



# ASSEMBLÉE NATIONALE

14ème législature

bureaux de poste

Question écrite n° 87954

## Texte de la question

M. Olivier Audibert Troin attire l'attention de Mme la ministre du logement, de l'égalité des territoires et de la ruralité sur l'évolution des services publics en milieu rural et souhaite connaître l'état d'avancement du projet de « 1 000 maisons de service public » que l'État et la Poste se sont assignés, les critères de désignation des communes retenues, les financements et moyens dégagés, les partenaires publics et privés qui participent au dispositif.

## Texte de la réponse

Créées par l'article 100 de la loi NOTRE, les maisons de services au public (MSAP) délivrent une offre de proximité et de qualité à l'attention de tous les publics, afin de continuer à répondre aux besoins des habitants et de compléter le maillage des services au public. Ainsi, de l'information transversale de premier niveau à l'accompagnement de l'usager sur des démarches spécifiques, les MSAP articulent présence humaine et outils numériques. Elles rassemblent, dans un lieu unique, des agents qualifiés et formés à l'accueil et à l'information du public, et plus particulièrement au développement de la technologie numérique et de ses usages (notamment la visio-conférence) qui permettent d'améliorer l'efficacité des services au public, et d'abolir les distances. Les Comités interministériels aux ruralités des 13 mars et 14 septembre 2015 ont confirmé l'importance accordée par le Gouvernement à la mise en œuvre de ces nouveaux lieux comme un outil de réduction des inégalités territoriales et sociales sur les territoires et accélérer l'objectif de déploiement de 1000 maisons d'ici la fin de l'année 2016. Pour accélérer ce déploiement, la Poste propose de mettre à disposition une partie de ses bureaux ayant une activité réduite, notamment dans les zones rurales et de montagne. Cette offre permet, là où c'est jugé opportun, de déployer des MSAP sur la base du même cahier des charges et du même processus de labellisation. Le Premier ministre, lors du comité interministériel aux ruralités du 13 mars 2015 a également annoncé la mise en place d'un fonds inter-opérateurs auquel contribue Pôle Emploi, CNAF, CNAMTS, CNAV, CCMSA, GRDF, et La Poste, pour venir soutenir cette politique publique au même niveau que l'Etat. L'accord national signé le 4 décembre 2015 a permis donc de mettre en place ce fonds au 1er janvier 2016. Au 31 mars 2016, 480 maisons de services au public existent déjà sur le territoire et plus de 350 projets ont d'ores et déjà été repérés par les préfectures : l'année 2016 sera donc une année de fort développement du dispositif. Une cellule nationale de suivi a été constituée au sein du commissariat général à l'égalité des territoires (CGET), en lien avec trois des partenaires publics associés à la démarche (dont la Poste), d'animer le réseau national des MSAP, de développer en particulier des plans de formation à destination des agents d'accueil. Un site internet permettant la promotion des MSAP et comprenant un extranet professionnel pour les professionnels de l'accueil sera prochainement mis en place dans ce cadre. Ce déploiement a des maisons de service au public constitue un axe fort de la politique publique de maintien du service public dans les territoires ruraux du ministre de l'aménagement du territoire, de la ruralité et des collectivités territoriales.

## Données clés

**Auteur :** [M. Olivier Audibert Troin](#)

**Circonscription** : Var (8<sup>e</sup> circonscription) - Les Républicains

**Type de question** : Question écrite

**Numéro de la question** : 87954

**Rubrique** : Postes

**Ministère interrogé** : Logement, égalité des territoires et ruralité

**Ministère attributaire** : Aménagement du territoire, ruralité et collectivités territoriales

Date(s) clé(e)s

**Question publiée au JO le** : [8 septembre 2015](#), page 6786

**Réponse publiée au JO le** : [20 septembre 2016](#), page 8380