

RÉPONSE DU CONSEIL D'ETAT

à l'interpellation Jessica Jaccoud – La Poste Suisse continuera-t-elle de distribuer les courriers recommandés ?

Rappel

Courant du mois d'octobre, la Poste suisse a informé les personnes habitant dans des immeubles dépourvus de sonnette ou d'interphone que la distribution de courriers ou colis recommandés à leur porte allait cesser et, qu'en lieu et place, le facteur déposera d'office l'avis de retrait dans leur boîte aux lettres. Ce changement sera opérationnel dans les prochains mois. Selon le 24heures[1], pas moins de 25'000 maisons et habitants sont concernés par cette mesure.

Sous couvert de la pénibilité de la distribution aux étages pour les facteurs, la Poste suisse annonce, par voie de " flyers ", une réduction des prestations du service public. Cette décision, compte tenu des bénéfices réalisés par le géant jaune — chaque année de l'ordre de plusieurs centaines de millions de francs — a de quoi surprendre. C'est oublier un peu vite que la Poste suisse n'est pas une entreprise comme les autres. En effet, la législation postale fédérale a pour but, notamment, de garantir la fourniture d'un service universel suffisant et à tous les groupes de population[2]. La Poste suisse est garante de ce service universel de qualité en assurant la distribution des envois postaux[3].

Une fois l'avis de retrait en main, le quidam doit se rendre au bureau de poste. Au vu des nombreuses fermetures d'office, il devra parfois parcourir plusieurs kilomètres. Une fois sur place, et dans l'attente que son numéro apparaisse sur l'écran digital, il se verra proposer l'achat de sucreries, sacs-poubelle et cartes cadeaux. A se demander si cette décision n'a pas également pour objectif d'augmenter le flux de consommateurs potentiels dans ces commerces de seconde zone.

Qu'en est-il du service aux personnes les plus fragiles et dont la mobilité réduite ne permet pas un déplacement à l'office postal ? La Poste suisse a, de manière très laconique, informé les habitants que cette nouvelle pratique aura des exceptions, notamment à l'égard des personnes handicapées ou âgées[4].

Il est par ailleurs nécessaire de rappeler que les courriers recommandés représentent, bien souvent, des notifications d'actes judiciaires, d'avis de poursuite ou de déclarations unilatérales de volonté telles que la résiliation d'un bail. Pour reprendre ce dernier exemple, et selon une récente jurisprudence du Tribunal fédéral[5], le délai de 30 jours pour contester la résiliation de bail commence à courir le lendemain du dépôt de l'avis de retrait dans la boîte aux lettres du locataire, peu importe que celui-ci ait pu se rendre ou non à l'office postal le premier jour de garde du courrier. Dès lors, au vu de ce qui précède, la récente décision de la Poste apparaît comme une limitation du justiciable à faire valoir ses droits.

Forts des constats précités, les député-e-s soussigné-e-s adressent les questions suivantes au Conseil d'Etat et le remercient d'ores et déjà pour ses réponses :

1. *La Poste suisse a-t-elle informé le canton de son intention d'instaurer cette mesure courant 2015 ?*
2. *Le Conseil d'Etat a-t-il des informations plus substantielles concernant le régime d'exceptions que la Poste suisse entend mettre en place, notamment :*
 1. *Comment les personnes concernées pourront faire valoir leur droit à une distribution à leur porte des courriers et colis recommandés ?*
 2. *Quels critères seront utilisés par la Poste suisse pour intégrer les requérants dans la liste des exceptions ?*
1. *Quelle est l'appréciation globale du Conseil d'Etat sur cette problématique, plus particulièrement s'agissant de la notification d'actes judiciaire, d'avis de poursuite ou de la résiliation d'un bail ?*
2. *Le Conseil d'Etat compte-t-il intervenir auprès de la Poste suisse afin de garantir le service universel dont la précitée a la charge ?*

Souhaite développer.

