REPONSE DU CONSEIL D'ETAT

à la simple question Jean-Rémy Chevalley –
Le canton devrait-il proposer une aide financière à la Poste

Rappel de la simple question

Aujourd'hui, la fermeture d'offices postaux est devenue une opération banale, la direction de la Poste prend contact avec l'autorité locale, lui explique que l'office de poste n'est plus rentable et qu'une structure sous forme d'agence postale serait beaucoup mieux adaptée et plus bénéfique pour la clientèle qui profiterait d'horaires plus souples, de contacts privilégiés et de nouvelles prestations qui sont en adéquation avec notre époque, comme par exemple, la prise en charge du courrier et des colis directement auprès des entreprises ou de clients générant un bon volume d'affaires, un système de cases postales plus modernes etc. Le droit de recours est évidemment évoqué, il reste un droit fondamental et on se plait à le répéter.

Ça c'est la théorie, la réalité est bien différente, en tout cas celle qui s'est passée à Puidoux. Tout d'abord, le droit de recours, en réalité ce n'est que de la poudre aux yeux qui ne fait que de repousser de quelques mois l'échéance inéluctable. Lorsque l'office de poste a fermé définitivement ses portes, la magnifique structure de remplacement n'était pas prête, le ramassage auprès des entreprises pas organisé, si bien qu'au vu du service déficient, c'est le malheureux gérant du magasin voisin de l'ancien office qui, pour arranger tout le monde, avait accepté de prendre l'agence postale, s'est vu pris comme cible par I' agacement, voir la colère, de la clientèle postale qui ne comprenait pas que les prestations attendues, ne soient plus à disposition.

Cerise sur le gâteau, le local des cases postales a été démantelé et remplacé par une structure externe qui laisse songeur sur la capacité de la Poste à « tout mettre en œuvre pour offrir à notre clientèle des prestations ainsi qu'un service de qualité » dixit un responsable de la Poste ! Au vu des si maigres prestations offertes par la Poste, j'en déduis que cette dernière doit avoir de sérieuses difficultés au sein de son organisation.

J'ai donc l'honneur de poser la question suivante à notre Conseil d'Etat :

Notre canton ne devrait-il pas proposer une aide structurelle et peut-être financière à l'ancienne régie fédérale pour que cette dernière puisse assumer, au travers de structures privées, les prestations minimales espérées et surtout pouvoir mettre en place des cases postales digne de ce nom ?

Réponse du Conseil d'Etat

En préambule, le Conseil d'Etat tient à relever qu'il utilise au maximum la marge de manœuvre dont il dispose afin de garantir un service postal universel de qualité. Le Conseil d'Etat est conscient que la Poste doit effectuer des adaptations afin de répondre aux nouvelles attentes des citoyens et à l'évolution technologique.

Toutefois, il ne manque pas de rappeler aux dirigeants de La Poste à chaque opportunité que le service universel de qualité fait partie de sa mission première et il ne peut pas être remis en question. En outre, le Conseil d'Etat a précisé qu'il ne cautionnerait aucune transformation ou fermeture d'offices postaux qui ne serait pas acceptée par les autorités communales concernées. Il n'a pas validé le projet de réorganisation 2020 de la Poste et fera tout son possible pour poursuivre son dialogue avec la Poste et soutenir les communes concernées par les évolutions annoncées du réseau. Il a en particulier insisté sur le fait que le Conseil d'Etat regrette que la direction ne prenne pas en compte le développement économique et démographique du canton alors qu'elle planifie là son réseau pour l'avenir.

Sur le plan fédéral et à la suite des nombreuses critiques essuyées par la Poste concernant sa stratégie de réseau, le Département fédéral de l'environnement, des transports, de l'énergie et de la communication (DETEC) a également réagi de son côté en fondant un groupe de travail et a entamé une révision des critères d'accessibilité des offices postaux.

La révision de l'ordonnance sur la Poste est entrée en vigueur en janvier 2019, il est donc prématuré de tirer des conclusions. Toutefois, le Chef du DEIS s'engage à suivre de près les modifications adoptées et mises en place. Il ne manquera pas de vérifier que le Canton de Vaud dispose d'une desserte de qualité sur l'ensemble du territoire. Pour appuyer les communes, il a contacté en décembre 2019 les associations régionales afin de disposer d'un état des lieux et de leur vision quant au développement du réseau d'offices postaux.

En ce qui concerne les agences postales, le Chef du DEIS a lancé un sondage auprès des communes disposant d'une agence afin de connaître leur position. Ce dernier est en cours d'analyse. Le format de l'agence postale, souvent ressenti comme une dégradation de l'offre, constitue parfois une bonne opportunité pour concentrer en un lieu stratégique une vie socio-économique sinon trop diffuse en permettant, par la mutualisation d'activités, le maintien de personnel sur des plages-horaires élargies, autour d'une épicerie, d'une pharmacie ou d'un office du tourisme, etc.

Cependant, cette solution ne doit pas altérer ni le sens, ni la portée de la mission de service public de La Poste. Les agences postales doivent être dotées de conditions-cadre précises, le Chef du DEIS profitera de la prochaine rencontre avec les dirigeants de La Poste afin d'évoquer ce sujet, avec l'appui des informations issues des associations régionales. De plus, le Chef du DEIS a été convié au prochain séminaire de la commission fédérale de la Poste par sa nouvelle présidente afin d'exposer la position vaudoise ; le Conseil d'Etat espère que cette instance y sera sensible.

