

POSTREG

RAPPORT D'ACTIVITÉ 2011



Schweizerische Eidgenossenschaft
Confédération suisse
Confederazione Svizzera
Confederaziun svizra

PostReg - autorité de regulation postale

L'ESSENTIEL EN BREF

Une régulation rigoureuse, transparente et neutre est indispensable à l'ouverture du marché. Depuis le 1^{er} janvier 2004, PostReg assume ces tâches de régulation dans le secteur postal en Suisse. Administrativement et en partie techniquement, PostReg est rattachée au Secrétariat général du DETEC. Son mandat comprend l'assurance qualité dans le domaine du service universel. PostReg veille également à ce que le respect des principes de la comptabilité analytique et de l'interdiction des subventions croisées soit soumis à un contrôle indépendant. PostReg a également pour mandat de traiter les dénonciations à l'autorité de surveillance relatives au service universel, de préparer et d'appliquer les décisions en matière de trafic postal pour le compte du DETEC.

Service universel

Le service universel comprend la fourniture sur l'ensemble du territoire de prestations postales tant dans le secteur du trafic postal que dans celui du trafic des paiements. Ces prestations doivent être de bonne qualité et offertes selon les mêmes principes à des prix abordables. La Poste Suisse est tenue de fournir toutes les prestations relevant du service universel. Il s'agit notamment de l'acheminement des lettres adressées dont le poids est inférieur à 1 kg et de colis jusqu'à 20 kg ainsi que des journaux et périodiques en abonnement. Le trafic des paiements comprend les versements, paiements et virements. Le service universel est réparti entre les services réservés (monopole) et les services non réservés.

Services réservés (monopole)

Prestations du service universel que la Poste est tenue de fournir et qui ne peuvent être fournies que par elle : le monopole englobe l'acheminement de lettres adressées en courrier domestique et de lettres en provenance de l'étranger jusqu'à 50 g.

Services non réservés

Prestations du service universel que la Poste propose en concurrence avec d'autres opérateurs privés : acheminement de lettres adressées de plus de 50 grammes en courrier domestique ou en provenance de l'étranger, lettres à destination de l'étranger, colis adressés jusqu'à 20 kg ainsi que journaux et périodiques en abonnement. Les versements, virements et paiements en font également partie. La Poste est tenue d'offrir ces prestations. Les prestataires privés peuvent concurrencer la Poste dans ces secteurs.

Services libres

Prestations que la Poste peut offrir en sus du service universel et en concurrence avec les opérateurs privés en Suisse et à l'étranger. Il s'agit des lettres non adressées, des colis de plus de 20 kg, des envois express, ainsi que de la distribution matinale de journaux et périodiques en abonnement.

Commission Offices de poste

Commission extraparlamentaire qui vérifie, à la demande des communes, si la Poste respecte les conditions légales lors d'une décision de fermeture ou de transfert d'un office de poste. Elle émet des recommandations. La décision définitive incombe toutefois à La Poste Suisse.

Régime de la concession:

Les entreprises voulant offrir certaines prestations du service universel ont besoin d'une autorisation des autorités (concession). Est soumis à concession l'acheminement de lettres et de colis relevant des services non réservés.

POINT DE VUE

CHÈRE LECTRICE, CHER LECTEUR,

Voici le dernier rapport d'activité que j'ai le plaisir de publier en ma qualité de responsable de PostReg. PostReg sera ensuite remplacée par la PostCom et la régulation postale cessera d'être sous la houlette du Secrétariat général du DETEC pour devenir indépendante.

Ce changement est bienvenu, car la Confédération ne peut pas être propriétaire et régulatrice à la fois. Une organisation qui a porté ses fruits dans le secteur des télécommunications fera ici aussi ses preuves. Même si l'accent sera toujours mis ici sur la qualité du service universel et beaucoup moins sur les querelles entre la Poste et ses concurrents concernant les modalités d'accès au marché.

Lorsque, il y a quatre ans, j'ai repris la direction de PostReg en plus de ma fonction de régulateur du secteur des télécommunications, je croyais que les problèmes et les défis du marché postal seraient similaires à ceux du marché des télécommunications. C'était une erreur : les deux marchés sont très différents. Il n'y a guère de concurrence sur le marché des lettres. Même l'abolition du monopole et, de ce fait, la libéralisation complète du marché, n'y changerait rien. Ici, la régulation doit avant tout se demander si la Poste satisfait aux exigences de qualité telles que la ponctualité, le confort de la distribution, la densité du réseau postal, etc.

Quant au marché des colis, s'il y existe bien une certaine concurrence, il ne donne guère lieu à des conflits entre la Poste et les entreprises de logistique privées. Ici, il s'agit davantage de déterminer si les conditions de travail offertes par la Poste à ses sous-traitants et par les entreprises de messagerie à leurs employés sont convenables. Il s'agit là de questions éminemment politiques. C'est pourquoi le travail du régulateur postal figure bien davantage au cœur des débats que celui du régulateur du secteur des télécommunications. La fermeture ou le maintien d'un office de poste, son remplacement par un magasin, autant de questions qui échauffent en général les esprits bien plus que la question – ô combien plus importante au niveau économique – de savoir si Orange doit être autorisée à fusionner avec Sunrise.

En tant que régulateur postal, j'ai toujours eu l'impression que chaque Suisse a le sentiment que la Poste lui appartenait un peu. Cela n'est pas une mauvaise chose en soi, pour autant qu'une concurrence équitable et le développement raisonnable de l'entreprise de la Poste ne soient pas compromis. Ce sentiment d'appartenance signifie d'ailleurs aussi que la Poste n'est pas seulement surveillée par le régulateur, mais que le peuple suisse – et donc les consommateurs – suit aussi attentivement ses faits et gestes.

On ne peut que souhaiter que ce contrôle et l'œil vigilant de la population n'engendrent pas un excès de prudence et d'anxiété, mais qu'ils parviennent à susciter un regain de dynamisme.

Bonne lecture!



Marc Furrer, Responsable PostReg



TABLE DES MATIÈRES

06 QUALITÉ DU SERVICE UNIVERSEL

Qualité des prestations du service universel
Qualité de l'accès au service universel
Satisfaction de la clientèle

12 COMMISSION OFFICES DE POSTE

Procédures et critères
Priorités de la commission en 2011

14 PRIX DU SERVICE UNIVERSEL

Prix des lettres en Suisse – indice du prix des lettres
Prix dans le secteur du monopole
Prix du secteur non réservé

18 FINANCEMENT DU SERVICE UNIVERSEL / RESPECT DE L'INTERDICTION DES SUBVENTIONS CROISÉES

Exigences pour la présentation des coûts du service universel
Présentation des coûts du service universel
Résultat du contrôle indépendant de KPMG SA
Contribution aux frais d'infrastructure

22 ÉVOLUTION GÉNÉRALE DES MARCHÉS POSTAUX

Régime de la concession
Marché des colis
Marché des lettres
Services de messagerie / services express
Législation
Autres évolutions importantes du marché postal
Relations internationales

31 AUTORITÉ DE RÉGULATION POSTALE POSTREG

Organisation actuelle
Tâches principales
Traitement des dénonciations à l'autorité de surveillance

33 ANNEXE

Liste des prestations du service universel



QUALITÉ DU SERVICE UNIVERSEL

En 2011, la Poste a distribué ponctuellement 97,5 pour cent des lettres en courrier A et 99,3 pour cent des lettres en courrier B. La Poste dépasse ainsi clairement l'objectif de 97 pour cent fixé par le Conseil fédéral. Par ailleurs, l'accessibilité atteint un taux de 91,7 pour cent, dépassant ainsi l'objectif fixé par le Conseil fédéral. Au moins 90 pour cent de la population doit avoir accès en 20 minutes à l'office de poste le plus proche, à pied ou par les transports publics.

L'une des tâches principales de PostReg consiste à surveiller la qualité du service universel et à en garantir le contrôle indépendant. Elle contrôle à cette fin notamment si les lettres parviennent ponctuellement à leurs destinataires et si la population peut accéder de manière appropriée aux prestations du service universel postal. Pour ce faire, PostReg a élaboré un concept¹ de qualité qui fixe de manière systématique et exhaustive les exigences applicables en la matière. Les contrôles par des organismes indépendants sont également garantis.

