

Hopfenweg 21  
PF/CP 5775  
CH-3001 Bern  
T 031 370 21 11  
info@travailsuisse.ch  
www.travailsuisse.ch

DETEC  
Madame Doris Leuthard  
Conseillère fédérale  
Palais fédéral nord  
3003 Berne

Courriel : [pg@bakom.admin.ch](mailto:pg@bakom.admin.ch)

Berne, le 30 août 2018

**Modification de l'ordonnance – Nouveaux critères d'accessibilité. Consultation**

Madame la Conseillère fédérale,  
Madame, Monsieur,

Nous vous remercions de nous donner la possibilité de nous exprimer sur ce projet et c'est volontiers que nous vous faisons part de notre avis.

**1. Considérations générales**

Dans la foulée du développement du néo-libéralisme qui a débuté dans les années 1980, la Poste suisse s'est progressivement transformée en « une entreprise comme les autres » gérée selon les principes de l'économie d'entreprise privée mais tout en conservant un mandat de service public. Ce sont aussi des décisions politiques qui ont conduit à cette évolution puisque le Conseil fédéral et le Parlement ont pris des décisions allant dans ce sens en particulier en ouvrant à la concurrence les secteurs les plus rentables (par exemple la distribution des colis en particulier en milieu urbain) et en poussant la Poste à faire des bénéfices, ce qui a conduit à des réductions de prestations et à des mesures d'économie.

La pression exercée sur le service postal ne s'explique donc pas seulement par le développement des nouvelles technologies mais aussi par des décisions politiques. Dans ce contexte, les perspectives du service public du réseau postal sont moroses. Et les nouveaux critères d'accessibilité – même s'ils apportent quelques améliorations – ne changent pas fondamentalement le problème central : l'ampleur et le rythme effréné de la réduction du nombre d'offices de poste. C'est pourquoi Travail.Suisse soutient clairement sa fédération affiliée transfair dans sa lutte pour réduire le moins possible le nombre d'offices de poste encore existants mais aussi, se voulant pragmatique, pour au

moins garantir un service public digne de ce nom dès lors que l'on étend le réseau des agences postales.

La consultation sur cette modification de l'ordonnance sur la poste est redevable à l'insatisfaction de la population, des communes, des autorités cantonales et des collaborateurs et collaboratrices concernés. Ce mécontentement général a déclenché une forte pression politique qui s'est traduite en de nombreuses interventions parlementaires, demandant en particulier de fixer des critères d'accessibilité plus précis (régionaux et transparents) et de mieux inclure les collectivités publiques concernant des décisions sur le réseau postal. Il en est résulté un groupe de travail sous la direction de l'Office fédéral de la communication (OFCOM) chargé de trouver des solutions visant à améliorer l'accès au réseau postal. Travail.Suisse regrette toutefois que le groupe de travail n'ait pas inclus les partenaires sociaux de la branche, dont son affilié transfair.

Vu l'urgence du projet, nous pouvons accepter la réduction du délai de consultation à deux mois bien qu'il tombe défavorablement pendant la pause estivale.

Nous saluons certes les modifications apportées pour assurer l'accessibilité du service postal universel de manière plus différenciée, en particulier au niveau du canton. Nous soutenons aussi l'intensification de la communication entre les cantons, les communes et la Poste. Mais ces mesures ne suffisent pas à freiner suffisamment le rythme beaucoup trop rapide de la restructuration du réseau et maintenir un nombre plus adéquat d'offices de poste. Il faut en revenir à un service public dans le domaine du réseau postal qui tienne beaucoup plus compte d'autres critères que ceux de la rentabilité. Ce n'est qu'ainsi qu'on pourra maintenir un nombre raisonnable d'offices de poste en Suisse et garantir un niveau de service public adéquat.

## **2. Considérations sur les modifications matérielles**

### Article 33 alinéa 4

La mention du canton permet de parvenir à une accessibilité régionale et empêcher d'importantes différences d'accessibilité pour la population résidente. Nous saluons donc cette modification qui donne aux cantons plus de possibilités de tenir compte des particularités régionales. Mais cette mesure reste relativement cosmétique car la réduction massive d'offices de poste sur tout le territoire suisse est déjà bien accomplie. Le maintien du délai de 20 minutes est acceptable. Le renforcement de la position des communes et des cantons est relatif car en cas de procédure de conciliation, c'est la Poste qui a le dernier mot pour la fermeture d'un office de poste ou sa transformation en agence.

