourvoir ces postes. Ses exigences portent par priorité sur le « savoir être », compte tenu des aptitudes requises en termes relationnels pour occuper ces fonctions. Les formations visant à développer le « savoir-faire » sont assurées dans le cadre du programme France services.

L'organisation de la collectivité s'avère défailante, quant au dispositif de remplacement en cas d'absence ou d'indisponibilité de l'un des conseillers. Ce point de faiblesse a d'ailleurs été caractérisé par l'audit diligenté par l'ANCT en octobre 2024, pour la maison France services de Neuvéglise-sur-Truyère, l'audit s'étant déroulé alors que l'un des deux conseillers France services était absent et que l'accueil était assuré par un autre agent, non formé, contrairement aux exigences du programme France services.

Consciente de cette faiblesse à forts enjeux, l'intercommunalité travaille à la structuration de son organisation pour corriger les lacunes identifiées et éviter la perte de label. Une note, en cours de finalisation à la date de la fin du contrôle, doit être adressée à la préfecture du Cantal pour présenter la nouvelle structuration, reposant sur la mobilisation du pool de remplacement des secrétaires de mairie qu'elle gère à son niveau (doté de deux emplois équivalents temps plein), dont les agents doivent bénéficier de la formation prodiguée dans le cadre du label pour être dépêchés en tant que de besoin sur les sites France services communautaires. Par ailleurs, à la faveur du départ au début de l'année 2025 de l'adjointe à la responsable du service de la politique éducative et sociale, la collectivité a révisé la fiche de poste correspondante, en y intégrant pour le prochain titulaire (après formation préalable aux missions de France services) :

- une intervention à mi-temps sur le site de Neuvéglise-sur-Truyère, en renfort de l'équipe totalement renouvelée au début de l'année 2025 ;
- une intervention en soutien de la coordinatrice des quatre espaces France services, elle-même conseillère ;
- des interventions ponctuelles auprès des trois autres structures France services, en cas de besoin.

Les conseillers actuellement en poste sont des fonctionnaires titulaires (ou stagiaire) pour six d'entre eux. Deux sont contractuels sur des contrats à durée déterminée, l'un ayant été recruté pour remplacement du titulaire du poste en position de disponibilité. Ils sont tous agents de catégorie C, avec des niveaux d'études allant du bac à bac+2.

Tous les conseillers ont suivi les formations requises par le label France services (ou la suivent présentement pour deux d'entre eux ayant pris récemment leurs fonctions).

Les missions qu'ils assument sont exigeantes à divers égards<sup>19</sup>. En termes de savoir être, ils doivent être en capacité d'accueillir des usagers aux profils et aux besoins différents, de comprendre les situations et les difficultés au cas par cas, de s'adapter en conséquence et de faire preuve de pédagogie, mais également de capacité d'initiative, tout en étant en capacité de

<sup>19</sup> L'exigence de ces fonctions a été particulièrement relevée dans le rapport de la Cour des comptes relatif au « Programme France services » de septembre 2024.

D'autres projets sont en cours, en phase études :

- le développement des mobilités touristiques (projet n° 68), avec plusieurs études réalisées ou lancées : étude réalisée pour l'organisation des mobilités touristiques ALT Massif Central, étude réalisée en 2023-2024 pour la valorisation et le jalonnement de la boucle cyclo-touristique de la vallée de la Truyère, en vue de travaux de jalonnement et de sécurisation pour 2025, étude en cours sur la desserte de la vallée de la Truyère en transports en commun estivaux. Ce projet a également été le cadre d'une expérimentation en février 2024 et février 2025 de desserte hivernale du domaine nordique de Prat-de-Bouc en transports en commun ;
- le développement de la mobilité partagée et notamment l'autopartage (projet n° 73), avec une étude pour le développement de lignes de covoiturage (ou auto-stop organisé) prévue en 2025, pour une mise en service d'une ou plusieurs lignes en 2026 ;

ou en phase de réalisation :

- aménagement d'aires de covoiturage multimodales (projet n° 71) : avec la mise en œuvre d'une communauté de covoiturage sur le territoire en septembre 2024, via la plateforme Mov'Ici, pour les – aires de covoiturages déjà existantes ;
- études et développement de liaisons douces sur la commune de Saint Flour (projet n° 117) : Saint-Flour a mis en place plusieurs aménagements pour la sécurisation de certaines rues traversantes de la ville pour les cyclistes et des études sont en cours pour des voies dédiées aux cyclistes et au cheminement piéton.

