

<h1>Compte-rendu</h1>		18/02/26
		Salle Denfert- Rochereau
Dossier suivi par : Sandrine MARTIN	Objet : Comité de pilotage France services Vendredi 30 janvier 2026 - 14h00	
Direction de l'animation des politiques publiques interministérielles		
Participants :	<p><u>Participaient à cette réunion :</u></p> <p><i>Structures France services</i></p> <ul style="list-style-type: none"> - Mme Véronique DENIS, référente de l'espace France services de la Préfecture - Mme Isabelle BURGER, Directrice générale des services de Beaucourt – France services de Beaucourt - M. Assad MOKHENACHE, Directeur de la Clé d'Offemont – France services d'Offemont - M. Jean-Marc PELLETIER, Adjoint au maire de Grandvillars - France services de Grandvillars - Mme Mevlida RADELJAS, Directrice générale des services de Grandvillars – France services de Grandvillars - M. Christian CODDET, Maire de Giromagny – France services de Giromagny - Mme Séverine BONNET, Directrice générale des services de Giromagny – France services de Giromagny - Mme Genevière GUERREIRO, référente de l'espace France services de Valdoie – France services Maison Marianne <p><i>Partenaires nationaux</i></p> <ul style="list-style-type: none"> - M. Thibault PARMENT, Directeur adjoint de la CAF du Territoire de Belfort - Mme Anne-Sophie CALMET, représentante de la DDFIP du Territoire de Belfort - Mme Svetlana AYRAULT, représentante de la CARSAT - Mme Nathalie GAILLOT, représentante France Travail - Mme Sarah JEANTET, représentante France Travail - M. Geoffrey GOUX, coordinateur de l'Espace Conseil France Rénov' - Gaïa Energies - M. Mallory STEMMELIN, représentant de l'Espace Conseil France Rénov' - Gaïa Energies - Mme Louise DEVAUX, référente France services et chargée d'accès aux droits - MSA - Mme Frédérique MERKS, coordinatrice du CDAD du Territoire de Belfort - Mme Amandine DURUPHTY PERRIAND, responsable du site de Belfort - URSSAF <p><i>Autres participants</i></p> <ul style="list-style-type: none"> - M. Stéphane GUYOD, Président de l'Association des Maires de France du Territoire de Belfort - M. Romuald ROICOMTE, Président du Centre de gestion de la fonction publique territoriale - M. Dimitri RHODES, Directeur général des services du Centre de gestion de la fonction publique territoriale 	

- Mme Corinne AUBERT, représentante de la délégation Bourgogne-Franche-Comté du centre national de la fonction publique territoriale

En qualité de membres de l'administration

- M. Jean-Marie WENDLING, Secrétaire Général de la préfecture du Territoire de Belfort

- Mme Laurence SCHLOTTER - Préfecture

- Mme Sandrine MARTIN - Préfecture

- Mme Laurence LAVOCAT - Préfecture

Excusé :

- Mme Alexandra BROIHIER, déléguée départementale de Haute-Saône et du Territoire de Belfort de la La Poste

Introduction de M. le Secrétaire général

M. le Secrétaire général remercie les représentants des structures France services ainsi que les représentants des partenaires nationaux d'avoir répondu présent à l'invitation. Seules La Poste et la CPAM sont absents à ce COPIL.

Un tour de table des différents participants est effectué.

M. le Secrétaire général rappelle que les France services relèvent d'une politique prioritaire du Gouvernement depuis 2019. Il souligne que le dispositif est un véritable succès. En effet, 2.865 structures sont labellisées à ce jour sur le territoire national, 1,2 million d'accompagnements sont réalisés chaque mois dans le réseau national et les objectifs nationaux sont atteints avec 99,7 % de nos concitoyens qui ont accès à un service public de qualité à moins de 20 minutes de route de chez eux.

À l'échelle locale, 6 France services sont aujourd'hui labellisées dans le Territoire de Belfort.

M. le Secrétaire général souligne que, pour l'heure, la répartition géographique des structures est plutôt bien équilibrée. Toutefois, des pistes pourraient être étudiées si d'autres besoins d'ouverture se faisaient ressentir. Il est donc important de connaître la provenance des usagers pour savoir si de nouvelles implantations sont nécessaires.

