



ASSEMBLÉE NATIONALE

15ème législature

maisons France service

Question au Gouvernement n° 2041

Texte de la question

MAISONS FRANCE SERVICE

M. le président. La parole est à Mme Laurence Maillart-Méhaignerie.

Mme Laurence Maillart-Méhaignerie. Madame la ministre de la cohésion des territoires et des relations avec les collectivités territoriales, en deux ans, trois bureaux de poste ont fermé dans ma circonscription. (*Exclamations sur les bancs des groupes LR et FI.*) Obtenir un rendez-vous avec les services des impôts ou de la CAF – la caisse d'allocations familiales – relève parfois du parcours du combattant. Les citoyens attendent une présence forte et efficace des services publics sur leur territoire, à proximité de leur lieu de vie. Ils attendent des conseils, une écoute et une présence humaine qui apportent des solutions à leurs problèmes du quotidien.

Alors que nous débattons cette semaine dans notre hémicycle du projet de loi d'orientation des mobilités, les zones rurales éloignées des services publics s'invitent de nouveau au cœur de nos discussions. Ce sujet a de nombreuses fois été évoqué pendant le grand débat, et nous devons à présent agir avec force, animés par l'objectif de restaurer la confiance des citoyens envers les services publics et de répondre à leurs inquiétudes.

Je connais votre engagement, madame la ministre. C'est pourquoi je souhaite vous interroger sur la création d'une maison France service dans chaque canton, annoncée par le Président de la République lors de sa restitution du grand débat, le 25 avril dernier. (*Exclamations sur les bancs du groupe LR.*)

M. Thibault Bazin. Le canton n'est pas la bonne échelle !

Mme Laurence Maillart-Méhaignerie. Il existe déjà 1 300 maisons de services au public. Ces lieux sont appréciés par de nombreux citoyens qui vivent dans une commune rurale et éprouvent de

Version web : <https://www.assemblee-nationale.fr/dyn/15/questions/QANR5L15QG2041>
réelles difficultés à accomplir leurs démarches administratives.

M. Pierre Cordier. Ces difficultés sont énormes !

Mme Laurence Maillart-Méhaignerie. Sont en cause l'éloignement des services publics, bien sûr, mais aussi les difficultés d'accès à internet ainsi que la méconnaissance de ses droits et des outils numériques.

En mars dernier, vous appeliez à développer 500 maisons France service, qui viendraient s'ajouter aux 1 300 maisons de services au public existantes.

M. Fabien Di Filippo. Vous réinventez l'eau chaude !

M. Pierre Cordier. Oui ! Il faut sortir le dimanche !

Mme Laurence Maillart-Méhaignerie. S'agira-t-il de lieux où les Français pourront trouver un bouquet de services et réaliser leurs démarches auprès de la CAF, de Pôle emploi, du centre des impôts, de La Poste ou de la caisse primaire d'assurance maladie ? Trouveront-ils les mêmes services quel que soit le canton de France ? Quels financements comptez-vous déployer pour assurer et pérenniser leur fonctionnement en Bretagne, dans la Creuse et dans le Nord ?

M. Raphaël Schellenberger. Et en Alsace !

M. Sébastien Leclerc. Le temps de parole est écoulé !

Mme Laurence Maillart-Méhaignerie. Ces questions et leurs réponses sont primordiales pour envoyer les bons signaux, afin que nos concitoyens des zones rurales continuent à y vivre, à y vivre bien et à y croire. *(Applaudissements sur plusieurs bancs du groupe LaREM.)*

M. le président. La parole est à Mme la ministre de la cohésion des territoires et des relations avec les collectivités territoriales.

Mme Jacqueline Gourault, ministre de la cohésion des territoires et des relations avec les collectivités territoriales. Madame Maillart-Méhaignerie, au cours du grand débat, les Français ont exprimé à la fois leur besoin d'efficacité et de proximité, et bien sûr leur attachement au service public. Pour y répondre, le Président de la République a en effet pris l'engagement de développer, d'ici à 2022, dans chaque canton, des lieux physiques d'accès aux services publics.

M. Pierre Cordier. Le canton n'est pas la bonne échelle !

Mme Jacqueline Gourault, ministre. Le dispositif, plus ambitieux encore que celui des actuelles maisons de services au public, s'intitulera « France service ».

M. Fabien Di Filippo. Quelle révolution...

Mme Jacqueline Gourault, ministre. Ces maisons garantiront une même qualité de services, quel

Version web : <https://www.assemblee-nationale.fr/dyn/15/questions/QANR5L15QG2041>

que soit le gestionnaire – collectivité territoriale, association ou encore La Poste – et le lieu d'implantation, qu'il s'agisse de nouvelles maisons ou des maisons existantes, qui seront labellisées.

Elles offriront un panier de services qui regroupera un grand nombre d'opérateurs – neuf au minimum – et plusieurs ministères. Vous avez cité La Poste, la CAF, Pôle emploi, l'assurance maladie. S'y ajouteront plusieurs autres services bien connus, comme la CNAV – la Caisse nationale d'assurance vieillesse – ou la MSA – la Mutualité sociale agricole.

Elles permettront ainsi à un citoyen d'accomplir plusieurs dizaines de démarches différentes en un même lieu. Nous veillerons à enrichir en contenus ce panier de services, avec l'arrivée de nouveaux acteurs potentiels, en lien avec les collectivités territoriales, très engagées dans cette politique. Au-delà du panier commun, des services spécifiques pourront être proposés selon les territoires.

Enfin, nous veillerons particulièrement à ce que France service propose des actions de médiation numérique pour former et accompagner les 13 millions de Français qui se déclarent mal à l'aise avec internet. Ainsi rejoindrons-nous la mission de Cédric O sur le comptoir numérique.

Plus de proximité, une réponse de qualité, de la personnalisation : tels seront les trois piliers des maisons France service. *(Applaudissements sur quelques bancs des groupes LaREM et MODEM.)*

Données clés

- Auteur : [Mme Laurence Maillart-Méhaignerie](#)
- Circonscription : Ille-et-Vilaine (2^e circonscription) - La République en Marche
- Type de question : Question au Gouvernement
- Numéro de la question : 2041
- Rubrique : Services publics
- Ministère interrogé : Cohésion des territoires et relations avec les collectivités territoriales
- Ministère attributaire : Cohésion des territoires et relations avec les collectivités territoriales

Date(s) clé(s)

- Question publiée au JO le : [12 juin 2019](#)
- La question a été posée au Gouvernement en séance, parue au Journal officiel du [12 juin 2019](#)