



Réponse du Conseil communal à l'interpellation no 04-605 du groupe radical, par Mme et MM. Blaise Péquignot et consorts, concernant la fermeture de bureaux de poste en ville de Neuchâtel

(Du 30 novembre 2005)

Monsieur le Président,
Mesdames, Messieurs,

Le 6 septembre 2004, le groupe radical a déposé l'interpellation suivante :

« La Poste a décidé de fermer dès le 1^{er} août 2004 deux offices de poste en ville de Neuchâtel, soit les bureaux de La Cassarde et de Monruz. Dans ce cadre, les soussignés prennent acte du fait que suite aux négociations menées par les autorités de la ville et des représentants d'associations de quartier, d'une part, et les instances de La Poste, d'autre part, c'est finalement la solution proposée par les deux premiers qui a été retenue par les dernières. Ils notent que, suite à la mobilisation d'un certain nombre d'habitants, diverses discussions sont en cours pour trouver, avec la Poste, des solutions intermédiaires, notamment à Monruz.

Informés du fait que des recherches de partenariat sont menées en vue de l'exploitation des offices du Mail et de Serrières sous la forme d'agences logistiques dès l'été 2005 et que des mesures d'adaptation organisationnelle déboucheraient sur le maintien du bureau de La Coudre sous forme de filiale, les soussignés interpellent dès lors le Conseil communal pour lui demander quels moyens il entend mettre en œuvre, dans la mesure de ses compétences et avec les représentants d'associations de quartier, pour éviter une réduction supplémentaire de

prestations. Dans ce cadre, quelle est sa liberté de manœuvre et ses moyens d'action en cas de désaccord avec La Poste ?

En outre, le Conseil communal est prié d'exposer clairement de quelle manière il entend, à l'avenir, veiller à ce que le réseau d'offices de poste en ville de Neuchâtel soit à même d'assurer les prestations du service universel à tous les groupes de la population, ceci selon les dispositions légales en vigueur et compte tenu du développement des nouvelles technologies. Plus spécialement, comment le Conseil communal entend-il définir le mandat de négociation qui lui incombe en vertu de l'art. 7 OPO¹, notamment sous l'angle de la communication ? Envisage-t-il des mesures préventives, notamment par des contacts réguliers avec La Poste ou par le biais d'études, favorisant la recherche de solutions efficaces et les mieux adaptées aux attentes de la population ? »

Le développement écrit suivant complète cette interpellation :

Les récents événements liés à la fermeture des offices de poste en ville de Neuchâtel, soit les bureaux de La Cassarde et de Monruz, ont montré que ce dossier n'avait pas été géré d'une manière insatisfaisante aux yeux de bon nombre de citoyens. Mais ce sentiment provient certainement du fait d'une carence au niveau de l'information.

Il faut rappeler que même si la décision en matière de transfert ou de fermeture d'offices de poste appartient de manière définitive à La Poste, l'autorité de la commune concernée est consultée (art. 7 al. 1 OPO) et son avis doit être pris en compte dans la décision finale (art. 7 al. 3 OPO) si aucun accord n'est trouvé.

Dans la présente affaire, c'est finalement la solution proposée par les autorités de la ville et des représentants d'associations de quartier qui a été retenue par La Poste. Dès lors qu'un accord est intervenu entre parties, la saisine de la commission « Offices de poste » n'était plus possible au vu de l'art. 7 al. 2 OPO. Au demeurant, cette commission, qui ne fait que contrôler si le processus s'est déroulé de manière régulière et si les minima légaux ont été respectés, n'émet dans ce cadre restreint qu'une recommandation.