(Signé) Jessica Jaccoud

et 28 cosignataires

[1] 24heures, édition du 13 octobre 2014, p. 3.

[2] Art. 1, alinéa 3, lettre a, de la loi sur la Poste (LPO ; RS 783.0).

[3] Art. 13, alinéa 1 et 14, alinéa 1, et 15 LPO.

[4] Article du 24heuresprécité.

[5] Arrêt du Tribunal fédéral du 11 novembre 2013 4C_471/2013 c. 2.

Réponse du Conseil d'Etat

De manière liminaire, et comme il l'a déjà fait à plusieurs reprises, le Conseil d'Etat se doit de rappeler que les compétences cantonales en matière de politique d'entreprise de la Poste sont inexistantes, le canton ne disposant d'aucune participation, ni financière, ni personnelle, au sein des organes compétents de la Poste. Les compétences en matière de politique publique postale sont surtout le fait de la Confédération et, localement, des communes. Pour le surplus, l'ordonnance postale sur la Poste a institué un organe de recours, la PostCom. Cet organe est principalement à disposition des communes qui se sentiraient lésées par une décision de la Poste. Enfin, certains thèmes sont clairement de la compétence du Conseil fédéral ou des Chambres fédérales.

Ceci rappelé, le Conseil d'Etat apporte les réponses suivantes aux questions posées :

La Poste suisse a-t-elle informé le canton de son intention d'instaurer cette mesure courant 2015 ?

Ce point n'a pas été abordé lors de la séance réunissant une délégation du Conseil d'Etat et des représentants de la Poste, début octobre 2014. Il a en revanche été abordé lors d'un contact spécifique entre le Service de la promotion économique et du commerce et la Poste, en date du 14 octobre 2014, à la suite des articles parus dans les médias.

Le Conseil d'Etat a-t-il des informations plus substantielles concernant le régime d'exceptions que la Poste suisse entend mettre en place, notamment :

- **Comment les personnes concernées pourront faire valoir leur droit à une distribution à leur porte des courriers et colis recommandés ?**
- **Quels critères seront utilisés par la Poste suisse pour intégrer les requérants dans la liste des exceptions ?**

Le Conseil d'Etat a sollicité la Poste pour obtenir des informations plus détaillées sur les modalités de

mise en œuvre de cette mesure particulière. La réponse obtenue est la suivante :

Depuis fin octobre 2014, la Poste adapte ses processus de distribution en Suisse romande à la pratique en vigueur dans le reste du pays. Désormais, lorsqu'une porte d'entrée est dépourvue de sonnette ou d'interphone, les facteurs de Suisse romande ne déposeront plus à l'étage les envois avec justificatif de distribution tels que les recommandés ou les actes judiciaires. Cette pratique est déjà en cours en Suisse alémanique et la Poste entend ainsi proposer ses prestations aux mêmes conditions à tous ses clients.

Lorsque le facteur monte à l'étage pour distribuer un envoi avisé, il ne trouve souvent personne à la maison en raison du changement des habitudes de la clientèle (augmentation de la mobilité, gens absents à midi). Cette nouvelle pratique lui permettra ainsi d'éviter de monter inutilement de nombreux escaliers et de rendre son travail moins pénible.

Désormais, pour les maisons sans sonnette ni interphone, le facteur déposera directement dans la boîte aux lettres l'avis de retrait pour un envoi avec justificatif de distribution. Pour les maisons avec sonnette, la Poste rappelle que le facteur sonne et que le client descend chercher son envoi avisé.

La Poste a toutefois prévu des exceptions et continuera de distribuer à l'étage les envois avec justificatif aux personnes suivantes:

- les personnes âgées avec mobilité réduite connues du personnel distributeur
- les personnes handicapées ou invalides connues du personnel distributeur
- les clients commerciaux recevant quotidiennement ou très régulièrement des envois contre signature ayant leurs bureaux dans les immeubles locatifs concernés (avocats, médecins, etc.)