En résumé, et pour répondre clairement à la question posée, il n'appartient pas au seul canton de Vaud d'apporter une aide structurelle, ni financière, à la Poste. Il peut toutefois apporter son expertise du terrain en matière de planification future pour le réseau postal. Le Conseil d'Etat a fait part de sa disponibilité aux dirigeants de la Poste à plusieurs reprises pour un tel soutien.

Ainsi adopté, en séance du Conseil d'Etat, à Lausanne, le 26 février 2020.

La présidente :	Le chancelier :
N. Gorrite	*V. Grandjean*

Annexes : lettre adressée aux associations régionales et lettre de sondage sur les agences adressée aux communes

canton de vaud
LIBERTÉ ET PATRIE

Philippe Leuba
Conseiller d'Etat

Chef du Département de l'économie, de l'innovation et du sport

Rue Caroline 11
1014 Lausanne

Aux Autorités communales concernées

Réf. : 681'473

Lausanne, le 28 novembre 2019

Prise de température concernant la desserte postale

Madame la Syndique, Monsieur le Syndic,
Mesdames les Conseillères municipales, Messieurs les Conseillers municipaux,

Si le cadre concernant les activités de la Poste est édicté sur le plan fédéral, et que la majorité des décisions se prennent à cet échelon, le rôle des cantons a évolué dernièrement. Aujourd'hui, les autorités cantonales sont appelées à se prononcer sur chaque décision de fermeture d'office et un entretien annuel est fixé entre le gouvernement cantonal et la direction de la Poste.

Certes, la marge de manœuvre des cantons demeure ténue, toutefois le Conseil d'Etat vaudois tient à disposer du maximum d'informations permettant d'alimenter le dialogue avec la Poste. Il est conscient que la Poste doit effectuer des adaptations indispensables afin de répondre aux nouvelles attentes des citoyens et à l'évolution technologique. Toutefois, il n'oublie pas que le service universel de qualité fait partie de la mission première de la Poste et il ne peut pas être remis en question.

L'évolution étant indispensable, le Conseil d'Etat estime que l'agence postale peut être une réponse cohérente. Cependant, elle ne doit pas altérer ni le sens, ni la portée de la mission de La Poste. Les agences postales doivent être dotées de conditions-cadre précises.

C'est la raison pour laquelle, nous vous adressons ce courrier. Si votre commune dispose d'une agence postale, pourriez-vous nous transmettre les informations suivantes en répondant par email à Madame Aurélie Haenni, collaboratrice personnelle du DEIS, aurelie.haenni@vd.ch :

1. Format de l'agence (administration communale, magasin d'alimentation, etc.)
2. Durée de la collaboration avec la Poste
3. Brève enquête de satisfaction auprès du mandataire
4. Position de la commune concernant l'agence postale

Je vous prie de croire, Madame la Syndique, Monsieur le Syndic, Mesdames les Conseillères municipales, Messieurs les Conseillers municipaux, à l'assurance de mes sentiments les meilleurs.

Le Chef du département

Philippe Leuba
Conseiller d'Etat

Copie
- Nuria Gorrite, Présidente du Conseil d'Etat
- Vincent Grandjean, Chancelier

canton de vaud
LIBERTÉ ET PATRIE

Philippe Leuba
Conseiller d'Etat

Rue Caroline 11
1014 Lausanne

Chef du Département de l'économie, de l'innovation et du sport

Aux Associations Régionales de
Développement Economique

Réf. : 681'473

Lausanne, le 29 novembre 2019

Prise de température concernant la desserte postale

Madame, Monsieur,
Chers représentants des associations régionales,

Si le cadre concernant les activités de la Poste est édicté sur le plan fédéral, et que la majorité des décisions se prennent à cet échelon, le rôle des cantons a évolué dernièrement. Aujourd'hui, les autorités cantonales sont appelées à se prononcer sur chaque décision de fermeture d'office et un entretien annuel est fixé entre le gouvernement cantonal et la direction de la Poste.

Certes, la marge de manœuvre des cantons demeure ténue, toutefois le Conseil d'Etat vaudois tient à disposer du maximum d'informations permettant d'alimenter le dialogue avec la Poste. Il est conscient que la Poste doit effectuer des adaptations indispensables afin de répondre aux nouvelles attentes des citoyens et à l'évolution technologique. Toutefois, il n'oublie pas que le service universel de qualité fait partie de la mission première de la Poste et il ne peut pas être remis en question.

C'est la raison pour laquelle, nous vous adressons ce courrier. En tant qu'association régionale, pourriez-vous nous transmettre les informations suivantes en répondant par email à Madame Aurélie Haenni, collaboratrice personnelle du DEIS, aurelie.haenni@vd.ch :

1. Votre vision du réseau postal dans votre région
2. Avez-vous des retours concernant les agences postales existantes ?
3. Vos messages clés à transmettre à la direction de la Poste

Je vous prie de croire, Madame, Monsieur, Chers représentants des associations régionales, à l'assurance de mes sentiments les meilleurs.

Le Chef du département

Philippe Leuba
Conseiller d'Etat

Copie
- Nuria Gorrite, Présidente du Conseil d'Etat
- Vincent Grandjean, Chancelier