

MODIFICATION DE L'ORDONNANCE SUR LA POSTE

LE FONDEMENT D'UN SERVICE UNIVERSEL EN PHASE AVEC SON TEMPS

La Poste assume son mandat de service universel et entend à l'avenir continuer à assurer un service universel de qualité élevée qui réponde aux besoins de la population. C'est pourquoi elle s'est engagée activement dans le processus de révision de l'ordonnance sur la poste et soutient les nouvelles dispositions malgré des durcissements manifestes.

L'organisation du service universel postal est régie par la loi sur la poste et par l'ordonnance sur la poste. Suite à un large débat au Parlement, la Conseillère fédérale Doris Leuthard a chargé, en août 2017, un groupe de travail de réfléchir à des solutions en vue de la réorganisation du réseau postal. La Poste a participé activement, avec les autres organisations impliquées, aux travaux de ce groupe dont les conclusions ont abouti à une solution bénéficiant d'un large soutien.

Sur la base des recommandations du groupe de travail, le Conseil fédéral a engagé une modification de l'ordonnance sur la poste. Il entend, avec cette révision, instaurer un cadre légal qui garantisse le développement pérenne du service universel postal.

Pour la Poste, les adaptations intervenant dans le cadre de la révision de l'ordonnance impliquent de profonds changements qui auront des répercussions financières. La Poste soutient néanmoins les nouvelles dispositions. La modification de l'ordonnance sur la poste entrera en vigueur début 2019.

Principales adaptations

Mesure de l'accessibilité à l'échelle du canton

Les exigences en matière d'accessibilité ne seront plus fixées à l'échelle nationale, mais à l'échelle cantonale ce qui permettra d'accorder plus de poids à l'égalité de traitement des régions.

Critère de densité pour les villes et les agglomérations

Dans le même temps, les besoins des villes et des agglomérations seront pris en compte. Afin de refléter les habitudes de vie en milieu urbain, un point d'accès sera garanti pour 15 000 habitants ou personnes actives.

Institutionnalisation du dialogue avec les cantons

Le dialogue avec les cantons sera renforcé et institutionnalisé. La Poste et les cantons sont appelés à entretenir un dialogue sur la planification et la coordination du réseau de filiales et d'agences postales sur leur territoire.

Harmonisation des exigences d'accessibilité en termes de minutes pour les services postaux et les services de paiement

Selon les nouvelles dispositions de l'ordonnance sur la poste, il devra à l'avenir être possible d'accéder aux services de paiement en 20 minutes, et non plus en 30 minutes comme c'est le cas aujourd'hui. Les exigences en matière d'accessibilité seront ainsi harmonisées pour les services postaux et le trafic des paiements.

Projets dans la législation postale

Loi sur la poste: le Conseil fédéral est tenu d'évaluer périodiquement les effets de la législation sur la poste et de déterminer s'il y a lieu de légiférer. Dans un rapport de janvier 2017 à ce sujet, le Conseil fédéral a constaté la nécessité de procéder à des adaptations dans les domaines de la surveillance du service universel dans le trafic des paiements, du renforcement de la protection des consommateurs et de la simplification de l'entraide administrative entre les autorités chargées de l'exécution de la loi sur la poste. Fort de ce constat, le Conseil fédéral a demandé au DETEC le 10 octobre d'élaborer un projet de consultation en vue d'une révision partielle de la loi sur la poste.

Loi sur l'organisation de la Poste: le 5 septembre, le Conseil fédéral s'est penché sur le développement de PostFinance. PostFinance devrait être autorisée à octroyer aussi des hypothèques et des crédits. En outre, le Conseil fédéral plaide pour une ouverture de l'actionariat. Il a chargé le DETEC d'élaborer un projet de consultation portant sur une révision partielle de la loi sur l'organisation de la Poste.

Ordonnance sur la poste: selon le Conseil fédéral, d'autres adaptations devraient être apportées à l'ordonnance sur la poste à une date ultérieure qui n'est pas encore définie. Il s'agit, d'une part, de la fixation de prix plafond («price-cap») et, d'autre part, de la mise en œuvre d'interventions visant à garantir la distribution à domicile dans les zones habitées à l'année.

