



Newsletter de la PostCom

3^e numéro – décembre 2025

Éditorial

Chère lectrice, cher lecteur,

La Commission fédérale de la Poste (PostCom) a consacré son séminaire annuel à la thématique des « personnes vulnérables », qui s'invite en ce moment dans de nombreux débats, et ce dans presque tous les pays. Nous vous livrons ici un résumé des interventions de nos invités.

Sont généralement considérées comme vulnérables les personnes qui, en raison de facteurs personnels, sociaux, économiques, environnementaux ou de santé, disposent de capacités réduites à protéger leurs intérêts ou à accéder équitablement aux services publics.

L'exhaustivité des critères diffère toutefois d'un pays à l'autre et s'apprécie à l'aune des spécificités de chacun d'entre eux.

Nous nous intéresserons ainsi au cas particulier du Royaume-Uni, dont le régulateur chargé du service postal explore des pistes en matière de prise en compte de la vulnérabilité : elles pourraient consister en l'application d'une tarification spéciale pour cette partie de la population.

La question des personnes vulnérables est sensible, car ces dernières seraient particulièrement concernées par une augmentation potentielle des tarifs postaux autant que par une baisse des prestations. Or, ces deux options peuvent de moins en moins être exclues : la baisse générale des volumes de courrier a fragilisé structurellement le modèle d'affaires des opérateurs historiques du service postal et l'évolution à la hausse des volumes de colis ne leur permet pas de compenser le recul du chiffre d'affaires dans ce domaine.

Aussi, dans plusieurs pays, le périmètre du service public est questionné, ainsi que son financement lorsque ce n'est pas carrément sa pérennité qui est remise en cause.

Nous vous souhaitons une lecture intéressante de cette Newsletter.

Avec nos meilleures salutations

Le Secrétariat technique de la PostCom



Séminaire de la PostCom

Les 28 et 29 août derniers, la Commission fédérale de la poste (PostCom) a consacré son séminaire annuel à la question des personnes vulnérables. Pour l'occasion, la Présidente Anne Seydoux-Christe et le Secrétariat technique avaient réuni autour de la table des experts de diverses entités nationales et internationales.

Institution spécialisée des Nations Unies qui fédère à ce jour quelque 192 pays membres, **l'Union postale universelle (UPU)** encourage notamment les opérateurs postaux à mettre au cœur de leurs activités les préoccupations en lien avec le développement durable, et ce dans toutes ses déclinaisons économique, environnementale, mais également sociale et sociétale. C'est au titre de ce troisième pilier que l'UPU leur apporte son soutien pour les aider à atteindre les personnes vulnérables. Selon une étude publiée par l'UPU, les postes de toutes les régions offrent d'ores et déjà des services contribuant à améliorer directement la qualité de vie des gens. À l'échelle mondiale, les différentes postes cherchent toutes à offrir davantage de services sociaux. Il existe un lien évident entre les besoins exprimés par les acteurs du développement social pour atteindre les populations les plus isolées et la qualité des prestations ainsi que de la couverture du territoire assurées par les opérateurs désignés au titre du service universel obligatoire.

L'**European Regulators Group for Postal Services (ERGP**, ou groupe des régulateurs pour les services postaux, GREP), a publié un rapport sur les besoins des personnes vulnérables en matière de services postaux ([Report on the Postal Service Needs of Vulnerable Users](#)), dont nous avons déjà eu le loisir de parler dans une précédente Newsletter.

Par ailleurs, le régulateur britannique **Ofcom** veille à ce que les solutions numériques répondent aux besoins des utilisateurs vulnérables des services postaux. Diverses interventions de l'Ofcom, adoptées en 2022, ont ainsi contribué à l'amélioration des processus de traitement des plaintes afin de garantir que les problèmes des consommateurs soient compris par les entreprises de livraison de colis et que des mesures soient prises pour améliorer les services. D'autres mesures ont été prises afin que chaque prestataire de services de livraison de colis adopte, publie et applique de manière cohérente une politique en faveur des utilisateurs handicapés. L'Ofcom a souligné l'importance de former le personnel de livraison et de mettre en place de nouvelles technologies pour faciliter l'accessibilité. Nous verrons également dans cette Newsletter que l'Ofcom explore la possibilité d'introduire des tarifs réduits ciblés.

