



**PRÉFÈTE
DE LA RÉGION
BOURGOGNE-
FRANCHE-COMTÉ**

*Liberté
Égalité
Fraternité*



**France
services**

*Liberté
Égalité
Fraternité*

Le réseau **France Services** en Bourgogne-Franche-Comté



Avant-propos de Mme Violaine DÉMARET

Préfète de la région Bourgogne-Franche-Comté
Préfète de la Côte-d'Or

**Garantir un accès simple et égal aux services publics
constitue un enjeu majeur pour la cohésion des territoires.**



En Bourgogne-Franche-Comté, le réseau France services répond pleinement à cette ambition en permettant à chaque habitant, qu'il vive en milieu urbain ou rural, de bénéficier d'un accueil, d'un accompagnement et d'une réponse personnalisée. Cinq ans après son lancement, et au moment où s'achève son déploiement, il était judicieux d'en dresser un bilan à l'échelle régionale.

Avec plus de 230 structures, notre région bénéficie aujourd'hui d'un maillage pertinent et de services reconnus et appréciés. Ce succès repose sur l'engagement des conseillères et conseillers France services. Par leur expertise,

leur écoute et leur disponibilité, ils apportent un soutien concret aux habitants dans leurs démarches du quotidien.

La dynamique engagée témoigne de l'implication de l'État (préfectures, agence nationale de la cohésion des territoires) et de la solidité des partenariats avec les collectivités territoriales, les opérateurs et l'ensemble des acteurs engagés dans ce programme.

Si les résultats obtenus sont satisfaisants, ils nous invitent également à poursuivre nos efforts. Il nous appartient de continuer à faire connaître ces services, d'aller vers les publics qui en ont le plus besoin, de maintenir la qualité de l'accompagnement proposé et de soutenir les conseillères et conseillers afin de garantir à chacun le meilleur accès aux droits.

**Les France services incarnent un service public proche,
simple et humain, au bénéfice de tous les habitants de
Bourgogne-Franche-Comté.**



**France
services**

*Liberté
Égalité
Fraternité*

Le dispositif national

Lancé en 2020, le programme France services vise à garantir à chaque citoyen un accès aux services publics, au plus près de son lieu de résidence.

2 866 espaces France services sont aujourd'hui déployés sur l'ensemble du territoire national, permettant à la population de disposer d'un point d'accès à moins de vingt minutes de son domicile.

Le réseau poursuit son développement, avec l'ouverture de 61 nouvelles structures en 2025 et un objectif fixé à 3 000 sites d'ici la fin d'année 2026.

Le réseau de Bourgogne-Franche-Comté

L'animation du réseau France services

repose sur une coordination entre les différents niveaux de l'État :

Au plan national

L'Agence nationale de la cohésion des territoires (ANCT) pilote le dispositif, en assure le cadre, l'accompagnement des porteurs, animateurs et conseillers, et le suivi des activités et procédures.

À l'échelle régionale

La préfecture de région assure notamment la gestion des crédits dédiés au fonctionnement des espaces France services (aide annuelle de l'État de 47 500€ en 2026 accordée à chaque structure, financement des postes d'animateurs départementaux).

Dans chaque département

Les sous-préfets en charge des services publics, avec le soutien des référents en préfecture, accompagnent les structures au plus près du terrain. Ils s'appuient sur les animatrices et animateurs départementaux France services.

Les espaces France services de Bourgogne-Franche-Comté s'appuient sur l'expertise de 5 animatrices et de 2 animateurs départementaux, qui accompagnent les structures au quotidien et travaillent en proximité avec les conseillers (notamment à travers quatre visites obligatoires par an dans chaque structure) afin de soutenir leurs missions et garantir la qualité du dispositif sur l'ensemble du territoire.