¹ Concept relatif au contrôle indépendant de la qualité du service universel de la Poste : http://www.postreg.admin.ch/fr/themen_qualitaet.htm

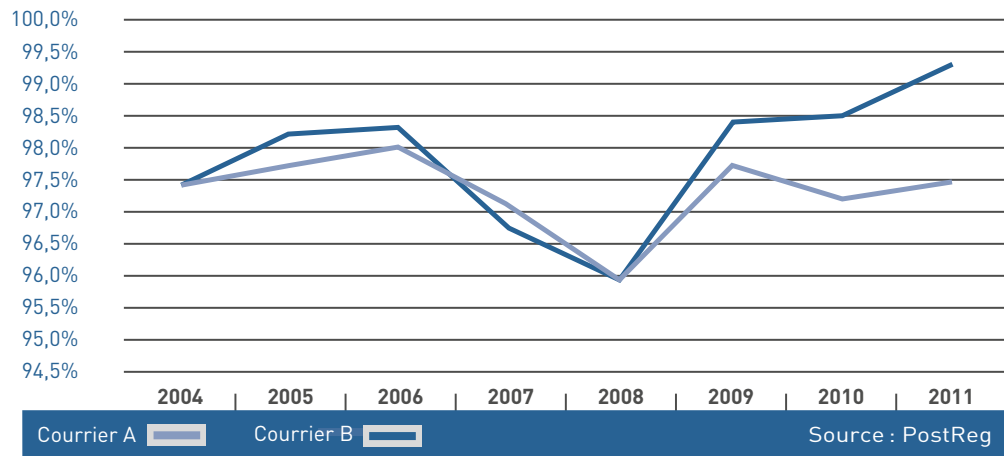
QUALITÉ DES PRESTATIONS DU SERVICE UNIVERSEL

En 2011, la ponctualité des lettres en courrier A a légèrement augmenté et s'est établie à 97,5 % (2010 : 97,2 %). Cette valeur correspond au niveau élevé atteint avant la mise en service des nouveaux centres de tri. En 2011, on estime qu'environ 55 000 lettres en courrier A par jour en moyenne ont été distribuées en retard à leur destinataire.

Pour les lettres en courrier B, la Poste enregistre aussi de nouveau une amélioration : 99,3 % de lettres en courrier B (2010 : 98,5 %) sont parvenues à temps à leur destinataire, ce qui constitue un nouveau record. En tout, la Poste a traité en 2011 quelque 2,3 milliards d'envois de lettres domestiques, dont près des trois quarts étaient des lettres en courrier B.

Ces résultats montrent que, globalement, les processus sont très bien rodés dans les nouveaux centres de tri. Pour PostReg, les valeurs élevées en matière de délais d'acheminement sont cruciales vu que la ponctualité des lettres continuera de constituer un des principaux indicateurs de qualité. PostReg s'efforce de faire en sorte que ce niveau soit maintenu.

DÉLAIS D'ACHEMINEMENT DES LETTRES EN SUISSE



² http://ec.europa.eu/internal_market/ergp/docs/documentation/ergp-11-19_en.pdf

En comparaison européenne² (état 2010), la Suisse occupe avec la Lettonie et le Luxembourg les premiers rangs en ce qui concerne les délais d'acheminement des lettres domestiques prioritaires (lettres en courrier A). Près des deux tiers des pays européens présentaient un résultat de plus de 90 % en matière de délai d'acheminement. Par rapport à l'année précédente (2009), près de la moitié des pays ayant participé à l'étude ont pu améliorer leur ponctualité. À part la Suisse, seule la Lettonie fixe un objectif de 97 %, celui-ci étant de 95 % dans quatre autres pays (Autriche, Luxembourg, Pays-Bas et Slovaquie). Dans beaucoup de pays, il est fixé à 85 %³. En 2010, dix-huit pays ont atteint les objectifs en matière de délai d'acheminement, alors que neuf autres n'y sont pas parvenus. Comme le précise l'étude, les prestataires du service universel devaient le plus souvent s'attendre à des sanctions financières si l'objectif fixé n'était pas atteint.

³ Croatie, Finlande, Lituanie, Norvège, Roumanie, Suède

Conformément à la législation postale, les prestations du service universel fournies par La Poste Suisse doivent être de bonne qualité. En tant que propriétaire de la Poste, le Conseil fédéral lui a assigné des objectifs stratégiques⁴ et a défini des indicateurs de qualité. La Poste réalise les mesures correspondantes depuis plusieurs années et les présente chaque année à PostReg qui les contrôle. En 2011, PostReg a de nouveau vérifié si la Poste a tenu compte des impératifs du concept relatif à la qualité ; tel est bien le cas pour les informations publiées ici.

⁴ Objectifs stratégiques assignés à la Poste par le Conseil fédéral de 2010 à 2013

Selon le concept qualité de PostReg, les méthodes de contrôle de la Poste doivent tenir compte de normes internationales. Le Comité Européen de Normalisation (CEN) a ainsi édicté une norme correspondante pour les lettres domestiques adressées de la catégorie J+1⁵ (courrier A), que les pays membres de l'UE sont tenus d'appliquer. La Poste Suisse aligne également ses mesures sur la norme CEN.

⁵ J+1: jour du postage + 1 jour ouvrable

⁶ EN 13850 : Services postaux – Qualité de service – Mesure du délai d'acheminement des services de bout en bout pour le courrier prioritaire égrené et de première classe

Cette norme CEN⁶ permet une mesure du délai d'acheminement «end-to-end» (de bout en bout), c'est-à-dire du délai entre le dépôt d'un envoi (compte tenu des heures de collecte, notamment de la dernière levée du courrier) et la distribution au destinataire.

Colis

La qualité concernant les colis est aussi restée à un niveau élevé en 2011 en ce qui concerne la ponctualité. Le respect du délai d'acheminement des colis Priority (PostPac Priority) s'élève à 97,4 %, un résultat pratiquement inchangé par rapport à l'année précédente (2010 : 97,7 %). S'agissant des colis Economy (PostPac Economy), 97,7 % sont parvenus à temps à leur destinataire (2010 : 97,5 %). Ces résultats restent à un niveau très élevé sur le marché des colis entièrement libéralisé depuis 2004. Pour mesurer les délais d'acheminement des colis, on a eu recours à un procédé par sondage reconnu scientifiquement. Conformément au concept qualité de PostReg, cette mesure a aussi été contrôlée par un organisme indépendant. PostReg a eu accès à la mesure qui correspond à ses prescriptions en matière de qualité.

Traitement le jour prévu des justificatifs de paiement

Pour les opérations de paiement, le traitement le jour prévu est resté à un niveau élevé. Au total, les offices de poste ont traité le jour prévu 99,3 % des justificatifs de paiement (2010 : 99,9 %), 98,8 % des justificatifs des ordres de paiement (2010 : 99,9 %) et 99,7 % (2010 : 99,8 %)

8 ⁷ Scannage des bulletins de versement au guichet de poste

des opérations de paiement effectuées à l'aide du programme SCHAPO⁷. Ce recul minime s'explique par des perturbations isolées du système.

QUALITÉ DE L'ACCÈS AU SERVICE UNIVERSEL

Les prestations du service universel doivent être disponibles dans toutes les régions pour tous les groupes de la population à une distance raisonnable. Le Conseil fédéral a inscrit cette disposition dans la législation postale. La distance est réputée raisonnable lorsque l'office de poste le plus proche est accessible, à pied ou par les transports publics, en 20 minutes – ou en 30 minutes lorsque le service à domicile est proposé – au plus en moyenne par au moins 90 % de la population⁸. Etant donné qu'il lui incombe de contrôler le respect de ces prescriptions, PostReg a décrit les exigences que doit satisfaire la mesure de l'accès dans son concept de qualité.

⁸ Commentaire – Révision 2004 de l'ordonnance sur la poste du 26 novembre 2003 : http://www.postreg.admin.ch/fr/dokumentation_gesetzgebung.htm

En 2010, l'accessibilité de la Poste se montait à seulement 89,9 %.

