

Département de l'économie, de l'innovation  
et du sport  
Secrétariat général  
Rue Caroline 11  
1014 Lausanne

Lausanne, le 7 août 2018

***Modification de l'ordonnance sur la poste (OPO) - Nouvelles conditions d'accessibilité***

Madame,

Nous avons bien reçu votre courrier du 3 juillet dernier, relatif au projet mentionné sous rubrique, et vous remercions de nous consulter à ce propos.

**Contexte général**

Conformément à la législation fédérale, la Poste est tenue d'exploiter un réseau de points d'accès couvrant l'ensemble du pays et assurant les prestations du service universel dans le domaine de la poste et du trafic des paiements. Ces prestations doivent être accessibles à une distance raisonnable dans toutes les régions et à tous les groupes de population.

En 2010, dans le cadre de la révision totale de la législation postale, le Conseil fédéral a déterminé que 90% de la population résidante permanente devait pouvoir accéder en 20 minutes, à pied ou par les transports publics, à un office de poste ou à une agence postale, ou en 30 minutes à un service de paiements en espèces. En outre, la loi a prévu une répartition régionale selon laquelle chaque région de planification dispose d'au moins un office de poste.

La Poste constate cependant que la numérisation croissante a pour effet de faire reculer les opérations aux guichets depuis plusieurs années, tant en ce qui concerne les lettres et les colis que le trafic des paiements. Pour assurer le financement à long terme du service universel, celle-ci développe en conséquence des formats plus économiques en remplaçant les offices de poste par des agences situées dans des commerces. Cette évolution a provoqué un débat public et a suscité une grande controverse. Les milieux politiques, pour leur part, exigent des critères d'accessibilité régionaux et transparents.

C'est pourquoi en août 2017, la conseillère fédérale, Doris Leuthard, a chargé un groupe de travail (GT) de réfléchir à des solutions en vue de la réorganisation du réseau postal.

**Objet de la consultation**

Le projet de modification de l'ordonnance sur la poste repose en grande partie sur les recommandations dudit groupe de travail. En résumé, ce dernier a estimé que l'accessibilité du service postal universel et des services de paiements devaient être assurés à l'avenir de manière

plus différenciée. Dans son rapport, il a ainsi présenté des solutions applicables à la future organisation du réseau postal. Il propose notamment de mesurer l'accessibilité à l'échelle cantonale et non plus à l'échelle nationale, d'intensifier la communication entre les cantons, les communes et la Poste, et d'améliorer l'attractivité des agences.

Parmi les modifications proposées dans l'ordonnance, il est prescrit que les zones urbaines doivent pouvoir disposer d'au moins un point d'accès desservi (office de poste ou agence) par agglomération, ou pour 15'000 habitants ou personnes actives. Par ailleurs, les exigences en matière d'accessibilité, désormais cantonales, sont harmonisées pour les services postaux et les services de paiement. A l'avenir, 90% de la population résidente permanente devra pouvoir accéder en 20 minutes, à pied ou en transports publics, à un office de poste ou à une agence, ainsi qu'à des services de paiement en espèces. Dans les régions où les paiements en espèces ne sont pas possibles dans le temps prescrit, la Poste doit offrir ce service à domicile.

La Poste entend parallèlement renforcer son réseau d'agences postales, qui sont aujourd'hui près de 970; elle prévoit de porter leur nombre à 1300 ou 1400 d'ici à 2020. Elle estime que le modèle a fait ses preuves en tant que solution de remplacement des offices postaux. Elle admet cependant que les prestations fournies par les agences obtiennent un degré de satisfaction moins élevé, le personnel des agences étant perçu comme moins aimable et moins orienté vers les services. La presse s'en fait d'ailleurs régulièrement l'écho. Vu l'extension prévue, la Poste entend prendre les mesures appropriées pour rendre la solution des agences plus attrayante.

À l'avenir, la Poste et les cantons devront mener un dialogue régulier sur la planification. L'actuelle procédure de conciliation lancée devant la Commission fédérale de la poste (PostCom) lors de la fermeture prévue d'un office de poste ou de son remplacement par une agence n'est pas remise en cause. La Poste continuera de consulter les autorités des communes concernées. Si aucune solution à l'amiable n'est trouvée, les communes peuvent faire appel à la PostCom pour une procédure de conciliation. Afin d'accroître les chances de parvenir à une solution, les communes concernées doivent être informées assez tôt des changements prévus dans les points d'accès postaux desservis. Par conséquent, l'OPO précisera dorénavant que la consultation doit avoir lieu au moins 6 à 12 mois avant la fermeture ou la transformation d'un office de poste.

Vu le développement rapide de la numérisation, la Poste propose en outre de réévaluer les critères d'accessibilité tous les trois ou quatre ans avec le concours des acteurs concernés.

### Appréciation

**Défendant et promouvant des conditions-cadres stimulant la compétitivité, la CVCI estime indispensable de maintenir un réseau d'offices de poste et d'agences couvrant tout le territoire, avec des heures d'ouverture tenant compte des besoins des entreprises locales et de la population. Les modifications de cette ordonnance vont donc dans le bon sens. La CVCI est dès lors favorable au projet présenté.**

Tout en vous remerciant de l'intérêt que vous porterez à ces lignes, nous vous prions d'agréer, Madame, nos salutations distinguées.

**Chambre vaudoise du commerce et de l'industrie**

  
Guy-Philippe Bolay  
Directeur adjoint

  
Jean-François Krähenbühl  
Chargé de communication