Chiffres clés en Bourgogne-Franche-Comté (2025)

La Bourgogne-Franche-Comté compte **238 espaces France services** :

- 172 sont portés par des collectivités
- 14 sont portés par La Poste
- 3 sont portés par l'État en préfecture et sous-préfecture
- 45 sont portés par des associations
- 3 sont portés par une MSA
- 1 est en co-portage sous-préfecture / MSA

1 019 503 accompagnements ont été réalisés, soit en moyenne 3 052 accompagnements par jour.

732 933 personnes ont été accompagnées par un espace France services de Bourgogne-Franche-Comté.

90% des accompagnements sont finalisés dès la première visite.

L'amplitude moyenne d'ouverture est d'environ 6h45 par jour, soit près de 34 heures hebdomadaires, au-delà du minimum de 24 heures hebdomadaires prévu par le référentiel de l'ANCT.

75 France services sont ouverts le samedi, soit 31 % du réseau.

Les conseillers

612 conseillères et conseillers répondant à une mission d'utilité sociale en région Bourgogne-Franche-Comté.

Accompagner le quotidien des citoyens

Les conseillers France services sont des professionnels formés pour accompagner les usagers dans les démarches relevant des partenaires nationaux du programme France services et, plus largement, les appuyer dans la réalisation de leurs démarches administratives, notamment en ligne.

Simplifier et sécuriser les démarches

Grâce à leur expertise, les conseillers aident à remplir les formulaires, comprendre les droits et obligations, et utiliser les plateformes numériques. Ils jouent un rôle clé dans la réduction des erreurs administratives et des retards, et assurent un suivi humain.

Créer du lien social et territorial

Au-delà, les conseillers renforcent le lien social, luttent contre l'isolement et favorisent l'inclusion. Leur présence permet aux habitants de se sentir écoutés et accompagnés, et consolide ainsi la confiance dans les institutions publiques.



France Services de Melay (Saône-et-Loire)



France Services de Vitteaux (Côte-d'Or)

Les usagers

Profil :

- 22% d'usagers sont âgés de plus de 55 ans.
- 47% de femmes et 40% d'hommes (le reste est « non renseigné »).
- 21% de primo-arrivants (entendus comme les usagers se rendant pour la première fois dans une structure France services).

En Bourgogne-Franche-Comté, les principales modalités d'accès à un conseiller sont les visites spontanées (44%), sur rendez-vous (39%) et les appels spontanés (17%).

732 933 personnes ont été accompagnées
par un espace France services de
Bourgogne-Franche-Comté en 2025.

97% de taux de satisfaction des usagers sur le territoire.



France Services de Donzy (Nièvre)



France Services d'Offemont (Territoire de Belfort)

Principaux motifs de visite des espaces France Services en Bourgogne-Franche-Comté

Dossier de retraite (Carsat)	52 227
Imposition (DDFiP)	42 625
Titre d'identité (France Titres)	37 221
Autres	36 037
Immatriculation (France Titres)	30 451

L'analyse des 20 principaux motifs d'accompagnement par département met en évidence des besoins globalement homogènes à l'échelle régionale.

**Les principaux besoins des usagers concernent les dossiers de retraite,
la déclaration d'imposition et les titres d'identité et d'immatriculation.**

La catégorie « Autres » correspond aux partenariats locaux développés par chaque espace France services en complément de l'offre socle proposées par les 12 partenaires nationaux.



France Services de Chalon-sur-Saône (Saône-et-Loire)



France Services La Poste de Scey-sur-Saône-et-Saint-Albin (Haute-Saône)

Les opérateurs

Les espaces France services s'appuient sur un socle de 12 opérateurs nationaux, qui permettent d'accompagner le public dans de nombreuses démarches du quotidien : fiscalité, santé, retraite, emploi, prestations sociales ou encore rénovation énergétique.



Au-delà de ce partenariat national, les espaces développent également des coopérations avec des acteurs locaux afin de répondre au plus près aux besoins des territoires.

En Bourgogne-Franche-Comté, des conventions locales ont été signées avec des partenaires tels que le Défenseur des droits, l'Office national des anciens combattants (ONaCVG) ou encore l'association des récoltants et des bouilleurs de crus.