Comme PostReg le relevait déjà dans son rapport d'activité 2010, la valeur calculée se fonde sur les chiffres périmés du recensement de la population de 2000. Si l'on se fonde sur les données démographiques actualisées relevées en 2010 par l'Office fédéral de la statistique (OFS), la Poste parvient de nouveau à respecter l'objectif fixé avec une accessibilité de 91,7 %.

PostReg vérifie régulièrement les méthodes de contrôle de la qualité pour continuer à réaliser son mandat le mieux possible et conformément aux exigences actuelles. En portant son choix en 2011 sur la méthode dite des bassins, PostReg a opté pour un nouveau mode de calcul plus rapide, qui doit être certifié par un organisme externe indépendant. PostReg a chargé le professeur Claude Collet du Département de Géosciences de l'Université de Fribourg de vérifier si les résultats du nouveau mode de calcul s'écartaient de ceux obtenus avec l'ancien et elle lui a demandé de certifier le nouveau mode de calcul. Après avoir démontré que ce dernier était comparable à celui utilisé précédemment, le professeur Claude Collet l'a certifié. Les prescriptions de l'ordonnance sont respectées.

PostReg s'est entendue avec la Poste pour calculer dorénavant l'accessibilité en se référant à la méthode des bassins.

Le professeur Collet a également contrôlé si l'accessibilité était correctement calculée avec les données mises à jour de l'OFS et la méthode des bassins. Il a pu démontrer que l'accessibilité atteint 91,7 % en 2011, l'accès aux offices de poste à pied ou avec les transports publics étant garanti en 20 minutes au plus. L'amélioration de 89,9 à 91,7 % s'explique avant tout par l'actualisation des données par l'OFS, mais aussi par le fait que le nouveau mode de calcul prend en compte les valeurs mesurées dans toute la Suisse et plus seulement celles des régions ARE où des changements du réseau postal ont eu lieu.

Par ailleurs, les comptes rendus établis avec la méthode des bassins facilitent le contrôle des calculs de la Poste par PostReg. En plus, le professeur Collet a contrôlé la valeur d'accès en tenant compte des zones disposant d'un service à domicile et a confirmé la valeur un tout petit peu plus élevée (92,6 %). Le service à domicile est plus répandu dans certaines régions (surtout de montagne).

DURÉE MOYENNE NÉCESSAIRE POUR ACCÉDER À L'OFFICE DE POSTE LE PLUS PROCHE AU 31.12.

en % de la population	2011	2010
en 10 min.	70,4%	68,0%
en 20 min.	91,7%	89,9%
en 30 min.	96,0%	95,2%

Source : La Poste Suisse

La Poste a de nouveau pu garantir une accessibilité de 90 % en 2011.

⁹ UPU, Statistiques des services postaux, 2010

En comparaison internationale, la méthode suisse de calcul de l'accès au réseau postal est remarquable. Les pays de l'UE disposant d'une réglementation sur l'accès mesurent le plus souvent la surface moyenne desservie par office de poste, le kilométrage moyen jusqu'à l'office de poste le plus proche ou le nombre d'habitants par office. Sur la base des dernières données de l'Union postale universelle⁹ la Suisse, en comparaison avec les pays de l'UE figure toujours en tête de classement si l'on considère la surface moyenne desservie par office de poste. Alors que la Suisse disposait en 2010 en moyenne d'un office de poste pour 17,9 km², ce chiffre s'élève dans les pays voisins à 25,4 km² en Allemagne, à 32,3 km² en France, à 21,6 km² en Italie et à 45,3 km² en Autriche.

Examen du réseau postal

Fin 2011, la Poste disposait d'un réseau de 1851 offices de poste qu'elle exploite elle-même et de 427 agences. En plus, la Poste fournit les prestations du service universel postal grâce à 1226 solutions de service à domicile. Comme l'année précédente, le nombre des offices de poste exploités en propre a diminué alors que celui des agences et des solutions de service à domicile a augmenté (2010 : 1955 offices de poste exploités en propre, 358 agences et 1192 solutions de service à domicile).

Au sens de la législation postale, les agences sont assimilées à des offices de poste. Elles peuvent proposer des horaires d'ouverture plus étendus sans pourtant offrir tout l'éventail des prestations d'un office de poste. Les prestations suivantes ne sont pas disponibles dans les agences : opérations en espèces (paiements et versements, le retrait d'argent liquide étant possible de manière restreinte), dépôt des actes judiciaires et des actes de poursuite, dépôt de la presse internationale et des envois en nombre en courrier B.

Dans 419 agences (2010 : 350) et 4 offices de poste (2010 : 5) la Poste fait usage de la possibilité que lui accorde l'ordonnance sur la poste de ne pas offrir certaines prestations financières relevant du service universel. Toutefois, les versements à l'aide de cartes de la Poste ou d'établissements tiers ainsi que le retrait d'argent liquide restent possibles dans la plupart des agences.

FRÉQUENTATION DES OFFICES DE POSTE

TYPE D'OFFICES DE POSTE	FRÉQUENTATION MOYENNE PAR JOUR			
	2011	2010	2009	2008
Offices de poste connectés	302	303	295	294
Agences	27	28	32	34

Comparée à l'année précédente, la fréquentation quotidienne moyenne dans les offices de poste connectés¹⁰ a légèrement reculé ; on constate cependant une stabilisation sur quatre ans. Dans les agences¹¹, la fréquentation quotidienne moyenne est comme chaque année nettement plus basse que dans les offices de poste connectés. Sur quatre ans, on constate une baisse continue de la fréquentation dans les agences.

¹⁰ Les offices de poste connectés au réseau disposent du système SCHAPO qui mesure électroniquement la fréquentation.

¹¹ Pour les agences, la fréquentation quotidienne moyenne est obtenue en divisant le nombre total des transactions par le nombre moyen de transactions par client.

Le tableau ci-dessus reflète la fréquentation quotidienne moyenne par jour à l'échelle nationale. La fréquentation réelle de chaque office de poste doit par contre être analysée sur place.

Boîtes aux lettres

Le nombre de boîtes aux lettres et l'heure des levées sont des paramètres importants du service universel postal. La législation postale suisse ne contient actuellement pas de prescriptions précises sur le nombre ou sur la répartition territoriale des boîtes aux lettres publiques, la seule obligation concernant la prise en compte des besoins de la population et de l'économie.

Ces deux paramètres ont retenu l'attention du public ces dernières années. Entre 2006 et fin 2010, la Poste a restructuré son réseau de boîtes aux lettres dans le cadre du projet « Boîtes aux lettres 2010 », l'objectif étant d'uniformiser et de moderniser ces boîtes ainsi que d'optimiser et de sécuriser leurs implantations. La Poste a promis de mener le projet d'entente avec les autorités locales. L'ancien réseau comprenait 20 600 boîtes aux lettres. Fin 2011, il en restait encore un peu plus de 15 000.

L'heure de la levée des boîtes aux lettres a suscité de vives discussions dans le public en 2011. Il y a un certain temps, la Poste avait commencé à relever un nombre croissant de boîtes aux lettres avant 12 heures, dont un grand nombre déjà à 8 heures du matin. Dans certaines régions, une lettre postée à midi n'était donc relevée que le lendemain matin, ce qui rallongeait d'autant le délai d'acheminement qui pouvait durer 2,5 jours dans le pire des cas. Le régulateur postal a régulièrement abordé ces changements avec la Poste, les taxant publiquement d'hostiles à la clientèle et y voyant une réduction cachée des prestations. Notamment suite à ces critiques, la Poste a finalement fait marche arrière. Selon la Poste, depuis septembre 2011, 93 pour cent des lettres postées sont collectées à 17 heures au plus tôt (contre 68 % auparavant). Par ailleurs, la Poste a annoncé son intention de réaliser en 2012 de nouveaux investissements afin d'améliorer encore la qualité des prestations du courrier et des colis.

