

Proposition présentée par les députés :

M^{mes} et MM. Delphine Bachmann, Xavier Magnin, Jean-Luc Forni, Jacques Blondin, Jean-Charles Lathion, Souheil Sayegh, Bertrand Buchs, Claude Bocquet, Jean-Marc Guinchard, Sébastien Desfayes, Patricia Bidaux

Date de dépôt : 20 juin 2022

Proposition de motion

pour un service public plus proche de la population à travers les structures postales existantes sur le canton de Genève

Le GRAND CONSEIL de la République et canton de Genève considérant :

- l’art. 92 de la Constitution fédérale, du 18 avril 1999 ;
- l’art. 17 de la loi fédérale sur la poste (LPO), du 17 décembre 2010 ;
- la baisse constante de fréquentation constatée dans les offices de poste au cours de ces dernières années ;
- le développement par la Poste de nouveaux réseaux, tels que les filiales en partenariat, les points d’accès automatiques, les points de service pour les clients commerciaux et le service à domicile ;
- la fermeture à Genève de 21 postes en l’espace d’une dizaine d’années ;
- l’attachement local fort des communes et de leur population à des structures postales physiques qui permettent un contact humain direct ;
- l’opportunité pour l’entreprise de réfléchir à de nouvelles prestations autres que le service universel actuellement assuré par la fourniture de services postaux et de paiements ;
- la possibilité d’une collaboration entre l’Etat de Genève et la Poste,

invite le Conseil d'Etat

à réfléchir à un partenariat avec la Poste dans l'objectif de définir des prestations administratives à partager et/ou à déléguer, en vue d'un service public plus proche des habitants et du maintien des structures postales existantes.

EXPOSÉ DES MOTIFS

Mesdames et
Messieurs les député-e-s,

En matière de services postaux et de télécommunications, l'article 92 de la Constitution fédérale dispose qu'ils « relèvent de la compétence de la Confédération » (al. 1) et que cette dernière « veille à ce qu'un service universel suffisant [...] soit assuré à des prix raisonnables dans toutes les régions du pays » (al. 2).

En outre, l'article 17 de la loi fédérale sur la poste (LPO) dispose, en ce qui concerne ses droits et obligations, que la Poste « organise son entreprise en tenant compte des attentes des cantons » (al. 4).

Autrement dit, rien dans la Constitution ni dans la loi n'empêche aujourd'hui le géant jaune de réfléchir à de nouvelles prestations autres que le service universel actuellement assuré par la fourniture de services postaux et de paiements, tels que définis à l'art. 2 de la LPO.

Bref état des lieux en Suisse et à Genève

La Poste s'est actuellement engagée dans la création de nouveaux réseaux avec le développement de filiales en partenariat – commerces, boulangeries, mairies, pharmacies, etc. – en plus de points d'accès automatiques, de points de service pour les clients commerciaux et du service à domicile¹.

Cette réforme, initiée il y a quelques années déjà, fait suite à la baisse constante de fréquentation constatée par l'entreprise dans ses offices, dont le nombre sur le territoire suisse devrait passer de 1320 à 800 d'ici à 2023.

A la fin du processus, la plupart des offices de poste disparus auront donc fait place à des partenariats dans les secteurs précédemment cités ainsi que dans de nouveaux secteurs actuellement en discussion, tels que la banque, l'assurance, l'assurance-maladie, la santé et l'administration, ceci afin de développer des services et prestations supplémentaires.

A Genève plus particulièrement, ce sont 21 postes en site qui ont été fermées depuis 2012, le plus souvent malgré la vive opposition de la commune concernée et de sa population².

¹ <https://cutt.ly/BJuhnYq>.

² <https://cutt.ly/HJuhTKJ>.

Sur les 21 sites en question : 16 sont devenus une filiale en partenariat ; deux, un service à domicile ; un, un point clientèle commerciale ; tandis que les deux derniers n'ont pas connu de remplacement.

Malgré une certaine satisfaction, cette série de fermetures continue d'interroger la population et les autorités communales quant aux dessertes, accessibilité, structures, horaires, points de retrait d'argent, etc.

Ces interrogations démontrent combien les communes, notamment les plus petites et les moins densifiées, ont un attachement local fort à des structures physiques qui permettent un contact humain direct.

Collaboration entre l'Etat et la Poste

Si la fermeture des postes en site s'explique par de nouvelles habitudes de consommation – une diminution de la fréquentation et donc des opérations –, à l'inverse, nous pourrions sauvegarder lesdites postes en y multipliant et diversifiant les prestations à la clientèle.