Ces partenariats renforcent la capacité des espaces France services à offrir un accompagnement complet, coordonné et adapté aux réalités locales, au bénéfice des habitants.

21 789 permanences organisées par les opérateurs nationaux et les partenaires locaux en 2025.

Témoignages

Pierrick Loze, sous-préfet de Lure en charge des services publics

" Le réseau France services vient combler un vide laissé par la fermeture de certains services publics en Haute-Saône. Il ne s'y substitue pas, mais permet de rendre les services publics à nouveau visibles et accessibles. Dans un territoire marqué par le vieillissement de la population et l'isolement de certains habitants, les France services jouent un rôle essentiel de lien social : les usagers y trouvent une aide administrative, mais aussi un lieu où échanger quelques mots. Cet engagement suscite un véritable engouement, régulièrement souligné par les élus locaux. "



Jacques Ambraze, responsable du service des impôts des particuliers de Dijon

" Les espaces France services sont essentiels pour apporter des réponses concrètes aux habitants des territoires éloignés. Souvent, un simple échange avec un conseiller suffit à lever les inquiétudes face aux démarches fiscales. C'est un dispositif précieux pour faciliter l'accès aux services publics au plus près du terrain. "

Lylian Calvat, maire de Saône

" Face à la technicité parfois déroutante des démarches numériques, France Services incarne un lieu de proximité chaleureux et profondément humain. C'est le Service Public par excellence apprécié par tous les administrés que je croise ! "



Oriane, habitante de Dornes (58)

" Un accueil chaleureux, avec des personnes compétentes et humaines, qui prennent vraiment le temps d'expliquer leurs services et d'aider dans toutes les démarches administratives.

J'y vais quasiment toutes les semaines, et c'est toujours avec le sourire que l'on est accueilli. "

Francine Demeslay, directrice de PIMMS médiation Bourgogne du Sud

" Les espaces France services sont une véritable vitrine des services publics. Ils incarnent un outil concret et pragmatique de l'État, qui a su se moderniser en s'appuyant sur le développement du numérique, tout en accompagnant les publics qui rencontrent des difficultés. "

Maurice, habitant d'Egriselles-le-Bocage

" Dans ce lieu où plusieurs services sont regroupés, j'ai toujours été très bien accueilli. Les personnes sont vraiment sympathiques, à l'écoute et toujours prêtes à aider. Dans des moments parfois compliqués, ça fait du bien de pouvoir compter sur des agents aussi disponibles et bienveillants. C'est rassurant et agréable de voir qu'il existe encore des personnes aussi humaines et engagées. "

Charlotte Maîtreperre, animatrice départementale du jura

" Les France services, ce sont des lieux où l'on prend le temps d'écouter, de chercher des solutions et d'orienter les usagers. Disponibilité, empathie et sens du concret : les conseillers sont de véritables "couteaux suisses" au service des habitants. "

Véronique, conseillère France-services à Belfort

" Je fais ce métier parce que j'aime rendre service à mes concitoyens. Chaque demande que je traite, je la fais comme si c'était pour moi. Derrière chaque guichet, il y a une personne qui écoute et accompagne. "



France Services, préfecture de Belfort (Territoire de Belfort)

Les bonnes pratiques de la région

L'accueil inconditionnel au coeur des territoires (Saône-et-Loire)

En Saône-et-Loire, la charte du premier accueil social inconditionnel de proximité vise à garantir à chaque habitant un point d'accueil accessible, offrant écoute, information fiable et orientation vers les services compétents.

Portée par une coopération entre le conseil départemental, les CCAS, les espaces France Services et les opérateurs sociaux, cette démarche permet d'apporter des réponses rapides, coordonnées et adaptées aux situations des usagers.

Les France Services signataires s'engagent ainsi à assurer un accueil ouvert à tous et toutes, sans condition, fondé sur l'écoute, la bienveillance et la confidentialité.