Qualité de la distribution – distribution à domicile restreinte

En 2011, La Poste Suisse a de nouveau recollé des données sur la distribution et les a communiquées à PostReg. Sur les 1 721 416 bâtiments (2010 : 1 703 925) auxquels la distribution des envois doit être assurée, seuls 739 (2010: 654), soit seulement 0,04 % (2010: 0,04 %), ont été touchés par des restrictions de distribution. Aucune différence importante n'est à noter en ce qui concerne la répartition régionale.

Eu égard au taux nettement inférieur à 1 % relevé en Suisse ces dernières années, PostReg juge donc très bonne la qualité de la distribution. Vu certaines lettres de citoyens à ce sujet, PostReg constate toutefois que la distribution à domicile restreinte constitue une perte sensible pour chaque ménage concerné.

Le calcul de la Poste concernant les restrictions de la distribution se fonde toutefois sur des adresses, et non sur des ménages ou des personnes. Un complexe immobilier compte donc comme une seule adresse. Le retrait d'envois peut s'avérer plus compliqué pour les clients frappés d'une restriction de la distribution si l'office de poste le plus proche est une agence : pour des raisons de confidentialité ou d'organisation, certains envois n'y sont pas déposés. Ces envois ne peuvent en effet être retirés que dans des offices de poste proposant l'offre complète du service universel. Dans ce cas, les clients doivent s'accommoder d'un chemin plus long.

SATISFACTION DE LA CLIENTÈLE

La Poste fait mesurer chaque année au moyen d'une enquête externe la satisfaction de sa clientèle. PostReg a examiné les méthodes de mesure ; les conditions du contrôle indépendant sont respectées.

Dans l'ensemble, les résultats obtenus par la Poste pour 2011 sont aussi bons que ceux de l'année précédente. Selon l'enquête annuelle menée auprès des clients privés et des clients commerciaux, les prestations de la Poste ont reçu 79 points sur 100 contre 80 en 2010.

L'analyse détaillée révèle que l'unité Réseau postal et vente est très appréciée de la clientèle privée. C'est dans le domaine du service individuel et du conseil que la Poste a le mieux répondu aux attentes des clients. Certaines critiques ont été émises notamment sur le rapport prix/prestations et la gestion des problèmes. La mise au point de mesures devra donc être optimisée dans le traitement des plaintes et des problèmes.

En 2011, la Poste a mené une enquête sur les agences postales : selon la Poste, les clients sont surtout satisfaits du personnel des agences, de l'accessibilité, de l'offre ainsi que du dépôt des lettres et des colis. Les services de paiement ont rencontré plus de scepticisme, surtout les paiements au moyen de cartes. Selon l'analyse de satisfaction, les services de paiement présentent encore un grand potentiel d'amélioration. S'agissant du service à domicile, la majorité des clients est satisfaite. Les clients apprécient beaucoup le travail du personnel de la Poste, même si l'accès à l'office de poste le plus proche continue de faire l'objet de réclamations.

La satisfaction de la clientèle constitue globalement en Suisse un critère de qualité pertinent du service universel. Aussi au niveau international, notamment au sein du groupe des régulateurs européens dans le domaine des services postaux (European Regulators Group for Postal Services, ERGP), cet aspect est considéré comme un indicateur important pour la surveillance et le contrôle du marché postal¹².

¹² http://ec.europa.eu/internal_market/ergp/docs/documentation/ergp-11-20_en.pdf, Novembre 2011, p 44

Réclamations

Concernant les lettres et les colis, le nombre des réclamations adressées à la Poste a globalement diminué par rapport à 2010. Cette baisse s'explique par l'amélioration constante des processus de fourniture des prestations. Concernant les offices de poste proprement dits, le taux de réclamation a par contre augmenté. Cette hausse est due avant tout à la prise en charge de la clientèle privée pour les produits logistiques des offices de poste.

Le nombre de réclamations de clients concernant le service des colis internationaux est aussi en hausse, le trafic postal international ayant été entravé par des événements économiques et politiques ainsi que par des catastrophes écologiques (comme le tsunami et l'accident de la centrale nucléaire au Japon).



COMMISSION OFFICES DE POSTE

La Commission Offices de poste intervient à la demande d'une commune lorsqu'il s'agit de fermer un office de poste : elle examine si les décisions de la Poste visant à modifier le réseau postal respectent les dispositions légales et émet des recommandations, la décision définitive incombant à la Poste. En 2011, la commission a traité six cas.

La commission extraparlamentaire Offices de poste vérifie, à la demande des communes, si La Poste Suisse respecte les conditions légales lors d'une décision de fermeture ou de transfert d'un office de poste, puis elle émet une recommandation. Si la décision finale incombe toujours à La Poste Suisse, celle-ci doit néanmoins justifier ses décisions en cas de divergence. PostReg gère le secrétariat de la commission. La commission ne publie pas de rapport annuel ; son travail est présenté dans le rapport d'activité de PostReg.

Cette commission indépendante réunit des personnalités expérimentées. Les principaux points de vue concernant le service universel garanti dans tout le pays y sont pris en compte, mais on a délibérément renoncé à choisir des représentants directs des groupements d'intérêts. En font partie : Thomas Wallner (président, ancien conseiller d'État et ancien président de la Conférence des directeurs de l'économie publique/SO), Monika Dusong (vice-présidente, ancienne conseillère d'État/NE), Arnoldo Coduri (vice-président, directeur de la division de l'économie/TI), Philippe Biéler (ancien conseiller d'État/VD), Peter Everts (ancien président de la Délégation administrative des coopératives Migros/BE), Hanspeter Seiler (ancien président du Conseil national/BE) et Milli Wittenwiler (ancienne conseillère nationale, ancienne vice-présidente du Groupement suisse pour les régions de montagne/SG).

Fin 2011, le Conseil fédéral a reconduit la commission, composée des mêmes membres, dans ses fonctions.

PROCÉDURES ET CRITÈRES

La commission n'a pas le pouvoir d'engager une procédure d'office. Pour que la commission puisse agir, elle doit être saisie par une commune qui conteste une décision de fermeture ou de transfert d'un office de poste. Si La Poste Suisse et la commune concernée parviennent à un accord, cette dernière annonce dans une convention renoncer à saisir la commission.

La procédure devant la commission se déroule sans grandes formalités. Seules les autorités compétentes d'après le règlement communal sont autorisées à présenter une requête. La commission n'est en effet pas habilitée à se prononcer sur les divergences d'opinion existant au sein d'une commune. La Poste Suisse, quant à elle, n'est pas autorisée à appliquer sa décision tant que la requête est en suspens. La commission vérifie dans chaque cas que les règles de la législation postale ont bien été respectées. En ce qui concerne la procédure,

elle examine si La Poste Suisse a consulté, comme il se doit, les autorités de la commune concernée, et si les deux parties se sont suffisamment efforcées de parvenir à un accord. Matériellement, elle vérifie que les prestations du service universel resteront accessibles à une distance raisonnable pour tous les groupes de la population après la mise en oeuvre de la décision de La Poste Suisse.

La dotation en transports publics de la région peut alors jouer un rôle déterminant. Dans le cadre de l'analyse régionale, la commission s'enquiert aussi d'un éventuel effet domino afin de déterminer si le changement envisagé dans le service postal a des incidences sur les communes environnantes.

PRIORITÉS DE LA COMMISSION EN 2011

En 2011, la Commission Offices de poste a été saisie par trois communes. Elle a examiné un de ces dossiers ainsi que cinq cas de l'année précédente lors de quatre séances.

Elle a prononcé six recommandations favorables concernant les décisions de La Poste Suisse. Au début de l'année, elle a renvoyé un cas à la Poste en lui demandant de renouer le dialogue avec la commune. A la fin de l'année, elle a rouvert le dossier et l'a clos. Les deux cas en suspens seront traités en 2012.

		2011
Décisions de fermeture ou de transfert portées à la connaissance de la commission		93
dont		
	- arrangement entre la commune et la Poste	85
	- expiration du délai de recours	5
	- total des cas portés devant la commission	3
Cas traités durant l'exercice		6 (dont 5 de l'année précédente)
Résultat:		
	- Approbation	6
	- Rejet	-
	- Renvoi pour de plus amples éclaircissements	-
En suspens		2

Depuis ses débuts en 2004, la commission a reçu pour examen 53 requêtes émanant des communes, dont 32 provenant de Suisse alémanique, onze de Suisse romande et dix du Tessin. Toutes les recommandations peuvent être consultées sur le site de PostReg¹³.

