

*Date de dépôt : 22 août 2018*

**Rapport du Conseil d'Etat  
au Grand Conseil sur la pétition pour le maintien d'un véritable  
office postal pour la commune de Bardonnex**

Mesdames et  
Messieurs les députés,

En date du 26 janvier 2018, le Grand Conseil a renvoyé au Conseil d'Etat une pétition dont le libellé est le suivant :

*En soutien aux démarches entreprises par le maire et ses adjoints pour le maintien d'un véritable office postal sur la commune de Bardonnex, nous demandons le maintien de l'office postal de Croix-de-Rozon afin de permettre aux communiens un accès aux services postaux indispensables. De plus, la commune de Bardonnex a de nombreux projets qui vont densifier la population dont celle de Croix-de-Rozon avec plus de 350 nouveaux logements.*

*De même, dans un développement harmonieux et durable, un office postal permet un service de proximité qui renforce les liens sociaux et en accord avec un développement durable et fiable.*

*Les personnes soussignées demandent en conséquence au Grand Conseil genevois de prendre toutes les mesures nécessaires pour **exiger le maintien d'un office postal au sein de la commune de Bardonnex et de faire respecter le mandat de la poste qui est de garantir un service sur l'ensemble du territoire, accessible à tous et de bonne qualité.***

*PAS TOUCHE A NOTRE POSTE, RÉAGISSONS ET MOBILISONS-NOUS !*

*N.B. 4 signatures<sup>1</sup>*

*Groupe de soutien au maintien de la  
poste de Croix-de-Rozon*

*p.a. M. Olivier Baud*

*14, route du Prieur – 1257 Landecy*

## **RÉPONSE DU CONSEIL D'ÉTAT**

Le développement des nouvelles technologies influence les comportements de la clientèle de la Poste et, progressivement, la numérisation se substitue aux processus physiques et exige de nouvelles formes de distribution. Ainsi, la diminution des volumes s'accroît au niveau de l'activité clé, tout particulièrement au guichet : depuis l'année 2000, une baisse des courriers de 63% a été constatée, le trafic des paiements a diminué de 37% et la Poste fait face à une baisse de 42% des envois des colis.

L'enjeu pour la Poste est de garantir la capacité de financement du réseau postal tout en assurant l'accès à ses services par la population. Elle doit adapter son réseau à l'évolution sociétale et technique de son environnement. Afin d'assurer cet objectif, elle envisage d'étendre et de diversifier les points d'accès tout en supprimant un certain nombre d'offices de poste traditionnels. Certains offices supprimés seront remplacés par des agences, soit des points de vente aux prestations moins complètes qu'aujourd'hui, souvent couplés à des activités commerciales privées.

Concrètement, si la Poste a décidé d'augmenter les points d'accès de 3 700 à 4 000, elle envisage de fermer 500 à 600 offices postaux en Suisse sur un total de 1 250. En contrepartie, elle augmente les agences postales de 400 à 500 unités pour atteindre un total de 1 200 à 1 300 agences. Elle envisage également d'étendre les points de service de 200 à 400, tout en maintenant les services à domicile.

Elle s'est engagée à tout mettre en œuvre pour éviter les licenciements lors de la transformation du réseau postal et à rechercher des solutions adaptées avec les collaborateurs concernés. Elle prévoit la mise en place d'une bourse

---

<sup>1</sup> Une pétition identique adressée indistinctement aux autorités communales, cantonales et fédérales a recueilli 1098 signatures.

de l'emploi et de cours de perfectionnement ciblés ainsi qu'un programme de remplacement.

Dans le cadre de ce processus de réaménagement du réseau postal, la Poste a établi un dialogue avec les cantons. Pour celui de Genève, ces discussions lui ont permis d'acquérir une meilleure connaissance de l'évolution démographique, des projets de développement urbain et du tissu économique de la région et d'intégrer ces éléments dans son analyse.

Le 21 juin 2017, la Poste a annoncé pour le canton de Genève qu'elle garantissait au moins jusqu'en 2020 le maintien de 35 offices postaux sur 47, qu'environ 75% des offices seront conservés, que le maintien de 12 offices postaux sera examiné et que la création de 4 à 19 points de service supplémentaires va être étudiée.