Au **Danemark**, malgré l'abolition du service postal universel pour les lettres, la loi prévoit que certaines populations doivent rester éligibles à une distribution du courrier. Il s'agit notamment des habitants des plus petites îles danoises, isolées du continent, et des personnes malvoyantes (c'est-à-dire : qui souffrent d'une déficience visuelle et ont besoin de supports papier adaptés). Aucune liste exhaustive des personnes vulnérables ne figure toutefois dans la loi au-delà de ces deux catégories.

Pro Senectute Suisse a abordé la question sous l'angle des seniors, qui comptent au nombre des personnes vulnérables. Il convient de retenir la nécessité d'accompagner les personnes âgées dans la transition numérique en les formant à l'utilisation d'internet, à l'acquisition de compétences digitales, à l'utilisation des nouveaux moyens d'information et de communication ainsi qu'à toutes les autres activités en ligne.

Comme le rappelle le **Bureau fédéral de l'égalité pour les personnes handicapées (BFEH)**, le handicap n'est pas une réalité statique, mais bien davantage une situation contextuelle constituant un enjeu de société. Dans ce domaine, la Suisse se réfère à la définition inscrite dans la loi sur le handicap (LHand), laquelle inclut la notion de difficultés rencontrées dans les activités quotidiennes et la vie professionnelle de façon durable. Aux termes de cette loi, on peut donc considérer que 22% de la population est concernée, soit environ deux millions de personnes, dont 5% déclarent être fortement limitées dans leur quotidien (source : OFS 2020). Si les politiques publiques doivent répondre à cette problématique par des mesures d'intégration (la personne est aidée par des moyens d'assistance, par exemple, pour s'adapter à la société) et d'inclusion (la société s'adapte aux besoins des personnes handicapées, notamment via des mesures d'accessibilité, architecturale, digitale, etc.), le service postal

universel peut contribuer à cette dynamique via la digitalisation des services et l'inclusion digitale qui concernent non seulement les personnes handicapées mais aussi la société dans son ensemble.

La Poste joue un rôle stratégique en termes de cohésion sociale, comme l'a rappelé un représentant de **Caritas Jura**. Celle-ci pourrait cependant se montrer plus proactive plutôt que de se contenter de répondre favorablement aux partenariats pour lesquels elle est parfois sollicitée. Enfin, si l'on se réfère à la pratique d'autres postes en Europe, on pourrait imaginer des approches orientées sur le maintien du lien social. Ainsi, lorsque des offices de poste ferment, les autorités locales et la Poste devraient réfléchir aux opportunités de reconvertir ces lieux (souvent très bien situés) en « centres de la vie communautaire ». On pourrait trouver dans ces espaces transformés en épicerie-café non seulement des prestations postales ordinaires, mais par exemple une permanence sanitaire (prévention et soins), une permanence sociale (prévention et orientation), des activités communautaires (jeux, lectures, activités culturelles, etc.), un point d'accès à internet et des moments de formation au numérique, ou encore une boîte à livres. »

La **Poste Suisse** rappelle les obligations auxquelles l'entreprise est soumise, au titre du service universel, vis-à-vis des personnes vulnérables. Ces dernières sont catégorisées en personnes à faibles revenus, personnes en situation de handicap, personnes malvoyantes, habitant dans des foyers isolés ou sans inclusion digitale. Le représentant de la Poste a insisté sur les autres différentes exigences faites à la Poste en termes de services postaux (y compris selon les critères de densité et d'accessibilité), d'acheminement du courrier, des colis et des journaux, mais également de services financiers et de paiement. Précisant que la Poste allait au-delà des prescriptions légales dans ce domaine. Et qu'elle s'était par ailleurs engagée sur le long terme, jusqu'en 2045, dans un programme placé sous le sceau de l'efficience (pour garantir le financement du service universel), de la relevance (via la proposition de redéfinition du périmètre du service universel) et de l'accompagnement (pour s'assurer que les différents groupes de la population profitent tous de la digitalisation des services).

