

(Président) Interpellation M Loup (PS) : La Poste ferme des offices. Qu'en est-il de la clientèle et de la prestation de proximité ? Monsieur le Conseiller d'Etat Karakash pour répondre à l'interpellation.

(Karakash)

Oui monsieur le Président, mesdames, messieurs. Peut-être pour répondre à cette interpellation, tout d'abord il faut préciser que le Conseil d'Etat considère que c'est clair que cette thématique est un enjeu important en termes de service public.

Je ne vais pas reprendre une à une chacune des sept questions mais plutôt partager avec vous les grandes lignes de la réponse que le Conseil d'Etat a adressé à la Poste à la suite de la sollicitation de cette dernière. Puis je viendrai ensuite sur un ou deux éléments de réponse qui n'auraient pas été couverts par finalement l'aspect évoqué dans le cadre dans cette réponse.

- Cette réponse que nous avons apportée à la Poste, elle porte d'abord sur notre appréciation de la restructuration du réseau au niveau national. Et au niveau national, le Conseil d'Etat est d'avis que la poursuite de la restructuration du réseau se justifie mais que la réduction envisagée du nombre d'offices est nettement excessive et qu'elle va, si elle devait se réaliser, pénaliser le maintien et le développement d'activités dans les régions périurbaines et rurales notamment. Que donc les offices offrent des prestations de proximité qui sont essentielles non seulement pour les habitants mais aussi pour les entreprises locales. Et c'est la raison pour laquelle nous plaillons pour la consolidation d'un réseau de base d'au moins 1000 offices sur le territoire suisse qui impliquerait évidemment pour la Poste de revoir un peu à la baisse ses ambitions en termes de restructuration. Et nous souhaitons aussi que les évolutions du marché, notamment des paquets, qui découle des besoins engendrés par la croissance du commerce électronique, soient également analysées et pris en compte dans les réflexions, ce qui ne nous a pas semblé être le cas. Ça c'est donc pour un premier point : une consolidation de base de 1000 offices.
- Lorsque des bureaux ou des offices doivent fermer, nous souhaitons que la Poste maintienne - ce qu'elle s'engage semble-t-il à faire, ou en tout cas dans les projets mis à consultation - a systématiquement ouvrir une offre de substitution. Et je dirais que nous avons une sympathie plus particulière lorsque cette solution permet notamment dans les localités rurales, d'assurer le maintien de commerces de proximité, parce qu'il est vrai que c'est aussi un enjeu que de pouvoir maintenir une densité de commerces de proximité qui couvre l'ensemble du territoire.
- Nous considérons par ailleurs, et nous l'avons fait savoir à la Poste, que les prestations proposées par les agences postales pourraient être étendues, par exemple aux paiements en espèce, ou à certaines prestations postales qu'elle ne couvrirait pas encore et qu'il est également important lorsqu'une agence se met en place de s'interroger sur les garanties de pérennité qu'elles peuvent offrir notamment en cas de remise ou de fermeture du commerce partenaire.
- Un quatrième élément que nous avons relevé quant à la restructuration au niveau suisse, c'est que si on peut admettre qu'il y aura une réduction du nombre d'offices postaux, alors il faudrait que ceux qui sont maintenus soient davantage ouverts et accessibles qu'aujourd'hui. Parce qu'il est vrai que certains offices ont vraiment des horaires d'ouvertures qui sont trop restreints pour permettre à la population d'accéder aux prestations et ce n'est évidemment pas une situation satisfaisante. Donc c'est aussi une contrepartie qui est attendue : s'il y a une réduction des offices, que les horaires des offices maintenus soient effectivement étendus.

- Et enfin une préoccupation générale, c'est que la Poste assume ses responsabilités sociales non pas seulement envers ses seuls employés, mais qu'elle se préoccupe aussi d'avantage des conditions posées à ses partenaires en termes d'exigences contractuelles et de conditions de travail. Si c'est un service public qui est rendu par un partenaire tiers, on ne peut quand même pas ignorer complètement les conditions dans lesquelles ce service public est rendu.

