

4 RÉGION

# AGENCES POSTALES Lorsque les offices traditionnels ferment, La Poste s'associe A La Chaux-du-Milieu, c'est

STÉPHANE DEVAUX

L'agence postale est-elle un office de poste au rabais ou, comme l'affirme La Poste elle-même, une «solution pérenne pour la population»? Dans le canton de Neuchâtel, selon les données fournies par le Géant jaune sur son site internet, on recense dix agences postales, ces points de vente, commerces locaux, boulangeries ou supérettes de village, qui délivrent des prestations postales «à titre de seconde activité». Une offre qui a été mise en place le jour où l'office postal traditionnel a fermé ses portes.

Pour tenter de répondre à la question, nous avons poussé la porte d'une dentre elles, à La Chaux-du-Milieu, dans la vallée de La Brévine. Une approche qui n'a pas la prétention de résumer la situation de toutes les agences postales (notre coup de projecteur sur trois autres enseignes dans le canton montre en effet des réalités contrastées), mais qui met en évidence des caractéristiques communes.

Prima, ce genre de structure se met toujours en place via un partenariat. La Poste conclut un contrat d'agence avec une société (une SARL, une société anonyme, une association, voire une coopérative), et cela en accord avec les autorités locales – que La Poste est tenue, juridiquement, de consulter. Cet accord maintient une présence postale «physique» sur place,

souvent élargie par rapport à un office classique. Les heures d'ouverture sont généralement celles du magasin, ce qui correspond, aussi aux souhaits de l'ex-régie: plus de trente heures hebdomadaires, cinq jours par semaine, et ce toute l'année.

### Quel partenaire à La Sagne?

Le hic, diront ses détracteurs, c'est que les prestations, elles, sont réduites: on ne peut pas, par exemple, effectuer des versements en espèces, pour des raisons de sécurité et de lutte contre le blanchiment. Seuls les versements avec la carte de Post-Finans et certaines cartes bancaires sont possibles. Quant aux retraits d'argent, ils se limitent à 500 francs, et uniquement par carte. Pour le reste, l'agence propose les offres classiques d'un bureau (retraits et envois de courrier ou de colis), dans le coin réservé à cet effet (voir ci-contre).

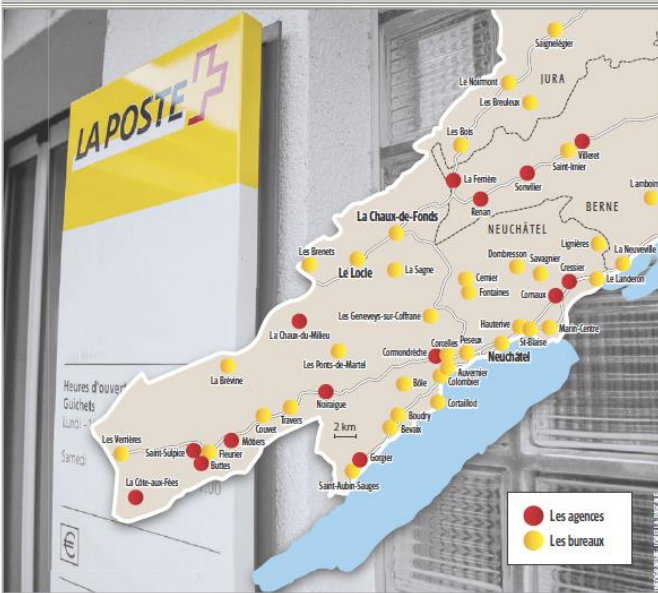
Et le «postier»? Il est formé par La Poste, avant la mise en exploitation de l'agence et lors des premiers jours. Chaque agence est en outre rattachée à un secteur, où l'épicier, la vendeuse en boulangerie ou l'employé communal (car une administration communale peut aussi devenir une agence), peut solliciter une personne de contact. Comme un collaborateur postal «classique», ce partenaire est soumis au secret bancaire et postal, précise le Géant jaune.

Pour ce dernier, les clients sont majoritairement satisfaits de la prestation des agences. Reste que les situations ne sont pas toujours aussi pérennes qu'il le prétend. Notamment lorsqu'un commerce périclite ou ferme. Trouver un nouveau partenaire tient parfois de la mission impossible, car c'était parfois le seul de la commune! À La Sagne, où la fermeture du bureau a déjà été annoncée, les démarches conjointes de La Poste et de la commune n'ont pas (encore) abouti. Et à Travers, les habitants se battent d'abord pour maintenir l'office actuel, klem à La Brévine, même si, dit La Poste, «aucun dossier n'est actuellement en cours d'analyse».



