

Questions – Réponses (révision du 22.02.2016)

(Merci de nous contacter si vous avez des questions et/ou des précisions à apporter aux réponses déjà données)

• Quels services doit fournir La Poste et selon quelles bases légales ?

La Poste doit fournir des prestations telles que prescrites dans la Loi sur la Poste (LPO) et l'Ordonnance sur la Poste (OPO). Pour plus de détails, voir les documents sous notre onglet «Lois et Rapports». En bref, le «Message» relatif à la loi sur la poste (LPO) résume les devoirs de la Poste comme suit (extraits):

«La loi sur la poste a pour but d'assurer aux particuliers et aux entreprises la fourniture sûre et avantageuse de services postaux et de services de paiement de qualité dans l'ensemble du pays. La Poste Suisse est tenue ...d'assurer un service universel suffisant, comprenant les prestations des services postaux et des services de paiement, dans toutes les régions du pays, selon les mêmes principes et à des prix équitables.»

...La Poste est tenue de gérer un réseau d'offices de poste couvrant l'ensemble du pays et de garantir ainsi que les prestations du service universel sont disponibles dans toutes les régions, pour tous les groupes de la population, à une distance raisonnable. La distance est réputée raisonnable lorsque l'office de poste le plus proche est accessible, à pied ou par les transports publics, en 20 minutes au plus par au moins 90 % de la population.

...Ces prestations doivent répondre à certains critères de qualité et être offertes durablement, à des prix raisonnables, à tous les usagers dans l'ensemble du pays. La densité des points d'accès doit correspondre aux besoins des clients.

...L'objectif prioritaire de la Confédération est de garantir, même dans le cas d'une libéralisation plus poussée du marché postal, un service universel tel qu'il est défini à l'art. 92 Cst., sur l'ensemble du territoire, accessible à tous, de bonne qualité et qui peut être financé.

...Un service postal universel qui fonctionne est une condition importante pour la qualité de vie de la population, la cohésion nationale et l'attrait de la place économique suisse.»

• Sur quels critères se base La Poste pour décider de la fermeture d'un office postal et/ou de la transformation en une agence postale ?

Théoriquement, les décisions de La Poste sur la fermeture d'un office postal et/ou la transformation d'un office en une agence se baseraient sur des statistiques régulières de rendement par poste concernée. La Poste devrait en toute transparence fournir des chiffres précis à qui de droit, ce qui n'est pas ou pas souvent le cas, ce qu'admet La Poste elle-même¹ ! Elle ne cite souvent que des statistiques pour toute la Suisse ou régionales. Ce mode de fonctionnement ne serait pas en conformité avec la loi fédérale sur la transparence de l'information.²

• Comment se décide la fermeture d'une poste son transfert ou sa transformation en une agence ?

Selon la loi, La Poste doit consulter les communes si elle envisage de fermer un office et/ou de le transformer en agence. Pour la commune de Neuchâtel, par exemple, c'est la Direction de l'Economie qui est l'interlocuteur principal et qui devrait représenter les intérêts de la commune, de son économie et de sa population. La Poste doit trouver des solutions consensuelles, selon le Conseil fédéral³. «Néanmoins, la décision définitive sur les mesures à mettre en œuvre revient à La Poste». En cas de désaccord, la Commune peut faire appel à l'organe de conciliation, PostCom⁴, qui n'émet que des recommandations. Elle-même doit consulter ComCom⁵ une commission de l'OFCOM⁶. Dans certains cas⁷, ComCom fait savoir à PostCom qu'elle «ne dispose pas des informations nécessaires (ndlr des chiffres sur la poste concernée) pour se prononcer.» !!!!..... et émet alors des réserves ou des mise en garde sur des risques de dégradations du service public - voir les nombreux rapports sous le lien suivant à ce sujet: http://www.postcom.admin.ch/fr/aktuell_news.htm.

¹ Le Temps du 6 mars 2015. (extrait) : Jean-Marc Zürcher (ndlr responsable du secteur de vente Neuchâtel, Bienne, Jura et Jura bernois) reconnaît «ne pas avoir donné de chiffres par office», selon la pratique adoptée par La Poste depuis 2008. » <https://www.letemps.ch/suisse/2015/03/06/inexorable-decru-bureaux-poste>

² Loi fédérale sur le principe de la transparence dans l'administration (LTrans) ... <https://www.admin.ch/opc/fr/classified-compilation/20022540/index.html>

³ http://www.parlament.ch/fr/suche/pages/geschaefte.aspx?qesch_id=20013025

⁴ PostCom - La Commission de la poste (PostCom) est l'autorité de régulation indépendante du marché postal; elle a été instituée par la nouvelle loi sur la poste le 1er octobre 2012 : <http://www.postcom.admin.ch/fr/index.htm>.

