



# ASSEMBLÉE NATIONALE

15ème législature

## Importance des services publics de proximité au sein des périphéries

Question orale n° 144

### 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 à la fin du mois de janvier 2018. Cette disparition impactera 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

#### SERVICES PUBLICS DE PROXIMITÉ DANS LE QUARTIER DES AYDES

**M. le président.** La parole est à Mme Caroline Janvier, pour exposer sa question, n° 144, relative à l'importance des services publics de proximité au sein des périphéries.

**Mme Caroline Janvier.** Cette question s'adresse au ministre de la cohésion des territoires. Madame la secrétaire d'État auprès de la ministre des armées, 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 du bureau de poste des Aydes, qui se situe au sein d'un quartier commun à deux communes de la métropole orléanaise dans le Loiret. Ce bureau de poste, après un ultime sursis accordé par la direction territoriale, est condamné à disparaître ces prochaines semaines.

Cette disparition aura un impact direct sur les habitants les moins autonomes, les services postaux étant, de

surcroît, complémentaires de nombreux commerces qui participent à la vitalité d'un quartier. Le Président de la République a rappelé, dans son discours du 14 novembre dernier à Tourcoing, l'importance de « redonner 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 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, du temps pour expérimenter puis étendre les nouveaux services aux usagers, afin que les métropoles deviennent de réelles *smart cities*, de réelles villes intelligentes.

Madame la secrétaire d'État, pouvez-vous nous dire ce qui pourra être entrepris pour accompagner et faciliter le quotidien des plus fragiles, notamment dans les périphéries, comme dans le quartier des Aydes de la métropole orléanaise, et pour être à la hauteur d'une promesse de la République, celle de l'égalité d'accès, pour tous, au service public ?

**M. le président.** La parole est à Mme la secrétaire d'État auprès de la ministre des armées.

**Mme Geneviève Darrieussecq**, *secrétaire d'État auprès de la ministre des armées*. Madame la députée, vous avez attiré l'attention de Jacques Mézard, ministre de la cohésion des territoires, sur la fermeture du bureau de poste des Aydes et plus largement sur la suppression des services publics en périphérie des agglomérations et des métropoles.

La dématérialisation numérique de nombreuses procédures administratives et du courrier a entraîné une baisse de fréquentation des lieux physiques et de délivrance de services publics. Pour autant, ces lieux sont encore nécessaires, vous avez raison de le souligner, pour accompagner les usagers dans ce qui ne peut être réalisé en ligne et pour accompagner les publics fragiles, qui le sont de plus en plus.

L'accessibilité des services au public dans l'ensemble du territoire reste donc une attente très forte des populations, mais aussi une priorité et un enjeu majeur pour le Gouvernement. Le défi est donc de s'adapter et de mutualiser les services publics existants, tout en maintenant des points d'accès physiques proches des citoyens dans l'ensemble du pays. Ce défi est au cœur des préoccupations du ministère de la cohésion des territoires, qui entend s'appuyer sur les maisons de services au public – MSAP – pour améliorer l'accessibilité de tous nos concitoyens à ces services.

Aujourd'hui, 1 200 MSAP sont déployées en France. Portées par des collectivités, des associations ou, tout simplement, par le groupe La Poste, ces espaces mutualisés de services au public offrent à la fois un accueil physique avec un agent formé et un accès aux services numériques. Ces maisons sont de véritables *front offices* communs, qui proposent un accès aux démarches principales d'une longue liste d'opérateurs : La Poste, Pôle emploi, l'assurance maladie, les allocations familiales, GRDF...

Nous sommes convaincus que cette logique est porteuse d'avenir, car elle permet de répondre au triple impératif de besoins en services public de proximité, d'inclusion numérique et de réduction des coûts de fréquentation.

Aujourd'hui, seules 50 MSAP sont situées dans un quartier de la politique de la ville, ce qui est trop peu. Le ministère de la cohésion des territoires entreprend une mission d'évaluation visant à proposer des pistes de pérennisation de financement de l'État de ces opérateurs et des partenaires du dispositif, afin de préparer un déploiement complémentaire, y compris dans les territoires denses.

Le quartier des Aydes que vous mentionnez est l'un des plus denses de la métropole orléanaise : il est donc particulièrement visé par l'implantation d'une MSAP proche de ses habitants. Dans l'immédiat, nous vous encourageons à vous diriger vers le schéma départemental d'amélioration de l'accessibilité au public du Loiret, qui établit une stratégie visant à renforcer l'offre de services rendus, afin d'obtenir une solution à la hauteur pour les usagers, touchés par la fermeture du bureau de poste des Aydes.

Nous partageons avec vous ces préoccupations, et le Gouvernement est pleinement à la manœuvre pour améliorer l'accès de tous nos concitoyens aux services essentiels dans l'ensemble du territoire, en zone rurale et très rurale, mais aussi en zone dense, dans des quartiers où les services publics se raréfient. Nous devons donc travailler avec acuité sur tous ces sujets.

## Données clés

**Auteur :** [Mme Caroline Janvier](#)

**Circonscription :** Loiret (2<sup>e</sup> circonscription) - La République en Marche

**Type de question :** Question orale

**Numéro de la question :** 144

**Rubrique :** Aménagement du territoire

**Ministère interrogé :** Cohésion des territoires

**Ministère attributaire :** Cohésion des territoires

## Date(s) clé(s)

**Question publiée au JO le :** [13 février 2018](#)

**Réponse publiée le :** 21 février 2018, page 1306

La question a été posée au Gouvernement en séance, parue dans le journal officiel le [13 février 2018](#)