France Services de Buxy (Saône-et-Loire)

Des espaces modernisés et valorisés (Yonne)

En 2025, les espaces France services de Vermenton et Chablis ont obtenu un financement dans le cadre de l'appel à manifestation d'intérêt « Lieux innovants, lieux accueillants », visant à repenser l'aménagement de leurs espaces d'accueil et renforcer la visibilité de leurs locaux.

En Bourgogne-Franche-Comté, 36 France services ont bénéficié de cet appel à manifestation d'intérêt porté par l'ANCT.



France Services de Vermenton (Yonne)

Des outils co-construits par les conseillers (Jura)

Dans le Jura, plusieurs groupes de travail associant les conseillers France Services ont été mis en place à l'initiative du binôme référente/animatrice, afin de partager les pratiques et élaborer des outils à destination des conseillers.

Ces travaux ont notamment permis la réalisation d'un livret des pièces justificatives nécessaires aux démarches des partenaires nationaux, afin d'identifier en amont les documents à fournir et de limiter les allers-retours des usagers. Ce document, soumis aux partenaires nationaux pour validation, devrait être repris au niveau national.

Les groupes de travail ont également porté sur la gestion des situations

liées aux usagers frontaliers et sur la clarification des démarches pouvant être accompagnées par les conseillers France Services.

Un questionnaire papier de satisfaction en FALC (facile à lire et à comprendre) a également été conçu afin de rendre l'évaluation du service plus accessible aux usagers.



France Services de Lons-le-Saunier (Jura)

Planter France Services au sein des institutions (Territoire de Belfort)

À Belfort, l'espace France services se distingue par son implantation au sein même de la préfecture, illustrant une volonté forte de rapprocher les services publics des usagers dans un lieu central et identifié.

Cette implantation facilite les démarches et renforce la lisibilité de l'offre de services, tout en favorisant les liens avec les acteurs institutionnels.

À l'échelle de la Bourgogne-Franche-Comté, 4 France Services sont aujourd'hui implantées en préfecture ou sous-préfecture, confirmant la pertinence de ce modèle au cœur des territoires.



France Services,
Préfecture de Belfort (Territoire de Belfort)

Innover pour mieux accompagner (Haute-Saône)

En Haute-Saône, le réseau France Services se distingue par des pratiques innovantes en matière de médiation numérique, développées à l'initiative des conseillers.

Plusieurs outils pédagogiques ont ainsi été créés, dont une application mobile qui sera lancée au printemps 2026. Celle-ci permettra à l'utilisateur de localiser la France Services la plus proche, d'accéder à ses coordonnées, ses horaires, ses permanences et son accessibilité.

Cette dynamique s'illustre également par la mise en place d'un escape game "Mission Canaries", invitant les participants à résoudre des énigmes autour de démarches administratives et de "papiers perdus".

Ces formats innovants, accessibles à tous les publics, permettent d'aborder les démarches administratives autrement, de manière interactive et concrète, tout en faisant mieux comprendre l'accompagnement proposé en France Services.

Une réalisation des France Services du Pays de Montbozon et du Chanois, de Rioz et des conseillers numériques du territoire.



L' " aller-vers " . Avec le bus " La pépinière " (Nièvre)

Dans la Nièvre, le bus France Services s'inscrit pleinement dans une démarche d' " aller vers ", en allant à la rencontre des habitants des communes les plus rurales et en facilitant l'accès aux démarches administratives pour les publics éloignés ou en difficulté de mobilité.

En complément des structures fixes, il contribue à maintenir une présence de service public de proximité sur l'ensemble du territoire.

Le dispositif propose également des temps collectifs et des ateliers, organisés à l'extérieur du bus ou dans les mairies et salles communales.



Bus France Services La Pépinière, La Charité sur Loire (Nièvre)

Un co-portage au service des usagers (Côte-d'Or)

À Montbard, l'espace France services est co-porté par la sous-préfecture et la Caisse régionale de la Mutualité Sociale Agricole de Bourgogne (MSA).

Avec un accueil fixe dans les locaux de la sous-préfecture et une itinérance portée par la MSA auprès de 7 autres communes, cette structure propose une offre complète aux habitants de ce territoire.

