Zeitschrift: Domaine public
Herausgeber: Domaine public
Band: 41 (2004)
Heft: 1588

Artikel: La Poste : sur l'OPO
Autor: Gavillet, André / Nordmann, Roger
DOI: https://doi.org/10.5169/seals-1019006

Nutzungsbedingungen
Die ETH-Bibliothek ist die Anbieterin der digitalisierten Zeitschriften. Sie besitzt keine Urheberrechte an den Zeitschriften und ist nicht verantwortlich für deren Inhalte. Die Rechte liegen in der Regel bei den Herausgebern beziehungsweise den externen Rechteinhabern. Siehe Rechtliche Hinweise.

Conditions d'utilisation
L'ETH Library est le fournisseur des revues numérisées. Elle ne détient aucun droit d'auteur sur les revues et n'est pas responsable de leur contenu. En règle générale, les droits sont détenus par les éditeurs ou les détenteurs de droits externes. Voir Informations légales.

Terms of use
The ETH Library is the provider of the digitised journals. It does not own any copyrights to the journals and is not responsible for their content. The rights usually lie with the publishers or the external rights holders. See Legal notice.

Download PDF: 11.05.2025

ETH-Bibliothek Zürich, E-Periodica, https://www.e-periodica.ch

Sur l'OPO

Au début de l'année est entrée en vigueur la nouvelle ordonnance sur la Poste (OPO). Elle doit répondre aux critiques de la clientèle encore captive et aux problèmes de financement. Le texte est prometteur. Sa mise en œuvre sera décisive.

Au temps du monopole, les PTT avaient développé une culture d'entreprise sérieuse, efficace mais aussi rigide et pointilleuse. Le monopole a sauté sous la poussée d'un fulgurant progrès technique, celui des télécommunications, du Net et du portable. La Poste s'est retrouvée seule, sans subvention croisée, exposée à un début de concurrence européenne, sommée de rentabiliser un réseau lourd d'offices. Son directeur issu de l'administration fédérale s'est converti au management avec une foi de néophyte ; des consultants extérieurs ont apporté leurs recettes sans trop écouter les hommes de terrain. Et les deux cultures se sont mal liées. C'est ainsi que la clientèle, son numéro d'ordre à la main, se voit infliger vingt minutes d'attente aux guichets mais devant des présentoirs où la Poste propose je ne sais quoi au nom de la diversification de ses produits (cf. encadré ci-contre).

La nouvelle ordonnance sur la Poste (OPO) va-t-elle corriger les défauts, donner son style à l'entreprise? Lecture du texte aux premiers jours de son application.

Le réseau

Contrairement aux idées reçues, la fermeture des bureaux de poste a mieux été acceptée à la campagne qu'en ville. Parce que le service à domicile est efficace, parce que la population a l'habitude de se déplacer pour ses achats, ses consultations, etc. Dans les villes désarticulées, le bureau de poste est souvent la seule marque d'un quartier.

Dorénavant la Poste ne pourra pas agir seule, même si elle tranchera en dernier ressort. Elle a l'obligation de consulter les autorités des communes concernées. Si aucun accord n'est trouvé, une commission indépendante sera saisie qui émettra une recommandation dont la Poste aura à tenir compte (art. 7 de l'ordonnance).

Mais il faut remonter plus en amont. La Poste justifie la réorganisation du réseau par le déficit qu'il occasionne : plusieurs centaines de millions, dit-elle. Ce chiffre dépend de la comptabilité analytique de l'entreprise. Que coûte tel ou tel service? On a vu pour le port des journaux la complexité de l'analyse. Quelle charge et quelle recette faut-il attribuer au courrier, en situation de monopole, par rapport aux services de paiements soumis à concurrence? Ces données sont essentielles pour évaluer le coût du réseau et son prétendu déficit.

Une autorité de régulation veillera à l'application de critères comptables objectifs. Elle sera assistée par un organe de révision interne et indépendant (art. 18 et 19).

Le choix politique

La Poste a l'obligation légale de couvrir l'ensemble du territoire et «veille à ce que les prestations du service universel soient disponibles dans toutes les régions pour tous les groupes de la population à une distance raisonnable» (art. 6).