Ainsi, eu égard au développement de nouvelles technologies en matière de communication et de moyens de paiement et quand bien même La Poste est tenue, de par la loi, d'assurer « un service universel suffisant par la fourniture de prestations relevant des services postaux et

¹ Ordonnance sur la poste du 26 novembre 2003 RS 783.01

des services de paiement » et de garantir « le libre accès aux prestations du service universel », lequel « doit être de bonne qualité et être offert dans tout le pays selon les mêmes principes et à des prix équitables », ainsi que d'exploiter « un réseau d'offices de poste couvrant l'ensemble du pays » et d'assurer « que les prestations du service universel soient disponibles dans toutes les régions pour tous les groupes de la population à une distance raisonnable » (art. 2 LPO²), nous ne sommes pas à l'abri de nouvelles mesures de réorganisation du réseau postal en ville de Neuchâtel. Il convient dès lors de savoir comment le Conseil communal envisage, à l'avenir, de gérer un tel dossier.

C'est ainsi pour aller dans le sens d'un débat constructif et axé sur le futur que la présente interpellation est déposée.

Conformément à l'article 38 du Règlement général de la Ville de Neuchâtel, nous apportons la réponse suivante à cette interpellation :

1. La Ville – autorité de proximité

En tant qu'autorité de proximité, le Conseil communal constitue l'interlocuteur de la direction de la Poste s'agissant du réseau d'offices sur le territoire de la ville. Par nos connaissances approfondies de l'affectation des différents secteurs de la ville et de leur développement futur, nous avons le souci de voir tous les secteurs de la ville bien desservis en services et prestations nécessaires à la populations et aux entreprises.

L'intention de La Poste de réduire de manière significative le nombre de bureaux de poste remonte à 1999. Depuis cette époque, nous sommes intervenus à de nombreuses reprises pour rappeler à la direction de La Poste l'obligation de service public découlant de son mandat ; nous sommes également intervenus à de multiples reprises pour être associé aux décisions relatives au réseau postal de notre ville et avons aussi fait part de notre souhait d'être également consulté sur la définition du processus de décision. Dans ce cadre, les associations de quartier existantes en ville de Neuchâtel ont pu prendre connaissance des intentions générales de la direction de La Poste et déléguer trois de leurs membres pour les représenter dans les négociations s'agissant de la réorganisation des offices.

² Loi fédérale du 30 avril 1997 sur la poste RS 783.0

Au cours de ces dernières années, nous avons toujours invité la direction de La Poste à informer préalablement les associations de quartier de leurs intentions s'agissant des réorganisations, même mineures, des offices de poste et nous relevons que ces contacts ont été effectivement pris.

2. Mandat de La Poste – cadre légal

Dans ce cadre, il convient de relever que l'obligation constitutionnelle de service universel suffisant en matière de services postaux et de télécommunications a été fondamentalement modifiée par la loi fédérale sur la poste du 30 avril 1997 et qui abrogeait la loi du 2 octobre 1924. En effet, la libéralisation globale des marchés visée par l'organisation mondiale du commerce (OMC) et par l'UE est à l'origine des profondes transformations du marché postal international. C'est dans cet esprit ouvrant le marché à la concurrence que la loi fédérale sur la Poste (LPO) a été modifiée de manière fondamentale en 1997. Cette loi impose à la Poste de satisfaire à des exigences contradictoires, soit d'une part, continuer de remplir sa mission de service public dans les services postaux (lettres et colis) et de paiement dans toutes les parties du pays (service universel) tout en se soumettant aux lois du marché comme n'importe quelle autre entreprise. Ces contraintes lui offrent en contrepartie la liberté d'élaborer des solutions nouvelles pour concilier ces deux exigences. Cette nouvelle loi a donné davantage d'autonomie à La Poste pour effectuer sa mission de service public, dans un esprit de rentabilité. Elle dispose d'une liberté accrue pour modifier son offre de prestations et fixer les prix. Elle doit éviter des subventions croisées.

Les services réservés à La Poste ont été limités au maximum et des opérateurs privés pourront très bientôt offrir les mêmes services sans être soumis aux obligations relevant du service universel. Il pourront par contre être astreints à contribuer au service universel.

Cette loi a impliqué que la Poste prenne les mesures suivantes :

- renforcement et développement de nouvelles prestations financières ;
- la restructuration du service des colis ;
- l'optimisation du réseau des offices de poste ;
- la conclusion d'accords de coopération pour garantir des bénéfices et sa position sur le marché.

