

Webinaire : communication des autorités faire évoluer activement

La Lettre numérique comme partie du
Service universel





Daniel Vuilleumier
Digital Expert ePost



Laurent Salamin
Digital Expert ePost

Agenda

- 1 La Lettre numérique dans le contexte des autorités
- 2 Trois modèles d'utilisation pour les autorités
- 3 Votre prochaine étape

La Lettre numérique dans le contexte des autorités

Dès le 1er avril 2026 – Une nouvelle marge de manœuvre

**1er avril
2026**

Entrée en vigueur de la
révision partielle de la loi sur la poste



Service universel

La distribution numérique complète le service universel postal



Canal officiel

Les autorités disposent d'un canal de distribution numérique officiel



Intégration fluide

La distribution numérique et physique fonctionne automatiquement ensemble



Liberté de choix

La population choisit elle-même : numérique ou physique

Portée avec l'App Post

Vos destinatrices et destinataires sont déjà là

1.2 Mio.

**Utilisateurs de l'App
Post**

Récompensée 3x Gold Best
of Swiss Apps Awards

2 Mio.

Adresses vérifiées

Accessibles via
SecureMail/IncaMail
& Chat

500 Tsd.

**Boîtes aux lettres
numériques**

Accessibles par lettre
numérique (avec opt-in)

~25%

Population CH

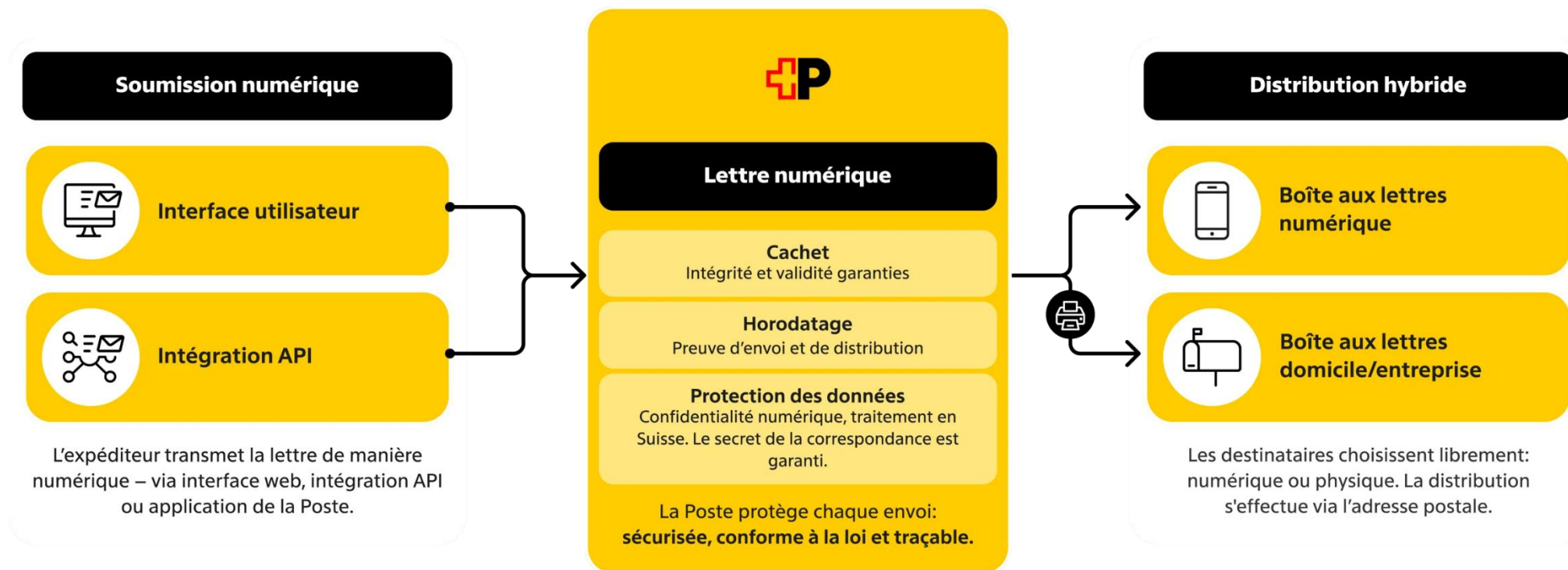
Déjà accessible
numériquement via ePost
aujourd'hui

