

La poste, service public : mon œil !

Nous sommes nombreux à avoir été très déçus par l'évolution prise par la Poste ces dernières années. Pourtant, que n'y avait-t-il pas de plus symbolique que le souvenir d'un vrai service public comme la Poste. Lieu de distribution de nouvelles dans les temps, d'échanges au quotidien, moments de partage de la pluie et du beau temps avec l'aimable postière ou postier toujours souriant. Aujourd'hui, tout a changé.

Depuis sa prise de fonction en 2012, sa Directrice, Mme Suzanne RUOFF, a multiplié les initiatives qui ont profondément transformé cette institution, chère au peuple suisse.

« C'est à se demander si la Poste ne devrait pas bientôt faire appel à des robots »

La Poste est devenue une société anonyme, de droit public 100% en main de la Confédération. La Poste a un mandat de service universel, décrit par l'ordonnance sur la poste qui contient des directives relatives aux services à fournir. Sur son site internet, celle-ci précise que : « La qualité des prestations constitue une priorité pour la Poste qui dépasse régulièrement les objectifs fixés par les directives strictes de la Confédération ». C'est noté !

Dans le magazine « Bon à savoir », n°10, d'octobre 2017, il était question de l'évolution des prix des produits et services de consommation courante depuis 20 ans. On constate que les services postaux font payer leurs prestations 32% plus cher qu'en 1996. Cette hausse est nettement plus élevée que l'inflation mesurée à 10%. Alors !

Certains diront que cette hausse est logique, car, avant, on ne payait pas le juste prix pour les prestations fournies. A décharge, chacun notera que les prestations ont diminué, par la suppression d'offices postaux, par une

tournée journalière au lieu de deux, par le non service à l'étage d'immeubles, ou encore par un accroissement du prix du timbre. En même temps, le salaire de Mme la Directrice a pris l'ascenseur, au point de choquer la population quand il a atteint le million annuel !

Comme simple usager de la Poste, j'ai été récemment remis à ma place par une lettre pour attitude irrespectueuse envers un collaborateur de la Poste. Depuis deux ans maintenant, les postiers ont ordre de ne plus monter dans les étages pour remettre, si nécessaire, la missive ou le colis en main propre. Ceux de la vieille génération le font parfois par gentillesse, la nouvelle pas ! Il faut dire que la Poste impose une application stricte des directives et processus à leurs collaborateurs, sous peine de sanctions. Alors, on est en droit de se demander si le règlement mis en place par la Poste est bien en phase avec la qualité de service prônée. Pour le service à l'étage, la Poste l'autorise aux handicapés ou aux invalides. Or, la définition de service public selon la Confédération est « une desserte de base de qualité, comprenant des biens et des prestations d'infrastructure, accessibles à toutes les catégories de la population ». Que dire alors des femmes enceintes et des personnes âgées seules chez elles ? Comme le dit la poste dans sa missive : « Nous pouvons vous offrir une prestation payante pour distribution spéciale à l'étage ». Merci !

Au nom de la rentabilité aveugle, même le service public perd ses fondamentaux : le respect de la relation humaine. A leur décharge, les jeunes postiers sont formés à la tâche et au rendement. Ils n'ont pas le choix, que faire face chaque jour à des clients mécontents. C'est à se demander si la Poste ne devrait pas bientôt faire appel à des robots et, dès à présent, faire usage de drones pour délivrer les colis. Le résultat serait le même et la déshumanisation se poursuivra sans que la moindre autorité de surveillance ne semble y voir à redire !

Lausanne, le 8 octobre 2017/ Éric DAVALLE