

**Votre dossier est traité par :**  
Raphaël Mérellat, tél. : 032 427 00 12  
[raphael.merillat@haute-sorne.ch](mailto:raphael.merillat@haute-sorne.ch)

004026

Commission fédérale de la poste  
PostCom  
Monbijoustrasse 51A  
3003 Berne

Bassecourt, le 4 mai 2021

## **RÉSOLUTION INTERPARTIS DU CONSEIL GÉNÉRAL DE HAUTE-SORNE SERVICE A DOMICILE DE LA POSTE : POUR LE MAINTIEN DU SERVICE ACTUEL**

---

Madame, Monsieur,

En février dernier, nous apprenions que la Poste allait digitaliser l'ensemble de son service à domicile. Suite à la fermeture des bureaux de postes dans différentes localités de notre Canton, la Poste a mis en place un service à domicile permettant aux habitants de bénéficier de prestations de manière simple et adaptée.

Jusqu'à présent, pour expédier lettres, colis ou encore payer des factures dans des régions où les guichets postaux ont laissé place aux services à domicile, il suffisait que les gens placent un écriteau sur leur boîte aux lettres.

Ce qui permettait ensuite à la factrice ou au facteur de se rendre à leur domicile et ainsi de répondre à leur demande.

Dans le canton du Jura 7'000 ménages, répartis dans une cinquantaine de localités, bénéficient du service à domicile de la Poste.

Or, depuis le 1<sup>er</sup> mars 2021, pour bénéficier de ces prestations à domicile, il faut s'inscrire par internet, ou alors au travers d'un marqueur de commandes (un scanner numérique à acquérir gratuitement auprès de la Poste) avant 7h30 le matin pour une prestation le jour même. Ou alors par téléphone, formule qui peut paraître simple pour la plupart des personnes, mais qui ne l'est pas forcément pour les personnes âgées lorsqu'au bout du fil on nous indique de manière rapide sur quelle touche presser, etc...

La Poste semble oublier les personnes vivant dans les régions périphériques, en particulier les personnes âgées, qui ne sont pas toutes à l'aise avec les nouvelles technologies numériques et qui n'ont pas forcément internet à leur domicile.

**Au travers de cette résolution qui a été acceptée en date du 15 mars 2021, le Conseil général de Haute-Sorne transmet ses inquiétudes aux Autorités fédérales, par rapport à cette nouvelle forme de digitalisation qui pénalise une partie de la population, et souhaite que le service actuel soit maintenu.**

Dans l'attente de votre réponse, nous vous prions d'agréer, Madame, Monsieur, nos salutations distinguées.

**AU NOM DU CONSEIL GENERAL**

  
La Présidente  
Céline Greiller

  
Le Secrétaire  
Raphaël Mérillat

**Annexe : résolution interpartis signée**



Schweizerische Eidgenossenschaft  
Confédération suisse  
Confederazione Svizzera  
Confederaziun svizra

Commission fédérale de la poste PostCom



3003 Berne

PostCom;

POST CH AG

### Courrier A

Commune mixte de Haute-Sorne  
Rue de la Fenatte 14  
Case postale 246  
2854 Bassecourt

004647

Référence : PostCom-053.5-11/5/2  
Berne, le 17 juin 2021

### Résolution interpartis du Conseil Général de Haute-Sorne Service à domicile de la Poste : pour le maintien du service actuel

Madame la Présidente, Monsieur le Secrétaire, Mesdames, Messieurs,

Nous avons bien reçu votre courrier du 4 mai 2021 ainsi que la résolution du Conseil Général de Haute-Sorne, qui ont retenu toute notre attention. Vous interpellez la Commission fédérale de la poste PostCom sur les nouvelles mesures introduites par la Poste, dans la commune de Haute-Sorne le 1<sup>er</sup> mars 2021, pour le service à domicile et demandez le maintien du système en vigueur jusque-là.

La Commission fédérale de la Poste PostCom exécute de manière indépendante les tâches qui lui sont confiées, conformément à la législation postale. Elle veille notamment à ce qu'un service universel de qualité soit offert et s'engage en faveur d'un développement du marché postal durable. La PostCom assure le contrôle de la qualité des services postaux relevant du service universel et en particulier la fourniture des prestations dans toutes les régions à une distance raisonnable.

