

## REPONSE DU CONSEIL D'ETAT

à l'interpellation Romain Pilloud et consorts au nom du groupe socialiste - Diète postale à marche forcée - Stop ! (24\_INT\_102)

### **Rappel de l'intervention parlementaire**

*La Poste a annoncé mercredi 29 mai dernier la fermeture de quelque 170 filiales qu'elle exploite elle-même. Il s'agit d'une décision lourde de conséquences pour la population, le service public, les entreprises locales, les liens sociaux et le personnel du géant jaune, et qui n'est qu'une étape de plus dans l'étiollement de ce service public.*

*Le Grand Conseil a déjà, à plusieurs reprises, évoqué le sujet et l'enjeu du maintien d'un service postal de qualité et de proximité (09\_INT\_229, 09\_RES\_017, 13\_HQU\_100, 13\_INT\_155, 15\_INT\_351, 19\_INT\_379, 20\_POS\_191).*

*Force est de constater que malgré les multiples interventions, la Poste poursuit sa diète à marche forcée. L'impact d'une telle décision pourrait être grand. Les villages et quartiers tiennent à avoir un accès à une filiale postale. Le lien social y est important, qu'un service à domicile ne remplace pas.*

*Quant aux emplois, la Poste a annoncé que plusieurs départs se feraient naturellement. Or, cela n'empêchera pas une diminution du nombre d'emplois dans le Canton et en Suisse d'une part. D'autre part, plusieurs employé-es du géant jaune seront relocalisé-es ailleurs, ce qui posera problème puisque cela les éloignera d'autant de leur domicile. Dans certains cas, la contrainte sera trop lourde et il est à craindre que des licenciements auront bel et bien lieu, contrairement à ce qu'indique la Poste à ce stade. Si Syndicom est évidemment attentif à ces différents aspects, il nous paraît important que le Conseil d'Etat soit aussi engagé sur ces questions, puisque cela aura un impact sur la situation de l'emploi dans le Canton.*

*En outre, il semble avec les années que lorsque les offices postaux sont remplacés par des agences en collaboration avec notamment des commerçant-es, cela contribue parfois à affaiblir le service postal. Plusieurs commerçant-es se plaignent souvent des fortes contraintes liées à un tel mandat, expliquant que la rémunération de la Poste est insuffisante et les contraintes logistiques trop importantes. Souvent, les commerçant-es renoncent donc à gérer les activités déléguées par la Poste après un certain temps ou alors le service public disparaît en cas de fermeture du magasin. Bien entendu, il convient néanmoins de rappeler que certains commerces, en fonction de leur localisation, du type d'activité et de leur organisation, sont au contraire plutôt satisfaits de pouvoir compter sur une collaboration avec la Poste et il s'agit de prendre cet aspect en considération.*

*Le Canton dispose d'un lien privilégié avec la Poste, puisque l'Ordonnance sur la Poste (OPO) donne les prérogatives suivantes :*

- *Art. 33 OPO al. 4: Le réseau d'offices de poste et d'agences postales doit être conçu de telle sorte que 90 % de la population résidante permanente d'un canton puisse accéder à un office de poste ou à une agence postale, à pied ou par les transports publics, en 20 minutes. Si la Poste propose un service à domicile, l'accessibilité doit être assurée en 30 minutes pour les ménages concernés*
- *Art. 33 OPO al. 8: La Poste et les cantons mènent un dialogue régulier sur la planification et la coordination du réseau d'offices de poste et d'agences postales sur le territoire cantonal. Les cantons assurent la communication avec leurs communes.*

- *Art. 34 OPO al. 1 : La Poste consulte les autorités des communes concernées au moins six mois avant de fermer ou de transférer un office de poste ou une agence postale. Elle s'efforce de parvenir à un accord avec celles-ci.*
- *Art. 34 OPO al. 2 :La Poste informe le service cantonal compétent du début des entretiens et de leur résultat.*