Dès le 1er avril 2026, ePost fait
partie du service public légal en
Suisse

- ✓ Distribution numérique via adresse postale.
- ✓ Expéditeurs & destinataires vérifiés.
- ✓ L'App Post comme boîte de réception unifiée.

Qu'est-ce que la Lettre numérique ?

La Lettre numérique permet aux autorités de déposer des communications sous forme numérique – La Poste les distribue automatiquement de manière numérique ou physique, selon le souhait des destinataires.



Lettre numérique – vos options de distribution

Trois niveaux – adaptés à vos exigences légales.

ePost Standard

Pour l'envoi quotidien

Preuves numériques

- Horodatage & sceau selon ZertES
- Confirmation de distribution
- Confirmation de réception
- Confirmation de non-réception (après 7 jours)
- Acceptation/refus de l'envoi par le destinataire
- Identification de la personne

ePost Plus

Pour les envois soumis à obligation de preuve

Preuves numériques

- Horodatage & sceau selon ZertES
- Confirmation de distribution
- Confirmation de réception
- Confirmation de non-réception (après 7 jours)
- Acceptation/refus de l'envoi par le destinataire
- Identification de la personne

ePost Registered

COMING SOON

Pour une distribution juridiquement sécurisée

Preuves numériques

- Horodatage & sceau selon ZertES
- Confirmation de distribution
- Confirmation de réception
- Confirmation de non-réception (après 7 jours)
- Acceptation/refus de l'envoi par le destinataire
- Identification de la personne

Distribution physique comme solution de repli automatique – pour les destinataires sans compte App.

Orientation vers & Liberté de choix

L'administration travaille avec un seul processus – la population choisit le mode de distribution.

RÉCEPTION NUMÉRIQUE

- Réception dans l'appli Post
- Ou via le portail citoyen
- Notification immédiate
- Accessible numériquement à tout moment
- Document toujours disponible

RÉCEPTION PHYSIQUE

- Impression & envoi automatiques
- Lettre dans la boîte aux lettres comme d'habitude
- Aucune action requise pour le destinataire
- Processus entièrement automatique
- Distribution familière

Droit, sécurité & gouvernance

Des bases fiables pour les autorités



Secret postal

Valable également dans le canal numérique – ancré dans la loi et protégé intégralement



Stockage des données en Suisse

Toutes les données sont traitées et stockées exclusivement en Suisse



Loi sur la protection des données

Entièrement conforme à la loi fédérale révisée sur la protection des données (nLPD)



Preuves de distribution

Confirmations de distribution, de consultation et de non-consultation – comparables à la lettre recommandée numérique



Transparence

Processus traçables pour l'administration, la révision et les organes de surveillance

**Trois modèles
d'utilisation**

**Adaptés à chaque type
d'autorité**

3 modèles d'utilisation – adaptés à vos besoins de communication

01

Démarrer facilement

SmartSend

Dépôt numérique

Sans intégration technique

Pour courriers en série & taxes

Immédiatement opérationnel

02

Intégré & automatisé

oneAPI / Portail citoyen

Intégration dans les applications métier

Processus d'envoi automatisés

Extensible pour les structures cantonales

Option marque blanche possible

03

Local & ciblé

ePost Communities

Information sécurisée pour les quartiers

Projets & information locale

Volontaire & conforme à la protection des données

Complète la distribution formelle

01

SmartSend

Distribuer –
démarrer facilement

L'idéal pour
les communes & petites
administrations.