Étant donné que l'accessibilité au service universel garanti par la Poste parvenait juste encore à la cible fixée à 90 %, la commission n'a pas seulement examiné les cas particuliers qui lui ont été soumis, mais s'est aussi penchée sur l'évolution globale du réseau postal. Elle a constaté avec satisfaction que la valeur-cible était de nouveau respectée à la fin de l'exercice sous revue.

Afin d'acquérir les connaissances générales nécessaires, la commission s'est tenue au courant des principales questions relatives au service universel postal. À cette fin, elle a visité différents types d'office de poste et d'agence. Elle s'est par ailleurs prononcée sur le projet de révision de l'ordonnance sur la poste, dans la mesure où il concerne le service universel et la procédure en cas de fermeture ou de transfert d'un office de poste ou d'une agence.

¹³ http://www.postreg.admin.ch/fr/dienstleistungen_kommissionpoststellen.htm



PRIX DU SERVICE UNIVERSEL

PostReg examine l'évolution des tarifs postaux dans d'autres pays européens. Sa conclusion : les prix des lettres payés par les clients en Suisse sont relativement avantageux, ceux des lettres d'un poids inférieur à 20 grammes étant toutefois relativement élevés.

La Poste Suisse doit faire approuver par le Département fédéral de l'environnement, des transports, de l'énergie et de la communication (DETEC) les prix des prestations relevant des services réservés (monopole). Le Surveillant des prix est compétent pour les services non réservés relevant du service universel et les services libres. En revanche, La Poste Suisse est libre d'accorder des rabais en fonction du chiffre d'affaires ou pour les prestations préalables (tri préalable ou transport jusqu'au centre courrier). Comme aucune autorisation et aucune transparence ne sont prescrites à cet égard, la législation suisse sur la poste ne prévoit pas de contrôle des rabais accordés aux gros clients.

PRIX DES LETTRES EN SUISSE – INDICE DU PRIX DES LETTRES

Selon la loi sur la poste, les prestations du service universel doivent être offertes à des prix équitables. La législation postale ne comprend toutefois pas de règles précises dans le secteur du monopole prescrivant une régulation sectorielle et définissant des critères clairs pour la fixation des prix et la procédure de régulation.

L'indice du prix des lettres permet de comparer avec l'étranger le niveau de prix pour les lettres en Suisse. L'indice prend en compte dans chaque pays de comparaison les prix des lettres des opérateurs historiques après conversion aux taux de change courants (état au 1er novembre 2011), les prix (TVA incluse) de ce panier pour les envois isolés étant pondérés avec les catégories de lettres proposées au guichet de la Poste (lettres en courrier A et B jusqu'à 1 kg, envois isolés sans les envois à valeur ajoutée et les prestations complémentaires). L'indice est calculé de manière analogue à l'indice suisse des prix à la consommation (IPC).

Selon cet indice du prix des lettres, La Poste Suisse figure au huitième (2010 : sixième) rang des quinze pays comparés. Cet indice est une moyenne ; il ne renseigne pas sur le positionnement tarifaire de certains produits en comparaison internationale du point de vue des consommateurs. C'est pourquoi il y a lieu de procéder en plus à des comparaisons de prix pour différents produits.

INDICE SUISSE DU PRIX DES LETTRES 2011

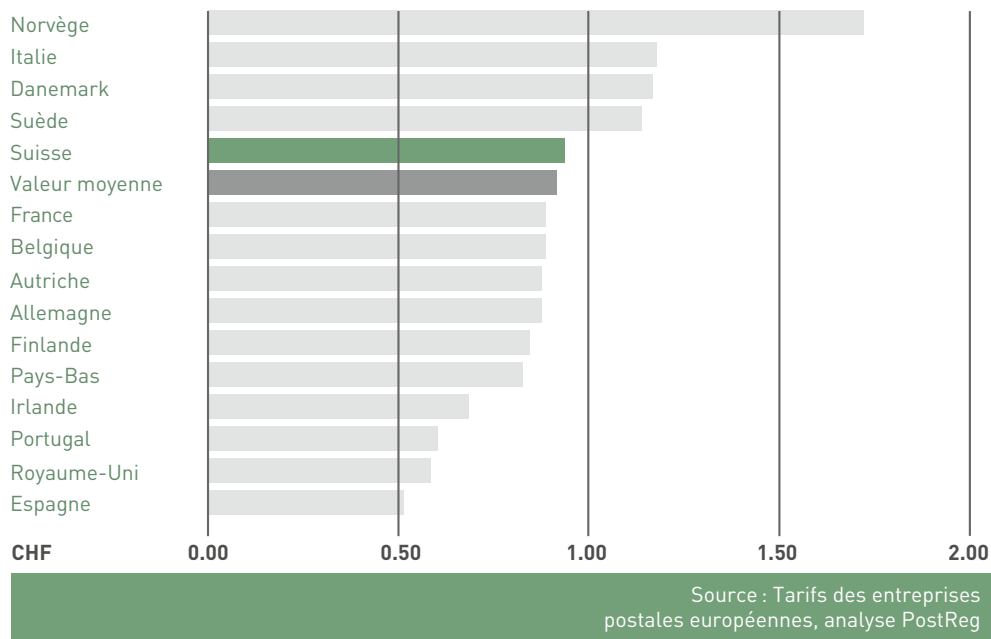


PRIX DANS LE SECTEUR DU MONOPOLE

Une comparaison des prix pratiqués pour les lettres jusqu'à la limite supérieure de poids du service réservé (lettres adressées postées en Suisse et en provenance de l'étranger jusqu'à 50 grammes) montre que le monopole suisse se situe dans la moyenne européenne.

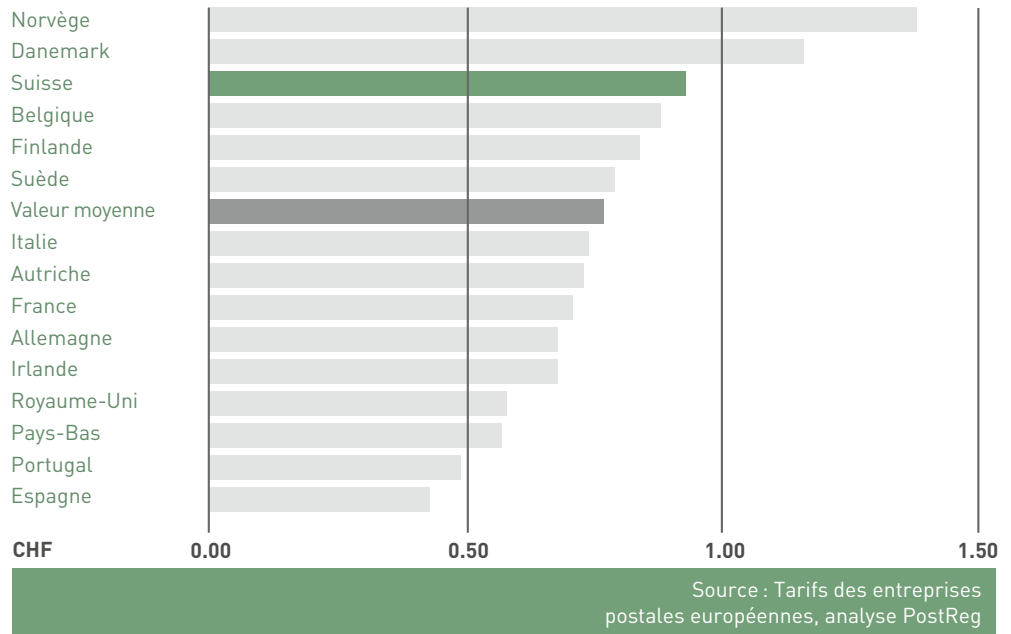
Pour la principale catégorie de lettres relevant du monopole – les lettres domestiques de moins de 50 grammes – les clients paient en Suisse des prix relativement avantageux. Cette catégorie représente près des trois quarts du volume de l'ensemble des lettres acheminées en Suisse. Au taux de change annuel moyen, le prix pondéré des envois domestiques de la poste aux lettres jusqu'à 50 g est comparable à celui des autres pays industrialisés européens. Il est de 2 % supérieur à la moyenne. La Suisse occupe ainsi le onzième rang des 15 pays comparés.

