Zeitschrift: Domaine public
Herausgeber: Domaine public
Band: 36 (1999)
Heft: 1408

Artikel: Services publics : qualité du service et bonnes conditions de travail
Autor: Delley, Jean-Daniel
DOI: https://doi.org/10.5169/seals-1014887

Nutzungsbedingungen
Die ETH-Bibliothek ist die Anbieterin der digitalisierten Zeitschriften auf E-Periodica. Sie besitzt keine Urheberrechte an den Zeitschriften und ist nicht verantwortlich für deren Inhalte. Die Rechte liegen in der Regel bei den Herausgebern beziehungsweise den externen Rechteinhabern. Das Veröffentlichen von Bildern in Print- und Online-Publikationen sowie auf Social Media-Kanälen oder Webseiten ist nur mit vorheriger Genehmigung der Rechteinhaber erlaubt. Mehr erfahren

Conditions d'utilisation
L'ETH Library est le fournisseur des revues numérisées. Elle ne détient aucun droit d'auteur sur les revues et n'est pas responsable de leur contenu. En règle générale, les droits sont détenus par les éditeurs ou les détenteurs de droits externes. La reproduction d'images dans des publications imprimées ou en ligne ainsi que sur des canaux de médias sociaux ou des sites web n'est autorisée qu'avec l'accord préalable des détenteurs des droits. En savoir plus

Terms of use
The ETH Library is the provider of the digitised journals. It does not own any copyrights to the journals and is not responsible for their content. The rights usually lie with the publishers or the external rights holders. Publishing images in print and online publications, as well as on social media channels or websites, is only permitted with the prior consent of the rights holders. Find out more

Download PDF: 09.12.2025

ETH-Bibliothek Zürich, E-Periodica, https://www.e-periodica.ch

Des professeurs sortent de leur tour d'ivoire

Un «Réseau pour une économie socialement responsable» s'est créé. Il regroupe des professeurs d'universités suisses, soucieux de préoccupations humanistes.

«Nombre d'acteurs économiques, et surtout les plus puissants, semblent de moins en moins se référer à des valeurs socialement utiles. Chacun peut l'observer: le chômage augmente alors que l'économie fleurit, la valeur des actions s'envole en même temps que les licenciements se multiplient, une politique des bas salaires fait émerger une nouvelle classe de salariés pauvres, des entreprises paient de moins en moins d'impôts quand bien même leurs bénéfices croissent, la vie des salariés devient plus inhumaine. Et d'en conclure que quelque chose cloche dans l'économie aujourd'hui».

Ce constat sévère n'émane pas d'une formation d'extrême-gauche rêvant d'en finir avec le capitalisme. Il est posé par d'honorables professeurs des universités suisses réunis dans l'association «Réseau pour une économie socialement responsable». Ces universitaires rappellent que le libéralisme économique n'exclut pas les préoccupations humanistes et qu'il présuppose l'existence d'un Etat créateur et garant de règles de conduite.

Enfin un mouvement se constitue au sein du monde universitaire pour contrer le néo-libéralisme, pensée dominante, y compris dans les facultés. Il y a dix ans encore, affirme le professeur Mario von Cranach, psychologue social à la retraite et initiateur du réseau, l'économie se défendait avec vigueur contre les exigences de la protection de l'environnement. Aujourd'hui le développement durable, image oblige, fait partie de la politique d'entreprise. Le réseau vise à stimuler l'accouchement de standards sociaux, un code éthique valable aussi bien dans les relations externes que pour le fonctionnement interne des entreprises. Son combat se livrera d'abord sur le terrain des idées – journées d'études et de réflexion, recherches –, de manière à diffuser plus largement le concept d'une économie socialement enracinée. Déjà des études comparatives montrent que les entreprises conscientes de leur responsabilité sociale s'en sortent mieux à terme que leurs concurrentes motivées par le seul profit rapide. Par ailleurs le réseau cherche à fédérer les organisations ayant des préoccupations proches et à accueillir dans ses rangs des entrepreneurs. *jd*

SERVICES PUBLICS

Qualité du service et bonnes conditions de travail

La Poste a donc décidé d'ouvrir plus longtemps ses guichets. Enfin! Comment un service public a-t-il pu si longtemps ignorer les besoins de ses clients et leur imposer un horaire rigide et pingre, calqué sur les heures de bureau, précisément quand les usagers ne sont pas ou peu libres de régler leurs affaires postales?

Cette négligence coupable résulte bien sûr de la situation de monopole dont a longtemps bénéficié la Poste. Et cet intérêt nouveau pour le client traduit la riposte du géant jaune, confronté progressivement à la concurrence.

Quand un service public comprend sa mission comme un service au public, les consommateurs ne peuvent que se réjouir. Moins réjouissant par contre le fait que cette amélioration des prestations se réalise au détriment du personnel. En l'occurrence, la Poste a élargi ses horaires d'ouverture sans véritable consultation des employés et sans étoffer ses effectifs. Un service amélioré payé donc par une détérioration des conditions de travail dans l'entreprise.

La situation des services publics dans un contexte de libéralisation exige de conjuguer équitablement développement des prestations et intérêts du personnel. En refusant de prendre en compte ces derniers, la Poste, parce qu'elle démotive ses employés, ne pourra à terme garantir un service de qualité. *jd*