Grâce à son implantation "multi-sites", rendue possible par un véhicule financé par la Banque des territoires, la France services de Montbard s'inscrit pleinement dans une démarche d' "aller vers" les usagers les plus éloignés des services publics, et répond ainsi aux besoins d'une zone rurale et étendue.



France Services,
sous-préfecture de Montbard (Côte-d'Or)

Renforcer les pratiques par le collectif (Doubs)

Dans le Doubs, des journées d'immersion pour les conseillers France services sont organisées auprès des opérateurs partenaires (CARSAT, CAF, CPAM) ainsi qu'au sein d'autres France services du territoire.

Ces temps permettent aux conseillers de mieux comprendre les démarches des opérateurs, de partager leurs pratiques professionnelles et de renforcer les liens entre structures, notamment lors de l'arrivée de nouveaux conseillers ou dans le cadre de nouvelles labellisations.

L'animatrice départementale encourage également les conseillers à aller à la rencontre des assistantes sociales du territoire, afin de clarifier les rôles respectifs et faciliter l'orientation des usagers vers le bon interlocuteur. Dans ce cadre, des fiches de liaison à destination des travailleurs sociaux ont été mises en place afin de mieux coordonner les orientations.

Par ailleurs, des temps d'échanges et d'analyse de pratiques sont organisés chaque trimestre, permettant aux conseillers d'échanger sur des situations concrètes.



France Services de Saône (Doubs)

Liste des Espaces France Service

Côte d'Or

Arnay le Duc, Auxonne, Bligny sur Ouche, Chatillon sur Seine, Chenôve, Dijon-Grésilles, Genlis, Is sur Tille, Mirebeau sur Bèze, Montbard, Nolay, Nuits Saint Georges, Pontailler sur Saône, Pouillys en Auxois, Précý sous Thil, Quétigny, Ruffey les Beaune, Saint-Jean de Losne, Saint Seine l'Abbaye, Saulieu, Semur en Auxois, Seurre, Sombernon, Talant, Vénarey les Laumes, Vitteaux.

Doubs

Amancey, Baume-les-Dames, Besançon-Planoise, Bouclans, Devecey, Fesches le Châtel, Frasne, Gilley, Grand Charmont, Hérimoncourt, l'Isle sur le Doubs, Le Russey, Les Premiers Sapins, Levier, Maîche, Marchaux-Chaudefontaine, Métabief, Montenois, Morteau, Mouthe, Ornans, Pays de Clerval, Pierrefontaine les Varans, Quingey, Roche lez Beaupré, Rougemont, Saint-Hippolyte, Saint-Vit, Sancey-Belleherbe, Saône, Valdahon, Valentigney.

Jura

Arbois, Arinthod, Beaufort-Orbagna, Bletterans, Champagnole, Chaussin, Clairvaux les lacs, Dole-Centre, Dole Olympe de Gougues, Foncine le Haut, Lacvans les Saint-Claude, Lons le Saunier, Moirans en Montagne, Moisse, Morey-Hauts de Bienne, Nozeroy, Orchamps, Orgelet, Ounans, Saint-Amour, Poligny, Saint-Claude, Septmoncel les Molunes, Salins les Bains, Sellières, Tavaux.

Nièvre

Brinon sur Beuvron, Cercy la Tour, La Charité sur Loire (bus et structure fixe), Chateau-Chinon, Clamecy, Chateaufort, Val de Vargis, Chatillon-en-Bazois, Corbigny, Cosne-Cours-sur-Loire, Donzy, Dornes, Fourchambault, Imphy, La Machine, Lormes, Luzy, Magny-Cours, Montsauche-les-Settons, Moulins-Engilbert, Nevers-ESGO (espace socio-culturel Grand Ouest), Nevers-La Barratte, Pougues les Eaux, Pouilly sur Loire, Prémery, Saint-Amand en Puisaye, Saint Bénin d'Azy, Saint-Honoré les Bains, Saint-Léger des Vignes, Saint-Pierre le Moutier, Saint-Saulge, Varennes-Vauzelles, Varzy.