PRIX MOYEN PONDÉRÉ DES ENVOIS DOMESTIQUES ÉGRENÉS DE LA POSTE AUX LETTRES EN COURRIER A ET B JUSQU'À LA LIMITE DE POIDS SUPÉRIEURE DU MONOPOLE SUISSE AUX TAUX DE CHANGE ANNUELS MOYENS 2011



Etant donné que 41,9 % des lettres postées en Suisse pèsent 20 g au maximum, le prix de cette catégorie est particulièrement significatif. En comparaison européenne, le tarif pratiqué en Suisse pour cette importante catégorie d'envois est un des plus élevés. Seuls les clients des postes norvégienne et danoise doivent déboursier davantage. À l'autre bout du classement figurent l'Espagne, le Portugal et les Pays-Bas où les prix des envois de cette catégorie sont les plus avantageux.

PRIX MOYEN PONDÉRÉ DES ENVOIS DOMESTIQUES ÉGRÉNÉS DE LA POSTE AUX LETTRES EN COURRIER A ET B JUSQU'À 20 G AUX TAUX DE CHANGE ANNUELS MOYENS 2011

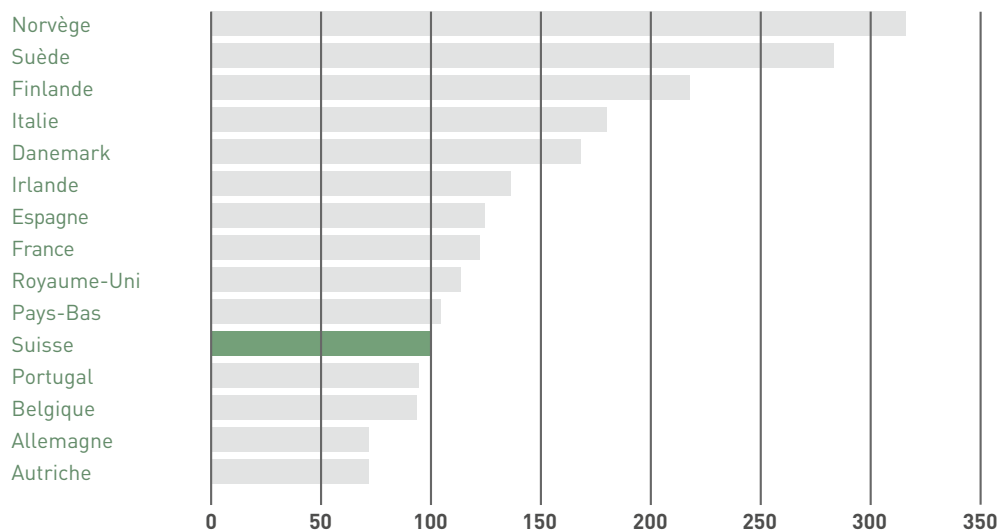


Calculés sur la base du taux de change annuel moyen, La Poste Suisse exige des prix relativement élevés pour les envois domestiques de moins de 20 g. Par rapport à 2010, la situation de la Suisse en ce qui concerne la position dans le tableau (- 2 rangs) et l'écart par rapport à la moyenne (+ 31,1 %) s'est détériorée malgré des hausses tarifaires (+ 11,6 % en moyenne) dans huit des quatorze pays examinés, cela en raison de l'évolution du taux de change annuel moyen du franc suisse entre 2010 et 2011 tant par rapport à l'euro (+ 11,9 %) que par rapport aux autres monnaies concernées (+ 8,9 % en moyenne). Les différences de salaire et le pouvoir d'achat corrélativement élevé en Suisse ne sont bien sûr pas pris en compte ici.

PRIX DU SECTEUR NON RÉSERVÉ

En fixant les prix dans le secteur non réservé, La Poste Suisse doit respecter le critère de l'équité des prix, les règles générales de la concurrence et celles liées à la surveillance des prix ; sinon, elle est libre de fixer les prix. Aussi bien pour les lettres qui ne relèvent pas du monopole que pour les colis domestiques, La Poste Suisse exige des prix avantageux, en comparaison des principaux pays européens.

INDICE SUISSSE DU PRIX DES COLIS 2011



Sont pris en considération les colis jusqu'à 20 kg (sans les services supplémentaires) ; prix publics pour les envois égrégés (après conversion aux taux de change). État au 1^{er} novembre 2011

Suisse = 100
Source : La Poste Suisse

Seuls les tarifs applicables au transport de certains journaux et périodiques en abonnement doivent être approuvés par le DETEC.

En vertu des principes approuvés par le Parlement en 2007 lors de la révision du système d'aide à la presse, la hausse des tarifs réduits doit se limiter à la seule compensation du renchérissement (+7,5% jusqu'en 2011). C'est pourquoi la Poste a demandé les tarifs valables pour les titres de la presse régionale et locale ayant droit à l'aide soient augmentés de 4,4 % en 2007, de 2,0 % en 2009 et de 0,5 % en 2010), demandes que le DETEC a acceptées.



FINANCEMENT DU SERVICE UNIVERSEL / RESPECT DE L'INTERDICTION DES SUB- VENTIONS CROISÉES

Le résultat qu'a réalisé la Poste avec le service universel en 2011 (661 millions de francs) a de nouveau été très bon. La Poste Suisse doit financer le service universel avec les profits générés par ledit service ainsi que par les services libres. PostReg veille toutefois particulièrement à ce que les services libres ne bénéficient pas de subventions croisées financées par les revenus du service universel.

Dans le cadre de la Vue d'ensemble de l'évolution future du marché postal, le Conseil fédéral et le Parlement ont arrêté un concept de financement de la fourniture du service universel sur l'ensemble du territoire¹⁴. Selon ce concept, La Poste Suisse doit financer le service universel par les profits générés par ledit service ainsi que par les services libres. Elle doit également fournir ses prestations à un coût avantageux et exploiter toutes les possibilités de rationalisation qui s'offrent à elle. Si, malgré tout, La Poste Suisse devait manifestement ne pas parvenir à couvrir intégralement les coûts du service universel, il serait alors possible de prélever une redevance auprès des entreprises concessionnaires concurrentes.

¹⁴ Vue d'ensemble de l'évolution future du marché postal en Suisse – Rapport du Conseil fédéral et Message relatif à la modification de la loi fédérale sur l'organisation de la Poste du 22 mai 2002 : <http://www.postreg.admin.ch/fr/gesetzgebung/22mai2002.pdf>

La législation postale interdit de réduire les prix des services libres au moyen des recettes du service universel. Il incombe à la Poste de démontrer qu'elle respecte cette interdiction concernant les subventions croisées, conformément à l'art. 18, al. 1, de l'ordonnance sur la poste. PostReg garantit un contrôle indépendant du respect des principes de la comptabilité analytique et de l'interdiction des subventions croisées.

EXIGENCES POUR LA PRÉSENTATION DES COÛTS DU SERVICE UNIVERSEL

En 2004, PostReg a édicté une directive réglant la présentation des coûts du service universel¹⁵. La Poste est tenue d'appliquer la méthode des coûts complets axée sur les processus et présentant les coûts et revenus effectifs des différentes prestations. Ces dernières doivent être rattachées au service universel ou aux services libres selon des critères d'ordre technique. Les règles établies par PostReg doivent aussi garantir que les données financières peuvent être vérifiées par un organe de révision externe.