Michel Vuille dans ses deux fonctions: postier à gauche, vendeur de fruits et légumes à droite. CHRISTIAN GALLEY

## LE RÉSEAU POSTAL À NEUCHÂTEL ET SA RÉGION PROCHE



VINCENT COSTET

«J'arrive tout de suite» Michel Vuille a entendu entrer son premier client. L'épicier de La Chaux-du-Milieu nous tourne le dos, tranquillement affairé derrière son comptoir. Il fait à peine jour et comme on dit, personne n'arrive à Noël avant les autres... L'enquête vient d'ouvrir, à 7h30 pile, comme chaque matin depuis plus de trente ans.

La première utilisatrice de l'agence postale installée en 2010 arriva cinquante minutes plus tard. Elle est passée à la caisse avec la lettre – que la cliente a affranchie elle-même – rangée dans son panier à commissions. Entre deux, le commerçant a vu passer une poignée de clients venus chercher le petit-déjeuner.

Et le postier: «Salut Michel, j'ai deux avisés». Le patron s'y reprend à plusieurs fois avec le scanner, un vieux compteur: «Il n'avait pas envie de travailler, ce matin...» Le facteur a payé son petit pain au chocolat, avant de partir s'attaquer au reste de la vallée. «De temps en temps, à son retour, on boit le café», confie Vincent.

Dans trois ans, Michel Vuille sera arrivé à la retraite. D'ici là, l'ancien électricien essaiera de remettre la boutique. Sans se faire trop de bile. «Ce serait quand même dommage que ça ferme...»

Plus de trente ans derrière le comptoir... Il y a bien une anecdote à raconter, pendant que le magasin sommeille avant son prochain client... «Je réfléchis, mais là, tout de suite, il n'y a aucune histoire qui me vient. Rien qui sorte vraiment de l'ordinaire...» Il a quand même fallu se décider, le jour où l'office de poste d'en face a fermé. «Avec ma femme, on l'a vécu comme un non-choix. On voyait bien que si La Poste partait au Locle ou aux Ponts-de-Martel, on perdrait une partie de clients qui chaque matin se gaminent devant chez nous, traversaient la route pour aller chercher le courrier et revenaient faire leurs achats. C'était bien que ça reste, pour l'attractivité de La Chaux-du-Milieu.»

### Même un coin café

Rebelle, quand le seul bistrot du village a fermé, l'an dernier: «On a ouvert un coin café, juste à côté du coin poste. Les ouvriers arrivent vers 9 heures. Il y a aussi des dames âgées qui aiment venir poster les dames du jeudi. Ça marche bien, c'est un lieu de vie pour le village.»

La Poste a financé l'installation du petit guichet, un carré d'un mètre et demi de long. «Je l'ai fait aménager ici, à peine à l'écart, dans l'ancien dépôt. Dans le magasin, je ne voyais pas où l'installer, je n'ai que des produits de base. On a simplement dû déplacer une étagère, parce qu'elle aurait bouché l'entrée actuelle du coin poste.»

Pas trop lourde à porter, la casquette du «facteur»? Non. Ce n'est pas bien compliqué. J'ai le droit de signer pour le compte de La Poste. Pour la comptabilité, c'est un système simple et efficace.



# parfois avec le commerce local. Mariage d'amour ou de raison? Enquête. L'épicier qui tient la poste



«Ce n'est pas bien compliqué, c'est comme si j'avais deux caisses sur la même machine.»

MICHEL VUILLE ÉPICIER ET POSTIER À LA CHAUX-DU-MIEUX

C'est comme si j'avais deux caisses sur la même machine. A la fin du mois, je presse sur le bouton 'Total'. Ça fait un long ticket que je n'ai plus qu'à envoyer. J'ai eu une semaine de formation et deux de suivi. Deux fois par an, on me donne un feedback.

Et les affaires? «On ne fait pas plus de chiffre qu'avant La Poste, mais au moins on n'a pas perdu de clients. Le nombre de colis du genre vente par internet augmente. Et des lettres, il y en a encore pas mal...»

Avant que Michel Vuille accepte qu'on pose une boîte jaune sur son mur, l'office de poste d'en face était ouvert «deux heures le matin, et une heure l'après-midi, de 15h à 16 heures». Les horaires actuels de l'épicerie sont nettement plus étendus: 7h30 - 12h et 15h - 18h30 en semaine... Sans oublier le samedi jusqu'à midi.