Personnes vulnérables et services postaux : le Royaume-Uni explore la possibilité d'introduire des tarifs réduits ciblés

L'Ofcom, l'autorité de régulation du service postal au Royaume-Uni, a récemment publié une étude mise en consultation dans le cadre de l'examen de la régulation postale des prix et du caractère abordable des services auquel il va prochainement être procédé. Ce rapport confirme que le volume des lettres a diminué de moitié au cours de la dernière décennie et révèle qu'il devrait continuer à baisser. Cette baisse significative du volume a d'ores et déjà entraîné une augmentation des coûts unitaires de distribution du courrier. Or, ces coûts devraient continuer d'augmenter, de sorte que l'Ofcom craint qu'à long terme, ces tendances mettent en péril la viabilité du service postal universel ainsi que la viabilité financière de Royal Mail, le prestataire du service universel.

Le même document pointe en outre le fait que ces augmentations sont également de nature à créer des difficultés d'accessibilité financière pour les utilisateurs finaux. A cet égard, la situation pourrait être particulièrement préoccupante pour les personnes dites vulnérables. A la veille de la prochaine révision des tarifs de ses services postaux, l'Ofcom explore ainsi l'opportunité d'introduire des réductions tarifaires ciblées à l'endroit de ce public en particulier. Selon le régulateur, une telle initiative pourrait se substituer à l'approche actuelle, qui a consisté à garantir un accès abordable aux services postaux en plafonnant le tarif des envois en seconde classe. La question d'une solution alternative se pose toutefois, tandis que les tarifs actuellement en vigueur arriveront à échéance au 31 mars 2027.

Ce document exploratoire de l'Ofcom envisage une tarification spéciale pour les personnes vulnérables, c'est-à-dire la clientèle regroupant les personnes âgées, les populations à faibles revenus, les habitants des zones rurales, les personnes n'ayant pas accès à Internet ou ne disposant pas de compétences numériques ainsi que les personnes en situation de

handicap. Il s'agirait de s'assurer que ces personnes vulnérables puissent conserver un accès abordable aux services postaux.

Jusqu'à présent, l'Ofcom évaluait la question de l'accessibilité financière en vérifiant si les prix pratiqués à un moment donné limitaient considérablement l'utilisation des services postaux par la clientèle. L'autorité de régulation reste convaincue que cette méthode est la plus appropriée pour garantir des services abordables et un financement durable du service postal universel.

Toutefois, il réfléchit dorénavant à deux grandes approches alternatives permettant d'évoluer vers la mise en place d'un programme de réduction ciblé.

Il s'agirait, d'une part, de définir une série d'adresses spécifiques auxquelles le courrier pourrait être envoyé à un prix réduit, voire gratuitement. Ceci vaudrait, par exemple, pour les courriers adressés au National Health Service (NHS, le système de la santé publique du Royaume-Uni) et au Department for Work and Pensions (DWP, le département du Travail et des Retraites).

D'autre part, une réduction sur les timbres-poste pourrait être proposée à des groupes d'utilisateurs spécifiques.

L'Ofcom a initialement estimé que, parmi ces deux approches, la seconde était susceptible d'être la plus efficace. L'option consistant à subventionner ou à offrir gratuitement les frais postaux vers des adresses spécifiques pourrait néanmoins constituer une mesure complémentaire, visant à rendre le service plus abordable. L'Ofcom a ainsi examiné le choix des groupes cibles éligibles à ce programme de réduction, les services postaux concernés ainsi que le type et l'étendue de la réduction. Il estime que le programme de réduction devrait cibler les personnes bénéficiant d'allocations liées au revenu et de crédits de pension. Et considère que les lettres de première classe comme celles de deuxième classe pourraient toutes deux être soumises à ce programme de réduction.