¹⁵ Directive du 4 décembre 2004 à l'intention de la Poste suisse concernant la présentation des coûts du service universel et la preuve du respect de l'interdiction des subventions croisées, adaptée le 14 janvier 2010 : http://www.postreg.admin.ch/fr/publikationen/Weisung%202010_fr.pdf

Selon l'art. 17 de l'ordonnance sur la poste, la Poste présente chaque année les coûts du service universel. Cette présentation comprend deux phases : dans la première, la Poste calcule au moyen de la comptabilité analytique les produits et les coûts dans l'optique de l'entreprise. La comptabilité analytique se fonde sur les données du compte financier selon la norme IFRS ; elle élimine toutefois les postes extraordinaires ou étrangers à l'exploitation et tient compte des coûts calculatoires (avant tout les intérêts sur le capital nécessaire à

l'exploitation). La comptabilité analytique permet en outre au conseil d'administration et à la direction du groupe de gérer l'entreprise de manière durable afin d'en maintenir l'intégrité et d'en accroître la valeur (par ex. pour les décisions d'investissement, la fixation des prix, etc.).

Sur cette base, les résultats des services sont calculés dans une deuxième phase conformément aux exigences réglementaires, telles que définies dans la directive de PostReg et son annexe, conformément à l'ordonnance sur la poste. L'optique réglementaire se distingue de celle de la comptabilité d'entreprise du fait que l'ensemble des produits et des charges de La Poste Suisse – qu'ils soient extraordinaires, uniques ou étrangers à l'exploitation – sont ventilés entre les services. L'approche réglementaire permet d'évaluer si le service universel est encore bien financé ou s'il faut demander aux opérateurs privés de s'acquitter d'une redevance de concession, ainsi que le prévoit le concept de financement du Conseil fédéral. Elle garantit également que le projet de loi introduisant une indemnisation des coûts non couverts du service universel, annoncé par le Conseil fédéral en cas de besoin dans le cadre de la Vue d'ensemble du marché postal, pourra être lancé le cas échéant. Enfin, cette approche sert de base de décision importante pour d'éventuelles prochaines étapes d'ouverture du marché.

La présentation réglementaire des résultats du service universel est donc utile aux instances politiques de décision. Le résultat des services fourni par la comptabilité analytique de la Poste est en revanche nécessaire pour gérer l'entreprise. Ces deux approches aboutissent à des résultats différents parce que notamment les intérêts calculatoires ne sont pas admis comme coûts du service universel dans la présentation réglementaire et que les pertes et profits résultant des ventes des immobilisations corporelles doivent être imputés au résultat réglementaire du service universel.

RÉSULTATS DES SERVICES RÉSERVÉS, DES SERVICES NON RÉSERVÉS ET DES SERVICES LIBRES DE LA MAISON MÈRE (SANS CAR POSTAL)

1'000 CHF	Service universel						Services libres		Total	
	Services réservés		Services non réservés		Total service universel		2011	2010	2011	2010
	2011	2010	2011	2010	2011	2010				
Produits d'exploitation	1'378'229	1'468'895	2'625'731	2'602'296	4'003'960	4'071'191	2'949'620	2'985'336	6'953'581	7'056'527
Coûts d'exploitation	1'329'024	1'398'101	2'194'790	2'207'316	3'523'814	3'605'416	2'709'036	2'730'959	6'232'850	6'336'376
Résultat d'exploitation	49'205	70'795	430'941	394'980	480'146	465'774	240'585	254'377	720'731	720'151
Part du résultat revenant aux prestataires internes	-5'829	-4'339	-13'354	-5'989	-19'183	-10'329	-45'360	-16'789	-64'543	-27'118
Part du résultat revenant au management	-33'563	-34'431	-55'426	-54'359	-88'989	-88'790	-68'413	-67'255	-157'401	-156'045
Résultat conformément à la comptabilité analytique	9'814	32'024	362'161	334'631	371'975	366'655	126'812	170'333	498'786	536'988
Intérêts calculés	63'664	62'844	105'310	99'179	168'973	162'023	131'328	123'118	300'301	285'141
Intérêts selon le relevé fiscal	-981	-847	-1'622	-1'337	-2'603	-2'185	-2'023	-1'660	-4'626	-3'845
Amortissements calculés	43'749	46'036	72'368	72'653	116'118	118'689	90'247	90'189	206'365	208'878
Amortissements financiers selon les normes IFRS	-43'703	-46'094	-72'292	-72'745	-115'995	-118'839	-90'153	-90'303	-206'148	-209'142
Répartition des pertes et profits ventes d'immobilisations	15'028	17'675	26'239	27'512	41'267	45'188			41'267	45'188
Répartition du résultat de la trésorerie du groupe	2'393	7'387	88'295	77'191	90'688	84'578	30'917	39'292	121'605	123'870
Ajustement selon la directive ¹	-9'485	7'934		858	-9'485	8'792		139	-9'485	8'931
Présentation réglementaire : Résultat du service universel et des services libres	80'478	126'958	580'459	537'943	660'937	664'901	287'128	331'108	948'065	996'009

¹La contribution aux frais d'infrastructure liés au processus « dépôt et vente » calculés conformément à la directive et à l'annexe de PostReg est imputée à tous les échelons des services réservés. Sont présentés les écarts entre les contributions aux frais d'infrastructure prévisionnelle et effective ainsi que d'éventuels autres écarts.

PRÉSENTATION DES COÛTS DU SERVICE UNIVERSEL

La Poste Suisse présente les coûts du service universel et des services libres pour l'exercice 2011 comme indiqué ci-devant. Elle l'a confirmé pour l'année sous revue. A partir de 2010, la contribution aux frais d'infrastructure est entièrement imputée aux produits des services réservés (auparavant : coûts liés à l'obligation de fournir le service universel). Dans les années précédentes, les unités de la Poste calculaient les coûts supplémentaires découlant de l'obligation de fournir le service universel sur la base des coûts de processus. Dans la comptabilité de l'entreprise, ces coûts étaient attribués aux unités fournissant des produits relevant des services réservés. Dans la « Présentation réglementaire : Résultat du service universel et des services libres », la contribution aux frais d'infrastructure a été imputée exclusivement aux services réservés conformément à la directive de PostReg et à l'annexe. Ce changement n'a pas d'incidence sur le résultat réglementaire.

Le résultat réglementaire du service universel (660,9 millions de francs) a baissé de 0,6 %, soit de 4 millions de francs. Ce recul s'explique par la baisse du résultat réglementaire des services réservés (-46,5 millions de francs) et l'augmentation du résultat réglementaire du service non réservé (+ 42,5 millions de francs). La raison principale en est la baisse des produits d'exploitation dans le secteur des lettres adressées domestiques relevant du monopole (- 52,8 millions de francs) due au recul du volume (-2,8 %) et à la baisse du revenu unitaire (-1,3 %). L'amélioration du résultat du service non réservé par rapport à l'année précédente (+36,0 millions de francs, +27,5 millions de francs selon la comptabilité analytique) est avant tout due à la baisse des coûts d'exploitation des journaux en abonnement (-16,4 millions de francs). Le résultat moins négatif sur le segment des journaux (amélioration de 16,1 millions de francs) s'explique par l'augmentation des revenus unitaires (+2,2 %). Le nombre des journaux acheminés relevant du service universel a reculé de 2,3 %.

Le résultat total (résultat réglementaire du service universel et des services libres) a baissé de 47,9 millions de francs pour s'établir à 948,1 millions de francs (année précédente : 996 millions de francs). Le résultat réglementaire des services libres et des services non réservés du service universel réunis (867,6 millions de francs) a baissé de 1,5 million de francs (année précédente : 869,1 millions de francs).

En 2011, le service universel est toujours autofinancé (118,8 pour cent) et la situation s'est légèrement améliorée (année précédente : 118,4 pour cent). Les services financiers ont fourni la principale contribution au résultat réglementaire du service universel (38,1 %, année précédente : 38,4 %) et l'ensemble de la maison-mère Poste (57,4 %, année précédente : 52,9 %). La Poste dépend donc davantage de l'unité PostFinance.

RÉSULTAT DU CONTRÔLE INDÉPENDANT DE KPMG SA

La présentation des coûts du service universel par La Poste Suisse et la preuve du respect de l'interdiction des subventions croisées doivent être contrôlées chaque année et leur validité attestée par un organe de révision externe indépendant. KPMG SA a effectué ce contrôle pour l'exercice 2011.