M. le Secrétaire général rappelle ensuite que de nombreux partenaires locaux interviennent régulièrement dans les différentes Maisons France services. L'objectif est de continuer à développer ces partenariats locaux afin de répondre au mieux aux attentes des usagers et de créer un réseau de partenaires locaux actifs.

Les partenaires

Mme SCHLOTTER effectue un rappel des différents partenaires nationaux qui, à ce jour, sont au nombre de 12 :

- La Poste

- France titres

- l'Assurance retraite

- l'Assurance maladie

- les Allocations familiales

- les Finances publiques

- France travail

- Point justice

- Chèque énergie
- MSA
- France Rénov'
- Urssaf

La présentation du réseau

A ce jour, le Territoire de Belfort compte 6 espaces France services :

- Valdoie, porté par le centre communal d'action sociale, est ouvert depuis 2021
- Giromagny, porté par la commune, est ouvert depuis 2022
- Grandvillars, porté par la commune, est ouvert depuis 2022
- Belfort, porté par la préfecture, est ouvert depuis 2024
- Offemont, porté par le centre socio-culturel La CLE, est ouvert depuis 2024
- Beaucourt, porté par la commune, est ouvert depuis 2025.

Bilan de l'activité 2025

Mme SCHLOTTER expose le bilan d'activité des espaces France services du département, pour l'année 2025. Elle dresse tout d'abord un bilan des accompagnements des usagers par structure.

Sur la période du 01/01/2025 au 31/12/2025, les 6 structures ont réalisé un total de 13 303 accompagnements répartis comme suit :

- France services de Valdoie : 6 056 accompagnements
- France service de Giromagny : 2 914 accompagnements
- France services de la Préfecture : 1 629 accompagnements
- France services d'Offemont : 1 351 accompagnements
- France services de Grandvillars : 1 076 accompagnements
- France services de Beaucourt : 277 accompagnements.

M. le Secrétaire général rappelle aux représentants des France services l'importance de bien renseigner la plateforme sur les accompagnements réalisés. Le pilotage national dépend de ces données qui sont remontées à l'ANCT.

Entre 2024 et 2025, l'accompagnement des usagers connaît une hausse de 24,5 % au niveau national.

Dans le Territoire de Belfort, la progression sur la même période est de 14,8 %.

Une évolution importante de + 99,7% du nombre des accompagnements réalisés par la France services de Valdoie est soulignée entre 2024 et 2025. La structure de Grandvillars a connu également une hausse de 10,8 % sur cette même période.

Les structures de Giromagny et Belfort Préfecture subissent des évolutions plutôt à la baisse, respectivement de - 43,6 % et - 32,7 %.

M. GOUX souhaite savoir si ces disparités sont liées au nombre de conseillers.

M. le Secrétaire général répond par la négative. Les structures France services labellisées ont toutes le même nombre de conseillers.

Mme JEANTET observe que ces écarts peuvent parfois s'expliquer par des changements de personnes conduisant à une perte d'habitude quant à la réalisation des remontées d'informations.

M. le maire de Giromagny explique que les usagers qui se rendent dans les structures ne restent pas forcément sur le long terme dans une précarité numérique. Après leur passage, ils arrivent souvent à faire leurs démarches seuls et sont plus autonomes.

Mme SCHLOTTER présente ensuite la répartition des accompagnements par partenaire national.

Les données recueillies montrent une cohérence entre les niveaux national, régional et départemental, avec un top 5 des partenaires les plus sollicités, similaires sur les trois échelons géographiques :

- France Titres
- CARSAT
- CPAM
- CAF
- France Travail

M. PARMENT observe que les chiffres de la CAF sont encore insuffisants et indique que des formations en immersion à destination des conseillers France services seront développées.

S'agissant des modalités d'accès aux structures France services, les chiffres montrent que les visites spontanées sont les plus nombreuses puisqu'elles représentent 50 % de la fréquentation. La part des appels téléphoniques s'élève à 30 % et celle des rendez-vous à 20 %.

Concernant la finalisation de l'accompagnement, 70,48 % des accompagnements sont réalisés en totalité, c'est-à-dire que le passage dans la structure permet de répondre complètement à la demande de l'utilisateur.

13,79 % des accompagnements nécessitent que l'utilisateur réalise, en complément, des démarches en autonomie.

