



Réponse du Conseil d'Etat à un instrument parlementaire

Question 2024-GC-137

Nouvelle fermeture des offices postaux : la grogne générale !

Auteurs :	Bonny David / Emonet Gaétan
Nombre de cosignataires :	0
Dépôt :	29.05.2024
Développement :	---
Transmission au Conseil d'Etat :	31.05.2024
Réponse du Conseil d'Etat :	17.09.2024

I. Question

Ce mercredi 29 mai, La Poste Suisse a annoncé avec stupéfaction et incompréhension la fermeture de 170 filiales en Suisse. De plus, les 600 offices restants seront des centres de services dans le cadre de partenariats conclus avec différentes banques, caisse-maladie, assurances et autorités.

Cette situation engendre une grogne générale auprès de la clientèle des offices de poste. En effet, pour expliquer les fermetures, la Poste Suisse annonce une baisse continue de la fréquentation des bureaux de poste par la clientèle. Par exemple, cette baisse n'était pas constatée à Prez-vers-Noréaz, office postal défendu à l'époque par le Conseiller aux Etats Christian Levrat, mais a tout de même été fermé alors qu'il donnait pleinement satisfaction à la population et qu'il était facile d'accès (axe de fort transit avec places de parc gratuites). Les chiffres de fréquentation de cet office postal transmis par La Poste Suisse à la commune étaient confidentiels... démontrant par là-même occasion une transparence particulière pour cette entreprise. Les fermetures semblent plutôt être un choix stratégique de démantèlement plutôt qu'une baisse continue de la fréquentation. Il n'y a qu'à se rendre au dernier office postal de Sarine-Ouest, mal situé d'ailleurs, dans un centre commercial, à Avry-Centre, pour s'en rendre compte. Au moins une situation similaire pourrait être mentionnée dans chaque district du Canton de Fribourg.

Nos questions au Conseil d'Etat sont les suivantes :

1. Quelles sont les filiales postales concernées par une fermeture dans le canton de Fribourg ?
2. Est-il aussi prévu de diminuer le nombre de boîtes postales à disposition en libre-service dans le canton de Fribourg ?
3. Le Conseil d'Etat a-t-il été avisé des fermetures de ces filiales ? Si oui, de quelle manière et à quelle date ?
4. Le Conseil d'Etat a-t-il vivement réagi pour protester et empêcher les fermetures de ces offices ?
5. La diminution des offices postaux est tout de même importante. Où sera « recasé » tout le personnel concerné par ces fermetures ?

6. Comment le Conseil d'Etat envisage-t-il aider les personnes âgées ou les personnes à mobilité réduite pour se déplacer dans les derniers offices postaux subsistants dans le canton ? Le service à domicile n'est pas toujours possible pour la clientèle et il faut se déplacer.
7. Les clients devront réaliser encore plus de kilomètres en transport pour trouver un office postal ouvert offrant certaines prestations et cela saturera davantage le réseau routier. Comment le canton perçoit-il cette augmentation de trafic ? Le déplacement en transports publics n'est malheureusement pas toujours possible.

II. Réponse du Conseil d'Etat

A titre préliminaire, le Conseil d'Etat rappelle qu'il partage l'inquiétude des députés Bonny et Emonet. La Poste a en effet une obligation constitutionnelle de proposer toutes les prestations relevant du service universel (réception, transport et distribution de lettres jusqu'à 1 kilo et de colis jusqu'à 20 kilos en Suisse et à l'étranger, ainsi que de journaux et périodiques en abonnement). Elle doit garantir, selon l'ordonnance sur la poste (OPO, RS 781.01), que 90 % de la population résidante permanente d'un canton puisse atteindre un office de poste ou une agence postale en 20 minutes à pied ou par les transports publics, délai porté à 30 minutes si un service à domicile est proposé.

La Poste informe systématiquement le canton des résultats des dialogues entamés avec les communes lors de transformation d'offices de poste ou d'agences postales. En l'absence de solution à l'amiable, les communes concernées peuvent saisir la Commission fédérale de la poste (PostCom), laquelle émet après examen une recommandation à l'attention de la Poste. Dans les quelques cas survenus au cours des dernières années dans le canton, l'autorité cantonale (représentée par la DEEF) a à chaque fois saisi la possibilité qui lui a été donnée de se prononcer, conformément à l'art. 34 al. 2 OPO, recommandant le maintien des offices en question, comme il l'a fait pour la commune de Prez. Ces recommandations n'ont toutefois pas été suivies dans le cadre de la procédure de conciliation menée par la PostCom.