SmartSend – c'est aussi simple que ça

1

Dépôt

Téléchargez les documents numériquement via le portail SmartSend – aucune intégration technique requise.

2

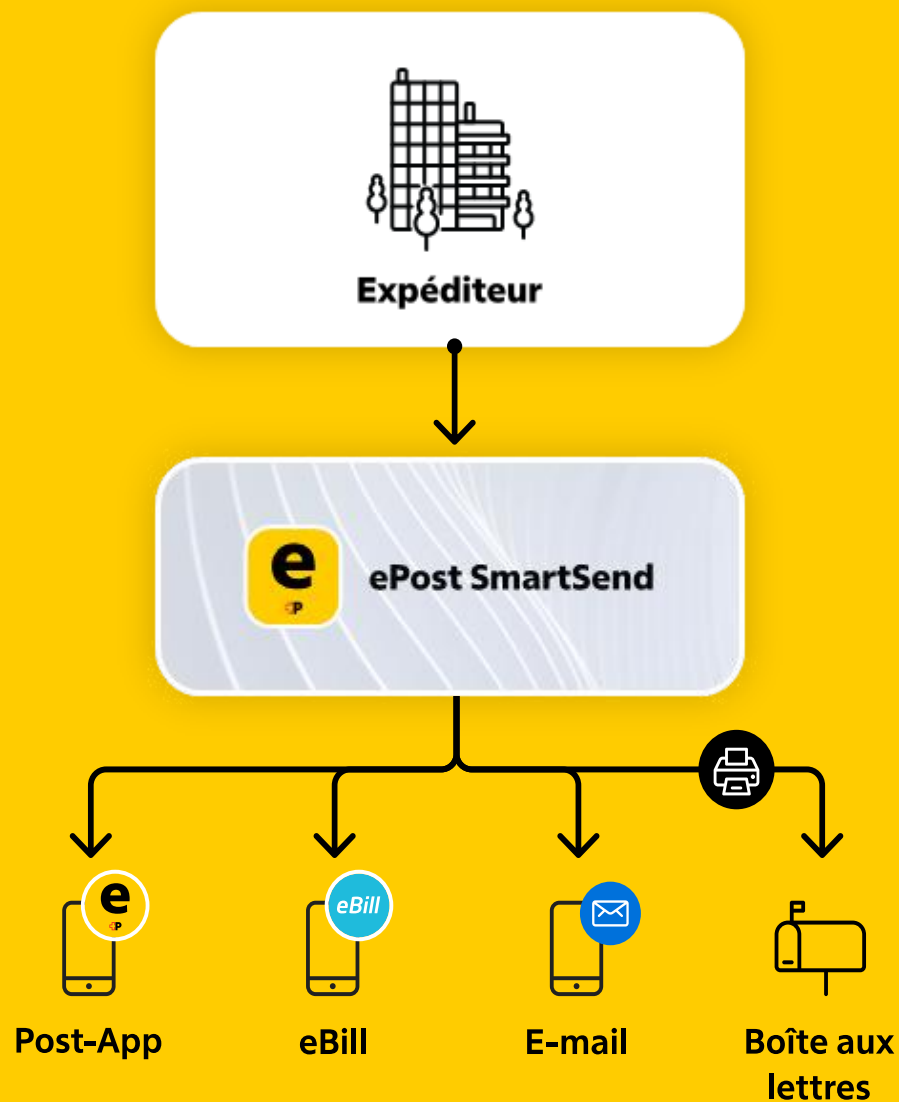
Traitement automatique

ePost prend en charge l'adressage, la mise sous enveloppe et le tri automatiquement.

3

Distribution selon le choix

Numérique dans l'appli Post ou physique en tant qu'envoi postal – selon le choix du destinataire.



ePost SmartSend

Votre solution numérique pour l'envoi postal

Adapté pour

- Avis fiscaux et rappels
- Décisions de taxes et factures
- Autorisations de construire et décisions
- Courriers en série à la population
- Courriers d'information de l'administration

02

oneAPI / Portail citoyen

Distribuer –
intégré &
automatisé

Pour les administrations avec
des volumes plus importants &
des infrastructures systèmes existantes.

