



Communiqué

Date 16.05.2018
Embargo 16.05.2018, 08h00

Service postal universel: le groupe de travail recommande d'améliorer l'accessibilité au niveau régional et d'intensifier le dialogue

L'accessibilité du service postal universel et des services de paiements doivent être assurés à l'avenir de manière plus différenciée. C'est la conclusion à laquelle est arrivée un groupe de travail sur le service postal universel, mis sur pied par la conseillère fédérale Doris Leuthard. Dans son rapport publié à la suite de la séance d'hier à laquelle il a participé, il présente les solutions applicables à la future organisation du réseau postal. Il propose notamment de mesurer l'accessibilité à l'échelle cantonale, d'intensifier la communication entre les cantons, les communes et la Poste et d'améliorer l'attractivité des agences. Les recommandations du groupe de travail doivent contribuer à ce que l'économie et la population continuent à bénéficier de prestations postales et de services de paiements d'excellente qualité.

De par la loi, la Poste suisse est tenue d'exploiter un réseau de points d'accès desservis et de boîtes aux lettres publiques dans tout le pays. Tous les groupes de population doivent pouvoir accéder aux prestations du service universel à une distance raisonnable dans toutes les régions. Pour améliorer l'égalité de traitement entre les régions, le groupe de travail propose que l'accessibilité ne soit plus mesurée à l'échelle nationale, mais cantonale. De plus, la Poste devrait informer les cantons et les communes sur sa manière d'agir suffisamment tôt et de manière transparente. Le groupe de travail propose à cette fin que soit instauré entre la poste et les cantons un dialogue régulier pour s'accorder sur la planification, les cantons assurant dans ce contexte la coordination et la communication avec leurs communes. L'actuelle procédure de conciliation devant la PostCom est maintenue. Les cantons doivent toutefois avoir la possibilité de prendre position.

Améliorer l'accessibilité des services de paiement

Le groupe de travail conseille de modifier les exigences en matière d'accessibilité. Aujourd'hui déjà, 90% de la population résidante permanente doit pouvoir accéder – à pied ou par les transports publics – à un office de poste ou à une agence en 20 minutes, un délai qu'il faudrait désormais aussi appliquer aux services de paiements en espèces (délai actuel: 30 minutes). En outre, un point d'accès au



moins doit être exploité dans les régions urbaines ou pour 15'000 habitants ou emplois, et la Poste doit prendre des mesures pour améliorer l'attractivité des agences. Le groupe de travail recommande d'évaluer périodiquement les dispositions en matière d'accessibilité et de les modifier si nécessaire. A cet effet, il préconise la réalisation régulière d'enquêtes sur les prestations postales auprès des particuliers et des PME, et de transmettre ensuite les résultats à un groupe de suivi pour réflexion.

Renforcer le modèle des agences

Le groupe de travail plaide pour que les possibilités de la numérisation soient mises à profit pour rendre l'offre plus flexible et, si possible, pour la développer. Il estime toutefois que jusqu'à nouvel avis, un accès physique au réseau postal reste nécessaire pour répondre non seulement aux besoins de la population dans les régions de montagne et les régions périphériques, mais aussi à ceux des personnes peu familiarisées avec les nouvelles technologies. Le groupe de travail apprécie positivement la multiplication des agences, mais estime que leur offre doit se rapprocher de celle des offices de poste. Des mesures doivent aussi être prises pour augmenter l'attractivité des services proposés dans les agences. Il s'agit notamment d'améliorer l'information des clients et la formation du personnel des agences.

Suite de la procédure

Les recommandations s'adressent au Conseil fédéral et aux milieux intéressés. Le groupe de travail pense que leur mise en œuvre ne nécessite pas de modification de la loi, mais probablement une révision de l'ordonnance sur la poste. Le Conseil fédéral tiendra compte de ces recommandations lorsqu'il définira, à l'été 2018, les grandes lignes de l'adaptation de la loi sur la poste et de son ordonnance d'exécution.

Le groupe de travail

Placé sous la direction de l'Office fédéral de la communication (OFCOM), le groupe de travail se composait de représentants du Groupement suisse pour les régions de montagne, de l'Union suisse des arts et métiers, de l'Association des communes suisses, de l'Union des villes suisses, de la Conférence des chefs des départements cantonaux de l'économie publique et de la Poste Suisse. Mis sur pied par la conseillère fédérale Doris Leuthard en août 2017, il avait pour mandat de proposer, d'ici au printemps 2018, des solutions pour l'aménagement du futur réseau postal. Pour ce faire, il s'est basé sur les résultats d'une enquête représentative sur le service postal en Suisse publiée en novembre 2017, qui montre les modes d'utilisation adoptés par la population et par les PME, leur satisfaction ainsi que leurs nouveaux besoins en matière de services postaux et de services de paiement.

Contacts / Renseignements:

Office fédéral de la communication OFCOM Service de presse,+41 58 460 55 50, media@bakom.admin.ch

Autres informations



- Rapport du groupe de travail sur le service postal universel
OFCOM > Poste et aide à la presse > Groupe de travail sur le service postal
- Enquête sur les prestations postales en Suisse du 9 novembre 2017
<https://www.bakom.admin.ch/bakom/fr/page-daccueil/poste-et-aide-a-la-presse/evaluation.html>