

## **Modification de l'ordonnance sur « La Poste » – Nouveaux critères d'accessibilité**

Madame la conseillère fédérale,

Le Conseil d'État de la République et Canton de Neuchâtel a pris connaissance du projet de modification de l'ordonnance sur « La Poste » et vous remercie de l'avoir associé à cette consultation. Nous tenons aussi à souligner la qualité du travail fourni par les différents partenaires impliqués dans ces modifications et en particulier celle du groupe de travail qui par son rapport du 1<sup>er</sup> mai 2018 a facilité l'analyse des nouveaux critères d'accessibilité.

En préambule, nous profitons ici de souligner l'importance d'un service de qualité permettant de garantir un accès facilité, à la plus grande partie de la population, aux différentes prestations fournies par « La Poste ». Nous comprenons que l'évolution des pratiques et les nouvelles possibilités offertes par les technologies de l'information impliquent une mise à jour permanente des critères d'accessibilité et une adaptation du cadre législatif.

Nous sommes ainsi globalement favorable aux différentes modifications proposées par le Conseil fédéral. En complément, vous trouverez ci-dessous par thèmes le fruit de nos réflexions et nos commentaires qui nuancent certains points.

### **Accessibilité – dimension cantonale (Art. 33, al. 4 & Art. 44, al.1)**

Le passage à une mesure par canton du taux d'accessibilité et le respect d'une limite inchangée à plus de 90% semble être une bonne chose dans un esprit de fédéralisme ou les régions à faibles densités de populations méritent aussi toute notre attention.

Nous soulignons ici le fait que les valeurs pratiquées par « La Poste » selon le rapport du groupe de travail sont toutes comprises entre 94,5% et 98,2 % au niveau fédéral. Nous prions le Conseil fédéral de veiller à ce que ces bonnes valeurs, clairement au-dessus de l'exigence légale, restent appliquées. Une dégradation de ce paramètre aurait indéniablement un effet négatif sur l'image de service à la population de « La Poste ».

La modification du critère de temps pour l'accessibilité aux services de paiement va aussi dans le bon sens, en passant de 30 à 20 minutes.

### **Accessibilité – densité de population (Art. 33, al. 5<sup>bis</sup> & Art. 44, al. 1<sup>ter</sup>)**

Le fait de maintenir un certain nombre de points d'accès et de les lier à la taille des régions urbaines nous paraît aussi une modification opportune. Ceci doit éviter de considérer seuls les critères de distance et de se trouver avec des services saturés par une clientèle trop nombreuse. Le temps de passage dans les offices pourrait aussi être une unité de mesure pertinente comme indicateur pour « La Poste ».

### **Accessibilité – service de paiement en espèces (Art. 44, al.1<sup>bis</sup>)**

De par le fait que les agences postales ne sont pas toujours bien dotées en numéraire, il était important de trouver une solution à cette problématique. Ainsi, la mesure corrective de proposer un service de paiement en espèces au domicile du client dans les régions ne disposant que d'une agence postale nous convient.

### **Coordination cantonale & fermetures (Art. 33, al 8, Art. 44, al. 4 & Art. 34, al. 4)**

L'ajout dans l'ordonnance du processus de consultation des cantons de manière régulière, afin de permettre une coordination des besoins à une échelle cantonale, nous paraît pertinent. Il est néanmoins important que les communes soient aussi informées des démarches

entreprises avec les cantons, afin que la communication entre le canton et ses communes reste transparente. La seule responsabilité ne peut incomber aux cantons quant à la communication vers les communes, nous suggérons que la responsabilité de communiquer reste dans les prérogatives de « La Poste ».

La prescription d'un délai de six mois en cas d'annonce de fermeture et le fait que les cantons soient également associés aux procédures de conciliation en cas de fermeture d'offices ou d'agences sont aussi considérés comme positifs.

**Accessibilité – carte des points d'accès (Art. 44, al. 5)**

L'ajout de cette contrainte dans le cadre législatif nous convient aussi, nous tenons ici à souligner la qualité des services fournis par « La Poste » à travers son application de téléphonie mobile et les différents portails informatiques, qui permettent déjà cette fonction de localisation de ces points d'accès.

En vous réitérant nos remerciements pour nous avoir consulté sur ce dossier, nous vous prions de croire, Madame la conseillère fédérale, à l'expression de notre haute considération.

Neuchâtel, le 29 août 2018

Au nom du Conseil d'État :

*Le président,*  
L. KURTH

*La chancelière,*  
S. DESPLAND