D'une manière générale, le nombre de cas portés devant la commission a fortement diminué depuis 2020, comme l'indique le dernier rapport annuel de la PostCom, ce recul étant lié à la stratégie de la Poste de stabiliser le réseau d'offices à environ 800 filiales exploitées en propre pour la période 2021-2024¹. Il est donc à prévoir, au vu de la stratégie annoncée fin mai, que de nouvelles procédures soient entamées, auquel cas le canton saisira alors à nouveau l'occasion de se prononcer dès lors qu'elles concerneraient des communes fribourgeoises.

Ce même rapport indique en effet que, si la Poste répond aux prescriptions d'accessibilité, la valeur d'accessibilité pour le canton de Fribourg se situait en 2023 à 92.92 %, soit en recul par rapport à 2022 où elle se situait à 92.97 %, et figurait comme la plus basse de Suisse (dont la moyenne est de 96.68 %). Le canton attend donc de la Poste que le développement prévu des points d'accès permette d'améliorer cette valeur d'accessibilité.

Le Conseil d'Etat est toutefois conscient du fait que la Poste doit s'adapter aux évolutions de la société qui génèrent inexorablement un recul des activités ordinaires aux guichets et du volume du courrier et des colis. D'une manière générale, le chiffre d'affaires de l'ensemble du marché postal est en recul, celui du service universel assuré par la Poste ayant reculé de 4.5 % entre 2022 et 2023. Le trafic des paiements au guichet en particulier a nettement fléchi, soit plus de 50 %, au cours de

¹ [012-POC-2401_JB2023_210x297_FR_RZ.pdf \(admin.ch\)](#)

ces cinq dernières années. Selon les informations transmises par la Poste, il est passé, pour l'ensemble de la Suisse, le nombre de versements est passé de 259 millions de francs en 2000, à 128 millions en 2019 pour atteindre 65 millions en 2023. Les opérations de clientèle dans les offices de poste en exploitation propre ont reculé quant à elles de 49 % entre 2010 et 2023. Le nombre de lettres déposées dans les filiales postales connaît la même tendance à la baisse, à savoir 215 millions en 2016, 188 millions en 2019 et 117 millions en 2023.

Face à cette évolution inquiétante, le Conseil fédéral a institué, en mars 2021, la commission d'experts sur le service postal universel, avec comme mandat d'élaborer des bases pour les discussions politiques sur l'avenir du service universel à l'horizon 2030. Rendu public en février 2022, le rapport final de la commission évoque notamment, en lien avec l'accessibilité, la nécessité d'accroître la marge de manœuvre de la Poste pour recourir davantage à des formes d'accès innovantes. Le 22 juin 2023, le Conseil fédéral a chargé le Département fédéral de l'environnement, des transports, de l'énergie et de la communication (DETEC) d'examiner, en concertation avec le Département fédéral des finances (DFF), les modifications du service universel en matière de services postaux et de trafics des paiements, et de clarifier le besoin d'un service universel numérique. Le DETEC a publié en juin 2024 son rapport², à la suite duquel le Conseil fédéral a décidé de lancer une révision de l'ordonnance sur la poste, afin d'offrir à la Poste davantage de flexibilité dans la distribution et une focalisation accrue sur les offres numériques. Ce point sera traité dans le cadre de la Conférence des chefs des départements cantonaux de l'économie publique (CDEP). En outre, plusieurs instruments parlementaires ont récemment été déposés au niveau fédéral en lien avec l'évolution du service universel. En particulier, le Conseil national a adopté le 10 septembre dernier, par 113 voix contre 60 et 18 abstentions, la motion 24.3816 *Clarifier le mandat de service universel et le domaine d'activité de la poste avant toute nouvelle restructuration ou tout nouveau démantèlement*. Cette motion, déposée par la Commission des transports et des télécommunications du Conseil national, demande notamment que le Conseil fédéral s'assure qu'aucune fermeture de bureau de poste n'ait lieu tant que la révision de la loi sur la poste n'est pas achevée.³