9,03 % des accompagnements nécessitent que l'utilisateur revienne dans la France services pour finaliser sa démarche.

4,85 % des utilisateurs sont redirigés vers un opérateur.

M. le Secrétaire général explique que ce dernier chiffre montre qu'il y a des sujets sur lesquels il est nécessaire que l'opérateur reprenne la main en raison de la technicité particulière de la question posée. Cependant, au global, le dispositif fonctionne puisque les trois quarts des utilisateurs obtiennent auprès des France services la réponse à leur demande.

M. MOKHENACHE indique que s'agissant de la France services d'Offemont, les cas pour lesquels une redirection s'est avérée nécessaire concerne l'URSSAF, notamment pour les auto-entrepreneurs.

La présentation du bilan 2025 s'achève sur la répartition des utilisateurs par tranche d'âges.

Il est à noter que les 55-64 ans représentent la plus grande part de fréquentation, celle-ci s'élevant à 44,00 %.

Les autres tranches d'âges sont répartis de la manière suivante :

- 65-74 ans : 12 %
- 45-54 ans : 17 %
- 35-44 ans : 15 %
- 75 ans et plus : 5 %
- 25-34 ans : 5 %
- 15-24 ans : 2 %

M. GUYOD s'interroge sur la tranche des moins de 15 ans et la possibilité pour un mineur d'accéder aux services d'une structure.

En réponse, il est précisé qu'un mineur être amené à se rendre dans une France services pour l'établissement de sa carte Avantages Jeunes ou pour l'inscription au permis de conduire à 17 ans.

Qualité de service

Deux audits de contrôle du label France services ont été réalisés en 2025 sur les structures de Grandvillars et Giromagny.

Pour l'heure, les retours définitifs n'ont pas encore été transmis mais les retours provisoires sont plutôt satisfaisants.

M. le Secrétaire général rappelle les différentes phases d'un audit et souligne que l'ANCT reste décisionnaire pour le maintien ou non de l'ouverture d'une France services. Il faut savoir que des structures ont déjà été fermées à l'échelle nationale suite à des audits. Il ajoute qu'en pratique, lorsqu'il existe des points bloquants sur une France services, des plans d'actions sont mis en place au préalable afin de trouver des solutions pour une mise en conformité.

M. le Secrétaire général rappelle ensuite que les France services s'inscrivent dans le cadre du programme « Services publics + ». Il s'agit d'un programme national sur la qualité de l'accueil des services publics qui comporte un certain nombre d'engagements.

Il précise que la Préfecture du Territoire de Belfort a reçu, fin décembre 2025, le label Quali-ATE et ajoute que, dans tous les départements, il y a un sous-préfet référent en charge de la qualité et de l'accès aux services publics.

Mme JEANTET souhaite savoir si des enquêtes de satisfaction sont menées dans les France services du département.

Mme SCHLOTTER répond que seule la France services de Giromagny est actuellement équipée d'une borne de satisfaction CIVILIZ.

M. le Secrétaire général souligne qu'il serait bien de pouvoir développer l'installation de bornes supplémentaires dans d'autres structures.

Mme BURGER informe qu'un conseiller numérique développe actuellement un dispositif de satisfaction pour la France services de Beaucourt.

Le principe est simple et permet aux usagers de donner leur avis sur une tablette via de petits pictogrammes. Ce dispositif pourra être partagé à l'ensemble des structures France services lorsqu'il sera plus abouti.

M. le Secrétaire général approuve l'idée mais ajoute que cet outil ne permettra pas de faire des remontées officielles à l'ANCT.

Mme BURGER lui répond que le dispositif est pour l'heure en phase de test mais qu'à priori, il pourrait exister un moyen de faire des remontées chiffrées à l'ANCT.

Nouveautés 2025

Mme SCHLOTTER présente les deux référentiels publiés en 2025, essentiels à la gestion des structures :

- le référentiel France services, approuvé par un arrêté du 16 juin 2025, est un document qui précise les prérequis nécessaires à la labellisation France services. Il liste notamment les obligations qui incombent aux gestionnaires et aux partenaires du programme.

- le référentiel national des démarches est très important pour les structures.

Il a été diffusé par l'ANCT fin 2025 sur la plateforme OSMOSE.

