



**Rapport d'information intermédiaire du
Conseil communal au Conseil général
concernant l'offre en services postaux en
ville de Neuchâtel en réponse au postulat
no 141 du groupe libéral,
par M. Philippe Ribaux**

(Du 15 octobre 2008)

Madame la Présidente,
Mesdames, Messieurs,

1. Introduction

Par le présent rapport d'information, nous répondons au postulat No 141 du groupe libéral par M. Philippe Ribaux accepté en date du 24 octobre 2005, par 30 voix sans opposition, relatif à une étude sur l'offre en services postaux, dont le texte est le suivant :

« Le groupe libéral demande au Conseil communal de reprendre l'étude de la Poste et de soumettre au Conseil général son analyse relativement aux besoins de la population en matière de prestations postales en ville de Neuchâtel, tant au point de vue de la répartition géographique des bureaux ou points de vente postaux que de celui des services nécessaires à l'attractivité et au développement de notre ville ».

Afin de réaliser une enquête neutre, nous avons établi un cahier des charges et l'avons soumis à divers organismes indépendants. L'institut de recherche de l'Université de Neuchâtel (Irene) a été retenu.

2. Etude de l'institut de recherches économiques de l'Université de Neuchâtel

L'institut de recherche de l'Université de Neuchâtel a mené une enquête auprès d'un échantillon représentatif tant de la population (1015 ménages) que des entreprises (99 entreprises), réparties sur le territoire communal. Les données ont été récoltées sur la base d'un questionnaire spécifique à la population et aux entreprises.

Le taux de réponse de 32% pour les particuliers et de 49% pour les entreprises a été jugé satisfaisant par les enquêteurs.

Nous vous exposons ci-après les éléments principaux qui ressortent du rapport d'enquête, dont deux exemplaires sont remis à chaque groupe, le document pouvant être remis sur demande, par voie électronique pour des raisons d'économie de papier.

3. Les habitudes de consommation de la population

Les retraités, plus directement concernés par l'accessibilité des offices postaux, ont été les plus nombreux à répondre au questionnaire. L'enquête a révélé l'intérêt que revêt pour la population un office de proximité. En moyenne, trois ménages sur quatre choisissent l'office le plus près de leur domicile. L'enquête a démontré qu'il y a suffisamment d'offices de poste à Neuchâtel pour répondre aux besoins des usagers. Neuf ménages sur dix peuvent atteindre un office postal en moins de 15 minutes. Quelle que soit l'activité principale, la population se rend dans sa grande majorité à pied à un office postal.

Un tiers de la population recourt plusieurs fois par mois aux services postaux (dépôt de lettres au guichet, achat de timbres, retrait d'argent et paiements). A ce titre, les guichets postaux sont importants pour le règlement des factures pour les retraités (52% de leurs réponses), les étudiants (53%) et les sans-emploi (67%), tandis que le prélèvement au bancomat est le moyen le plus utilisé pour retirer de l'argent.

4. Les habitudes de consommation des entreprises

L'enquête a montré que plus d'un tiers des entreprises utilisent d'autres sociétés de messagerie pour le transport de colis et de documents. Néanmoins, au vu de la forte densité d'entreprises au centre-ville, l'Hôtel des Postes est l'office le plus fréquenté des entreprises (28,6%). Plus de neuf entreprises sur dix atteignent l'office de poste en moins de 10 minutes, pour y effectuer assez régulièrement leurs envois mais très peu

leurs prestations financières. En effet, la majorité des paiements sont exécutés via le système bancaire plutôt que par la Poste. Néanmoins, la moitié des paiements intervenant par l'intermédiaire de la Poste sont effectués au guichet. La présence d'offices postaux à proximité des entreprises a donc sa raison d'être.

5. Satisfaction et attentes de la population

Les résultats de l'enquête montrent que la population est en général satisfaite des prestations offertes par la Poste en ville de Neuchâtel. Toutefois, certains points sont jugés insatisfaisants:

- a. Le nombre de postomats en ville de Neuchâtel,
- b. Le prix des services,
- c. La politique de restructuration.

Une proportion importante des usagers (38,4%) n'est pas satisfaite des heures d'ouverture des guichets et souhaiterait qu'ils restent ouverts plus longtemps le soir, de même que le samedi et en continu.

En matière de prestations postales, la population souhaite une diminution du temps d'attente au guichet, une meilleure répartition dans la ville des postomats et des boîtes aux lettres, ainsi que l'ouverture de guichets supplémentaires.

6. Focus sur les zones de la Cassarde et de Monruz

La population de la zone de la Cassarde est en général satisfaite des prestations offertes par la Poste en ville de Neuchâtel. En revanche, les indices de satisfaction de la zone de l'ancien office de poste de Monruz sont en général inférieurs à ceux de l'ensemble de la population. Pour mémoire, la fermeture de l'office de poste de Monruz avait provoqué plus de réactions de mécontentement que celle de l'office de poste de la Cassarde.

7. Satisfaction et attentes des entreprises

Le niveau de satisfaction des entreprises est plus élevé que celui de la population. Les entreprises paraissent donc dans leur majorité satisfaites de la densité des offices, de l'accueil, de la quantité et de la qualité des prestations.

Toutefois, la politique de restructuration de la Poste suscite une réaction de mécontentement et près d'une entreprise sur deux (46,9%) n'est pas satisfaite des tranches horaires actuelles. Elles souhaitent une ouverture prolongée le soir, une ouverture en continu et une ouverture avancée le matin.

Près d'une entreprise sur cinq craint une nouvelle réduction du nombre d'offices postaux, alors que pour 16% des personnes sondées, le risque principal est l'augmentation du temps d'attente au guichet.

8. Conclusions

Il ressort du rapport délivré, que « la population et les entreprises sont satisfaites des prestations fournies par la Poste en ville de Neuchâtel. L'offre de services semble donc correspondre aux besoins des enquêtés. Globalement, la satisfaction des entreprises quant aux prestations postales est légèrement supérieure à celle des ménages ».

Si la politique de restructuration de la Poste ne suscite l'enthousiasme ni de la population ni de notre Conseil, force est de constater que la régie, qui n'envisage apparemment aucune nouvelle mesure à court ni moyen terme, paraît consciente de l'importance de la présence d'offices postaux à proximité des ménages et des activités économiques. Nous aimerions toutefois nous en assurer et souhaitons pouvoir en débattre avec elle. Nous ne voulions cependant pas attendre davantage avant de vous remettre l'enquête de l'Irene (coût : environ 20'000 francs). Nous profiterons d'examiner encore si des emplacements favorables peuvent être proposés pour l'installation de Postomats.

C'est dans cet esprit que nous vous proposons, Madame la Présidente, Mesdames, Messieurs, de prendre acte du présent rapport d'information intermédiaire.

Neuchâtel, le 15 octobre 2008

AU NOM DU CONSEIL COMMUNAL:

Le président,

Le vice-chancelier,

Pascal Sandoz

Bertrand Cottier