



Joindre par téléphone un office de poste

Question – 20 mars 2014

Conformément aux objectifs stratégiques 2013-2016 assignés par le Conseil fédéral à la Poste Suisse, celle-ci est tenue d'assurer un «service universel de qualité». Or, on peut constater que le service d'information à la population et d'accessibilité n'est pas optimal sous tous les points.

Il n'est par exemple plus possible de joindre son office de poste par téléphone. En recherchant un bureau de poste dans l'annuaire, on ne pourra contacter qu'une centrale téléphonique n'acceptant pas de nous transférer vers l'office en question et ne pouvant donc pas forcément apporter un service d'information efficace et rapide. Le service nous renverra généralement vers une solution via internet.

Cela pose d'évidents problèmes, notamment pour certaines catégories de la population, par exemple des personnes plus âgées, n'ayant pas forcément l'habitude d'utiliser internet. Le Conseil fédéral n'estime-t-il pas que cette situation pose problème et n'assure pas un service public optimal ?