Ce document est le fruit d'un travail entre l'ANCT et les 12 opérateurs nationaux. Il répertorie l'ensemble des démarches, classées en différents niveaux :

- les démarches de niveau 1 correspondent aux actions qui sont réalisées par les conseillers France services

- les démarches de niveau 2 sont les actions pour lesquelles le conseiller France services doit réorienter l'utilisateur vers un opérateur
- les situations urgentes sont les démarches qui nécessitent une intervention rapide de l'opérateur
- les situations « hors bouquet » qui sont les démarches qui ne doivent pas être traitées en France services, quel que soit leur niveau de complexité.

Le référentiel est accueilli positivement.

M. PARMENT et Mme JEANTET souligne l'éclairage important apporté par ce référentiel dans les missions des conseillers France services. Il permet de calibrer et de clarifier leurs actions.

En réponse à une question de Mme MERKS, M. le Secrétaire général indique que le référentiel est à décliner au niveau des représentants locaux des partenaires nationaux.

M. MOKHENACHE évoque les difficultés de la France services d'Offemont à obtenir la valise pédagogique fournie par Gaïa Energies.

Il lui est répondu que le kit se commande auprès de l'ANCT, via la plateforme OSMOSE.

Formation des conseillers France services

Mme AUBERT du CNFPT présente, via un diaporama, la formation initiale dispensée aux conseillers France services.

Le CNFPT forme les agents sur un socle commun et un socle métiers. Les partenaires nationaux prennent ensuite le relais pour former les agents sur des démarches ponctuelles.

Le Territoire de Belfort étant un petit département et les conseillers à former peu nombreux, les formations des conseillers du Territoire de Belfort sont réalisées dans les autres départements limitrophes tels que le Doubs ou la Haute-Saône.

A ce titre, Mme AUBERT rappelle qu'il est important de connaître à chaque campagne de recensement, les noms des conseillers à inclure dans les formations organisées par les autres départements.

M. le Secrétaire général insiste sur l'importance de faire remonter les offres de formation des partenaires nationaux, afin d'assurer une cohérence.

M. PARMENT indique qu'une proposition de webinaire est en cours. L'information a été transmise hier à l'ensemble des structures France services.

M. le Secrétaire général précise qu'une structure peut exceptionnellement être fermée si les agents doivent suivre une formation avec un partenaire national.

Perspectives 2026

M. le Secrétaire général présente les perspectives pour l'année 2026 :

- une collaboration entre l'Association des maires et le Centre de gestion de la fonction publique du Territoire de Belfort a permis de recruter un animateur départemental du réseau France services. Le recrutement est en cours de finalisation.

Plaque tournante facilitatrice, cet agent sera l'interlocuteur unique dans le département et au niveau de l'ANCT. Il permettra de réaliser une interface entre les structures France services et les 12 partenaires nationaux, en lien avec l'ANCT et le CNFPT.

- l'organisation d'une journée France services entre les conseillers et les opérateurs nationaux est évoquée. Cette rencontre pourrait avoir lieu une fois par an. Elle serait un moment d'échanges afin de valoriser le travail de chacun et permettrait de répondre à des interrogations ou problématiques rencontrées dans les structures.

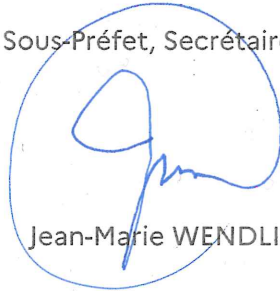
- les journées portes-ouvertes de l'ANCT sont rappelées. Se déroulant en réalité sur une semaine, elles permettent aux structures qui le souhaitent d'organiser dans leurs locaux des actions à l'échelle départementale et de mettre en lumière leur France services.

- l'AMI LILA est un dispositif d'accompagnement mis en place par la Banque des territoires qui permet d'améliorer la qualité de l'accueil dans un espace France services, en lui offrant un appui en ingénierie ou un concours financier. La France services de Valdoie va en bénéficier.

M. le Secrétaire général invite les structures intéressées à candidater via Démarches numériques.

M. le Secrétaire général conclut la réunion en remerciant les personnes présentes pour leur participation active et pour leur action quotidienne.

Le Sous-Préfet, Secrétaire général,



Jean-Marie WENDLING

