

La Poste tend enfin l'oreille!

La Commune bernoise d'Evilard/Macolin exploite une agence postale au sein de l'administration municipale afin de préserver des offres postales. La présidente de la commune décrit la mise en place chaotique de cette agence.



L'administration municipale d'Evilard/Macolin exploite l'agence postale pour rendre service à la population. A l'heure actuelle, plus de 70% des personnes qui se présentent au guichet y viennent pour régler des affaires postales. Les tâches légales de La Poste sont-elles au fond assurées par la commune?

Photos: Idd

Les autorités communales se rendent compte que La Poste SA doit réagir au changement d'habitudes de ses clients et elles manifestent de la compréhension à cet égard. Mais, quand il s'agit de fermer des offices de poste, le dialogue se passe souvent mal. Pour les communes, une communication d'égal à égal marquée de transparence est indispensable. Les conseils communaux sont des organes dignes de confiance.

Autorités instrumentalisées

Selon la loi, la poste est tenue de consulter les autorités des communes concernées et de s'efforcer de parvenir à un accord. Amenées à croire que nous pouvons nous engager pour le maintien de l'office de poste, nous constatons cependant après peu de temps que nous nous trouvons devant un fait accompli et que nous ne pouvons que choisir entre l'agence postale ou le service à domicile. Cela irrite les membres des autorités, d'autant plus parce qu'en signant le premier procès-verbal nous avons aussi signé une déclaration de confidentialité. Passant en revue la situation, nous avons l'impression d'avoir été instru-

mentalisé et de contribuer à la réduction des offres postales.

Le conseil municipal s'est prononcé contre la fermeture de l'office de poste d'Evilard, entre autres, parce que cela va à l'encontre du projet «Centre du village», qu'il avait lancé afin de rendre le centre du village plus attractif. Comme il a dû reconnaître que l'office de poste situé au centre du village d'Evilard allait de toute façon être fermé, il a considéré l'agence postale comme la meilleure solution. C'était en février 2014.

Aucun des magasins locaux n'était cependant disposé à exploiter celle-ci. Souhaitant maintenir ce service public au centre du village, nous avons finalement décidé d'intégrer l'agence postale à l'administration municipale. Heureusement, le personnel communal était prêt à assurer ce service en faveur de la population.

Le conseil municipal a, par la suite, recherché la collaboration avec la poste afin d'assurer que la transition se déroule de la manière la plus douce pour la population, organisant, entre autres, une conférence de presse commune pour informer la population. La transfor-

mation des locaux et l'installation de l'agence dans l'administration municipale se sont déroulées sans problèmes et la formation des collaborateurs/-trices était également un point positif. Mais déjà à ce moment-là, l'information à la population par la poste a laissé à désirer (indications erronées dans la brochure d'information bilingue, etc.).

La commune seule devant les médias

Dans le but de contribuer à une transition en douceur, une délégation de la commune s'est présentée aux médias à la veille de la fermeture définitive de l'office de poste. La poste, par contre, n'estimait pas nécessaire d'envoyer un/e représentant-e, ce qui nous a déçus, entre autres, parce qu'on aurait pu être amené à croire que c'étaient les autorités communales qui avaient décidé la fermeture de l'office de poste. Les premières semaines après l'ouverture de l'agence postale au mois d'octobre dernier étaient chaotiques, pour ne pas dire plus. La veille de la fermeture de l'office de poste d'Evilard, le facteur s'est adressé à nous pour savoir comment les choses allaient se passer à partir de la semaine suivante. Malheu-

Thomas Baur, membre de la direction de la Poste, se fait une idée à Evilard. Et il promet des changements.

Fin mars, une délégation de la direction de la Poste a rencontré des représentants de la commune d'Evilard et de l'Association des Communes Suisses. Thomas Baur, le nouveau responsable de l'unité du groupe Réseau postal et vente, admet après la rencontre que le début des affaires ne s'est pas déroulé de façon optimale à l'administration de la commune et que la Poste veut améliorer les processus. Il faut à l'avenir garantir que les partenaires des agences n'aient qu'un seul interlocuteur à la Poste pour toutes les questions relevant de ce domaine. Selon Baur, la Poste renonce par ailleurs à l'accord de confidentialité pour les entretiens sur les fermetures ou transformations d'agences. «Il met les autorités communales sous une pression énorme.» Aujourd'hui, il y a déjà un communiqué de presse après la première rencontre avec les autorités. Baur dit que l'esprit d'ouverture en vaut la peine. «Des PME s'annoncent chez nous pour la gestion d'une agence postale.» De même, l'information et l'échange avec la population par des séances d'information ont été améliorés. Cela est apprécié, surtout par les personnes âgées. «La Poste veut être à l'écoute et diminuer les craintes.» *dla*



reusement, ceci n'était pas une exception. Ayant été insuffisamment instruit, le personnel de la poste transmettait régulièrement des informations erronées. Ceci irritait les client-e-s, et c'étaient souvent les employé-e-s de la commune qui devaient en subir les conséquences.