⁵ ComCom : La commission fédérale de la communication (ComCom): <http://www.comcom.admin.ch/index.html?lang=fr>

⁶ OFCOM : L'Office fédéral de la communication (OFCOM) traite de questions liées aux télécommunications, à la radiodiffusion et à la poste. <http://www.bakom.admin.ch/index.html?lang=fr>

⁷ Office de poste de Cheyres (FR) http://www.postcom.admin.ch/fr/publikationen/Empfehlung_Cheyres_20151015_FR.pdf

- **Quelles sont les différences entre les prestations d'un office postal et de paiement et celles d'une agence ?**
Il y aurait plusieurs différences, «cela dépendrait du type d'agence», mais 1° nous n'avons pas d'information à ce jour sur ce que sont ces différents types d'agence et 2° quel office postal actuel de la Commune de Neuchâtel serait remplacé par quel «type» d'agence. En attendant donc, et selon nos sources, une **agence ne permettrait plus (à vérifier auprès de votre propre agence ou d'une autre que vous utilisez et/ou proche de chez vous).**

PRESTATIONS

Expédition (plus possible ou éliminé):

- Publipostage (entreprises, associations, etc.)
- Exprimé en Suisse: Swiss-Express « Eclair », « Lune »
- Colis internationaux : International Priority, Economy
- Boîte aux lettres extérieure

Réception (plus possible ou éliminé):

- Retrait d'actes judiciaires ou de poursuites
- Retrait d'envois contre-remboursement, soumis à des taxes et mandats
- Octroi d'autorisations (procuration)
- Réception et retrait d'envois par des tiers (procuration) – Dépôt par la Poste (autorisation de distribution)
- Garde du courrier pendant absence, vacances
- Annonce de modification d'adresse (changement de domicile)
- Recherche d'envois perdus
- Cases postales

POSTE FINANCE

Versements (plus possible)

- Versements avec livret de récépissés (carnet jaune) ou bulletins de versement
- Versement en espèces
- Sans espèces seulement avec les cartes: PostFinance Card et carte bancaire Maestro

Retraits (plus possible)

- Limité à 500 CHF - En espèces (et qu'avec PostFinance Card) et pour autant que l'agence veuille bien avoir suffisamment de cash à disposition (quelques fois, après une heure ou deux, plus de cash...)
- Rouleaux de pièces de monnaie
- Change CHF en EUR / EUR en CHF
- Ouverture d'un compte postal

AUTRES PRESTATIONS qu'une agence ne permettrait plus non plus⁸:

Vente (plus possible)

- Timbres (livrets et à la pièce, toutes les valeurs ??) ?
- PostPac (tous les formats de cartons) ?
- Vignette autoroutière
- Alarme Croix-Rouge « Casa »
- Shopping Poste (loterie, papeterie, cartes cadeaux, portables, etc...)

Service à la clientèle (plus la même CONFIDENTIALITÉ et plus de

- Photocopieuse
- Cabine téléphonique
- Conseil à la clientèle par personnel professionnel, formé par la Poste
- Heures d'ouvertures définies par la Poste ?
- Accès aux personnes à mobilité réduites ?
- Aide aux personnes à capacités réduites

Pérennité – solution de remplacement en cas de fermeture d'une agence dans un commerce?

⁸ Selon la Poste : « Les offres telles la vente de produits de tiers et l'utilisation d'une photocopieuse ne font pas partie de nos activités de base et ne sont pas comprises dans le service postal universel ».

- **Quels offices postaux (soit le service intégral = le service postal et de paiements) resteraient alors dans la commune de Neuchâtel pour les habitants de la Ville (près de 34'000) et ceux des environs sans postes (Valangin, etc.) et pour les autres usagers comme les entreprises, les commerces, les touristes, les personnes de passage, etc.) ?**

Sur les 6 offices actuels (La Coudre, Gare, Centre, L'Ecluse, Vauseyon, et Serrières), 4 (soit 2/3 !) seraient supprimés et il ne resterait donc plus que les offices postaux au centre-ville et à la gare et une agence postale au Mail (à foyer handicap). Lors des dernières fermetures dans les années 2000, 4 offices avaient déjà été fermés à Neuchâtel, dont un transformé en agence (Mail).

- **Que se passerait-il si tous les services postaux dans la commune de Neuchâtel étaient assurés par deux offices seulement ?**

Il y aurait donc concentration que sur deux lieux. Déjà, à l'heure actuelle, les temps d'attente aux guichets de la Gare et du Centre-ville sont longs – selon beaucoup de témoignages et fastidieux car quasi aucune chaise. Ils ne feraient donc évidemment qu'augmenter. Les usagers des quartiers sans office postal devraient se déplacer, ce qui engendrerait des pertes de temps, d'argent et provoquerait une augmentation de trafic vers le centre-ville.

