Zeitschrift: Domaine public
Herausgeber: Domaine public
Band: 39 (2002)
Heft: 1502

Artikel: Régies fédérales : la Poste joue à guichets fermés
Autor: Imhof, Pierre
DOI: https://doi.org/10.5169/seals-1008404

Nutzungsbedingungen
Die ETH-Bibliothek ist die Anbieterin der digitalisierten Zeitschriften auf E-Periodica. Sie besitzt keine Urheberrechte an den Zeitschriften und ist nicht verantwortlich für deren Inhalte. Die Rechte liegen in der Regel bei den Herausgebern beziehungsweise den externen Rechteinhabern. Das Veröffentlichen von Bildern in Print- und Online-Publikationen sowie auf Social Media-Kanälen oder Webseiten ist nur mit vorheriger Genehmigung der Rechteinhaber erlaubt. Mehr erfahren

Conditions d'utilisation
L'ETH Library est le fournisseur des revues numérisées. Elle ne détient aucun droit d'auteur sur les revues et n'est pas responsable de leur contenu. En règle générale, les droits sont détenus par les éditeurs ou les détenteurs de droits externes. La reproduction d'images dans des publications imprimées ou en ligne ainsi que sur des canaux de médias sociaux ou des sites web n'est autorisée qu'avec l'accord préalable des détenteurs des droits. En savoir plus

Terms of use
The ETH Library is the provider of the digitised journals. It does not own any copyrights to the journals and is not responsible for their content. The rights usually lie with the publishers or the external rights holders. Publishing images in print and online publications, as well as on social media channels or websites, is only permitted with the prior consent of the rights holders. Find out more

Download PDF: 04.07.2025

ETH-Bibliothek Zürich, E-Periodica, https://www.e-periodica.ch

La Poste joue à guichets fermés

S'appuyant sur des études «scientifiques», La Poste réorganise son réseau. La qualité, l'accès aux prestations et la communication doivent nettement s'améliorer.

C'est au politique, et pas à l'entreprise, de fixer les règles de l'exercice du service public. Même si on l'oblige à jouer un rôle qui ne devrait pas être le sien, La Poste peut faire mieux.

La pièce, déjà jouée à Genève, est donc arrivée à Lausanne. Le scénario n'a pas changé, seuls les acteurs ne sont pas les mêmes. Dans le rôle du méchant, La Poste et ses représentants qui annoncent, sur la base d'études «scientifiques» (la documentation insiste tant qu'elle peut sur ce point), la réorganisation de son réseau d'offices, à Genève en novembre dernier, à Lausanne il y a une semaine. Comme souvent au théâtre, le premier acte sert à donner au spectateur les éléments nécessaires pour comprendre la suite: la Suisse dispose de l'un des réseaux postaux les plus denses d'Europe. Rapporté au nombre d'habitants, nous avons entre 1,5 et 5 fois plus de bureaux que les pays européens. Appliquées à la Suisse, les règles qui régissent le service public postal hollandais auraient pour effet de limiter à moins de 500 le nombre de bureaux dans notre pays. Et un millier de points de vente suffiraient avec les règles allemandes qui prescrivent un office pour les communes à partir de 4000 habitants ou les villes, pour un rayon de 2 km. Chez nous, près du tiers des 3300 bureaux n'accueillent que vingt-trois personnes par jour. Quel commerce rendant des prestations coûtant quelques dizaines de centimes à quelques francs pourrait survivre dans ces conditions?

La concertation, un mot pourtant à la mode, ne semble pas connu à La Poste

Un débat politique

Le décor posé, le contexte rappelé, La Poste annonce donc le résultat de ses études, qui arrivent inlassablement à la conclusion qu'il faut fermer, regrouper et déplacer. De 3300 offices, on souhaite se retrouver quelque part entre 2500 et 2700 (alors que 800 suffiraient du strict point de vue économique).

La Poste, dans cette pièce, n'a pas le beau rôle. On lui impose d'être rentable mais on ne lui fixe pas les autres règles du jeu. C'est donc à l'entreprise à définir ce qu'est le service public et à le défendre dans les villes et les campagnes. Ce débat, pourtant, est politique: combien de point de vente voulons-nous et quel prix sommes-nous prêts à payer? La Poste estime que le réseau actuel lui coûte chaque année 900 millions de francs. L'entier de l'opération prévue sur ses offices devrait lui permettre d'économiser 100 millions. Est-il préférable de faire ce gain en diminuant le nombre de bureaux ou en augmentant le prix des prestations? Pourquoi le Conseil fédéral ne propose-t-il pas ses réponses dans une loi?

Mais même si La Poste se voit obligée de jouer un rôle qui ne devrait pas être le sien, elle n'est pas parfaite pour autant dans son registre propre.

Premièrement, en s'appuyant sur des bases «scientifiques» et en voulant s'appliquer les règles économiques de rentabilité, La Poste doit aussi s'astreindre à une qualité de service telle que les clients se la voient proposer dans d'autres commerces. L'existence de queues, mais également la subsistance de guichets «spécialisés» ou la vente d'ordinateurs portables alors que dix personnes attendent pour acheter des timbres, ne témoignent pas d'une approche centrée sur la clientèle.

Deuxièmement, La Poste reste mauvaise sur l'accès à ses prestations. Quelle que soit sa densité, le réseau postal ne sera jamais aussi étendu que celui des kiosques. Pourquoi les «produits» les plus courants – les timbres et les enveloppes affranchies – ne se trouvent-ils pas dans les rayons de la Migros ou chez votre marchand de journaux? Et comment se fait-il qu'en pleine joute commerciale, La Poste n'adopte pas les mêmes horaires que les magasins environnants?

Enfin, toute «scientifique» qu'elle soit, la méthode de La Poste passe mal dans les villes. Parce que même si elle annonce que ses propositions sont faites pour être discutées, celles-ci ont été préparées dans le secret de l'entreprise. Pourquoi le chef du projet Lausanne, dont on nous dit qu'il consacre tout son temps à ce dossier ne vient-il pas à la rencontre des autorités avant d'avoir tout décidé? L'objectif qui lui est assigné, certes, n'est pas discutable. Mais sa mise en œuvre aurait tout à gagner à être négociée avec les personnes s'occupant de l'urbanisme et avec les élus locaux. La concertation, un mot pourtant à la mode, ne semble pas connu à La Poste. *pi*

Source: www.poste.ch

IMPRESSUM
Rédacteur responsable:
Jean-Daniel Delley (jd)
Rédaction:
Géraldine Savary (gs)
Ont collaboré à ce numéro:
Marco Danesi (md)
André Gavillet (ag)
Jacques Guyaz (jg)
Charles-F. Pochon (cfp)
Anne Rivier
Composition et maquette:
Allegra Chapuis
Géraldine Savary
Responsable administratif:
Marco Danesi
Impression:
Ruckstuhl SA, Renens
Abonnement annuel: 100 francs
Étudiants, apprentis: 60 francs
@bonnement e-mail: 80 francs
Administration, rédaction:
Saint-Pierre 1, cp 2612
1002 Lausanne
Téléphone: 021/312 69 10
Télécopie: 021/312 80 40
E-mail: domaine.public@span.ch
CCP: 10-15527-9
www.domainepublic.ch