*Cette situation ne peut plus durer, raison pour laquelle le groupe socialiste pose les questions suivantes :*

- 1. Quelle est l'appréciation du Conseil d'Etat de la situation annoncée par la Poste ?*
- 2. Comment le Conseil d'Etat, dans le respect de l'OPO, compte-t-il intervenir auprès de la Poste suite à cette annonce ?*
- 3. Le Conseil d'Etat prévoit-il d'intervenir auprès d'Albert Röstli, le Conseiller fédéral en charge des télécommunications, pour que la Poste stoppe cette stratégie délétère au service public, aux emplois et à la vie locale ?*
- 4. Quelle appréciation fait le Conseil d'Etat des difficultés rencontrées par les acteurs·trices (souvent les commerçant·es) pour reprendre durablement certains services postaux ?*
- 5. Le cas échéant, le Conseil d'Etat serait-il prêt à échanger avec la Poste afin que les conditions-cadres des agences postales tenues par les commerces soient améliorées en leur faveur ?*
- 6. Dans certains contextes, serait-il envisageable d'assurer la présence de guichets ou de services postaux gérés par l'administration publique lorsqu'aucune autre solution privée n'est possible ou souhaitée ?*

## Réponse du Conseil d'Etat

### **1. Quelle est l'appréciation du Conseil d'Etat de la situation annoncée par la Poste ?**

D'emblée, le Conseil d'Etat souligne son engagement envers les communes et insiste sur l'obligation de la Poste de fournir un service universel de qualité sur l'ensemble du territoire cantonal, conformément à la loi du 17 décembre 2010 sur la Poste (LPO ; RS 783.0) et à son ordonnance (OPO ; RS 783.01).

Toutefois, il est conscient des adaptations indispensables que la Poste doit entreprendre pour répondre aux nouvelles attentes et besoins de sa clientèle ainsi qu'aux évolutions technologiques. En plus, il convient de rappeler que, lors de la présentation de son projet de futur réseau postal vaudois à la rencontre annuelle du 20 septembre 2024, la Poste a annoncé s'être fixé pour objectif de trouver une solution pour chacune des 170 filiales d'ici à la fin de l'année 2028. Ainsi, bien que le nombre d'offices postaux tende à connaître une baisse certaine, celle-ci se fera en faveur de la création de nouveaux points de services (agences postales, point de dépôt-retrait, automates My Post 24, services à domicile), qui, selon la Poste, répondent aux nouveaux besoins et habitudes des consommateurs. À l'échelle fédérale, la Poste confirme maintenir 2000 sites desservis sur l'ensemble du territoire, dont 600 en exploitation propre.

### **2. Comment le Conseil d'Etat, dans le respect de l'OPO, compte-t-il intervenir auprès de la Poste suite à cette annonce ?**

Le Conseil d'Etat rappelle que son pouvoir d'intervention est très restreint en la matière. En effet, la procédure actuellement fixée par la loi en cas de transformation ou de fermeture d'un office de poste ou d'une agence postale n'accorde qu'une place très réduite aux cantons, les discussions n'étant établies qu'entre la Poste et les communes concernées. Le canton est uniquement informé du début des entretiens avec les communes et de leur résultat. À la suite de la révision de l'OPO entrée en vigueur en 2019, le canton est désormais invité à se prononcer lors des procédures de consultation de la Commission fédérale de la poste (PostCom). Il n'est cependant pas partie prenante à la procédure. Au surplus, un entretien annuel est organisé entre la direction de la Poste et les autorités cantonales pour garantir un dialogue.

À la suite des annonces de la Poste du 29 mai 2024 concernant les mesures de transformations, le Conseil d'Etat a chargé le Département de l'économie, de l'innovation, de l'emploi et du patrimoine (DEIEP) de rencontrer la Poste afin d'obtenir une vision précise des impacts concrets dans le canton. Cette rencontre a eu lieu le 20 septembre 2024, dans le cadre de la séance annuelle, où la Poste a exposé sa stratégie et répondu aux questions soulevées par l'Etat, dont celles permettant de s'assurer que leur mission visant à fournir un service universel postal de qualité soit respectée.

