



Poste : la digitalisation sans exclure certains citoyens ni supprimer d'emplois ?

Interpellation – 17 juin 2015

La tendance à la digitalisation n'est pas l'apanage de la Poste. Elle demeure cependant dangereusement palpable dans la vision de la Poste : E-Post-Office, SMS-Briefmarke, PostcardCreator, SuisseID, pick@home, E-Finance, etc. Certes, les us et coutumes des usagers évoluent et la Poste doit s'y adapter. Cependant, cette digitalisation croissante exclut les citoyens « hors-technologie », comme les personnes âgées. Un service devant être universel se doit de concerner le 100% des citoyens, et non le 70 ou le 80%.

Dans le journal *La Poste*, cette volonté de digitalisation est clairement évoquée sous l'expression « relier les mondes physiques et numériques ». Si le développement de tels moyens peut sembler nécessaire, il ne doit pas se faire aux dépens des services physiques. Enfin, cette tendance à remplacer les actions humaines risque de menacer purement et simplement les emplois. La digitalisation a un coût social.

Je prie donc le Conseil fédéral de répondre aux questions suivantes :

1. Le Conseil fédéral a-t-il connaissance de la stratégie à long terme de la Poste en matière de digitalisation ?
2. Le Conseil fédéral est-il conscient que cette tendance à la digitalisation exclut certains citoyens et que le service n'est ainsi plus universel ?
3. Le Conseil fédéral reconnaît-il le coût social de la digitalisation en matière, notamment, d'emplois et de conditions de travail ?
4. Des moyens sont-ils pensés pour prévenir ce coût ?