



ASSEMBLÉE NATIONALE

15ème législature

Importance des services publics de proximité pour les plus fragiles

Question écrite n° 4763

Texte de la question

Mme Caroline Janvier rappelle à M. le ministre de la cohésion des territoires que la suppression de services publics locaux, en particulier dans la périphérie des agglomérations et métropoles, au sein de quartiers populaires, est un poids supplémentaire qui pèse sur le quotidien des citoyens les plus fragiles. C'est le cas par exemple du bureau de poste des Aydes, qui se situe au sein d'un quartier commun à quatre communes de la métropole orléanaise dans le Loiret, qui disparaîtra au premier trimestre de cette année 2018. Cette disparition affectera directement les habitants les moins autonomes, les services postaux étant, de plus, complémentaires à de nombreux commerces qui participent à la vitalité d'un quartier. Le Président de la République a rappelé dans son discours du 14 novembre 2017 à Tourcoing l'importance « de ce que Simone Weil appelait l'effectivité des droits des citoyens dans les quartiers, quand on n'a plus accès à une bibliothèque publique, quand on n'a plus de bureau de poste dans son quartier, quand l'école n'est plus au rendez-vous, la République ne peut pas être exigeante avec les enfants des quartiers qui y vivent ». Selon un sondage IFOP, réalisé pour la Mutuelle nationale territoriale, de novembre 2017, près de 70 % des Français interrogés se disent « attachés » aux services publics de proximité, et autant sont opposés à leur transfert vers le secteur privé. La construction d'une société plus inclusive, que le Gouvernement et la majorité appellent de leurs vœux, passera par une notion réinventée d'un service public au plus proche des citoyens. Cette transformation prendra du temps dans les territoires. Du temps pour accompagner les citoyens les plus éloignés des technologies vers ces nouvelles pratiques, et du temps pour expérimenter puis étendre les nouveaux services aux usagers afin que les métropoles deviennent de réelles *smart cities*. Elle souhaiterait savoir ce qui pourra être entrepris pour accompagner les plus fragiles, notamment dans les périphéries, comme dans le quartier des Aydes de la métropole orléanaise, sans oublier bien entendu la nécessité de penser à la vitalité des cœurs de villes rurales qui les entourent.

Texte de la réponse

L'accessibilité des services au public sur l'ensemble du territoire, est un enjeu majeur affirmé par le Président de la République et le Gouvernement. Elle correspond à une attente très forte des populations et soulève des questions de justice sociale et de cohésion territoriale qui se trouvent au cœur de la mission du ministère de la cohésion des territoires. Deux outils inscrits dans la loi portant nouvelle organisation territoriale de la République (NOTRe) permettent d'améliorer l'accès aux services et de lutter contre le sentiment de relégation qui touche une partie des usagers, notamment ceux qui connaissent des difficultés du fait de la dématérialisation croissante des services. Les schémas départementaux d'amélioration de l'accessibilité des services au public vont permettre de disposer, pour 6 ans, d'une stratégie visant à renforcer l'offre de services rendus dans l'ensemble des territoires. Ils seront tous, y compris celui du Loiret, effectifs dans les prochaines semaines. Plus concrètement pour le quotidien des habitants des territoires, 1 200 Maisons de services au public (MSAP) sont aujourd'hui déployées en France, portées par des collectivités, des associations ou par le groupe La Poste. Ces espaces mutualisés autour d'un front office rassemblant plusieurs opérateurs de services au public offrent à la fois un accueil physique, par un agent d'accueil formé par les opérateurs pour rendre des services en leur nom,

et un accès aux outils numériques. Ils constituent des réponses adaptées aux besoins locaux des habitants des territoires tout en répondant aux coûts liés à la baisse de fréquentation de nombreux services au public disséminés en réseaux peu coordonnés ; ils pourraient donc constituer une opportunité pour répondre à la fermeture du bureau postal des Aydes. Pour autant, il est nécessaire de prévoir un déploiement de services complémentaires dans des territoires plus denses, notamment en quartier politique de la ville. Dans cette perspective, le ministère de la cohésion des territoires étudie en détail les besoins exprimés dans le cadre des schémas départementaux d'amélioration de l'accessibilité des services au public. Par ailleurs, une mission permettra de faire le bilan du déploiement des 1 200 Maisons actuelles, dont près de 50 sont situées dans un quartier politique de la ville et de proposer des pistes de pérennisation du financement de l'État, de ses opérateurs et des partenaires du dispositif afin de préparer un déploiement complémentaire à partir du second semestre 2018. Le quartier des Aydes est l'un des plus denses de la métropole orléanaise, entouré de plusieurs quartiers prioritaires de la politique de la ville (QPV). Il est donc particulièrement visé par le déploiement d'une MSAP proche de ses habitants. Un travail, mené au niveau interministériel et en lien avec les préfets, vise en outre à renforcer l'offre de services dans les Maisons existantes, notamment dans le domaine des mobilités du quotidien, de l'accès au droit et de la transition énergétique. Les Maisons de services au public devront constituer l'échelon de base de la stratégie nationale d'inclusion numérique. Le Gouvernement est donc pleinement à la manoeuvre pour améliorer l'accès aux services essentiels à tous nos concitoyens, sur l'ensemble du territoire national.

Données clés

Auteur : [Mme Caroline Janvier](#)

Circonscription : Loiret (2^e circonscription) - La République en Marche

Type de question : Question écrite

Numéro de la question : 4763

Rubrique : Services publics

Ministère interrogé : [Cohésion des territoires](#)

Ministère attributaire : [Cohésion des territoires](#)

Date(s) clé(s)

Question publiée au JO le : [23 janvier 2018](#), page 453

Réponse publiée au JO le : [13 mars 2018](#), page 2107