Mais cette obligation peut être objet d'appréciation. Qu'est-ce qui est raisonnable? Et surtout quelle sera la qualité du service? La Poste devra soumettre la qualité de ses prestations, l'accès, la satisfaction de la clientèle à un contrôle effectué par un organe indépendant ; elle en publiera les résultats (art. 15).

Un service de qualité, décentralisé, se révélera probablement déficitaire. Le choix politique sera de maintenir ou d'améliorer le standing des

continue en page 3

Inventaire subjectif d'un service postal défaillant

A la fin des années huitante, avant l'introduction du courrier A et B, toutes les petites lettres arrivaient le lendemain, pour un prix de cinquante centimes. Aujourd'hui, il faut payer un franc pour la même prestation. Hors inflation, cela signifie un renchérissement de deux-tiers. Et pour qu'elle arrive trois jours plus tard, il faut débourser huitante-cinq centimes.

Désormais, il faut peser les petites lettres car le tarif est différencié selon le poids de la lettre, plus ou moins de cent grammes. Chaque fois, c'est trente secondes de perdues chez le client, et quinze à la poste pour vérifier si l'affranchissement est correct.

Deux lettres A de grand format arrivent quatre jours ouvrables après la date du timbre poste, alors qu'il s'agissait d'un envoi de Lausanne à Lausanne payé quatre francs (le samedi ne compte plus comme jour ouvrable). Combien de fois ce type de retard passe-t-il inaperçu ? Le remboursement, par ailleurs, exige une réclamation écrite…

La Poste explique comment bénéficier de 3% de rabais si l'on franchit un seuil de tant de milliers de francs de prestations postales par an. Pour la plupart des entreprises, la perte de temps et la bureaucratie nécessaire pour pouvoir bénéficier de ce rabais coûte davantage que l'économie possible. Du reste, les employés postaux eux-mêmes ont l'air fort empruntés face à ce dédale tarifaire.

Le prix de l'envoi de paquet est devenu nettement plus cher et plus lent : dans les années huitante, les paquets arrivaient encore le lendemain. Aujourd'hui, ils arrivent le surlendemain, si l'on a de la chance.

Trois visites au guichet de la plus grande poste de Lausanne : temps d'attente trente, quinze et dix minutes. Dans le premier cas, 140 personnes étaient en attente. Les gens négociaient leurs tickets dans la file, comme dans les pires années de l'Union soviétique. Pendant ce temps, un autre employé vendait des gadgets sans rapport avec la poste : fourres de natel, livres d'astrologie, chiffons de nettoyage du pare-brise, etc.

Pour terminer, les conditions générales écrites en petits caractères nous expliquent qu'un retard du courrier B est acceptable et ne donne plus droit à des réclamations. *rn*

Un label romand

Neuchâtel, Jura, Vaud et bientôt Fribourg: quatre cantons francophones accordent certains droits politiques aux étrangers. Chaque régime est différent. Examen de cet acquis démocratique dans l'ordre chronologique de son introduction.

Neuchâtel

Le canton est un véritable pionnier. Depuis cent cinquante ans, il accorde aux étrangers le droit de vote en matière communale. Le pas suivant est franchi beaucoup plus tard avec la nouvelle Constitution du 25 avril 2000. Le droit de vote est étendu au niveau cantonal. Il est octroyé aux étrangers au bénéfice d'un permis d'établissement et domiciliés dans le canton depuis au moins cinq ans.

Mais, limitation importante, les étrangers ne sont pas éligibles. La Constitution permet cependant d'accorder l'éligibilité par une simple modification de la loi.

Jura

En 1977, la Constitution veut faire du Jura un canton exemplaire et moderne. Elle introduit les droits politiques des étrangers en confiant à la loi le soin d'en fixer les limites. Elles seront larges. Les étrangers domiciliés dans le canton depuis dix ans peuvent voter au niveau communal et cantonal, sauf pour les révisions constitutionnelles. L'éligibilité n'est cependant admise que pour les autorités communales.