La stratégie en vue de nouveaux partenariats initiée par la Poste pourrait concerner la prise en charge par les structures postales existantes de prestations administratives partagées, voire déléguées, par l'Etat, ceci afin de renforcer l'accès des contribuables à des services publics, qui seraient plus proches de leur domicile et qui déchargeraient une partie de l'administration cantonale, sans lui enlever pour autant ses missions ni ses prérogatives.

Parmi les prestations possibles que la Poste pourrait fournir en collaboration avec les autorités cantonales de Genève, nous pourrions imaginer celles liées au guichet numérique, au service des automobiles, au changement d'adresse, au certificat d'état civil ou au registre du commerce.

C'est pourquoi le PDC dépose la présente proposition de motion, invitant le Conseil d'Etat à réfléchir à un partenariat avec la Poste, auprès de qui il définirait des prestations administratives à partager, voire à déléguer, en vue d'un service public de proximité plus proche des communiers et maintenant les structures postales existantes.

L'exemple français : « France services »

Un exemple qui peut nous inspirer dans ce domaine est l'action déployée par la femme politique centriste Jacqueline Gourault, ministre française de la Cohésion des territoires et des Relations avec les collectivités territoriales entre 2018 et 2022.

Celle-ci a travaillé à rapprocher le service public des usagers avec le projet « France services », répondant par la même occasion à l'une des

revendications du mouvement des « Gilets jaunes » concernant la désertification des services publics dans les zones rurales et les quartiers dits prioritaires.

Depuis sa mise en place, le projet « France services³ » ambitionne de renforcer la présence des services publics de proximité sur le territoire français avec l'ouverture de 2055 guichets uniques de proximité à moins de 30 minutes du domicile de chaque contribuable. Il vise ainsi à accueillir, informer et accompagner dans les démarches administratives quotidiennes – en matière de santé, famille, retraite, droit, logement, impôt, recherche d'emploi, accompagnement au numérique –, à mettre à disposition des outils informatiques de même qu'à aider à l'utilisation des services numériques.

Même si le projet français compte sur des agents spécifiquement formés, ce qui pourrait ne pas être le cas dans le cadre d'une collaboration entre l'Etat de Genève et la Poste sur le territoire cantonal – selon les objectifs fixés et la délégation des tâches arrêtée –, l'extrait suivant donne une idée précise de ce que pourrait être une partie de ce partage, voire de cette délégation, des prestations administratives :

France services : pour quelles démarches ?

Les agents France services sont formés pour apporter des réponses adaptées à chaque situation individuelle. Ils délivrent une offre diversifiée de prestations dans le champ des services cités-dessus :

- *une information de premier niveau (réponses aux questions, accompagnement des démarches administratives du quotidien comme la déclaration de revenus, la gestion du prélèvement à la source, le renouvellement des papiers d'identité, du permis de conduire et de la carte grise...)*
- *un accompagnement au numérique pour en favoriser l'apprentissage et en développer les usages (création d'une adresse e-mail, impression ou scan de pièces nécessaires à la constitution de dossiers administratifs...)*
- *une aide aux démarches en ligne (navigation sur les sites des opérateurs, simulation d'allocations, demande de documents en ligne...)*
- *des prestations de conseils pour la résolution des cas complexes en s'appuyant sur un correspondant au sein des réseaux partenaires.*

Exemples d'accompagnements proposés :

- *je déclare mes revenus*
- *j'établis mon permis de conduire ou ma carte d'identité*

³ <https://cutt.ly/PJuhD8P>.

- *je demande une aide (allocation logement, RSA)*
- *je cherche un emploi*
- *je cherche à rembourser mes soins*
- *je prépare ma retraite*
- *je fais face à un litige ou un conflit*
- *j'attends un enfant.*

Conclusion

Si l'on reconnaît au service postal de la Confédération un rôle de service public, il nous apparaît nécessaire que cedit service adopte une nouvelle stratégie induisant le développement de nouvelles prestations à la population, parmi lesquelles des prestations administratives en collaboration avec l'Etat de Genève.

La présente proposition de motion fait confiance au Conseil d'Etat afin qu'il définisse lui-même en concertation avec le géant jaune les tâches, dont le partage ou la délégation fait sens sans générer de désavantages pour les deux parties, tant au niveau de la logistique que du personnel.

Ce nouveau partenariat permettrait non seulement de garantir un service public de proximité sur l'ensemble du territoire genevois mais encore de décharger une partie de l'administration cantonale à travers une série de tâches décentralisées réalisées en collaboration avec les structures postales existantes. Il contribuerait ainsi au maintien du lien direct avec la population et ferait des filières postales un médiateur pérenne entre démarches numériques et physiques avec des conseils personnalisés et une présence active auprès d'une clientèle en difficulté ou en décrochage numérique.

Pour toutes ces raisons, nous vous remercions, Mesdames et Messieurs les député-e-s, de réserver un accueil favorable à la présente proposition de motion.