Par ailleurs, l'Ofcom a identifié trois grandes formes que pourrait prendre le programme de réduction potentiel.

Une première option consisterait à mettre à disposition de cette clientèle un nombre spécifié de timbres gratuits, valables soit pour les lettres de première classe, soit pour une combinaison de lettres de première classe et de deuxième classe.

Une deuxième option pourrait consister dans l'attribution à cette clientèle d'un crédit défini, lui permettant de procéder à l'achat de divers services universels.

Enfin, une troisième option résiderait dans l'application d'une réduction au moment de l'achat de services postaux spécifiés.

Selon les premières réflexions de l'Ofcom, cette dernière option pourrait se révéler la plus avantageuse pour les utilisateurs et serait susceptible de déboucher sur un programme de réduction efficace. Quant au niveau de la réduction elle-même, il pourrait comporter une limite en termes de montant et une limite en termes de volume d'envois postaux, avec différents degrés de complexité selon la configuration et la mise en œuvre du programme.

L'Ofcom plaide en faveur de l'instauration d'un modèle avantageux et simple lors du lancement éventuel de ce programme de réduction. Ultérieurement, une fois la demande pour ce programme mieux cernée, le modèle pourrait être affiné, éventuellement sur la base de mécanismes plus complexes.

Les parties prenantes consultées sur le sujet avaient jusqu'au 5 décembre 2025 pour se déterminer auprès de l'Ofcom sur ce projet qui reste encore à un stade exploratoire. Lorsqu'il aura recueilli et analysé des éléments supplémentaires susceptibles d'étayer son évaluation, le régulateur pourrait organiser une consultation publique sur la tarification et l'accessibilité financière des services postaux au cours du premier trimestre 2026.

Nomination de M. Fiechter au sein de la PostCom

Le 2 octobre 2025, le Conseil fédéral a nommé M. Peter Fiechter, Professeur à l'Université de Neuchâtel, en tant que nouveau membre de la Commission fédérale de la poste (PostCom). Il entrera en fonction le 1^{er} janvier 2026.

M. Peter Fiechter est Professeur ordinaire et titulaire de la chaire de comptabilité financière au sein de l'Institut d'analyse financière de l'Université de Neuchâtel, où il dispense notamment des enseignements dans les domaines de la comptabilité financière.

Il succèdera à M. Robert F. Goex, Professeur à l'Université de Zurich, qui arrivera en fin de mandat au 31.12.2025, au terme de trois législatures. La PostCom le remercie très chaleureusement pour son engagement durant toute la durée de son mandat.

[Lien vers le communiqué de presse](#)

Pratique décisionnelle

Le secrétariat spécialisé de la PostCom a mis en ligne les décisions suivantes sur son site Internet :

Décisions

- [Décision 15/2025](#) concernant la violation des conditions de travail usuelles de la branche
- [Décision 16/2025](#) concernant l'emplacement et la taille d'une boîte aux lettres
- [Décision 17/2025](#) concernant la distribution à domicile
- [Décision 19/2025](#) concernant l'emplacement d'une boîte aux lettres

Recommandations

- [Recommandation 4/2025](#) du 09.10.2025 concernant l'agence postale d'Eschlikon
- [Recommandation 5/2025](#) du 09.10.2025 concernant l'agence postale de Boudry
- [Recommandation 6/2025](#) du 11.12.2025 concernant l'office de poste de Mesocco
- [Recommandation 7/2025](#) du 11.12.2025 concernant l'office de poste d'Oberlunkhofen

Pour rappel :

Nos recommandations sont publiées sous :

Recommandations - Commission fédérale de la poste PostCom (admin.ch)

Nos décisions sont publiées sous :

Décisions - Commission fédérale de la poste PostCom (admin.ch)

Nos communiqués de presse sont publiés sous :

Communiqués de presse - Commission fédérale de la poste PostCom (admin.ch).