Vaud

L'octroi des droits politiques aux étrangers a été un enjeu central de la nouvelle Constitution vaudoise adoptée en septembre 2002. Dans une première lecture du futur texte, les étrangers résidant en Suisse depuis six ans obtenaient droit de vote et d'éligibilité communal et cantonal. Ces droits très larges ont été revus à la baisse après la procédure de consultation auprès de la population. Le droit de vote et d'éligibilité est limité aux communes. La durée de résidence en Suisse est de dix ans. L'étranger doit, en outre, être domicilié dans le canton depuis trois ans. Le référendum visant à supprimer ce nouveau droit n'a pas pu recueillir les 12 000 signatures requises (voir édito).

Fribourg

Le texte définitif du nouveau texte voté la semaine passée par la Constituante fribourgeoise accorde le droit de vote et d'éligibilité au niveau communal aux étrangers domiciliés dans la commune depuis cinq ans et au bénéfice d'une autorisation d'établissement. Comme dans le canton de Vaud, la première lecture, plus audacieuse, prévoyait le même droit au niveau cantonal.

Les débats aux assemblées constituantes de Vaud et de Fribourg ont montré l'importance des précédents à Neuchâtel et au Jura pour dédramatiser la question. L'exemple européen a également facilité la nouveauté. Un Italien peut voter lors d'un scrutin régional en Autriche ou au Danemark. Un Allemand peut être élu en France député européen. Il n'y a plus identité totale entre droit de la nationalité et droit de vote. Mais cette ouverture ne concerne que les membres de l'Union. Les étrangers de nationalité non communautaire - les Algériens ou les Suisses- n'ont aucun droit politique dans l'Europe des Quinze.

L'histoire nous montre que le droit de vote ou d'éligibilité des étrangers ne passe la rampe qu'à l'occasion d'une révision totale d'une constitution cantonale. Les révisions partielles portant sur ce seul objet échouent régulièrement, comme le prouve, notamment, la récente expérience genevoise. Lors de la mise à jour de la nouvelle Constitution fédérale, le Conseil national a écarté l'idée d'introduire le droit de vote des étrangers au niveau national. *at*

---

prestations. Et le déficit pourra en première instance être réduit par la redevance de concession exigée des entreprises concurrentes.

La concurrence

Il est évident que les concurrents vont s'intéresser d'abord aux grands centres du plateau suisse et aux gros clients. Ils viseront «les bons morceaux» et non pas la desserte des hameaux et des fermes isolées. Si, sur préavis de l'autorité de régulation, ils obtiennent une concession, elle pourrait être payante afin de financer le service universel de la Poste. Ils ne pourraient en être exonérés que s'ils apportent la preuve qu'ils couvrent tout le territoire et à des tarifs qui ne tiennent pas compte de la distance (art. 33).

Il faudra, dans le climat actuel, du courage politique pour exiger (à quel montant?) cette redevance. Car, à une concurrence sauvage, méprisant la petite clientèle, elle substitue une régulation: la concurrence domestiquée. Des réactions idéologiques peuvent être attendues.

L'OPO, un bon outil, avec mode d'emploi. Reste à juger précisément l'emploi qui va, dès maintenant, en être fait. *ag*

L'initiative «Services postaux pour tous»

L'initiative exige un réseau d'offices de poste qui couvre l'ensemble du pays. Et que les communes soient associées aux décisions.
Les coûts qui ne sont pas couverts par les recettes et les redevances sont pris en charge par la Confédération.
L'ordonnance entrée en vigueur (cf. page 2) répond à ces exigences, sous réserve du contenu et de la portée que l'on donne aux mots. L'élément nouveau est la prise en charge du déficit par la Confédération. Il est justifié quand les autres ressources (gestion économique des recettes et redevance exigée des concurrents) ont été épuisées. Mais on peut avoir un doute sur l'eurocompatibilité de cette norme constitutionnelle, bien que le Conseil fédéral pense qu'elle est conforme à la jurisprudence de l'Union.
Même si les divergences entre l'ordonnance, la loi, la Constitution et l'initiative soient minimes, celle-ci sera maintenue comme test de l'humeur de la population, et comme orientation sur le maintien d'un service public prenant pleinement en compte les besoins des usagers. *ag*