



3003 Berne
SG-DETEC

POST CH AG

République et Canton du Jura
Secrétariat du Parlement
Rue de l'Hôpital
2800 Delémont

Berne, le 25 mai 2021

Résolution La Poste à domicile : maintenons le système actuel !

Madame la présidente
Monsieur le secrétaire
Mesdames, Messieurs

La Résolution n° 206 adressée au Conseil fédéral m'est bien parvenue et je vous en remercie. La Poste Suisse relevant de la compétence de mon département, je vous prie de trouver, ci-après, ma prise de position sur ladite résolution.

Le Conseil fédéral assure le pilotage de la Poste en lui assignant des objectifs stratégiques. Il n'exerce en principe pas d'influence sur les affaires opérationnelles. Après discussion avec la Poste, je réponds volontiers ci-après aux commentaires de votre Résolution.

La loi et l'ordonnance sur la poste définissent l'étendue du service universel dans le domaine postal ainsi qu'en matière de trafic des paiements. La Poste doit garantir la fourniture des prestations dans toutes les régions à une distance raisonnable. Pour autant que la Poste respecte les exigences légales en matière d'accessibilité, elle reste néanmoins libre de définir la manière dont elle souhaite fournir le service universel à ses clients. Etant donné que la Poste doit le financer par ses propres moyens, elle doit de ce fait disposer d'une marge de manœuvre entrepreneuriale pour la conception de son réseau postal tout en respectant le cadre légal. Elle devrait également pouvoir tenir compte des aspects économiques dans ses décisions.

Le service à domicile est une alternative à un office de poste ou à une agence, notamment dans les zones faiblement peuplées. Avec le service à domicile, le facteur accomplit les prestations directement au domicile de la clientèle. Ces dernières années, la Poste a légèrement augmenté le nombre de zones bénéficiant du service à domicile (2013 : 1'269 / 2019 : 1'384). Au cours de son développement, la Poste a réagi à l'avancée de la numérisation et à l'évolution du comportement de ses clients.

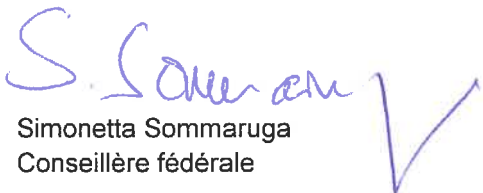


Ainsi, en proposant un service à domicile moderne, la Poste répond aux besoins et aux attentes de ses clients. Avec son service à domicile en ligne, la clientèle de la Poste peut désormais le solliciter à partir de chez elle, mais également lors de ses déplacements. La distribution des lettres et des colis postaux n'est pas affectée. L'offre reste inchangée, seul le mode d'accès change. Le format numérique présente certains avantages. Les documents déposés par les clients dans leurs boîtes aux lettres ne sont plus visibles de l'extérieur, apportant de ce fait plus de sécurité à ces transactions. De plus, en l'espace de quelques clics les clients de la Poste peuvent sélectionner les prestations désirées et faire venir le facteur chez eux le jour même, en cas de commande avant 7h30, autrement le jour de distribution suivant (lundi au vendredi). Du point de vue de la Poste, cela évite des trajets superflus lors des tournées de distribution ce qui permet enfin et surtout de réduire les émissions de CO₂. Autrement dit, cela permet d'obtenir une utilisation plus ciblées des ressources tout en diminuant les coûts générés par le service à domicile.

Pour les personnes n'ayant pas accès au service à domicile en ligne, deux autres variantes s'offrent à elles. Elles peuvent soit choisir d'acquérir gratuitement un marqueur de commande (97% zone de couverture en Suisse), soit de prendre directement contact par téléphone via le Contact Center de la Poste pour commander les prestations relevant du service à domicile. A partir du 1er mai 2021, et ceci dans le but d'élargir et d'améliorer l'accessibilité au service à domicile, un numéro direct sera géré par une équipe spécialement formée à ce sujet.

En développant son service à domicile, la Poste souhaite poursuivre son processus de digitalisation, sans pour cela créer un fossé entre les générations, raison pour laquelle elle propose des solutions parallèles à son service en ligne. Elle entend ainsi continuer à offrir un service à domicile simple d'utilisation et accessible à tous.

Veuillez agréer, Madame la présidente, Monsieur le secrétaire, Mesdames, Messieurs, mes salutations distinguées.


Simonetta Sommaruga
Conseillère fédérale