- **Est-ce que La Poste a un devoir absolu de rentabilité?**

Oui et non. Oui en ce qui concerne les recommandations de gestion rentable. Mais en cas de pertes, celles-ci seraient alors couvertes par la Confédération. Si l'objectif principal de ses missions (définies par le Conseil fédéral) est la rentabilité, la réponse est alors clairement non ! L'objectif principal est le service public avant tout. En interdisant le subventionnement croisé entre ses différents secteurs d'activités par exemple le service postal, déficitaire, qui ne peut plus être financé par PostFinance, largement bénéficiaire, il est facile de prouver sa non-rentabilité. Enfin, chacun sait que l'on peut faire dire ce que l'on veut aux chiffres, d'autant que personne (à part le Conseil fédéral ?) n'a accès aux comptes de La Poste.

D'autres facteurs, tels que les réductions d'heure d'ouverture, baisse de fréquentation aux guichets, la centralisation de la gestion des colis, la accentuent encore le déficit du service postal.

La notion de rentabilité doit également être prospective, c'est-à-dire se baser sur l'évolution prévue et/ou planifiée d'un quartier en termes d'augmentation de la population, de stimulation du dynamisme commercial et économique délocalisés. La rentabilité ne peut pas se baser que sur des statistiques passées ou qui datent d'une ou de plusieurs années en arrière ! A ce propos, le canton de Neuchâtel table sur une population de 200'000 personnes d'ici 2030⁹ et la progression démographique sera la plus forte dans la région urbaine de Neuchâtel.¹⁰ **Tout ceci pour dire qu'alors la population de la commune augmentera le nombre de postes diminuera. Illogique et invraisemblable que personne ne réagisse au moins sur ce point!**

- **A quoi peut servir une pétition face aux intentions de la Poste?**

Une pétition peut servir à tordre le cou au fatalisme régnant au sujet des décisions de la Poste. Une pétition sert à s'exprimer par écrit et pas par des paroles en l'air, à faire connaître son opinion à qui de droit et à qui surtout veut bien l'entendre et agir. Une pétition sert à exprimer son ras-le-bol devant toujours plus de fermetures de postes dans les villages et/ou les quartiers, Vu que seuls les Conseils communaux sont habilités à relayer les opinions de la population auprès de la Poste, les pétitions permettent aux citoyens d'espérer faire pression contre ces fermetures. Plus il y aura de pétitions, plus il y aura de signaux d'alertes que les politiciens devraient entendre et considérer. N'y a-t-il pas une limite aux fermetures des offices postaux ? Où et quand va-t-on s'arrêter ?

Une pétition sert aussi à souligner l'aspect humain et social d'un service postal public et à ne pas uniquement considérer les aspects économiques d'un service public qui devrait rester universel.

Une pétition sert à faire entendre aussi la voix de la population et des commerçants, souvent écartés de certaines décisions qui les concernent pourtant en tout premier lieu !

⁹ POLITIQUE CANTONALE DU LOGEMENT du 26 mai 2014, page 9 - http://www.ne.ch/medias/Documents/14/06/14012_rapport_definitif.pdf

¹⁰ Perspectives de ménages, 2010 – 2030 - Canton de Neuchâtel http://www.ne.ch/autorites/DEAS/STAT/population/Documents/Persp_Men_2014_NE.pdf

- **Les besoins et les habitudes des usagers de la Poste ont-ils évolué ?**

Evidemment qu'avec l'utilisation des nouvelles technologies, les besoins et habitudes des usagers changent. Cependant, contrairement à ce que la Poste affirme à l'appui de ses statistiques peu transparentes, cela ne va pas aussi vite qu'elle veut bien le faire croire, même si la fréquentation aux guichets a diminué ces dernières années. La Poste dit s'adapter aux besoins de ses usagers, mais en décidant de la fermeture d'offices, de la réduction des heures d'ouverture de certains offices, c'est de fait l'utilisateur qui finalement doit s'adapter aux restructurations imposées par la Poste! La réalité du terrain ne correspond donc pas toujours à celle des décideurs.

- **Quels sont les objectifs visés par la Poste concernant les fermetures d'offices ?**

Il doit certainement exister une liste interne à la Poste concernant la planification des fermetures envisagées. Personne n'a malheureusement accès à ces données !

Cette liste «secrète» a été établie il y a quelques temps et ne tient donc certainement pas compte de la situation actuelle, ni de l'évolution d'un quartier ou d'un village et/ou de l'économie et/ou de nouvelles habitudes (commande d'articles par internet, etc.).

Ceci expliquerait certainement l'incohérence de certaines décisions de fermetures et/ou de transformations en agence. Les objectifs ne semblent pas du tout être adaptés aux besoins de la population et/ou de l'économie d'une région mais ceux non avoués d'une stratégie de découragement forcé de la population, des commerces et des acteurs économiques à recourir aux services de proximité de la Poste.

- **Le fait de fermer un office postal et de le transformer en agence ou service à domicile fait-il baisser le déficit du service postal ?**

Personne ne le sait vraiment (sauf la Poste peut-être !?) étant donné le manque de transparence à ce sujet et qu'aucun chiffre n'est dévoilé, même aux autorités politiques de haut niveau !

- **Que vont devenir les employés des postes menacés?**

Bonne question... !