

## Compte-rendu de l'enquête citoyenne réalisée en novembre 2014

### Objet

Mesurer l'impact en terme de fréquentation du bureau de poste du Pin des horaires annoncés pour février 2015 : passage de 5 matinées avec 2h30 d'ouverture y compris le samedi à 2 jours avec 6 heures d'ouverture sur le matin et l'après-midi sans ouverture le samedi.

### Méthode d'enquête

Enquête réalisée en porte à porte par 19 enquêteurs utilisant le même questionnaire, suivant les consignes indiquées dans un "guide d'enquête".

Les questions ont porté sur :

- la fréquentation actuelle du bureau de poste
- l'évolution prévisible de cette fréquentation avec la mise en place de nouveaux horaires
- les créneaux utilisés aujourd'hui et utilisables avec les horaires annoncés.

### Nombre de réponses

**327 questionnaires** ont été remplis (sur la base de 1 par ménage). Compte tenu de l'absence de la quasi totalité des résidents secondaires, le taux de réponses se situe aux environs de 75% (très peu de refus de réponses, mais absence d'habitants au moment du passage des enquêteurs).

Les différents secteurs de la commune ont été couverts dans des proportions très voisines.

### Les résultats

1) un peu moins de 10% des ménages ne fréquentent pas actuellement le bureau de poste. Parmi eux, un sur cinq pourrait le faire avec les nouveaux horaires (situation inchangée pour les autres), du fait des ouvertures d'après-midi.

#### 2) la fréquentation actuelle

moins d'une fois par mois	25,6 %
environ 1 fois par mois	20,7 %
2 à 3 fois par mois	43,0 %
une fois par semaine ou plus	10,7 %

#### 3) l'évolution annoncée de la fréquentation pour les utilisateurs d'aujourd'hui

Fréquentation annoncée	plus forte	égale	plus faible	nulle
%	3,7	41,2	36,1	19,0

#### **4) l'évolution prévisible de l'activité du bureau de poste**

En croisant les taux de fréquentation actuelle et les taux d'évolution annoncée de cette fréquentation, en appliquant les coefficients suivants :

fréquentation plus forte = x 2

fréquentation égale = x 1

fréquentation plus faible = x 0,77 (rapport des créneaux disponibles nouveaux horaires / horaires actuels pour cette population)

fréquentation nulle = x 0

et en incluant les utilisateurs supplémentaires (cf. §1),

**le nombre d'opérations hebdomadaires passerait de 110 à 88, soit :**

**une perte de 20% de l'activité du bureau de poste pour une réduction d'horaires de 4% (passage de 12h30 à 12h d'ouverture par semaine).**

#### **5) l'impact de la fermeture du samedi**

**95%** des personnes **qui ne pourront plus utiliser** les services du bureau de poste **le fréquentent actuellement le samedi.**

**87%** de celles **qui l'utiliseront moins** avec les horaires annoncés **ont également coché le samedi dans leurs disponibilités actuelles.**

**Le maintien du samedi comme jour d'ouverture redonnerait un surcroît d'activité de l'ordre de 26 opérations par semaine.**

#### **Analyse et conclusion**

Il ressort de cette enquête que les horaires d'ouverture proposés pour février 2015 induiraient une baisse sensible de la fréquentation du bureau de poste. La modification la plus préjudiciable serait la suppression de l'ouverture des samedis matin. Par contre, les ouvertures d'après-midi amèneraient un peu de fréquentation supplémentaire.

**Conclusion : Une ouverture de 12h par semaine réparties sur 5 demi-journées placées sur deux jours complets (mardi et vendredi) + le samedi matin produirait une légère augmentation de la fréquentation par rapport à ce qui se passe actuellement, par le fait des ouvertures l'après-midi.**