L'indépendance financière de la Poste exigée par cette loi lui impose de réduire ses coûts par des mesures d'économie touchant au domaine de la distribution et de l'infrastructure.

Après avoir plaidé de longue date pour être associé à la réorganisation des offices de poste, nous avons oeuvré à limiter au maximum les intentions initiales de fermetures d'offices de postes afin de maintenir un maximum de prestations postales sur l'ensemble du territoire communal. La réforme fondamentale de la législation dans un esprit de rentabilité et d'économies a entraîné par la force des choses une réduction de la marge de négociation des autorités communales; nous constatons ainsi au niveau local les oppositions que soulèvent ces nouveaux paradigmes décidés sur le plan national et qui affectent le quotidien de la population dans les quartiers de la ville. Nous déplorons bien évidemment cette situation.

3. Démarches entreprises

Par notre réponse du 18 août 2004 à la question écrite no 04-804 de M. Philippe Ribaux relative aux mesures de restructuration de la Poste à Neuchâtel, nous avons eu l'occasion d'exposer en détail notre position et nos actions dans le cadre du groupe de travail auquel participaient également trois représentants désignés par les associations de quartier.

Suite aux vives réactions soulevées, nous avons entrepris les démarches mentionnées en pages 12 et 13 de notre réponse auxquelles nous nous permettons de vous renvoyer.

S'agissant de notre démarche du 18 août 2004 auprès de la Commission indépendante, celle-ci nous a informé de son refus d'entrer en matière quant à une révision de la décision de la direction de La Poste.

Nous avons également transmis à M. Moritz Leuenberger, Conseiller Fédéral et chef du DETEC, la résolution adoptée par votre Autorité le 6 septembre 2004 ; par sa réponse du 31 janvier 2005 dont vous avez reçu copie, il nous a fait savoir qu'il se refusait de s'immiscer dans une décision définitive émanant d'une commission dont la compétence est fixée clairement dans la loi et qui est indépendante.

Le 1^{er} novembre 2004, nous avons écrit à la direction de La Poste afin de l'informer de l'évolution des importants projets de développement dans les quartiers suivants :

- Secteur de Serrières : projets de constructions sur l'ancien site Suchard, affectés tant à l'habitat qu'à l'industrie. Projets de constructions d'habitations à la rue des Noyers et à la rue Martenet.
- Secteur de la Maladière : mise en exploitation par étapes de la construction du complexe de 'La Maladière', développements envisagés dans le secteur du CSEM, mise en exploitation complète du NHP.
- Nord de la ville : développement des activités industrielles dans le secteur de Pierre-à-Bot, affectation du site des Cadolles à l'habitat.

Nous précisons dans ce courrier que nous souhaitons voir les décisions de réorganisation réexaminées à la lumière de ces importants développements de nature à accroître la fréquentation des offices de poste. Le 5 novembre 2004, la direction de la poste nous a fait savoir qu'elle n'entreprendrait pas de démarches actives en 2004 pour mettre en œuvre ses décisions s'agissant des offices de Serrières et du Mail. Elle s'est également engagée à nous tenir informé de l'évolution de la situation.

En février et en octobre dernier, nous avons eu des rencontres avec la direction régionale de La Poste. Au cours de ces entretiens, il nous a été confirmé que la diminution générale du nombre de prestations réalisées aux guichets se poursuivait en 2005, tant pour les lettres et colis déposés, que pour les versements. Elle nous a également fait part des informations suivantes s'agissant du réseau postal de la ville :

- Office de l'Ecluse : Afin d'offrir davantage de guichets compte tenu de la forte fréquentation de cet office la semaine, des travaux de transformation ont été réalisés ; ils ont été inaugurés au début du mois de novembre.
- La fermeture de la Cassarde et de Monruz ont engendré un accroissement de la clientèle à la poste principale et à l'office de la gare. Les autres offices n'ont pas vu de différence sensible.
- Pour l'office du Mail, une réflexion de partenariat postal avec les entreprises et institutions présentes dans le quartier a abouti