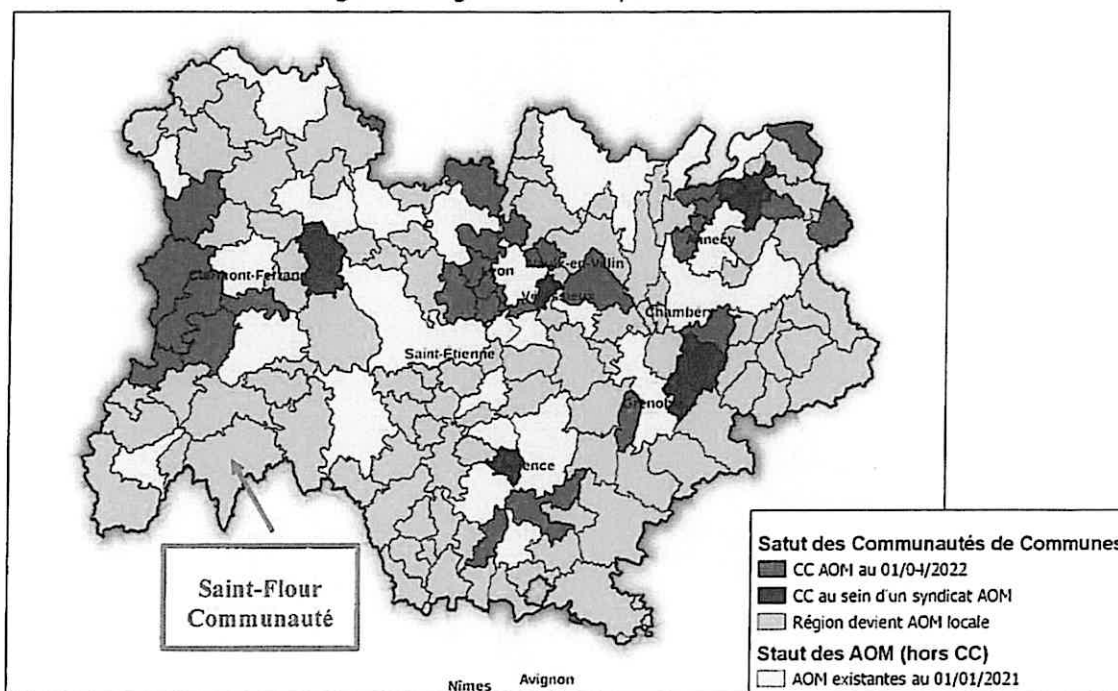
Selon les informations transmises par la communauté de communes, l'un des projets (projet n° 70 aménagements d'aires d'accueil et de service pour campagne-car) ne sera pas réalisé et l'élaboration d'un schéma directeur de mobilité (projet n° 67) initialement envisagé a été recentrée sur la production d'un schéma directeur cyclable et d'un plan covoiturage.

RAPPORT D'OBSERVATIONS DÉFINITIVES

Document non public réservé aux destinataires désignés par la chambre

**Annexe n° 6. Prise de compétence AOM au 1<sup>er</sup> avril 2022 sur la Région Auvergne-Rhône-Alpes**

Prise de compétence AOM au 1er avril 2022  
Région Auvergne - Rhône-Alpes



Suivi prise de compétence AOM : mise à jour Cerema du 07/04/2022  
AOM existantes : mise à jour Cerema du 01/01/2021

Source : Cerema.

Accusé de réception en préfecture  
015-200066660-20260616-DELIB2026-203-DE  
Date de télétransmission : 23/06/2026  
Date de réception préfecture : 23/06/2026



**Chambre régionale des comptes Auvergne-Rhône-Alpes**  
124-126 boulevard Vivier Merle  
CS 23624  
69503 LYON Cedex 03

[auvergnerhonealpes@crtc.ccomptes.fr](mailto:auvergnerhonealpes@crtc.ccomptes.fr)

<https://www.ccomptes.fr/fr/crc-auvergne-rhone-alpes>

Accusé de réception en préfecture  
015-200066660-20260616-DELIB2026-203-DE  
Date de télétransmission : 23/06/2026  
Date de réception préfecture : 23/06/2026