À la suite de cette rencontre, le DEIEP s'est adressée à toutes les communes concernées par les mesures de transformation pour s'informer sur l'état du dialogue avec la Poste ainsi que pour récolter leur position. L'Etat leur a rappelé leurs droits en matière de recours auprès de la PostCom et qu'il restait à disposition le cas échéant.

Par ailleurs, le Conseil d'Etat rappelle qu'il est prêt à défendre la position de chaque commune qui décide de saisir la PostCom pour contester les mesures de transformation.

Enfin, il est précisé que le Conseil d'Etat continue de suivre de près les stratégies de la Poste afin de poursuivre un dialogue suivi avec cette dernière, et défendre, dans l'étroite marge de manœuvre, le maintien d'un service public de qualité sur l'ensemble de son territoire. Dans ce sens, il est rappelé que le Canton siège, depuis le mois de juin 2023, au comité de la Conférence des Chefs des Départements cantonaux de l'Économie publique (CDEP), laquelle est responsable du dossier sur l'évolution du service public postal. À cette fin, elle est attentive aux évolutions de ce dossier et s'assure de faire remonter les préoccupations cantonales lorsque la CDEP est appelée à se prononcer. Par ailleurs, lors de la séance du Comité de la CDEP du 30 août 2024, le Canton avait déjà questionné la direction de la Poste sur la stratégie 2025-2028, en particulier sur la manière dont les filiales à fermer sont déterminées. Il avait également relevé que des réflexions avec la participation du canton seraient plus judicieuses pour penser de manière régionale et prendre en compte des éléments comme l'accessibilité via les transports publics.

**3. Le Conseil d'Etat prévoit-il d'intervenir auprès d'Albert Rösti, le Conseiller fédéral en charge des télécommunications, pour que la Poste stoppe cette stratégie délétère au service public, aux emplois et à la vie locale ?**

À ce stade, aucune intervention directe auprès d'Albert Rösti n'est prévue, étant donné qu'un échange entre les membres de la CDEP sur le projet de service public lié au service universel de la Poste est prévu pour la séance du Comité du 30 janvier 2025, en présence du Conseiller fédéral. Par ailleurs, le Conseil d'Etat, via la ministre de l'économie, a demandé l'inscription de ce sujet à l'ordre du jour du Comité de la CDEP pour la séance du 22 novembre 2024, ainsi qu'à l'ordre du jour de l'assemblée générale de la Conférence des Chefs des Départements cantonaux de l'Économie publique de Suisse occidentale (CDEP-SO) du 2 décembre 2024, au cours de laquelle elle proposera une intervention commune des Gouvernements romands.

En outre, à la suite de la résolution déposée par le député Cedric Weissert le 5 novembre 2024, le Conseil d'Etat, lors de sa rencontre du 27 novembre 2024 avec la Députation vaudoise aux Chambres fédérales, a incité les parlementaires vaudois à plaider auprès des instances fédérales pour que la Poste continue de remplir sa mission de service public. Il a souligné l'importance de maintenir des bureaux de poste, même dans les zones rurales de notre canton.

Enfin, le Conseil d'Etat pourra également intervenir sur ce sujet lors de la consultation du projet de révision de l'ordonnance sur la Poste, dont le principe a été approuvé par le Conseil fédéral en séance le 14 juin 2024. Le Département fédéral de l'environnement, des transports, de l'énergie et de la communication (DETEC) est chargé de l'élaboration de ce projet, qui sera soumis au Conseil fédéral d'ici fin février 2025 en vue d'une mise en consultation.