récemment. Selon les décisions intervenues en 2004, l'exploitation de l'office de poste du Mail sera confiée à la fondation de Foyer Handicap et transformé en agence logistique. Informé récemment de cette décision, nous avons invité la direction de La Poste d'en faire de même auprès les associations de quartier du Mail et de La Maladière. Nous sommes également intervenu afin que cette agence propose le service du trafic des paiements tel qu'il a été introduit à titre pilote dans certaines agences du Val-de-Ruz. Pour l'instant, la direction de La Poste ne souhaite pas étendre cette prestation avant d'avoir tiré les conclusions de cette expérience pilote. Nous interviendrons dans ce sens une nouvelle fois dans un proche avenir. Nous avons aussi exprimé le souci de voir disparaître les cases postales et demandé que des solutions soient proposées sur ce plan.

- A Serrières, le projet Tivoli-centre pourrait permettre des synergies en matière postale. Selon nos informations, les démarches quant à l'exploitation sous forme d'agence n'ont pas avancé mais la décision de principe demeure d'actualité. Nous avons d'ores et déjà demandé à la direction de La Poste de consulter le moment venu l'association de quartier de Serrières, créée en décembre 2004, ainsi que le Comité citoyen de la poste de Serrières.

4. Avenir et conclusion

Rappelons qu'à la suite des vives oppositions des associations de quartier et de nos interventions concernant la fermeture d'offices de poste en ville de Neuchâtel, la direction de La Poste n'est pas entrée en matière pour reconsidérer sa décision. Une partie de la réorganisation a été mise en œuvre et la gestion des prestations de l'office de Serrières sera vraisemblablement aussi confiée à un tiers l'année prochaine. Rappelons à ce sujet que selon les définitions de l'ordonnance sur la poste, sont réputés offices de poste aussi bien les établissements exploités par le personnel de la Poste que ceux exploités par des tiers, qui sont ouverts au public et où sont offertes les prestations de la Poste.

Néanmoins, les quartiers de Serrières et du nord de la Ville connaîtront ces prochaines années des développements importants dévolus tant à l'habitat qu'au commerce et à l'industrie. Lors de la concrétisation de ces projets, nous interviendrons auprès de la direction de La Poste pour lui demander de compléter son réseau d'offices dans ces secteurs.

S'agissant des contacts avec la direction de La Poste responsable du réseau postal de notre ville, ceux-ci sont fréquents et nous sommes informés régulièrement des dispositions envisagées. Nous attirons systématiquement l'attention de la direction sur les besoins de la population et des entreprises de disposer de prestations postales complètes à proximité de leur domicile ou de leur société. Nous l'invitons également systématiquement à tenir compte de la position des associations de quartier exprimant aussi les revendications des habitants dans ce domaine. La réorganisation du réseau postal par La Poste a eu pour but d'optimiser l'infrastructure en préparation à la libéralisation progressive du marché postal. La Poste continuera d'assurer le service public et devra disposer du financement nécessaire au service universel. Les opérateurs privés ne seront soumis à aucune obligation relevant du service universel mais il pourront être contraints par le Conseil fédéral à contribuer à son financement. En application de cette législation, le monopole de la poste sera abaissé à 100 g également pour les lettres à destination de la Suisse le 1^{er} avril 2006 ; ce sera la seule prestation réservée à la poste.

Compte tenu des dispositions prises, la direction de la Poste nous a confirmé qu'il n'y avait pas d'autres projets de réduction du nombre d'offices de postes dans la perspective de la libéralisation du marché et de la diminution des services qui lui sont réservés. Dans le cadre de l'étude du postulat 04-504 accepté par votre Autorité en octobre dernier, nous effectuerons une enquête des besoins de la population et des entreprises en matière de services postaux et disposerons ainsi des données précises à ce sujet. Nos interventions n'en auront que plus de pertinence.

C'est dans cet esprit que nous vous prions, Monsieur le Président, Mesdames, Messieurs, de prendre acte de la présente réponse à l'interpellation n° 04-605.

Neuchâtel, le 30 novembre 2005

AU NOM DU CONSEIL COMMUNAL:

Le président,

Le chancelier,

Antoine Grandjean

Rémy Voirol

