



Intervention parlementaire

Réponse du Conseil-exécutif

N° de l'intervention : 146-2021
Type d'intervention : Motion
Motion ayant valeur de directive : ☐
N° d'affaire : 2021.RRGR.215

Déposée le : 15.06.2021

Motion de groupe : Non
Motion de commission : Non
Déposée par : Aebischer (Guggisberg, UDC) (porte-parole)
Fisli (Meikirch, PS)
Aebi (Hellsau, UDC)
Tanner (Ranflüh, UDF)
Gerber (Detligen, UDC)
Wenger (Meikirch, UDC)
Baumgartner (Jegenstorf, PS)
Rüegsegger (Riggisberg, UDC)

Cosignataires : 0

Urgence demandée : Non
Urgence accordée :

N° d'ACE : 1268/2021 du 3 novembre 2021
Direction : Direction de l'économie, de l'énergie et de l'environnement
Classification : -
Proposition du Conseil-exécutif : **Rejet**

Développement des services à domicile de la Poste – ne pas passer au tout numérique

Le Conseil-exécutif est chargé de conclure un accord avec La Poste Suisse pour que les services à domicile puissent continuer d'être demandés à l'aide d'un écriteau dans le cadre de la distribution ordinaire du courrier.

Développement :

Dans de vastes régions, par conséquent plutôt rurales, La Poste propose un service à domicile qui permet de demander et d'exécuter des services (p. ex. expédition de lettres et de colis, commande de timbres-poste, retrait d'espèces et paiement de factures). Jusque-là, la population pouvait signaler au facteur ou à la factrice, en apposant un écriteau sur sa boîte aux lettres, qu'un service était souhaité et qu'il devait être exécuté dans le cadre de la distribution ordinaire du courrier.

La population des secteurs de service à domicile a été rendue attentive au développement de cette prestation au moyen d'un dépliant. Il est en effet prévu que ces services postaux fournis à domicile ne puissent plus être sollicités que par la voie numérique, à l'aide d'un login ou d'un marqueur de commande. Bien sûr, la numérisation a fortement progressé, précisément durant la pandémie de coronavirus l'année dernière, et elle continuera de se développer.

Il est toutefois clair que la majorité des bénéficiaires de ce service à domicile sont des personnes âgées non mobiles. Or c'est précisément ce groupe de personnes qui, souvent, ne maîtrise pas encore les solutions numériques ; ces changements représentent pour elles une nette détérioration du service. Il faut par conséquent empêcher ce démantèlement du service public.

La numérisation ne doit aucunement être freinée. Mais pour l'heure, l'élaboration d'une solution qui offre un choix est incontournable.

Le motif avancé par La Poste Suisse selon lequel des clients souhaitent renoncer à l'écriteau pour des raisons de sécurité n'est que partiellement pertinent. Il faut en tenir compte en leur donnant le choix. D'après La Poste, cette mesure permettra par ailleurs d'adapter le parcours des facteurs et des factrices et de le rendre plus rationnel. Ce point n'est pas remis en question. L'objectif consiste simplement à permettre aux personnes qui attendent une livraison postale (un journal p. ex.) de recourir à l'écriteau et ainsi d'éviter l'inscription en ligne ou l'usage du marqueur de commande.

Réponse du Conseil-exécutif

Les auteur·e-s de la motion demandent au Conseil-exécutif de s'adresser à La Poste Suisse afin que la clientèle puisse continuer de demander les services à domicile sous forme analogique (écriteau apposé sur la boîte aux lettres) et non seulement via les canaux actuellement disponibles (Internet, marqueur de commande ou téléphone).

Il est capital que l'économie et la population du canton de Berne bénéficient d'un bon approvisionnement dans le domaine des services postaux. C'est pourquoi le canton de Berne a défini des objectifs en la matière dans son plan directeur : il s'emploie à ce que les services postaux soient conformes aux besoins et en harmonie avec le développement du milieu bâti. Il est essentiel de disposer d'une offre satisfaisante, couvrant les différents besoins de la population et des communes. La forme que revêt cette offre ainsi que la manière dont les prestations sont fournies sont par contre moins importantes du point de vue du Conseil-exécutif.

Les prestations à fournir par La Poste Suisse relevant du service universel sont réglées dans la loi¹ et l'ordonnance sur la poste² : la Confédération garantit la fourniture de ces services par le biais des mandats légaux et des objectifs stratégiques fixés, de la surveillance exercée par la Commission fédérale de la poste (PostCom) et l'Office fédéral de la communication (OFCOM) ainsi que par sa position de propriétaire de La Poste Suisse. La Confédération n'exerce aucune influence au-delà de ce cadre sur les affaires opérationnelles de la Poste. Cela vaut également pour les cantons et les communes³.

Dans les zones à faible densité de population, le service à domicile garantit la fourniture des prestations postales de base directement chez les client·e-s. Lorsque la prestation est demandée par Internet, au moyen du marqueur de commande ou par téléphone jusqu'à 7 h 30, le facteur ou la factrice se rend sur place le jour même, même s'il/si elle n'a pas d'autres distributions à effectuer. Jusqu'à présent, le service à domicile pouvait également être demandé en apposant un écriteau sur sa boîte aux lettres. Pour des raisons de sécurité et en vue d'optimiser les itinéraires des facteurs et factrices, La Poste a supprimé cette possibilité. Cette suppression a été mise en œuvre par étapes dans toute la Suisse entre le 14 septembre 2020 et fin avril 2021.

Le Conseil-exécutif comprend le souhait exprimé dans la motion de garantir un bon service public dans l'ensemble du canton et pour tous les groupes de population. Cependant, le passage à la commande des services à domicile par Internet, par le marqueur de commande ou par téléphone a déjà été effectué dans le canton de Berne et offre à toutes et à tous, du point de vue du Conseil-exécutif, une solution judicieuse et acceptable. La réintroduction de l'écriteau ne serait donc pas pertinente dans ce contexte. C'est pourquoi le Conseil-exécutif propose de rejeter la motion.

Destinataire
– Grand Conseil

¹ Loi du 17 décembre 2010 sur la poste (LPO, RS 783.0)

² Ordonnance du 29 août 2012 sur la poste (OPO, RS 783.01)

³ Au cours des dernières années, plusieurs interventions concernant les prestations de la poste ont été soumises au Grand Conseil, les plus récentes étant la motion 130-2020 (Josi, UDC) : « En finir avec les fermetures d'offices de poste » et la motion 062-2021 (Matti, Le Centre) : « Garantir les prestations postales dans le canton de Berne ».