On prend un café. Notre interlocuteur veut se lever quand entre un client, qui choisit un paquet de dopes. «Laisse Michel, j'ai oublié mon porte-monnaie...» Le villageois qui tourne les ta-

lons s'acquittera de son dû plus tard. L'épicier n'a pas oublié de noter. «J'ai encore quatre clients qui paient au carnet. Ils me règlent le tout à la fin du mois.»

Comme cette trentenaire qui entre un peu après 8 heures. «Salut. Quatre tranches de jambon et six œufs, s'il te plaît...» Elle envoie de temps en temps ses enfants à l'épicerie, sans leur confier d'argent. «Vivement que le soleil ressorte comme hier. La femme, elle arrive plus tard finalement. Tu la saches bien.»

Nouveau répertoire pour l'épicerie. L'occasion de parler des clients. «Oh, vous savez ce qu'on dit, il n'y a pas de bon ou de mauvais client, il n'y a que des clients. On jette un coup d'œil sur les étagères et les produits. Le pain vient de La Brévine, la viande des Ponts-de-Martel et le fromage «de la fromagerie des Chaux». La radio qu'on entend dans l'épicerie: RTN. «Je suis plus de la région que la Migros», sourit Michel Vuille. Ça, c'est envoyé! De cette phrase, La Poste pourrait faire un produit, sous forme de slogan... ☺

## À CORMONDRECHE. PORTES CLOSÉS. JUSQU'À QUAND?

Situation particulière à Cormondrèche. La Poste indique toujours sur son site internet et dans sa communication posséder une agence Grand-Rue 30 (comme le montre la carte ci-dessous). En réalité, toutes les opérations postales se font à l'office de Corcelles depuis le mois d'octobre, après la fermeture de la Petite Epicerie qui hébergeait l'agence. «Temporaire» pour le Géant jaune, la situation n'a pas bougé depuis et, à entendre les représentants de l'épicerie, cela devait continuer ainsi.

«Les exigences pour tenir une agence postale sont trop élevées», indiquait en novembre dernier dans nos colonnes Simone Sklenar, secrétaire de l'association qui a repris l'épicerie. Le problème réside principalement dans les horaires et surtout la permanence durant toute l'année qui est exigée par La Poste. Il se disait d'ailleurs à l'époque que ces exigences avaient contribué aux difficultés du précédent commerce, qui a fonctionné



La petite épicerie a fermé en octobre 2016, faisant disparaître l'agence. ARCHIVES LUCAS VUILLE

comme agence entre février 2015 et octobre 2016. Pour une toute petite équipe comme celle d'alors, il était au minimum difficile, si ce n'est impossible, de prendre des vraies vacances.

Sur le ballant depuis les années 2000 – plusieurs mobilisations citoyennes avaient retardé l'échéance –, l'office de Cormondrèche avait fermé ses portes le 7 février 2015. © MAH

## MÔTIERS ASSOCIÉ LE JAUNE À LA BLEUE

A Môtiers, l'agence postale se trouve derrière un bar et une (longue) rangée de bouteilles de bleue. Hébergée par la Maison de l'absinthe (Mabs), la struc-

ture est en place depuis juillet 2014 et semble aujourd'hui bien fonctionner. «La première année, les gens étaient plutôt remontés contre ce système. Cela ne va pas de soi d'entrer dans la Maison de l'absinthe pour aller à la poste, ou de passer devant le bar pour amener son recommandé. Mais

maintenant, après deux ans et demi d'exploitation, c'est entré dans les mœurs», estime le directeur de la Maison de l'absinthe, Yann Klausner.

Approchés par La Poste durant «la phase finale» de la conception de la maison, les responsables du projet y ont incorporé l'agence «pour rendre service à la population»: «Nous souhaitons jouer un rôle social, et cette agence fait entrer les Môtisins à la Maison de l'absinthe», remarque Yann Klausner.