Au plan national, elle a fait savoir le 23 juin 2017 que, suite au processus de restructuration, elle était en mesure de maintenir, d'ici à 2020, au moins 765 offices postaux sur 1 250; soit environ 60% des offices.

Suite à cette annonce, la Conférence des Chefs de Département de l'Economie publique de Suisse occidentale (CDEP-SO) a pris acte des derniers engagements pris par la Poste en termes de maintien du réseau. Elle a cependant émis le souhait que celle-ci respecte le processus parlementaire en cours lié à la motion 17.3012 (Législation sur la poste) et demande qu'elle en tienne compte.

La motion 17.3012 vise à améliorer les critères d'accessibilité (révision des critères au niveau régional et non plus national), à appliquer les critères d'accessibilité aux services de paiement (accès à pied ou en transports publics dans les 20 minutes et non 30 minutes) et à assurer la fourniture des prestations universelles de la Poste (possibilité d'envoi des colis encombrants, envoi de masse et service de paiement dans les agences). Cette motion a été acceptée par le Conseil national par 172 voix contre 13 et 4 abstentions le 30 mai 2017.

Le 30 novembre 2017, la motion est adoptée par le Conseil des Etats, avec la modification suivante : le Conseil fédéral est chargé de modifier la législation sur la poste en tenant compte des éléments suivants : « Les critères servant à mesurer l'accessibilité doivent être fixés au niveau régional. Une accessibilité moyenne pour 90 pour cent de la population dans l'ensemble du pays est inadaptée et ne donne aucune indication sur la situation en matière de desserte dans les différentes communes et régions. En outre, les mêmes critères d'accessibilité que pour les services postaux doivent s'appliquer aux services de paiement (accès à pied ou par les transports publics en 20 minutes). Les agences postales doivent être configurées de sorte que toutes les prestations relevant du service universel, à l'exception des transactions en espèces, soient

garanties. Les exploitants des agences doivent être indemnisés pour leurs prestations à hauteur d'un montant couvrant au minimum leurs coûts. L'autorité de régulation surveille le respect de ce critère au moyen d'indices de référence. »

Réunie le 19 mars 2018, la commission des transports et des télécommunications du Conseil national (CTT-N) a procédé à l'examen préalable de la motion, adoptée par le Conseil national le 30 mai 2017 et modifiée par le Conseil des Etats le 30 novembre 2017. La motion modifiée charge le Conseil fédéral de faire en sorte que les critères servant à mesurer l'accessibilité soient fixés au niveau régional, que les services de paiement soient soumis aux mêmes critères d'accessibilité que les services postaux et que les agences postales soient configurées de sorte que toutes les prestations relevant du service universel, à l'exception des versements en espèces, soient garanties.

Le 7 juin 2018, le Conseil national a adhéré au texte modifié de la motion 17.3012.

Parallèlement au traitement de la motion 17.3012, en août 2017, la conseillère fédérale responsable du département fédéral de l'environnement, des transports, de l'énergie et de la communication (DETEC) a mis en place un groupe de travail chargé de mener une réflexion dans le but de trouver des solutions relatives à la réorganisation du réseau postal. Placé sous la direction de l'Office fédéral de la communication (OFCOM), ce groupe était composé de représentants du Groupement suisse pour les régions de montagne, de l'Union suisse des arts et métiers, de l'Association des communes suisses, de la Poste suisse, de l'Union des villes suisses et de la Conférence des Chefs de Département cantonaux de l'Economie Publique (CDEP).

Sur la base du rapport du groupe de travail, le DETEC a mis en consultation un projet de modification de l'ordonnance sur la poste (OPO – RS 783.01) qui repose en grande partie sur les recommandations du groupe de travail et reprend les différentes exigences de la motion 17.3012.

La modification de l'ordonnance vise à améliorer l'accessibilité du service postal universel et des services de paiements en appliquant les critères définis au niveau national à l'échelle régionale, en harmonisant favorablement les critères pour les services postaux et les services de paiement et en prenant en considération la densité de la population et la structure économique pour les régions urbaines. A l'avenir, 90% de la population résidente permanente devra pouvoir accéder en 20 minutes, à pied ou en transports publics, à un office de poste ou à une agence, ainsi qu'à des services de paiement en espèces.