### Article 33 alinéa 5<sup>bis</sup>

Cet alinéa est judicieux car le critère d'accessibilité traditionnel (distance en minutes à pied) est moins pertinent dans les villes et les agglomérations. Nous sommes ainsi favorables à un seuil d'accessibilité se mesurant selon la densité de la population.

Mais si l'on part du nombre d'offices de poste voulu par la Poste en 2020 qui est de 800, cela représente environ 10'000 habitants par office postal. Il en résulte que le seuil de 15'000 habitants est trop élevé. Nous proposons donc de diminuer le seuil de 15'000 à 10'000 habitants pour l'exploitation d'un autre point d'accès.

#### Article 33 alinéa 8

Les réactions négatives que déclenche très souvent la fermeture d'un office de poste montrent que la population et les autorités locales sont mécontentes du dialogue actuel, perçu aussi comme imposé de haut en bas. Nous saluons cet alinéa qui favorise le dialogue. Le pouvoir des collectivités publiques en sort renforcé. Ce dialogue n'est toutefois pas suffisant pour freiner la cadence de la restructuration du réseau postal et donner plus d'importance à d'autres critères que ceux de la rentabilité pour décider de la fermeture ou non d'un office de poste. Nous proposons dès lors que l'on précise la temporalité de ce dialogue (par exemple tous les six mois ou une fois par an et selon les besoins). Les cantons auraient ainsi un peu plus d'influence sur la planification du réseau postal. Enfin, le dialogue devrait donner la possibilité de discuter non seulement sur de nouvelles agences mais aussi sur de nouveaux offices de poste.

#### Article 34, alinéa 1

Nous saluons cet alinéa mais nous proposons de faire passer de 6 mois à une année le délai de consultation pour les autorités cantonales avant de fermer ou de transférer un office de poste ou une agence postale. Les autorités communales, qui fonctionnent souvent encore comme système de milice, auraient ainsi plus facilement la possibilité de procéder à une consultation lors de la tenue des assemblées communales ordinaires.

#### Article 34 alinéa 4 et 5 let. b

Ces différentes améliorations relatives à la consultation des communes, aux procédures de conciliation et à la possibilité donnée aux cantons de se prononcer sont positives mais encore trop faibles pour provoquer un véritable changement. Il faut pour le moins à l'alinéa 4 que la PostCom invite (et pas seulement peut inviter) les services concernées à une séance de négociation et donne aux cantons concernés la possibilité de se prononcer.

Il est par ailleurs quelque peu abusif de parler de procédure de conciliation étant donné que la PostCom ne peut qu'émettre une recommandation à l'intention de la Poste. Cela pourrait nourrir des espoirs exagérés de correction. C'est pourquoi, nous proposons aussi de renforcer les pouvoirs de la PostCom à cet égard et de lui donner, dans des cas précis à définir, un pouvoir allant au-delà d'une simple recommandation à l'intention de la Poste.

#### Article 44

Nous saluons ici expressément le fait que la Poste devra proposer le service de paiement en espèces au domicile du client dans les régions ne disposant que d'une agence postale. Il est aussi judicieux d'harmoniser les exigences d'accessibilité en termes de minutes pour les services postaux et les services de paiement.

Pour terminer, nous aimerons encore relever le fait que le rapport explicatif fait état de la nécessité de renforcer les agences au point 1.2.4 (p. 3). Il est dit que la Poste doit rendre la solution des agences plus attrayante vu l'extension prévue. Elle doit aussi, selon le rapport explicatif, améliorer en particulier l'information à la clientèle et la formation des employés des agences (le personnel des agences étant perçu comme moins aimable et moins orienté vers les services).

Etant donné que ces améliorations ne semblent pas être intégrées dans l'ordonnance, nous aimerions être informés sur la manière dont la Poste va les concrétiser et nous demandons, sur ces questions, que les partenaires sociaux soient consultés et pleinement impliqués. Il en va de la crédibilité des agences. Il faut à notre avis réaliser un énorme effort de formation et de professionnalisation auprès du personnel des agences si l'on veut garantir un niveau minimum de service public.

En vous remerciant par avance de réserver un bon accueil à notre prise de position, nous vous adressons, Madame la Conseillère fédérale, Madame, Monsieur, nos salutations les meilleures.



Adrian Wüthrich, président



Denis Torche, responsable du dossier  
service public