Pour autant, «la poste n'amène pas de clientèle supplémentaire», indique le directeur. Toutefois, «elle assure une activité en hiver», notamment «avant Noël», où les paquets sont nombreux tandis que l'activité touristique est moindre. Les contraintes sont relativement légères pour l'équipe de la Mabs, qui proposait de toute façon des horaires plutôt larges. «Nos employés doivent suivre une formation relativement légère. Ce n'est pas gênant puisque nous pouvons la donner nous-mêmes», indique Yann Klausner. Lequel estime qu'environ 5 et 10% des activités du personnel de la Maison est en lien avec l'agence postale. © MAH



L'agence postale de Môtiers se trouve au rez-de-chaussée de la Maison de l'absinthe, derrière le bar et les bouteilles. LUCAS VUILLE

## À CRESSIER ET CORNAUX, AVEC OU SANS LES PROVISIONS

«Les gens sont plutôt contents. Surtout en raison de nos horaires d'ouverture. Il n'est pas rare d'en voir venir faire leurs paiements le samedi après-midi ou à 18h15, juste avant la fermeture du magasin.» Géant du Mini-Marché de Cressier, Abdelghani Adada se dit satisfait de voir son commerce faire office d'agence postale depuis près d'un an. «Ça nous permet de nous faire de nouveaux clients qui n'avaient jamais mis les pieds dans le magasin auparavant.»

Abdelghani Adada dit même constater une légère hausse du chiffre d'affaires. Cela est dû à la clientèle venant recourir aux services postaux qui, finalement, en profite pour faire quelques emplettes. L'apprentie mise à part, le gérant et son adjointe ont été formés pour assurer les tâches postales. Tâches qui ont amené Abdelghani Adada à engager une troisième personne à hauteur de 20%, formée également.

Dans l'épicerie indépendante Aux Quatre Saisons, à Cornaux, faisant également office d'agence postale, la vendeuse, qui travaille seule avec la patronne, s'avoue

plus mitigée. «Les personnes âgées ont tendance à râler quand on ne peut leur donner les montants qu'elles souhaitent. Idem pour les gens qui viennent avec du liquide faire leurs paiements et doivent repartir puisqu'on n'accepte que les Postcard.» Mais dans l'ensemble, et même à deux, les

commerçantes s'en sortent. «C'est un peu stressant durant les périodes de paiements, sinon, ça va», relève la vendeuse, qui remarque, contrairement au gérant du Mini-Marché de Cressier, que les clients de l'agence postale n'achètent pas forcément de victuailles. © FV



Au Mini-Marché de Cressier, le secteur poste trône entre pains et biscuits. LUCAS VUILLE

## COURRIER DES LECTEURS

### AGENCES POSTALES Un «bienfait», vraiment?

A propos de *La Poste* (notre édition du lundi 24 avril)

J'ai lu et relu l'article, de deux pages s'il vous plaît, sur les agences postales et je ne comprends toujours pas quels en furent les objectifs. J'ai cru d'abord à une publicité pour La Poste. Et non! C'était bien un article avec une interrogation de départ: «L'agence postale est-elle un office de poste au rabais et une solution pérenne pour la population?» Surprise, je n'ai pas trouvé de conclusion, mais une sorte de plaidoyer sur les avantages d'une agence-commerce avec, au passage, deux petits inconvénients. Il y a au moins une dizaine de services en moins et de nombreuses contraintes, dont celles d'avoir un compte postal pour les paiements, de se déplacer dans des offices postaux éloignés et souvent bondés pour tous les services manquant dans une agence! Enfin, la confidentialité serait garantie. Et quand un(e) vendeur(se) quitte le commerce aussi? J'en doute. L'article utilise le qualificatif de «détricteurs» pour désigner les gens qui soulèvent les différences de services et de «personnes âgées râleuses» pour celles qui s'impatienteraient devant un commerçant débordé. Bref. Certes, l'article mentionne la surcharge de travail des commerçants, l'obligation pour eux de ne pas fermer durant les vacances ou la fermeture d'une épicerie-agence sans solutions de remplacement.

Un scandale, non? Mais qu'en est-il des critiques sur les prestations mal payées, de surfaces supplémentaires à aménager sans dédommagement? Des contraintes pérennes, vraiment? Mais les clients du service public, qu'en pensent-ils, eux? Pourquoi ne pas les avoir inclus dans cette enquête? Que conclure dans ce cas?

Claudia Rizzo  
(Neuchâtel)

### FRANCE VOISINE Une fois de plus Marine Le Pen

Avec 23,45% des suffrages, Mme Marine Le Pen, cette véritable fille à papa, vénale et immorale, pour qui la rafle du Vél d'Hiv n'est en quelque sorte qu'un détail de l'Histoire vire

#### LE CLIN D'ŒIL

