



**CANTON DU VALAIS
KANTON WALLIS**

Madame Doris Leuthard
Conseillère fédérale
Cheffe du Département fédéral de
l'environnement, des transports, de l'énergie et
de la communication DETEC
Palais fédéral
3003 Berne

Notre réf. DEF/PMR

Votre réf. -

29 AOÛT 2018

Date

Modification de l'ordonnance – Nouveaux critères d'accessibilité

Madame la Conseillère fédérale,

Texte

Nous accusons réception de votre courrier du 27 juin 2018 et vous remercions de nous avoir consulté au sujet de la modification de l'ordonnance du 29 août 2012 sur la Poste.

Notre position de principe

Le Conseil d'Etat valaisan - à l'instar de la « forte pression exercée par les milieux politiques suite aux mesures adoptées par la Poste en vue du développement de son réseau d'accès », que vous relevez dans votre rapport explicatif - s'est élevé à de nombreuses reprises contre la réduction accélérée et disproportionnée du réseau postal. Il en a fait part à plusieurs reprises par lettres à son ancienne direction.

Nous ne pouvons donc aujourd'hui que saluer le fait que cette pression commence à être entendue et que votre Département révisé l'ordonnance y relative pour « restreindre aussitôt que possible la marge de manœuvre dont dispose la Poste pour transformer ou fermer des offices postaux », comme vous le rappelez également dans votre rapport explicatif.

Dans ce sens nous saluons notamment la volonté d'une accessibilité du réseau mesurée au plan cantonal (art 33, al 4), la possibilité que les cantons puissent se prononcer (art. 33, al. 4) envers la Postcom lors d'un différend avec une commune, le renforcement du service des paiements (art. 44, al. 1bis) et la mise en place d'une carte en ligne indiquant l'emplacement des points d'accès (art. 33, al 9).

A notre sens toutefois **les améliorations proposées sont insuffisantes** pour permettre d'atteindre ce but d'une restriction de la marge de manœuvre de la Poste par rapport aux cantons et aux communes. Nous nous permettons donc d'insister pour que les précisions et modifications suivantes soient prises en compte.

Précisions et modifications

Dialogue régulier : L'établissement d'un réel dialogue implique un pouvoir de co-décision minimal des cantons et des communes. *Pour mémoire lors du dernier « dialogue » que nous avons mené*



avec la poste, notre département de l'économie et de la formation a pu obtenir la garantie du maintien de 43 offices jusqu'en 2020 (contre 70 existant avant le dialogue) alors que la Poste n'en proposait que 25, ce qui n'était pas acceptable.

Une réelle compétence d'intervention de la Postcom est également indispensable, au-delà des critères qu'elle peut examiner actuellement. *La Postcom doit pouvoir se prononcer en cas d'effets sensibles de la transformation d'un office de poste sur l'économie locale.*

A cet effet les articles suivants doivent être adaptés :

Art.33, al. 8 Réseau d'offices et d'agence

al.8: « La Poste et les cantons mènent un dialogue régulier et ouvert sur la planification et la coordination du réseau d'offices de poste et d'agences postales sur leur territoire. Les cantons consultés, la Poste assure la communication avec les communes. »

Une fois les cantons entendus, la communication doit rester de la responsabilité de la Poste.

En outre l'évaluation périodique prévue des critères d'accessibilité des prestations devra aussi permettre de vérifier la mise en œuvre des conclusions du dialogue entre la Poste et les cantons.

Enfin il s'agira en premier lieu d'examiner les effets de la nouvelle réglementation de l'accessibilité sur la planification 2020 de la Poste et d'améliorer le réseau, le cas échéant, dans les régions insuffisamment desservies ou qui pourraient le devenir. Cet examen de la situation devra se faire avant le prochain dialogue 2019, ce d'autant que la planification discutée devra couvrir une période de quatre ans au moins.

Art. 34 Procédure de conciliation

Al. 1: « La Poste consulte les autorités des communes concernées au moins six à douze mois avant de transférer ou fermer un office de poste ou une agence postale. »

Le rapport explicatif en page deux mentionne en effet six à douze mois au moins. Douze mois sont un minimum.

Une fermeture étant une mesure ultime et toujours avec une solution de remplacement, l'ordre des verbes doit être inversé.

Al. 4: « En cas de désaccord la Postcom organise une procédure de conciliation entre la Poste et les autorités des communes concernées. Sur demande motivée de la commune elle invite les services concernés et donne aux cantons concernés la possibilité de se prononcer. »

Pour assurer une bonne procédure de conciliation la Postcom doit (et non peut) inviter les concernés sur demande motivée de la commune touchée.