4 avantages pour votre administration

1

Intégration API (oneAPI)

Connexion directe aux applications métier existantes, aux systèmes ERP ou aux portails citoyens.

2

Processus entièrement automatisés

L'envoi est déclenché automatiquement – sans intervention manuelle.

3

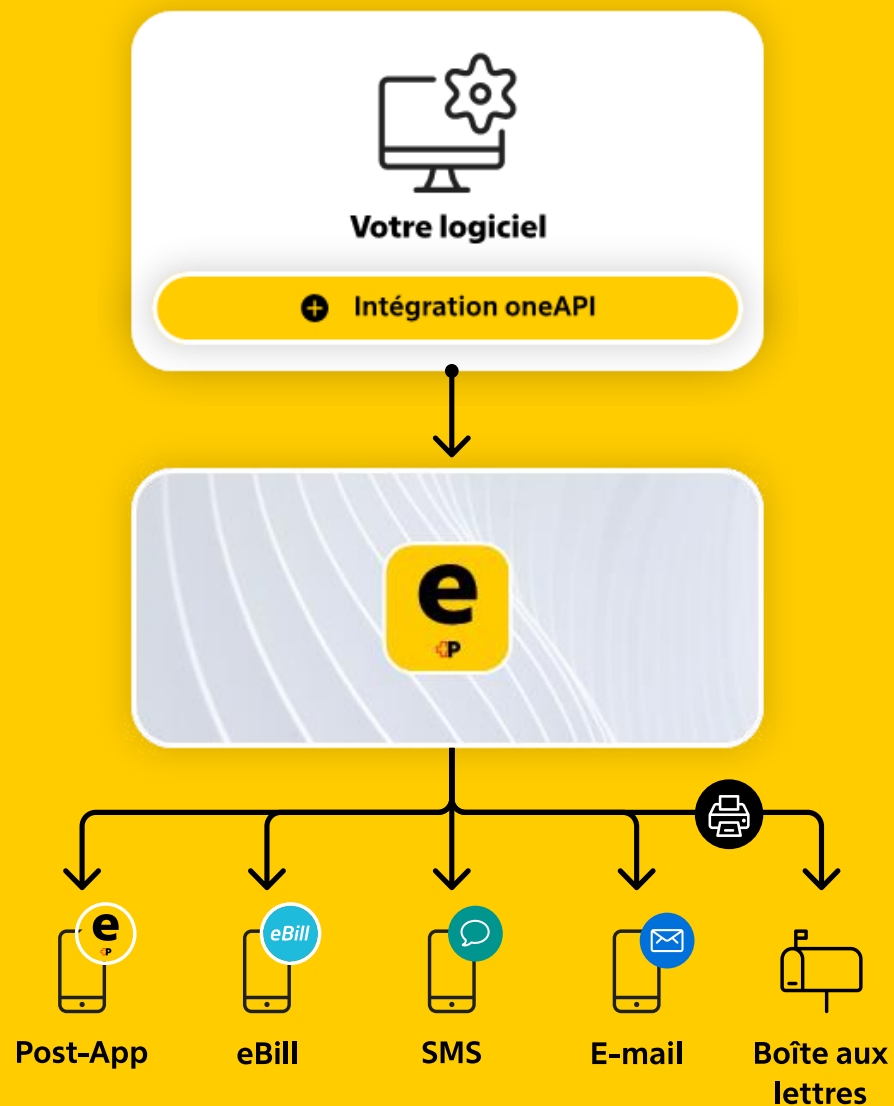
Extensible & pérenne

Adapté à des volumes plus importants au niveau cantonal ou des grandes villes.