La fermeture d'un office de poste suscite des émotions. Chez nous, une partie de la population en est toujours très irritée et manifeste peu de compréhension pour cette décision. Notamment le fait que des versements en espèces ne sont plus possibles, suscite du mécontentement. Mais pour des raisons de sécurité, nous ne pouvons pas changer cela.

Agence bien fréquentée

Nous sommes, malgré tout, contents de la solution retenue, car la majorité de la population est heureuse de trouver au moins une agence postale dans le village. Mais nous nous demandons pourquoi l'office de poste d'Evilard a été fermé, car l'agence postale est bien fréquentée: selon une statistique réalisée durant le mois de novembre passé, 73% des 930 personnes qui se sont rendues à l'administration municipale se sont présentées au guichet pour des services postaux.

Mentionnons encore qu'il faut bien de la place pour entreposer les colis et que le volume de travail qui incombe à l'agence est bien plus important que ce qu'on nous avait communiqué. Ceci nous fait penser que, sans nous, la poste ne serait pas à même de répondre à ses obligations légales. Heureusement, il y a des collaborateurs/-trices de la poste qui nous soutiennent, car même après six mois, il y a toujours des erreurs, de sorte qu'il est difficile de travailler de façon professionnelle.

Les collaborateurs/-trices de la poste qui sont impliqué-e-s dans les procédures de fermeture ne sont pas à blâmer. Mais la poste doit reconnaître qu'il faut changer la pratique.

Recherche d'informations compliquée

La transparence est indispensable ainsi que des responsables de projet qui accompagnent la commune, c'est-à-dire l'agence, de A à Z, jusqu'à ce que tout fonctionne correctement. Et en cas de questions, il faudrait aux agences une seule personne de contact. Actuellement, nous devons souvent contacter plusieurs services pour obtenir un renseignement. Il est primordial que les employé-e-s de la poste (facteurs, personnel de l'office de poste responsable) soient instruits correctement, dès le début et en continu. Soulignons encore que les prestations des agences doivent être prises en charge à 100% par la poste.

Nous comprenons que la poste doit tenir compte de l'évolution de la société, mais il n'est pas acceptable que la population

doive s'adapter aux offres proposées par la poste. Cela représenterait notamment un problème pour les seniors. En relevant les défis auxquels elle se voit confrontée, la recherche du dialogue avec les communes et une communication d'égal à égal représente un chemin idéal. La visite d'une délégation avec le président du conseil d'administration de La Poste SA, dans notre commune est un signe prometteur. Les responsables de la Poste semblent s'ouvrir aux préoccupations des communes.

Le jaune et le noir se trouvent dans le drapeau de notre commune. Espérons que ces couleurs, lorsqu'elles sont perçues dans le contexte de La Poste SA, qui fait partie des entreprises traditionnelles de la Suisse, seront à nouveau susceptibles d'évoquer chez nous des sentiments positifs.

*Madeleine Deckert,
présidente d'Evilard/Macolin*

La PostCom exige que La Poste consulte les communes voisines avant la fermeture d'un office

La Commission fédérale de la poste (PostCom) critique la fermeture des offices de poste d'Unterseen (BE) et de Hirzel (ZH). La Poste n'a en effet pas consulté les communes voisines, alors que l'ordonnance sur la poste l'oblige à le faire. Les deux communes concernées sont Habkern (BE) et Schönenberg (ZH).

Dans la pratique, l'autorité de surveillance reconnaît le statut de commune concernée à une commune lorsque celle-ci ne dispose pas d'un office de poste et qu'il est prévu de fermer l'office de poste le plus proche.

La Poste doit maintenant revoir sa copie et rédiger un rapport complémentaire sur la consultation des communes concernées qui auront ensuite la possibilité de protester contre sa décision. En attendant, La Poste n'est pas autorisée à fermer les offices d'Unterseen et de Hirzel.

(ats/mjk)