Ainsi, pour le trafic des paiements, le délai est raccourci de 30 à 20 minutes. Dans les régions où les paiements en espèces à un emplacement physique (p. ex. office postal) ne sont pas possibles dans le temps d'accès prescrit, la Poste doit offrir ce service à domicile.

De plus, les prestations délivrées par les agences seront améliorées. La Poste doit prendre les mesures appropriées pour rendre la solution des agences plus attrayante. Elle doit notamment renforcer l'information à la clientèle et la formation des employés des agences.

En outre, la modification aspire à renforcer la communication entre les cantons et la Poste. L'ordonnance invite la Poste et les cantons à mener un dialogue régulier sur la planification et la coordination du réseau d'offices de poste ou d'agences postales. Enfin, les modifications de l'ordonnance aspirent à augmenter la qualité des agences notamment en améliorant l'information à la clientèle et en complétant la formation de leurs employés.

### **Position du Conseil d'Etat par rapport aux fermetures d'office**

Légalement, le canton ne se positionne pas sur la fermeture ou la transformation d'un office. Conformément à l'article 34 de l'ordonnance sur la poste (OPO), la Poste consulte les autorités des communes concernées avant de fermer ou de transférer un office de poste. Elle doit s'efforcer de parvenir à un accord avec la commune et est tenue d'informer le service cantonal compétent du début des entretiens et de leur résultat. Si aucun accord n'est trouvé, les autorités des communes concernées peuvent alors saisir la Commission fédérale de la poste (PostCom).

Nonobstant les obligations légales de la Poste, le dialogue entamé avec le canton se doit d'être poursuivi et renforcé tant les enjeux socio-économiques des réformes en cours s'avèrent cruciaux pour la région. Ces rencontres ont permis une amélioration du nombre d'offices garantis jusqu'en 2020, sans pour autant éviter une réduction du réseau.

Lors des différents échanges entre le canton et la Poste, le Conseil d'Etat a constamment rappelé son attachement à un service public de qualité basé sur les principes d'universalité et d'accessibilité. En outre, il a souligné le fait qu'un service postal efficace est une condition-cadre majeure pour l'attractivité du canton, non seulement pour la population mais aussi pour les petites et moyennes entreprises (PME). Il a également relevé le rôle social des offices postaux.

En outre, le Conseil d'Etat a rappelé à la Poste que le canton ne cautionnerait aucune fermeture d'un office postal qui n'ait été au préalable acceptée par la commune.

Dans le but de renforcer la position du canton de Genève dans les discussions avec la Poste, le Conseil d'Etat a porté le sujet du réaménagement du réseau postal à l'ordre du jour de la CDEP-SO. Celle-ci a auditionné les représentants de la Poste, et, lors de cet échange, les cantons de Suisse occidentale ont fait valoir que leur priorité était de maintenir le niveau actuel de qualité du service public fourni par la Poste à ses clients. Les préoccupations liées à l'accessibilité des prestations postales ont également été relevées.

La CDEP-SO a souligné son inquiétude par rapport aux emplois et la nécessité d'accompagner les personnes touchées par les restructurations. En outre, elle a rendu attentif les représentants de la Poste à la nécessité d'assurer des conditions de travail équitables en cas de transformation de l'office postal en agence. Les cantons membres de la CDEP-SO ont également relevé qu'ils trouvaient une réponse appropriée à leurs préoccupations dans la motion 17.3012 des Chambres fédérales.

La CDEP-SO a également enjoint la Poste à consolider son réseau au-delà de 2020 et à développer de nouvelles prestations. Elle déplore l'absence de vision stratégique présentant le futur modèle d'affaires des services postaux et de paiements. Le contexte de profonde mutation constitue une opportunité à saisir pour pérenniser le réseau en développant de nouvelles prestations.

Dans le cadre de la CDEP, le canton de Genève a soutenu les travaux du groupe de travail mis en place par la conseillère fédérale responsable du DETEC en août 2017. Ce projet est en phase de consultation jusqu'au 31 août 2018.

Au bénéfice de ces explications, le Conseil d'Etat vous invite, Mesdames et Messieurs les Députés, à prendre acte du présent rapport.

#### AU NOM DU CONSEIL D'ÉTAT

La chancelière :  
Michèle RIGHETTI

Le président :  
Pierre MAUDET