

Réponse de la Municipalité

à l'interpellation de M. Robert Joosten
déposée le 13 février 2018

« Les automates My Post 24, une menace pour les bureaux de poste lausannois ? »

Rappel de l'interpellation

« En début d'année, j'ai reçu une lettre de La Poste m'informant que je devrai désormais retirer les colis que le facteur n'a pas pu distribuer à l'automate My Post 24 du Flon et non plus au guichet de de La Poste de la Riponne. La lettre ne prévoit pas la possibilité de faire une demande pour pouvoir continuer à retirer ses colis à La Poste, seul le choix d'un autre My Post 24 semble être possible. La Poste a-t-elle pensé aux nombreuses personnes qui ne sont pas à l'aise avec l'électronique, notamment les personnes âgées ? Quid des personnes avec un handicap physique ou visuel ?

Par ailleurs, cette mesure déshumanise encore un peu plus le service postal et soustrait aux bureaux de Poste une partie de leur activité. Des emplois au guichet sont en jeu et à terme, La Poste aura une excuse toute trouvée pour fermer mon bureau de Poste : « Que voulez-vous, les clients utilisent tous les My Post 24 et ne viennent plus au guichet ! ». Avec des conséquences humaines importantes pour le personnel mais aussi pour les usagers. Se dirige-t-on vers une Poste suisse à 0 salarié où tout le travail est effectué par des automates, des ordinateurs et des robots ?

Dans la loi sur la poste du 17 décembre 2010, l'alinéa 6 de l'article 14 stipule « Avant la fermeture ou le transfert d'un point d'accès desservi, La Poste consulte les autorités des communes concernées. Elle s'efforce de parvenir à un accord avec celles-ci. [...] ». Dans la situation que je dénonce aujourd'hui, il ne s'agit pas de l'annonce de la fermeture d'un bureau de poste à proprement parler. Néanmoins, par cette mesure qui paraît modeste, la Poste affaiblit un de ses bureaux de poste. On peut craindre que le géant jaune, par la tactique du salami, vide peu à peu et discrètement ce bureau de sa substance sans avoir à consulter la ville. Avec à terme la fermeture inéluctable du bureau de poste en question ».

Introduction

La Poste suisse a entrepris une action large de réduction du nombre de ses offices postaux et de diminution de ses coûts. Elle a établi une liste des offices de poste maintenus jusqu'en 2020 et des offices menacés qui feront l'objet d'un examen détaillé de leur avenir, leur exploitation selon les modalités actuelles n'étant plus possible selon le géant jaune. Sur le territoire lausannois, huit offices sont concernés, y compris dans des quartiers à forte densité de population ou amenés à se développer dans les années à venir. Concrètement, les filiales suivantes sont menacées : CHUV, Tribunal fédéral, Pontaise, Sévelin, Bourdonnette, Vers-chez-les-Blanc, St-Paul et Bellevaux. C'est donc la moitié des offices de postes lausannois qui risquent de disparaître.

L'analyse effectuée par la Municipalité montre que la liste en question :

- manque de cohérence ;
- repose sur des critères difficiles à appréhender, à plus forte raison à justifier ;
- revient sur des engagements pris par La Poste il y a peu.

Lorsque des indications fondant les décisions de La Poste sont fournies, elles se limitent généralement à la consommation des prestations dans tel ou tel office mais ne prennent pas en compte la dimension qualitative du service. Elles manquent aussi d'une vision prospective, notamment en ce qui concerne l'évolution prévisible de la demande en lien avec des projets de développement touchant certains

quartiers. Cela dit, la diminution du trafic postal traditionnel est une réalité dont il s'agit de prendre acte, sans qu'il faille automatiquement en déduire que la fermeture des offices postaux est inéluctable.

Selon la législation, La Poste est tenue d'informer et de consulter les communes concernées en cas de fermeture ou de transformation d'offices postaux. Les communes ont la possibilité de formuler des observations, puis de demander un réexamen par l'autorité de surveillance si elles ne sont pas d'accord avec la décision de La Poste. La Ville de Lausanne a suivi cette procédure et a formulé son opposition dans le seul cas où une procédure de transformation est à ce jour formellement engagée. Sur un plan général, la Municipalité a décidé de s'opposer, pour des motifs de principe notamment, à tout projet de fermeture d'offices postaux sur le territoire lausannois.

Les dispositions concernant la consultation des communes et leur droit d'opposition ne concernent que les prestations englobées dans le service postal universel. Les autres décisions de La Poste, par exemple la fermeture de cases postales sont du seul ressort de La Poste, sans obligation de consulter les communes. Il est toutefois d'usage que les communes soient informées au préalable dans de telles circonstances.

Dans le cas de l'installation d'automates, la Ville de Lausanne n'a ni été informée ni consultée sur le projet. Formellement, cette situation est conforme à la lettre de la loi. On ne peut toutefois exclure qu'une telle décision ne préfigure un affaiblissement progressif du réseau des offices postaux dès lors que La Poste pourrait mettre en avant l'argument de la continuité du service, même accompli sans personnel. La Municipalité estime, comme l'interpellant, que l'absence d'information et de consultation préalable, à défaut d'être contraire à la loi, ne correspond pas à son esprit.

Réponses aux questions posées

La Municipalité répond comme suit aux questions posées :

Question 1 : La Municipalité a-t-elle été consultée par La Poste sur ce nouveau mode de retrait des colis ? Dans le cas contraire, estime-t-elle qu'elle aurait dû être consultée, ceci en vertu de l'esprit de la Loi sur la poste ?

La Municipalité n'a pas été consultée sur ce projet. Comme indiqué précédemment, elle estime qu'elle aurait pu et dû l'être, conformément à l'esprit de la loi sur La Poste, même si la lettre du texte légal été respectée.

Question 2 : Quelle appréciation la Municipalité porte-t-elle sur ce nouveau mode de retrait des colis et plus généralement sur les automates My Post 24, notamment en termes d'accessibilité et d'emplois ?

La Municipalité estime que la mise à disposition d'automates à colis peut effectivement constituer un complément d'offre intéressant pour les personnes qui n'ont pas ou difficilement la possibilité de se rendre dans un office postal durant les heures d'ouverture. Cet avantage est toutefois contrebalancé par des inconvénients dans la mesure où le recours à l'automate à colis n'est pas une possibilité offerte à l'utilisateur mais une obligation. Sans vouloir faire un procès d'intention à La Poste, la Municipalité, instruite par différents épisodes précédents, craint que la démarche ne débouche sur un affaiblissement de l'activité des offices postaux desservis par du personnel et ne prélude de ce fait à un processus de fermeture ou de transformation.

Tant la généralisation des automates que, à plus forte raison encore, la fermeture d'offices postaux sont des décisions problématiques en termes d'emploi mais aussi de perte du lien social et de risque d'exclusion de la part la plus faible de la population en raison de difficultés qu'elle peut éprouver, par exemple en termes de mobilité ou, dans le cas qui est ici soulevé, de facilité d'accès à des systèmes informatiques.

La Municipalité regrette cette évolution et utilisera les moyens à sa disposition pour s'opposer à ce qui pourrait encore affaiblir les prestations de La Poste ou contribuer à l'exclusion d'une part de la population lausannoise.

La Municipalité estime avoir ainsi répondu aux questions de Monsieur l'interpellateur.

Ainsi adopté en séance de Municipalité, à Lausanne le 22 mars 2018.

Au nom de la Municipalité :

Le syndic :
Grégoire Junod

Le secrétaire :
Simon Affolter