Ça c'était pour des considérations que nous avons partagé avec la Poste quant à la restructuration au niveau national.

Pour ce qui concerne plus spécifiquement le canton de Neuchâtel, nous avons l'attente que la Poste maintienne au moins 25 offices dans le canton. C'est en cohérence avec les objectifs de réduction annoncée au niveau national. Evidemment nous serions heureux qu'elle puisse maintenir d'avantage d'offices mais nous serions par contre très fâchés si elle devait envisager d'aller en deca de ce seuil de 25 offices. En regard du réseau actuel, cela correspondrait à une réduction de l'ordre d'un tiers si on prend en compte les fermetures qui sont intervenues dans les derniers mois aussi. C'est quand même une réduction conséquente et c'est la raison pour laquelle nous insistons pour que des solutions d'agences postales soient trouvées dans tous les cas de fermetures d'offices. Et nous avons aussi demandé à la Poste qu'elle envisage de remplacer certains services à domicile existants par des agences postales parce qu'il y a certaines régions dans lesquelles le nombre des points d'accès physiques aux prestations de la Poste - c'est quand même notre préoccupation première avant de s'occuper de l'organisation de la Poste, c'est l'accès aux prestations pour la population – et bien que dans certaines régions du canton où on a remplacé beaucoup d'offices par des services à domicile, on a aujourd'hui un déficit de points d'accès physiques aux prestations postales.

Nous avons aussi souligné que nous revendiquons une présence accrue de la Poste dans le canton de Neuchâtel au-delà du réseau commercial, par exemple au niveau des services administratifs ou du back office de la logistique ou des unités consacrées à la recherche et à l'innovation parce que nous considérons en effet que la Poste est trop peu présente pour ce type d'activité sur le territoire cantonal et que nous avons le soucis de compenser les pertes d'emplois que pourrait provoquer la poursuite de la restructuration du réseau postal.

Et enfin même si ce n'était pas un objet sur lequel la Poste nous consultait, nous avons exprimé notre mécontentement face à la concentration en cours des cases postales dans les villes. C'est vraiment à la fois un démentellement évident de l'offre de prestations et une perte de proximité mais aussi des mouvements individuels qui sont provoqués vers les centres villes en lien avec ces cases postales et qui en plus en intervenant dans le contexte actuel alimente les doutes quant à la pérennité des offres de substitution et à la transparence des démarches de la Poste.

Donc nous avons fait part de ces appréciations à la Poste. En relevant aussi peut-être par rapport au lien et à l'implication des communes, que nous sommes satisfaits que la Poste aie accédé à cette demande que nous avons répété de longue date de pouvoir être associés autrement qu'à travers une information qu'on a communiqué aux communes, la fermeture probable d'un office, donc dans une logique de coup par coup, mais qu'on puisse avoir au niveau du canton avec la Poste, quand même une réflexion qui tienne un peu compte des perspectives notamment de développement, de l'installation de nouveaux pôles de logements ou de pôles économiques dans les réflexions de la Poste. Et forcément cela implique un échange un peu plus stratégique et global. Donc nous sommes satisfaits que la Poste aie accédé à cette demande. Mais nous avons aussi insisté de manière vraiment soutenue pour relever qu'une telle approche ne se substituait en aucun cas aux obligations de la Poste, de collaboration avec les communes potentiellement concernées par des fermetures d'offices. Donc que l'on attendait que la Poste respecte strictement la loi et l'ordonnance. Qu'elle organise aussi, comme elle en a l'obligation, une communication transparente et ouverte, non seulement avec les autorités communales mais avec la population.