Position de la Poste

La Poste considère les points ci-après comme essentiels pour pouvoir assurer un service universel postal tourné vers l'avenir et autofinancé.

Des solutions flexibles d'un commun accord

Dans le cadre du dialogue, il devrait selon la Poste également être possible de trouver, d'un commun accord avec toutes les parties impliquées, des solutions qui s'écartent des exigences en matière d'accessibilité. Les solutions résultant du dialogue et acceptables pour la PostCom ne devraient pas être sanctionnées. Les solutions qui respectent certes formellement les critères d'accessibilité mais n'apportent aucune plus-value quant à l'utilisation réelle des prestations sont inefficaces sur le plan économique et devraient impérativement être évitées.

Mise en œuvre clairement définie

Sur le plan méthodologique, la considération sous l'angle cantonal et l'introduction d'un nouveau critère pour les zones urbaines représentent un investissement accru. Néanmoins, ces conditions reflètent la volonté de la Poste de proposer ses prestations là où ses clients se trouvent, à la campagne comme dans les agglomérations et les villes.

La mesure du critère de densité pour les villes et les agglomérations doit, par exemple, s'appuyer sur une typologie territoriale régulièrement mise à jour de l'Office fédéral de la statistique. Du point de vue de la Poste, il est dans ce cas indispensable de définir clairement les données concrètes qui sous-tendent le critère de densité et les délais accordés à la Poste pour réagir en cas de non-atteinte des valeurs seuil des deux indicateurs dans les différents cantons ou régions.

Pas d'extension des infrastructures physiques, mais une concentration sur les prestations

À l'avenir aussi, la Poste souhaiterait avoir la possibilité de se concentrer sur des prestations dans son réseau et de pouvoir les proposer de la manière qui convient selon les cas. La liberté de conception de l'offre s'accroît avec le besoin de la clientèle de disposer d'un accès 24 heures sur 24, et sera encore plus importante à l'avenir pour la Poste. Cette dernière développe ainsi des prestations nouvelles ou complémentaires dans le service public, telles que les automates My Post 24 ou la gestion électronique des colis. Ce faisant, elle contribue à la mise à disposition de l'infrastructure physique mais aussi numérique sur l'ensemble du territoire. La règle générale devrait être de recourir au numérique et à de nouvelles solutions sans pour autant délaissier le service universel.

Consolidation des filiales en partenariat

La consolidation des filiales en partenariat est primordiale pour renforcer ce format et son acceptation au sein de la population. Le modèle a fait ses preuves et offre de nombreux avantages à la clientèle. Dans ce contexte, la Poste travaille activement à l'amélioration de l'attractivité des filiales en partenariat. Une meilleure information de la clientèle et la formation continue du personnel sont essentiels en la matière.

Engagement clair en faveur des filiales en exploitation propre

La Poste exprime clairement son attachement à ses propres filiales: au cours des prochaines années, elle investira quelque 40 millions de francs dans la modernisation de près de 300 filiales en exploitation propre. D'ici 2020, 200 automates My Post 24 viendront en outre renforcer le réseau.

Mise en œuvre immédiate des nouvelles directives

La Poste entend mettre en œuvre les nouvelles exigences en matière d'accessibilité d'ici fin 2018 et les adaptations du réseau nécessaires au cours de l'année 2019. Le processus d'approbation de la nouvelle méthode de mesure prendra toutefois du temps. Lorsqu'elle aura été approuvée par tous les services compétents, la méthode pourra être utilisée pour les mesures à réaliser début 2020 et portant sur l'année 2019.

Contrôle périodique des conditions

Pour que le service postal universel reste en phase avec son temps, la Poste juge impératif que les normes légales soient évaluées périodiquement et mises en adéquation avec la réalité. Se contenter de maintenir des structures sans se soucier de l'avenir n'est ni efficace ni durable.