

LE TEMPS

RÉORGANISATION Vendredi 06 mars 2015

L'inexorable décrue des bureaux de poste

Par Pierre-Emmanuel Buss

Depuis 2009, 500 offices postaux ont été fermés. Le conseiller national Eric Voruz dénonce une accélération du processus

La fermeture des bureaux de poste est-elle en train de s'accélérer? C'est la conviction du conseiller national Eric Voruz (PS/VD). Il a déposé lundi dernier une motion pour demander au Conseil fédéral si le géant jaune entre «en phase de privatisation totale». Une intervention motivée par la fermeture de l'office postal du quartier de la Grangette, à Lausanne, où une manifestation de mécontentement a été organisée samedi dernier en présence du syndic, Daniel Brélaz. Ou, toujours dans le canton de Vaud, le cas de Crans-près-Céligny, où le bureau de poste sera fermé malgré une pétition de 2750 signatures. «C'est comme ça dans tous les cantons», souligne l'ancien postier.

Depuis 2001 et le lancement de la première réorganisation d'envergure, le réseau postal a été profondément remanié. Le nombre de bureaux de poste est passé de près de 3400 à 1562 à la fin de l'année 2014. L'entreprise de distribution ne parle pas de fermetures, mais de la «transformation du réseau»: les bureaux de poste ont été remplacés soit par des agences postales installées dans des commerces, soit par un service à domicile qui offre des prestations limitées. Une stratégie qui permet de maintenir le nombre de «points d'accès», selon la terminologie officielle. Et donc de respecter le mandat légal de service public.

Fatalisme ou résignation? Dans la majorité des cas, les fermetures se déroulent sans faire (trop) de vagues. Depuis début 2013, seuls 11 cas ont été soumis à PostCom, l'autorité de régulation indépendante du marché postal, qui vérifie la conformité des décisions prises avec le cadre légal. Elle s'assure notamment que l'office de poste le plus proche reste «accessible à pied ou par les transports publics en 20 minutes au plus par 90% de la population». Des décisions qui n'ont qu'une valeur consultative. «Du coup, La Poste fait ce qu'elle veut», souligne Olivier Cottagnoud, président du Syndicat autonome des postiers.

C'est l'impression qu'a eue Claude-Henri Schaller, chef du dicastère des Finances de la commune fusionnée de Val-de-Ruz (NE), 16 000 habitants. Mi-février, La Poste a annoncé qu'elle fermerait simultanément les bureaux de Fontainemelon et Chézard-Saint-Martin. Ils seront remplacés par des services à domicile. «Nous avons eu le sentiment que tout était joué dès le début des discussions, il y a une année. Nous avons préféré accompagner le processus pour obtenir des contreparties plutôt que de faire de l'obstruction. La décision de La Poste d'agrandir le bureau de Cernier, le principal village de la vallée, a joué un rôle important. Tout comme l'élargissement des heures d'ouverture et l'absence de licenciements.»

L'élu PLR précise que La Poste n'a pas donné de chiffres précis sur la rentabilité des deux offices qui seront fermés: «Ils nous ont présenté des graphes qui montraient une baisse du trafic postal dans les

bureaux concernés.» Un classique, selon Olivier Cottagnoud: «Jusqu'à fin 2007, La Poste communiquait les marges de couverture de chaque office. Ils ont abandonné cette transparence, comme ça ils n'ont plus à justifier la fermeture des bureaux rentables. De toute façon, ils s'en fichent. Quoi qu'ils fassent, ils ne perdent pas un client. Les gens sont forcés de s'adapter.» Une démonstration des vertus de la concurrence? «Non, c'est le travers d'un monopole mal utilisé», corrige le syndicaliste.

Responsable du secteur de vente Neuchâtel, Bienne, Jura et Jura bernois, Jean-Marc Zürcher réfute toute stratégie de démantèlement. «Je n'ai pas d'objectif de fermeture d'offices, mais des objectifs de vente. Mon travail est de répondre aux besoins de la clientèle en analysant le réseau de manière permanente. A Chézard et à Fontainemelon, il y a eu une baisse de la demande en prestations postales, avec des locaux qui ne répondent plus à nos besoins. Au Val-de-Ruz, le flux de clients s'oriente naturellement vers Cernier. Nous avons décidé de concentrer notre activité en doublant la surface de vente et en la modernisant. Cela représente un investissement de plusieurs centaines de milliers de francs.»

Jean-Marc Zürcher assure avoir été «transparent et ouvert» dès les premières rencontres avec les autorités communales. Il reconnaît «ne pas avoir donné de chiffres par office», selon la pratique adoptée par La Poste depuis 2008. Le responsable réfute toute accélération des fermetures. «Le Conseil fédéral nous impose des critères de rentabilité, mais aussi un mandat de service public. Notre réseau évolue en respectant ces contraintes, mais il n'est pas rentable, comme le montre notre rapport de gestion. Chaque année, il présente un déficit qui avoisine les 100 millions de francs.» Un chiffre qui laisse penser que la refonte du réseau n'est de loin pas terminée. La Poste pourra faire travailler ses employés la nuit et le dimanche sans autorisation dès le 1er juillet. Le Conseil fédéral a modifié vendredi une ordonnance en ce sens. (ATS)

LE TEMPS © 2015 Le Temps SA