

Poste CH SA  
Réseau postal et vente  
Wankdorfallee 4  
3030 Bern

N° tél. +41 58 386 63 39  
www.poste.ch

PV, Wankdorfallee 4, 3030 Bern

CCP-NE  
c/o Eliane Mollia  
Justice 18  
2000 Neuchâtel

Date 4 mai 2016  
Votre communication  
Personne de contact Gaël Saillen  
E-Mail gael.saillen@post.ch  
Sélection directe +41 58 386 63 39

## **Pétition pour le maintien des offices de poste de La Coudre, l'Ecluse, Vauseyon et Serrières**

Madame, Monsieur,

Votre lettre du 12 avril 2016 adressée à Madame Susanne Ruoff, relative à la pétition portant sur quatre offices de poste de la ville de Neuchâtel, nous est bien parvenue et a retenu toute notre attention. En tant que responsable Réseau postal et vente et conformément à la demande de Madame Ruoff, je réponds à votre courrier.

Nous apprécions votre engagement et celui des signataires en faveur des offices de poste ; votre attachement témoigne de la qualité de nos prestations. Permettez-moi d'apporter quelques éléments de réponse aux points que vous soulevez.

### **Contexte du réseau postal**

Les habitudes des clients de la Poste évoluent. Entre 2000 et 2015, la baisse des volumes des prestations postales effectuées au guichet a atteint 63% pour les lettres, 42% pour les colis et 37% pour les versements. Parmi les causes de cette évolution, il convient notamment de mentionner la communication électronique, l'augmentation de la mobilité des personnes ainsi que la concurrence sur le marché postal. La Poste affiche actuellement un déficit d'environ 110 millions de francs par an dans le réseau. Une adaptation permanente de ce dernier est donc nécessaire si la Poste entend répondre aux besoins de ses clients et aux objectifs stratégiques fixés par le Conseil fédéral, à savoir assurer dans tout le pays un service universel de qualité, générer une croissance saine et renforcer la rentabilité de l'entreprise grâce à des améliorations de son efficacité.

Il faut donc proposer des solutions orientées vers l'avenir – simples, pratiques et proches des clients.

La Poste a développé depuis plusieurs années des alternatives complémentaires à l'office de poste qui répondent efficacement aux besoins de la clientèle. Deux modèles d'exploitation sont régulièrement présentés lors de la transformation d'un office : l'agence postale et le service à domicile. Le modèle de l'agence postale, privilégié comme solution de remplacement aux quatre offices précités, a déjà fait ses preuves sur plus de 700 sites et est apprécié par la clientèle. Il fonctionne selon le principe de « la Poste chez un partenaire ». La Poste collabore avec des partenaires indépendants – notamment des commerces de détail et des pharmacies – qui fournissent pour son compte les principales prestations postales. Il s'agit ainsi d'une diversification des modèles d'exploitation et du maintien d'un service universel de qualité et de proximité.

Dans une agence postale, le client peut déposer et retirer des lettres et des colis, acheter des timbres, effectuer des versements avec la PostFinance Card et les cartes Maestro ainsi que retirer des espèces (avec la PostFinance Card). Cette solution présente de multiples avantages, parmi lesquels on citera : les heures d'ouverture élargies et les processus simples et le maintien d'une présence physique de la Poste dans les quartiers concernés.

### Arguments soulevés par la pétition

Vous demandez au Conseil communal de Neuchâtel de vérifier si les al. 4 et 6 de l'art. 33 de l'ordonnance sur la poste (OPO) sont bien respectés. Votre communiqué de presse retranscrit parfaitement ces alinéas. Je me permets également de rappeler ce qu'ils indiquent, en mettant en évidence la mention de l'agence postale :

#### **Art. 33 Accessibilité**

<sup>4</sup> Le réseau d'offices de poste **et d'agences postales** doit être conçu de telle sorte que 90 % de la population résidante permanente puisse accéder à un office de poste **ou à une agence postale**, à pied ou par les transports publics, en 20 minutes. Si la Poste propose un service à domicile, l'accessibilité doit être assurée en 30 minutes pour les ménages concernés.

<sup>6</sup> La méthode de mesure de l'accessibilité doit être reconnue scientifiquement et certifiée par un organe indépendant. Elle doit tenir compte de l'état de la technique.

