

Mélange des genres

Des gares transformées en centres commerciaux. Des offices postaux devenus magasins. Des sites internet servant de plates-formes publicitaires pour la promotion de tiers. Le service public prend des allures de business privé.

Certes, les anciennes régies rendent toujours les services de base attendus d'elles: les CFF transportent voyageurs et marchandises par le rail, La Poste distribue les lettres et autres objets de correspondance. Mais elles ont l'une et l'autre diversifié leur offre à la clientèle, restructuré leur réseau de vente et surtout informatisé toutes les communications, les prestations et les transactions possibles. Le tout en vue de rationaliser les processus, de diminuer les coûts et d'augmenter les ventes. Objectifs parfaitement légitimes. Mais le résultat révèle des aspects plus discutables. En effet, les relations à la clientèle deviennent de plus en plus souvent virtuelles, tarifées, contrôlées et, pour tout dire, affairistes. Deux exemples récemment pointés par le quotidien zurichois TagesAnzeiger illustrent bien ce nouveau style de relations. La «Newsletter» mensuelle des CFF, envoyée à 1 220 000 adresses électroniques, offre régulièrement, outre les propositions ferroviaires du moment, des promotions pour le compte de tiers, d'une caisse-maladie par exemple. Chance exceptionnelle pour Helsana (en ce moment) d'atteindre un large public pour moins d'un demi-centime par contact. Et autant de gagné pour les CFF, éditeurs de la «Newsletter».



Lesquels encaissent aussi le prix des espaces vendus en page d'accueil des automates à billets, obligatoirement aperçus par des dizaines de milliers de voyageurs chaque jour, qui zappent rapidement vers les pages plus utiles pour l'achat de leur titre de voyage. Autre exemple, celui de Postfinance, numéro un du trafic des paiements en Suisse. La société impose à ses clients effectuant des transactions en ligne - au nombre de 1,6 million - d'accepter de nouvelles conditions générales d'ici le 12 octobre, sous peine de se voir éjectés du système. Parmi les conditions figure l'autorisation de récolter et de traiter leurs données personnelles afin d'établir leur profil de client d'ici le printemps prochain et de l'utiliser à des fins publicitaires ciblées sur la plate-forme offerte à des annonceurs. Le préposé à la protection des données étudie l'affaire et examine si la possibilité réservée de faire supprimer le profil établi juste avant sa «mise en exploitation» peut suffire. Fait évident pour tout observateur attentif, le mélange des genres progresse. Les sociétés anonymes dont le capital est détenu par les pouvoirs publics, auxquels les lient des contrats de prestations, disposent d'une bonne marge de manœuvre entrepreneuriale pour fournir et financer en bonne partie les prestations convenues. Avec raison, ces sociétés se sentent en droit d'utiliser les ressources et les méthodes qui leur permettront d'accomplir leur mission avec un maximum d'efficacité.

Cette combinaison tout en souplesse est typique des solutions pragma-

tiques telles qu'on les apprécie particulièrement en Suisse où elles produisent dans l'ensemble de bons résultats, tant financiers qu'économiques. Un simple coup d'œil par-dessus les frontières rassure: la relative souplesse de notre système s'avère plus efficace que les rigidités constatées ailleurs. Restent, évidemment, les questions de principe et de statut. Il ne s'agit pas ici de partenariat public-privé (le fameux PPP) où chacun agit selon les réglementations et les statuts qui le gouvernement - et selon ses propres méthodes de pensée et de travail. Le périmètre de la collaboration est déterminé pour chaque projet ou domaine, ce qui diminue fortement les risques de conflit sur le fond ou de mésentente sur la forme.

Une solution plus nuancée est mise en œuvre, celle des entreprises publiques ayant la forme juridique de sociétés de capitaux utilisée le plus souvent dans le secteur privé. Leur gouvernance postule une répartition bien particulière des rôles, des responsabilités et des pouvoirs d'initiative qui conduit nécessairement à des situations ambiguës et à un certain mélange des genres. Les dirigeants de ce type d'entreprises se préoccupent d'assurer leur viabilité et leur développement. Le propriétaire de la société veille au respect de sa volonté d'investisseur. Le personnel préserve ses droits et toutes possibilités de les accroître. Reste à la clientèle le soin de choisir parmi les offres qui lui sont faites, en fonction de ses intérêts bien compris. Lesquels devraient à terme recouvrir ceux d'un service public accompli dans un esprit d'ouverture et en toute transparence.

Yvette Jaggi

COMMENTAIRE

Plainte contre Swiss

Pendant que Swiss se pavane avec sa campagne «Next Generation Airline of Switzerland», le partenariat social qu'elle entretient s'enlise quelque peu. Comme les discussions avec la direction se sont révélées infructueuses, le syndicat des pilotes Aeropers va

porter l'affaire devant les tribunaux. Elle se base sur toute une série de violations du partenariat social, notamment la violation de la loi sur la participation, l'entorse à la paix du travail et au devoir de fidélité, la violation de la préservation des droits et le manquement au devoir de négociations. En automne 2013, les négociations CCT avec Swiss concernant le personnel au sol avaient échoué. Swiss demandait quasi

4% d'économies sur le dos du personnel. Swiss n'ayant pas réussi à obtenir cela, elle a résilié la CCT. Après de longs pourparlers, la nouvelle CCT a pu entrer en vigueur au 1^{er} juillet 2014. Au début de l'année, les comités des syndicats des travailleurs en cabine, dans le cockpit et au sol se sont retrouvés. La pression sur les travailleurs et le jeu que joue la direction avec les différents syndicats semblent maintenir le

système. Des menaces constantes d'externalisation des postes de travail forcent les travailleurs à faire des concessions malgré les bénéfices. Beaucoup de collaborateurs perdent confiance puisque la direction leur demande jour après jour d'en faire «plus». Le départ de Swiss de l'aéroport de Bâle juste après la conclusion de la nouvelle CCT comprenant des concessions en matière de productivité et le fait de ne pas avoir informé les

partenaires sociaux comme elle devait le faire pose d'autres questions. Alors que le personnel des cabines est encore en mode négociations, Aeropers fait appel aux tribunaux. C'est peut-être la seule façon de faire entendre raison aux cadres de Lufthansa et à leur arrogance.

Philipp Hadorn,
président SEV-GATA et secrétaire
syndical SEV