4

Option marque blanche

Distribution sous votre propre marque d'autorité possible.



ePost oneAPI

Connexion simple –

flexibilité maximale

Adapté pour

- Autorités avec des volumes d'envoi élevés
- Administrations fiscales et assurances sociales
- Connexion à KlibNet, CMI, Abraxas & Co.
- Envoi automatisé depuis les applications métier
- Omnicanal : ePost, eBill, e-mail, SMS, physique

Exemple concret :

Courrier numérique de l'administration

Portail citoyen via oneAPI

Ce qui a été mis en œuvre



Administration cantonale / communale

Distribution numérique de décisions, de notifications et de communications



Login cantonal / Portail citoyen

Distribution dans la boîte aux lettres ePost après login cantonal



Portail citoyen

Réception du courrier numérique de l'administration dans la boîte aux lettres sécurisée



Volontaire & opt-in

Les citoyennes et citoyens activent le canal eux-mêmes – volontairement

Ce que cela signifie pour d'autres autorités



Projet pilote : le courrier administratif numérique fonctionne aujourd'hui



Techniquement : ePost oneAPI + systèmes métier existants suffisent



Juridiquement : la distribution via ePost est équivalente à la lettre



Activation : la population s'inscrit elle-même dans l'appli Post



Extensible : le modèle est transposable aux cantons, villes et communes

03

ePost Communities

Informer &
impliquer –
local & ciblé

Complète la
distribution formelle par une
communication sécurisée,
conforme à la protection des données.

Information ciblée pour les quartiers, projets & institutions

1

Adhésion volontaire

Les citoyennes et citoyens adhèrent volontairement à une communauté – conforme à la protection des données et transparente.

2

Information locale sécurisée

Communication adaptée aux groupes cibles pour les quartiers, chantiers, projets ou institutions.

3

Complète la communication formelle

Les communautés complètent la Lettre numérique – communication d'accompagnement informelle en complément des envois formels.

4






Gestion simple en autonomie

Les autorités gèrent leurs communautés elles-mêmes – membres, contenus et paramètres simplement.

ePost Communities – Informer & entrer en dialogue

nLPD-conforme Chat pour les autorités et les citoyennes et citoyens

Adapté pour

-  Communication d'accompagnement pour les projets de construction & votations
-  Communication de quartier et communale en temps réel
-  Répondre directement aux questions de la population
-  Informations aux équipes, services, commissions
-  Pas de WhatsApp / pas de problème de protection des données

Fonctions principales



Chat individuel & de groupe

Conversations directes 1:1 et groupes – incl. diffusions à tous les membres



Échange de données sécurisé

Partage de documents chiffrés de bout en bout, aucun service cloud externe



Conforme à la nLPD, Suisse

Données exclusivement dans des centres de données suisses, aucun risque WhatsApp



Aucune application propre requise

Disponible immédiatement dans l'appli ePost – aucun téléchargement, aucun onboarding

Votre prochaine étape

Démarrage & accompagnement par ePost

Aujourd'hui : des processus séparés pour les lettres, e-mails et portails – fragmentés, fastidieux, sources d'erreurs.



Entrée flexible

- SmartSend : immédiatement opérationnel, sans restructuration
- oneAPI : intégration dans KlibNet, CMI, Abraxas
- Structure modulaire – étape par étape



Accompagnement technique

- Connexion aux applications métier existantes
- Approches marque blanche pour portails citoyens possibles
- Extensible pour petites et grandes communes



Activation de la population

- Modèles et éléments de communication inclus
- Matériel d'activation pour l'enregistrement numérique
- La part numérique augmente progressivement

ePost pour les communes

Demandez conseil dès maintenant.

Lettre numérique pour votre
commune –
sans engagement, gratuit,
personnalisé.

- ✓ Démarrage sans restructuration système
- ✓ Accompagnement dès le début
- ✓ SmartSend, oneAPI ou Communities

Scanner maintenant &
demander conseil



Lien direct vers la page de conseil
epost.ch/communes

**Avez-vous des
questions ?**



**Danke, Merci,
Grazie, Thank you**