Comme vous pouvez le noter, l'agence postale est sur ce point de l'OPO assimilable à un office de poste. Cette même assimilation vaut pour la procédure en cas de fermeture ou de transfert (art. 34 de l'OPO). La mise en place de ce modèle d'exploitation au sein des quartiers concernés induit certes une modification de la forme du point d'accès ; cependant, elle est également synonyme de l'ancrage pérenne de la Poste au sein de ces derniers. L'accessibilité au réseau postal est de ce fait conservée à l'identique. La transformation d'un office en agence est en conséquence indépendante de la méthode de mesure évoquée à l'al. 6 de l'art. 33 de l'OPO. Je me permets toutefois de préciser qu'il revient aux organes de surveillance PostCom et OFCOM de vérifier le respect du mandat de service universel. Mesuré chaque année, l'accès au réseau d'offices de poste et d'agences postales s'inscrit nettement au-dessus des 90% exigés. La Poste satisfait donc largement au service universel inscrit dans la loi et l'ordonnance.

Divers arguments sont avancés dans votre communiqué de presse, joint à votre lettre du 12 avril dernier. Vous soulignez avec raison que la Poste doit rester un service universel pour tous et partout. C'est afin de satisfaire cette exigence, tout en répondant aux objectifs de rentabilité fixés par le Conseil fédéral, que nous développons de nouveaux points d'accès.

Il est vrai que les changements au sein de la desserte postale peuvent susciter un fort impact émotionnel voire de l'incompréhension auprès d'une partie de la population. Soyez néanmoins assurés que les besoins de notre clientèle demeurent au cœur de nos réflexions et c'est bien en réponse à l'évolution de ses habitudes que nous adaptons notre réseau postal. Lors de chaque évaluation d'offices de poste, un des critères déterminants est le volume en prestations postales effectuées au guichet, c'est-à-dire la demande effective de la clientèle. Concernant plus précisément le nombre d'offices de poste concernés, il est important de rappeler ce qui est inscrit à l'art. 33, al. 2 de l'OPO :

<sup>2</sup> Chaque région de planification doit compter au moins un office de poste.

Avec deux offices de poste à Neuchâtel (la région de planification en compte vingt au 1<sup>er</sup> janvier 2016), nous demeurons nettement au-delà de cette exigence.

Date 4 mai 2016

Page 3

Mettre en place des agences offre l'avantage de maintenir une présence postale pérenne et de qualité au cœur des quartiers de La Coudre, l'Ecluse, Vauseyon et Serrières. Il n'y a donc pas de regroupement de l'offre postale au centre-ville. Toutes les activités de base effectuées quotidiennement dans les offices de poste sont en effet proposées par l'agence postale.

En outre, il est important de noter que la Poste sensibilise tout particulièrement le partenaire et son personnel aux questions liées à la discrétion. Une formation aux opérations postales est dispensée par nos collaborateurs avant l'ouverture de l'agence. Le personnel de l'agence postale s'engage dans le cadre du contrat avec la Poste à respecter le secret postal et bancaire.

La Poste ne donne pas de renseignements sur le chiffre d'affaires réalisé dans chaque agence postale ou office de poste, comme demandé dans votre courrier adressé au Conseil communal de Neuchâtel. Cela relève du secret des affaires. Cependant, elle présente ces chiffres à l'autorité de surveillance. Lorsque les représentants de la Poste rencontrent les autorités communales, ils leur transmettent les volumes de lettres, colis et virements des offices analysés.

Cela a été dit, l'agence postale fournit des prestations d'excellente qualité qui rencontre, une fois mise en place, une grande satisfaction de la clientèle. La Poste fait évaluer cette satisfaction par un institut de recherche externe et indépendant et publie les résultats des sondages. L'unité du groupe Réseau postal et vente a une fois de plus obtenu un excellent résultat en 2015. Dans le segment des clients privés, la satisfaction s'élève à 79 points (sur une échelle de 1 à 100), un niveau identique à celui de 2013. Avec 80 points, elle est également stable pour la clientèle commerciale. Outre la qualité des prestations, l'aspect humain est également pris en compte. Avec l'agence postale, une structure physique de la poste est préservée et le personnel du partenaire est présent. En cas de besoin, il peut accompagner et soutenir la cliente et le client dans la réalisation des opérations postales.

Je tiens encore à souligner que nous respectons vos observations. Nous veillons avec attention à maintenir sur l'ensemble du territoire une desserte postale accessible en mesure de répondre aux besoins de la population et aux exigences légales. Soyez assurés que les habitants de Neuchâtel pourront toujours continuer de bénéficier à proximité de prestations qualitatives.

En vous remerciant de votre intérêt envers la Poste suisse, je vous prie d'agréer, Madame, Monsieur, mes salutations les meilleures.

Poste CH SA  
Réseau postal et vente



Franz Huber  
Membre de la direction du groupe

Copie à :

- Madame Doris Leuthard, conseillère fédérale, DETEC
- Conseil d'Etat de la République et Canton de Neuchâtel
- Conseil communal de Neuchâtel