L'ordonnance sur la poste (art. 33 al. 4) demande que le réseau d'offices de poste et d'agences postales soit conçu de telle sorte que 90 % de la population résidante permanente d'un canton puisse accéder à un office de poste ou à une agence postale, à pied ou par les transports publics, en 20 minutes. Si la Poste propose un service à domicile, l'accessibilité doit être assurée en 30 minutes pour les ménages concernés. Le service à domicile est une alternative à un office de poste ou à une agence, notamment dans les zones faiblement peuplées : le facteur accomplit les prestations postales directement « sur le pas de la porte ».

La Poste doit garantir l'accessibilité aux prestations du service universel dans toutes les régions du pays, mais elle reste libre quant à la manière de les fournir : la Poste dispose d'une marge de manœuvre entrepreneuriale puisqu'elle a l'obligation de financer le service universel par ses propres moyens.

Commission fédérale de la poste PostCom  
Monbijoustrasse 51A, 3003 Berne  
Tél. +41 58 462 50 94  
info@postcom.admin.ch  
www.postcom.admin.ch



PostCom-A-B6633401/1

Suite à votre requête, nous avons invité la Poste à prendre position afin que celle-ci puisse nous exposer de manière précise les mesures introduites au 1er mars 2021, dans la commune de Haute-Sorne. La Poste dit avoir testé la nouvelle solution par étapes de mi-octobre 2019 à fin août 2020 dans quelque 11'000 ménages des régions de Belp, Schattdorf, Landquart, Montreux, Vevey et Bellinzona, et l'a introduite à l'échelle nationale fin avril 2021.

Dans sa prise de position, la Poste nous indique également qu'elle offre trois manières différentes de commander des services :

1. Grâce à la solution en ligne, qui peut être utilisée par un smartphone, une tablette ou un ordinateur, les clients peuvent utiliser le service à domicile lorsqu'ils sont en déplacement.
2. À l'aide d'un marqueur de commande et d'une carte de sélection, les services et produits requis peuvent être commandés directement, facilement et sans connaissance informatique. En effet, le marqueur de commande fonctionne via le réseau radio basse fréquence LoRaWAN™ (Long Range Wide Area Network), lequel ne nécessite aucune connexion Internet ni login : ce marqueur de commande couvre 97% de la population suisse. La Poste nous a assuré que dans les rares cas où le marqueur de commande ne fonctionnerait pas à l'adresse en question, des solutions individuelles seraient proposées.

Par ailleurs, la Poste a testé le marqueur de commande auprès de différents groupes de clients, dont les résidents de maisons de retraite, dans le but de couvrir les besoins de tous les clients.

3. Pour les personnes qui ne se sentent pas à l'aise avec ces solutions, il existe une troisième option d'accès, la solution téléphonique. Les clients peuvent commander le service à domicile auprès du Contact Center de la Poste, et ce de façon directe grâce à la touche rapide 4.

La Poste fait également valoir que cette dernière solution est tout particulièrement intéressante et avantageuse pour les personnes âgées ou à mobilité réduite, qui n'ont dès lors plus besoin de descendre des escaliers de leur immeuble ou alors de devoir marcher jusqu'à leur boîte aux lettres, parfois éloignée de leur maison, pour aller poser leur petit écriteau.

Par ailleurs, le nouveau service à domicile est également plus sûr pour les clients. En effet, désormais, aucun signe distinctif ne figure sur la boîte aux lettres, laissant présumer aux tiers la présence de documents ou d'argent dans la boîte aux lettres.

Enfin, la Poste précise encore que les 400'000 ménages, à travers toute la Suisse, ont été informés par étapes de septembre 2020 à fin avril 2021 sur le nouveau service à domicile.

Compte tenu de ce qui précède, la Poste continue de remplir son mandat de service universel conformément aux exigences légales et la Commission fédérale de la poste ne dispose, en l'état, d'aucun motif justifiant une intervention de sa part.

Référence : PostCom-053.5-11/5/2

**Veillez agréer, Madame la Présidente, Monsieur le Secrétaire, Mesdames, Messieurs, nos salutations distinguées.**

**Commission fédérale de la poste PostCom**

**Noguet**

**Michel**

**PZFV2Y**

Signature numérique  
de Noguet Michel  
PZFV2Y  
Date: 2021.06.17  
15:03:58 +02'00'

**Michel Noguet**

**Responsable du secrétariat technique**