Art. 44 Accès aux services des paiements

Al.1: *l'accès aux services de paiement garanti par cet article à son alinéa 1 est vidé de son sens par la restriction faite aux retraits en espèces à l'art. 43 al. 1, let e*: « le retrait d'espèces du propre compte pour le trafic des paiements, à condition que le montant soit disponible au point de retrait. »

Cette restriction doit donc être supprimée et l'article 43 modifié en conséquence. *Tout office de poste doit être en mesure d'assurer ces retraits d'espèces*, l'alinéa 1bis réglant lui la situation dans les régions ne disposant que d'une agence postale.

Il convient de souligner que les diverses prescriptions juridiques liées au blanchiment d'argent ou à la reconnaissance de l'identité du client, notamment celles de la FINMA, utilisées comme prétexte par la Poste pour ne pas offrir cette prestation, ne s'appliquent pas aux montants usuellement

traités dans les petits offices de poste ou les agences. Ce type d'argument ne peut donc appuyer une restriction de cette prestation postale de base.

Al 1bis : « La poste est tenue de proposer durablement le service des paiements en espèces au domicile du client et au siège des PME dans les régions ne disposant que d'une agence postale. »

La Poste doit à l'évidence *assurer cet accès non seulement aux particuliers mais également aux PME* pour lesquelles ce service est un élément indispensable de compétitivité économique.

Un *service des paiements de qualité est en effet incontournable* afin d'**améliorer l'attractivité des agences** qui, selon votre rapport explicatif, doivent « *constituer une **solution de remplacement à part entière*** » aux offices de poste.

Ce n'est pas le cas aujourd'hui comme le souligne à juste titre votre rapport parlant « d'un degré de satisfaction moins élevé ». Des manques réels sont évoqués par les entreprises en matière d'envois de masse notamment et par les particuliers en termes de confidentialité et de retrait d'espèces. Il en va de même en termes de qualité des informations et des services (ouvertures de comptes par exemple) les clients étant alors renvoyés à l'office le plus proche.

La rémunération actuelle des responsables d'agence est également insuffisante pour permettre plus qu'un service minimum, qui ne correspond pas à la volonté rappelée ci-dessus.

En conclusion, outre l'assurance d'un service des paiements équivalent à celui des offices de poste, la formation du personnel d'agence chargé d'assurer le service postal devra donc être sensiblement améliorée par la Poste. Il en va de même en termes de prestations.

Conclusion

Au vu de ces manques patents et jusqu'à leur résolution nous nous opposons résolument à toute nouvelle dégradation du réseau dans notre canton, soit à une nouvelle réduction d'offices de poste au profit de l'augmentation du nombre d'agences évoqué dans votre rapport explicatif.

Il en va de même par le biais de la réduction continue des horaires des offices de poste restants. La question de l'adéquation de ces horaires aux besoins des clients, prévue à l'article 33 al 3 « La Poste fixe les heures d'ouverture en fonction des besoins d'utilisation locaux spécifiques de la population et de l'économie » pose également question.

Le cas de Veysonnaz, bien connu de la poste, l'a clairement démontré, avec le refus d'ouverture du samedi matin, favorisant ainsi la transformation de son office en agence. La réduction des horaires doit donc également pouvoir être examinée par la Postcom. Des directives à cet égard sont nécessaires.

Le gouvernement valaisan vous demande donc la prise en compte des propositions suivantes :

- réexamen préalable de la situation du réseau postal en fonction de ces nouvelles règles d'accessibilité
- consultation des cantons par la Postcom lors de différends motivés entre une commune et la Poste, suite à une décision de transformation
- renforcement des compétences de la Postcom, qui doit pouvoir examiner et prendre en compte dans ses décisions les effets économiques d'une transformation d'office de poste, comme la question de l'adéquation des horaires d'ouverture
- amélioration importante des prestations offertes par les agences, avec une offre de services des paiements de qualité aux PME comme aux particuliers et une formation sensiblement améliorée du personnel des agences assurant le service postal

- présentation transparente et confirmée par des experts externes des coûts réels du service public, qui a souvent fait l'objet de questions au niveau des Chambres fédérales et d'ailleurs modifié par la Poste en lien avec la manière de comptabiliser les imputations internes

Sous ces réserves, le gouvernement valaisan peut se rallier à la modification de cette ordonnance postale.

En effet, en l'état des seules modifications proposées, les buts de la révision de l'ordonnance ne sauraient être atteints.

Nous soulignons aussi que la mise en œuvre de cette ordonnance révisée n'atteindra ses buts que si la Poste partage votre volonté de maintien d'un réseau physique de qualité et couvrant l'ensemble du territoire et notamment les régions moins centrales.

Le Conseil d'Etat valaisan vous sait gré, Madame la Conseillère fédérale, de votre appui et de celui de votre département à cet effet.

Dans cet esprit et en vous remerciant de l'attention que vous porterez à notre prise de position, nous vous prions d'agréer, Madame la Conseillère fédérale, l'expression de notre haute considération.

Au nom du Conseil d'Etat

La Présidente


Esther Waeber Kalbermatter

Le Chancelier


Philipp Spörri



Copie à pq@bakom.admin.ch