Ces évolutions ont également été thématiques dans le cadre du dialogue mené chaque année avec le canton sur la planification et la coordination du réseau postal sur le territoire cantonal, conformément à l'art. 33 al. 8 OPO. La dernière rencontre a eu lieu le 6 octobre 2023, au cours de laquelle le canton a été informé de l'intention de la Poste d'étendre son réseau à des partenaires ainsi que de sa volonté d'adapter le réseau de points d'accès à l'évolution des besoins de la population, notamment en matière d'outils numériques. Elle a réitéré son intention de miser sur un réseau stable pour la période stratégique actuelle (2021-24) et sa volonté d'être présente pour les personnes qui cherchent un contact et un service physique. Dans l'ensemble, la Poste aspire à un mélange équilibré de points d'accès : des filiales en exploitation propre, des filiales en partenariat, modèle désormais éprouvé, ainsi que d'autres points d'accès (My Post 24, My Post Service, points clientèle commerciale).

² [Rapport sur l'organisation future du service universel en matière de services postaux et de trafics des paiements](#), 12.06.2024

³ Voir [24.3816 Clarifier le mandat de service universel et le domaine d'activité de la poste avant toute nouvelle restructuration ou tout nouveau démantèlement](#) (parlament.ch). Voir également [24.3541 La Poste. Fermeture d'un office sur cinq, qu'en pense son actionnaire ?](#) (parlament.ch).

Le canton n'a toutefois été formellement informé que le jour même du 29 mai 2024 par courrier par la direction générale de Réseau Postal de la stratégie prévue pour 2025 à 2028. Cette stratégie et la procédure prévue pour sa mise en œuvre ont été présentées en août au comité de la CDEP, au sein duquel siège le Directeur de la DEEF. La Poste a ainsi réitéré sa volonté d'investir pour la modernisation de son réseau de filiales, avec le développement de nouveaux formats tel que le conseil à distance, et le renforcement des compétences du personnel. Le développement du réseau de filiales envisagé dans le canton sera quant à lui présenté lors de la prochaine rencontre annuelle, agendée au 13 décembre 2024. D'ici-là, la DEEF se tient à disposition des communes pour recueillir les éventuelles questions et doléances liées à l'annonce du 29 mai dernier et s'engage à informer l'Association des communes fribourgeoises du résultat de ce dialogue.

Dans l'intervalle, suite à l'annonce du 29 mai dernier, la DEEF a pris contact avec la Poste afin de savoir si certaines intentions pouvaient être précisées. Partant, le Conseil d'Etat répond de la manière suivante aux questions soulevées par les députés Bonny et Emonet.

1. Quelles sont les filiales postales concernées par une fermeture dans le canton de Fribourg ?

La Poste a défini des critères qui lui servent de base pour mener des discussions avec les communes. En particulier, l'accessibilité et l'équilibre national doivent demeurer garantis. Dans chaque cas, elle s'engage à trouver une solution optimale pour la clientèle ainsi que pour son personnel. La Poste a commencé à s'entretenir avec les différentes communes dès le mois de juillet. Depuis, la DEEF a été informée que des entretiens avec les autorités locales fribourgeoises au sujet de cinq offices de poste avaient débuté. La Poste ne peut pas encore estimer quand elle sera en mesure de communiquer les résultats de ces discussions à la population mais s'engage à l'informer le plus rapidement possible.

2. Est-il aussi prévu de diminuer le nombre de boîtes postales à disposition en libre-service dans le canton de Fribourg ?

Si par « boîtes postales » il est entendu les cases postales, la Poste entend en effet réorganiser ses installations de cases postales en raison d'une demande en forte diminution notamment en lien avec l'évolution de la communication numérique. La Poste exploite aujourd'hui dans tout le pays environ 1600 installations de cases postales, ce qui représente près de 233 000 cases postales à disposition des clients. Plus de 153 000 cases postales sont inutilisées faute de demande, ce qui signifie que seuls 34 % d'entre elles sont utilisées par la clientèle. De plus, il est important de préciser que cette prestation, à savoir la mise à disposition de cases postales, ne fait pas partie du service universel.