Haute-Saône

Champagny, Champlitte, Corbenay, Dampierre sur Salon, Faucogney et la Mer, Faverney, Frétiogney et Veloreille, Gray, Gy, Haut de Them-Chateau-Lambert, Jussey, Héricourt, Lavoncourt, Lure, Luxeuil, Marnay, Mélissey, Montbozon, Pesmes, Quers, Rioz, Ronchamp, Saulnot, Saulx, Scey sur Saône, Vauvillers, Vesoul, Villersexel.

Saône-et-Loire

Autun, Baudemont, Bourbon-Lancy, Buxy, Chagny, Chalon sur Saône, Charolles, Chauffailles, Cluny, Cormatin, Cuisery, Digoin, Ecuisses, Epinac, Etang sur Arroux, Gergy, Gueugnon, Issy l'Evêque, La Chapelle de Guinchay, Le Creusot, Louhans-Château-Renaud, Mâcon-Les Blanchettes, Mâcon-Gautriats, Marcigny, Matour, Melay,, Mervans, Montceau les Mines, Paray le Monial, Pierre de Bresse, Rancy, Saillenard, Saint-Bonnet de Joux, Saint-Christophe en Brionnais, Sainte-Croix en Bresse, Saint-Désert, Saint-Etienne en Bresse, Saint-Gengoux le National, Saint-Germain du Bois, Saint-Léger sur Dheune, Saint-Martin en Bresse, Saint-Sernin du Bois, Salornay sur Guye, Sanvignes les Mines, Sennecey le Grand, Toulon sur Arroux, Tournus, Verdun-Ciel.

Yonne

Ancy le Franc, Appoigny, Augy, Avallon, Bléneau, Chablis, Champignelle, Charny-Orée de Puisaye, Chatel-Censoir, Chéroy, Egriselles le Bocage, Guillon Terre-Plaine, Joigny, Migennes, Montholon, Noyers, Ouanne, Paron, Quarré les Tombes, Saint-Florentin, Saint-Sauveur en Puisaye, Seignelay, Sens-Hotel de ville, Sens-Champs Plaisants, Sergines, Vallée de la Vanne, Tonnerre, Toucy, Vermenton, Vézelay, Villeneuve la Guyard, Villeneuve sur Yonne, Villeneuve-l'Archevêque,

Territoire de Belfort

Beaucourt, Belfort, Giromagny, Grandvillars, Offemont, Valdoie

Contacts

	Référent(e) préfecture	Animateurs départementaux
Côte d'Or	Yasmine DJADDA Adjointe au chef du pôle aménagement du territoire	Jean-François GUENIN
Doubs	Nathalie HORVAT Chargée de l'aménagement du territoire	Alexandra VANLANDE
Jura	Hélène MOREAUX Chargée de mission numérique, infrastructures et usages	Charlotte MAITREPIERRE
Haute-Saône	Lucas DECAILLOZ Chargé de mission services publics	Emeline HAUTOIS
Nièvre	Stéphanie GIANESSELLI Chargée de mission aménagement du territoire	Idir FEDDAL
Saône-et-Loire	Rachel MARGUET Adjointe à la cheffe du pôle de coordination interministérielle	Marie LAPIERRE
Yonne	Véronique KIEFFER Chef du Bureau de la coordination administrative et de l'appui territorial	Corinne DAULNY GIBLOT
Territoire de Belfort	Sandrine MARTIN Chargée de la gestion des dotations, de la coordination et du pilotage	Jennifer CHARLES



France
services

Liberté
Égalité
Fraternité

Préfecture de la région Bourgogne-Franche-Comté
Secrétariat Général pour les Affaires Régionales
53 rue de la Préfecture - 21041 DIJON cedex

tél : 03 80 44 64 00

mail : sgar-collegialite@bfc.gouv.fr

<http://www.prefectures-regions.gouv.fr/bourgogne-franche-comte>