**4. Quelle appréciation fait le Conseil d'Etat des difficultés rencontrées par les acteurs-trices (souvent les commerçants-es) pour reprendre durablement certains services postaux ?**

Le Conseil d'Etat prend très au sérieux les difficultés rencontrées par les acteurs pour reprendre durablement certains services postaux et tient à les remonter régulièrement à la Poste.

Dans ce sens, il rappelle que le Département en charge de l'économie avait déjà mené, lors de la dernière législature, une enquête auprès des municipalités et des associations régionales afin d'obtenir des données concrètes à présenter à la direction de la Poste. À cette occasion, il avait consulté 302 communes vaudoises et 10 organismes de développement économique. Les résultats soulignaient l'importance du maintien des offices postaux, bien que les agences postales se soient plutôt bien implantées, à condition que les conditions de rémunération soient améliorées afin que l'agence soit viable.

Pas plus tard que le 24 octobre 2024, l'Etat a sollicité la Poste afin d'obtenir des informations supplémentaires sur les conditions-cadres des partenariats, notamment pour savoir si ces conditions ont évolué et, le cas échéant, dans quelle mesure elles sont avantageuses ou désavantageuses pour les agences partenaires. Il s'est également interrogé sur la satisfaction des agences postales.

En réponse, la Poste a précisé que les agences partenaires bénéficient d'un modèle de rémunération qui combine une indemnité fixe et une indemnité variable, conçu pour prendre en compte leurs coûts réels. L'indemnité fixe est déterminée en fonction de caractéristiques locales spécifiques, telles que l'emplacement géographique, les horaires d'ouverture, la disponibilité de places de stationnement et la gestion de dispositifs supplémentaires, comme les automates My Post 24 ou les guichets commerciaux. En plus de cette compensation fixe, les agences reçoivent une indemnité variable liée au chiffre d'affaires généré par les opérations monétaires réalisées via leur caisse. Pour les envois qui ne nécessitent pas d'opération de caisse, comme les envois préaffranchis, la Poste verse une indemnité forfaitaire par pièce. Selon les indications fournies, ce modèle de rémunération, élaboré en collaboration avec différents partenaires, a pour objectif de fournir une compensation juste et équilibrée, correspondant aux coûts réels de gestion supportés par les agences partenaires.

S'agissant de l'enquête de satisfaction des filiales en partenariat, la Poste a précisé que ce document est contractuel entre elle et ses partenaires et qu'il n'est pas public. Elle a toutefois indiqué que le modèle des filiales en partenariat a démontré son efficacité depuis une vingtaine d'années, avec plus de 1 200 partenaires à ce jour en Suisse.

**5. Le cas échéant, le Conseil d'Etat serait-il prêt à échanger avec la Poste afin que les conditions-cadres des agences postales tenues par les commerces soient améliorées en leur faveur ?**

Pour cette question, il est renvoyé à la réponse de la question précédente.

**6. Dans certains contextes, serait-il envisageable d'assurer la présence de guichets ou de services postaux gérés par l'administration publique lorsqu'aucune autre solution privée n'est possible ou souhaitée ?**

Conformément à l'art. 14 al. 6 LPO, les discussions relatives à la recherche de filiales en partenariat se déroulent entre la Poste et les communes, le canton étant simplement informé de l'ouverture du dialogue et des résultats de celui-ci.

Quant aux communes, elles ont la possibilité, en fonction de leurs ressources, de décider d'intégrer les prestations postales au sein de leur administration. Certaines communes mettent déjà cette option en pratique. Enfin, un modèle intéressant a été développé dans la Vallée de Joux : depuis l'automne 2024, Vallée de Joux tourisme – qui bénéficie notamment du soutien économique du canton – a intégré les anciens locaux de la Poste au Pont et repris les activités postales (filiale postale en partenariat).

Ainsi adopté, en séance du Conseil d'Etat, à Lausanne, le 11 décembre 2024.

La présidente :

Le chancelier :

*C. Luisier Brodard*

*M. Staffoni*