Dans le cadre de l'établissement de notre réponse, nous avons nous aussi sollicité, de manière informelle, l'avis de toutes les communes potentiellement concernées par des fermetures d'office, selon les indications que nous avons reçues de la Poste. Donc nous avons écrit à chacune de ces communes pour prendre son avis. Nous avons récolté non seulement les avis de ces communes mais aussi d'autres communes qui nous ont fait part de leur

inquiétude de manière spontanée parce que vous savez qu'il y a eu des communications médiatiques qui montraient le canton de Neuchâtel avec 6 ou 7 offices seulement et donc d'autres communes ont craint que leur(s) office(s) ne soit potentiellement remis en question alors que nous avons une information rassurante de la Poste par rapport à cet élément-là. Et nous avons donc aussi pris en compte ces avis là et choisi d'adresser une synthèse de la réponse que nous avons adressée à la Poste à l'ensemble des communes considérant que finalement leurs inquiétudes allaient et bien au-delà que simplement les communes concernées par les fermetures envisagées par la Poste.

Vous demandez encore quels sont nos moyens de pressions et d'interventions pour obliger la Poste à modifier son projet de démantèlement. Alors je ne crois pas que nous ayons le pouvoir d'obliger la Poste à modifier quoi que ce soit mais nous agissons évidemment en alliance avec d'autres cantons notamment dans le cadre de la conférence des directeurs de l'économie publique au niveau suisse où nous avons écrit il y a déjà quelque temps à la Poste pour insister sur l'importance de maintenir un service de base postal de qualité. Nous sommes aussi intervenus encore lors de notre dernière assemblée générale le 9 mars dernier au niveau de la conférence des directeurs de l'économie publique de suisse occidentale cette fois. Et nous avons reçu la Poste à cette occasion. Nous avons écrit par la suite et insister notamment sur le fait que nous soutenions la Motion 17-3012 législation de la Poste déposée le 14 février 2017 par la commission des transports et des télécommunications du Conseil national. Une motion qui prévoit que les critères d'accessibilité des prestations soient fixés au niveau régional et que ces critères soient également valables pour les services de payements.

Voilà pour les moyens d'intervention qui sont les nôtres en plus de la réponse que nous avons adressée à la Poste. Maintenant lorsque la Poste mettra en œuvre et qu'elle envisagera la fermeture d'un office en particulier ou sa transformation en agence et bien finalement elle procédera qu'en respect de la loi sur la poste et elle informera la commune, le canton n'ayant pas vraiment de marge de manœuvre pour intervenir. Ce qui n'empêche pas de pouvoir ici et là apporter un soutien si la situation le justifie. Mais ce sera plutôt un soutien moral qu'un pouvoir d'intervention légal.

Je vous remercie.

(Président) Merci Monsieur le Conseiller d'Etat pour cette réponse très complète. Monsieur Loup une minute pour donner votre indice de satisfaction.

(Loup) Monsieur le Président, mes chers collègues. Effectivement la réponse est très complète. Sur ce plan-là elle est tout à fait satisfaisante. Elle montre également la claire détermination du Conseil d'Etat par rapport aux volontés de la Poste de démantèlement. Ceci est bien. Mais malheureusement on ne peut pas s'arrêter là. Et c'est vrai qu'une chose a été déclarée c'est que l'on veut que la Poste aie une communication transparente et ouverte. Et bien c'est là déjà que cela pêche. Ce n'est pas la faute du Conseil d'Etat, ce n'est pas la faute des communes ça c'est sûr. Mais c'est un partenariat qui est assez difficile à avoir. Et je peux comprendre les déclarations, 25 offices, une réduction d'un tiers qui est déjà pas mal, qui est déjà beaucoup, et puis après les agences postales. Mais vous pouvez comprendre que pour une grande partie de la population neuchâteloise la confiance est relativement rompue avec la Poste. Donc la satisfaction est là par rapport à la réponse, à la détermination que montre le Conseil d'Etat, mais aussi au travers de la conférence de la direction des directeurs de l'économie publique.

(Président) : Je vous demanderais de conclure Monsieur Loup.

(Loup) Donc, par rapport à ça oui mais par rapport à la Poste et ses volontés et son ouverture et sa communication, non. Merci.