Ces personnes peuvent faire valoir leur droit à une distribution à l'étage en le notifiant à leur facteur ou en l'annonçant au service à la clientèle de la Poste (tél. 0848 888 888). En cas de changement du personnel de distribution, les informations sont systématiquement échangées au sein des équipes de facteurs. Lors de l'arrivée d'un nouveau facteur, ce dernier est renseigné des cas particuliers de clientèle.

La distribution des colis n'est pas concernée par cette mesure. Les colis continuent d'être distribués à l'étage dans les régions urbaines. Dans les zones rurales, les facteurs ne monteront plus les colis trop grands pour être déposés dans le compartiment annexe de la boîte aux lettres (ainsi que les colis livrés contre signature). Il faut toutefois noter que dans ces zones rurales, il y a peu d'immeubles locatifs concernés, car dépourvus de sonnette ou d'interphone.

Cette nouvelle pratique de distribution, déjà en vigueur en Suisse allemande, a été initiée depuis fin octobre 2014 en Suisse romande et sera ainsi introduite dans toute la Suisse d'ici novembre 2015. Elle a déjà été introduite dans le canton de Vaud dans les régions suivantes : Saint-Prex, Rolle, Bussigny, Orbe, Gland, Apples, Echallens, Epalinges, Lutry, Montreux, Aigle, Villeneuve, Vevey, Nyon et Renens. La pratique sera introduite à Lausanne par étapes dès juin.

Un mois avant que la nouvelle pratique soit introduite, les facteurs informent les clients concernés lorsqu'ils leur remettent un envoi avisé. Les facteurs leur remettent également un court flyer d'information sur demande (voir annexe).

Quelle est l'appréciation globale du Conseil d'Etat sur cette problématique, plus particulièrement s'agissant de la notification d'actes judiciaire, d'avis de poursuite ou de la résiliation d'un bail ?

Le Conseil d'Etat ne dispose à ce jour pas du recul suffisant pour apprécier concrètement les conséquences de cette évolution de pratique, dont il faut souligner qu'elle est déjà mise en œuvre dans une grande partie de la Suisse. Compte tenu des explications données par la Poste, il apparaît que les conséquences devraient être limitées. Ce changement ne concerne que les envois spéciaux et ne touche également que les destinataires qui ne sont pas atteignables du fait que leurs immeubles sont

dépourvus de sonnette ou d'interphone. Par ailleurs, la proportion d'envois avisés en l'absence du destinataire est d'ores et déjà très élevée. Le fait que le facteur monte ou non à l'étage ne change pas le fait que les destinataires soient présents ou non à la maison. Dans la pratique, cela devrait donc ne provoquer que peu de changements pour les particuliers. Quant aux clients commerciaux, une solution leur est proposée (voir exceptions ci-dessus).

Le détenteur d'un avis de retrait est habilité à retirer les envois qui y sont mentionnés dans un délai de sept jours. Compte tenu de ce délai de garde des envois, il n'y a aucune raison de penser que cela pose davantage de difficultés qu'actuellement.

Le Conseil d'Etat compte-t-il intervenir auprès de la Poste suisse afin de garantir le service universel dont la précitée a la charge ?

Interrogée sur ce point, la Poste a clairement indiqué qu'elle estime se conformer à sa mission et à la Loi sur la Poste (LPO). Le Conseil d'Etat ne dispose pas de la compétence pour apprécier légalement si tel est le cas. Il faut ici aussi souligner que la mission et les activités de la Poste ainsi que le respect du service universel sont contrôlés par plusieurs instances fédérales (Conseil fédéral, PostCom, Ofcom). Sollicité de répondre à des interventions parlementaires, le Conseil fédéral devrait d'ailleurs faire part de son avis aux Chambres fédérales.

Ainsi adopté, en séance du Conseil d'Etat, à Lausanne, le 22 avril 2015.

Le président :

P.-Y. Maillard

Le chancelier :

V. Grandjean