Par contre, si par « boîtes postales » il est entendu des automates à colis accessibles en libre-service, leur nombre est lui en constante augmentation. La Poste recherche, là où le nombre d'utilisateurs est suffisant, des emplacements pour répondre à la demande des clients. Le dernier automate à colis MyPost24 a été installé fin mai 2024 à Cugy on en compte à ce jour 17 dans le canton de Fribourg.

3. Le Conseil d'Etat a-t-il été avisé des fermetures de ces filiales ? Si oui, de quelle manière et à quelle date ?

Comme indiqué ci-dessus, le canton, par l'intermédiaire de la DEEF, n'a été formellement informé que le 29 mai 2024, soit en même temps que la population.

4. *Le Conseil d'Etat a-t-il vivement réagi pour protester et empêcher les fermetures de ces offices ?*

Il est souhaitable qu'une solution à l'amiable puisse être trouvée avec les communes qui seraient concernées. Dans le cas contraire et comme elle l'a fait jusqu'à présent, l'autorité cantonale saisira l'occasion d'émettre une recommandation dès lors qu'une commune déciderait de saisir la PostCom.

5. *La diminution des offices postaux est tout de même importante. Où sera « recasé » tout le personnel concerné par ces fermetures ?*

La dernière rencontre annuelle avec la Poste a montré que les effectifs des collaborateurs de la Poste dans le canton étaient déjà légèrement en baisse. Le groupe occupait 964 personnes en équivalent plein temps en 2022, contre 936 en 2023, dont 213, respectivement 209 pour le RéseauPostal. Depuis janvier 2024 toutefois, le Contact Center de Tivoli accueille 36 collaborateurs supplémentaires, du fait du déplacement du centre d'information international de la Poste du canton de Berne vers Fribourg.

La Poste s'engage à procéder aux éventuels changements de manière prudente et responsable. Dans les faits, elle continuera à embaucher de nouvelles personnes, à développer et former le personnel existant. Au final, une réduction des filiales en exploitation propre entraînera certes une réduction du nombre de postes de travail. Par contre, à court et moyen terme, La Poste doit faire face à une augmentation des besoins de recrutement, y compris dans le réseau des filiales postales, du fait des départs à la retraite imminents et des fluctuations naturelles. Il faut savoir que la Poste procédera étape par étape et que les transformations de filiales s'étendront sur toute la durée de la période stratégique, soit jusqu'à fin 2028. Une information préalable a déjà été adressée aux représentantes et représentants syndicaux.

6. *Comment le Conseil d'Etat envisage-t-il aider les personnes âgées ou les personnes à mobilité réduite pour se déplacer dans les derniers offices postaux subsistants dans le canton ? Le service à domicile n'est pas toujours possible pour la clientèle et il faut se déplacer.*

L'Etat de Fribourg accorde à PassePartout une subvention financière qui couvre jusqu'à 50 % des coûts d'acquisition des véhicules de cette fondation mise sur pied en 1985 par Pro Senectute et Pro Infirmis. Elle assure le transport des personnes domiciliées dans le canton qui se déplacent en chaise roulante ou ont un handicap durable ou momentané et se trouvent dans l'incapacité d'emprunter les transports publics. Ce service permet à toute personne à mobilité réduite de se rendre notamment à un office postal.

7. *Les clients devront réaliser encore plus de kilomètres en transport pour trouver un office postal ouvert offrant certaines prestations et cela saturera davantage le réseau routier. Comment le canton perçoit-il cette augmentation de trafic ? Le déplacement en transports publics n'est malheureusement pas toujours possible.*

Pour le Conseil d'Etat, la fermeture de certains offices postaux, qu'il regrette, ne devrait pas entraîner une augmentation significative du trafic. En effet, étant donné la baisse progressive de leur fréquentation, elle sera sans doute marginale en comparaison avec les charges de trafic du réseau routier cantonal. Par ailleurs, des clients vont très certainement combiner le déplacement pour s'y rendre avec un autre motif de déplacement ou utiliser des services permettant une réception flexible des envois, par exemple se faire livrer un colis à proximité de son emploi.