KPMG SA note dans son rapport à PostReg que la Poste a respecté en 2011 la législation postale en ce qui concerne les informations fournies à PostReg. Celles-ci concernent la présentation des coûts du service universel de la Poste, les prescriptions relatives aux coûts et revenus par prestation et produit et la preuve de la Poste concernant le respect de l'interdiction de subventions croisées. Elle a estimé que l'interdiction de subventions croisées était généralement respectée, c'est-à-dire qu'aucune subvention croisée au sens de l'art. 18, al. 1, de l'ordonnance sur la poste n'a eu lieu.

CONTRIBUTION AUX FRAIS D'INFRASTRUCTURE

La contribution aux frais d'infrastructure a été redéfinie en 2007. Jusqu'alors, le nombre d'offices postaux qu'une entreprise à vocation commerciale et exposée à la concurrence exploiterait pour offrir les services de La Poste Suisse dans l'ensemble du pays n'était pas réglé. Les coûts venant en sus des coûts de ce réseau postal nécessaire à l'exploitation – ce que l'on appelle la contribution aux frais d'infrastructure – doivent être présentés et sont financés par le monopole en vertu de la législation en vigueur.

PostReg et La Poste Suisse ont établi un modèle permettant de déterminer le réseau postal optimal (nécessaire à l'exploitation). Depuis, les coûts venant en sus des coûts du réseau postal nécessaire à l'exploitation sont calculé : pour offrir dans l'ensemble du pays les prestations de la Poste, une entreprise à vocation commerciale et exposée à la concurrence exploiterait théoriquement un réseau de 1700 offices de poste (700 offices de poste exploités en propre et 1000 agences)¹⁶. A titre de comparaison : la Poste exploitait, à fin 2011, 2278 offices de poste (année précédente : 2313), dont 1851 en propre (année précédente : 1955) et 427 agences (année précédente : 358). Le monopole (résultat régulateur, contribution aux frais d'infrastructure comprise : 80,5 millions de francs) doit financer la contribution aux frais d'infrastructure.

Grâce à la restructuration du réseau postal (transformations en agences, mise en place de services à domicile et fermetures), la contribution aux frais d'infrastructure a diminué de 11 millions de francs. La contribution aux frais d'infrastructure s'élève à 187 millions de francs en 2011 (2010 : 198 millions de francs).

¹⁶ Annexe à la Directive à l'intention de La Poste Suisse concernant la présentation des coûts du service universel et la preuve du respect de l'interdiction des subventions croisées : <http://www.postreg.admin.ch/fr/publikationen/Anhangweisung-fr.pdf>



EVOLUTION GÉNÉRALE DES MARCHÉS POSTAUX

La Poste dispose toujours d'un monopole sur les lettres jusqu'à 50 grammes. La concurrence est toujours difficile sur le marché des lettres. Sur le marché des colis, en revanche, la libéralisation totale a permis l'apparition d'une concurrence limitée. PostReg garantit dans ce cadre une concurrence loyale et veille au respect des conditions de travail usuelles à la branche.

RÉGIME DE LA CONCESSION

Il existe un régime de concessions pour les prestations postales non réservées. Le transport des colis adressés jusqu'à 20 kg, des lettres adressées postées en Suisse ou en provenance de l'étranger de plus de 50 g ainsi que des lettres à destination de l'étranger est assuré par des concessionnaires. Ces derniers ont pour ce faire besoin d'une concession, dès lors qu'ils réalisent un chiffre d'affaires d'au moins 100 000 francs avec ces prestations. S'ils n'atteignent pas ce seuil, ils sont tenus de s'annoncer. La Poste Suisse n'est pas tenue d'obtenir une concession puisqu'elle doit fournir ces prestations dans le cadre du service universel. En plus, le régime de la concession ne concerne pas le transport des journaux adressés ni les services financiers relevant du service universel. Il ne concerne pas davantage les envois express et de messagerie qui relèvent des services libres.

Se basant sur une procédure standard, PostReg vérifie et traite les demandes qu'elle reçoit pour le compte du DETEC, qui octroie les concessions. Elle examine si les candidats ont les moyens logistiques et financiers requis et s'ils respectent les conditions de travail usuelles à la branche, notamment afin d'éviter le dumping salarial. Même après l'octroi de la concession, PostReg veille en permanence au respect des clauses des concessions, notamment dans le cadre d'un reporting annuel. Si certains indices laissent supposer une violation des dispositions de concession, PostReg est habilitée à ouvrir une enquête et à demander au DETEC de prendre d'autres mesures pouvant aller jusqu'au retrait de la concession.

Entreprises soumises à concession et entreprises soumises à l'obligation d'annoncer

En 2011, PostReg a répondu à plusieurs demandes d'entreprises concernant les concessions et l'obligation d'annoncer. Cinq entreprises ont renouvelé leur concession. Fin 2011, on comptait 28 entreprises concessionnaires et 22 entreprises tenues de s'annoncer.

Une rétrospective illustre l'évolution du système des concessions. En 2005, soit une année après l'introduction du régime de la concession, 20 entreprises postales privées ont obtenu une concession. Par la suite, leur nombre n'a augmenté que légèrement : 23 en 2006, 26 en 2007, un chiffre inchangé jusqu'en 2009. Cette stagnation est avant tout due à des raisons économi-

ques – certaines entreprises postales ont été rachetées par d'autres ou ont fusionné. À cela vient s'ajouter la crise économique des années 2008 et 2009 qui a rendu plus difficile l'existence de petits fournisseurs postaux et occasionné dans certains cas des pertes sensibles de chiffre d'affaires. Le nombre des entreprises tenues de s'annoncer stagne aussi : on en comptait 18 en 2004 ; de 2006 à 2009, leur nombre (24) est resté inchangé. En 2010, il est passé à 23 et, en 2011, à 22. Si le marché des lettres et des colis se consolide encore davantage à l'avenir, il faut s'attendre à ce que des entreprises internationales pèsent davantage que les entreprises locales de taille moyenne sur le marché postal suisse.

Conditions de travail usuelles à la branche

Le régime de la concession est le principal instrument permettant de contrôler l'ouverture progressive du marché. Pour éviter des pratiques comme, par exemple, le dumping social, les concessionnaires sont tenus de proposer les conditions de travail usuelles à la branche et d'astreindre leurs sous-traitants à faire de même. Les principaux critères à respecter sont la durée du travail hebdomadaire réglementaire, le salaire minimum (salaire horaire ou annuel) ainsi que le droit minimal aux vacances. Cette pratique permet à la Suisse d'avoir une longueur d'avance sur d'autres pays en ce qui concerne cette question importante.

Sur la base du reporting annuel, PostReg n'a constaté en 2011 aucun changement au niveau des conditions de travail chez les concessionnaires : pratiquement tous les collaborateurs bénéficient d'un salaire annuel minimum brut de 42 000 francs pour un poste à temps plein. Les cinq semaines de vacances minimum pour tous les collaborateurs sont devenues la norme. La durée du temps de travail hebdomadaire est de 43 heures par semaine, celle des chauffeurs de véhicules de moins de 3,5 tonnes est de 44 heures. Pour les chauffeurs de poids lourds, une durée maximale du temps de travail hebdomadaire de 46 heures est considérée comme usuelle dans la branche. Etant donné que les grandes entreprises concessionnaires réalisent aussi une partie de leur chiffre d'affaires avec des services libres dérégulés, l'effet de cette réglementation dépasse en outre largement le secteur soumis à concession. La Poste Suisse (CCT Poste et CCT SGr – convention collective de travail s'appliquant aux unités externalisées de La Poste Suisse) prévoit pour la maison mère une durée contractuelle du temps de travail de 41 heures par semaine. Pour 2011, on peut de nouveau constater que la Poste ainsi que les entreprises postales privées offrent de bonnes conditions de travail. En 2007, DPD (Suisse) SA a été la première entreprise privée à conclure une CCT servant d'exemple aux autres prestataires privés.

MARCHÉ DES COLIS

Les données disponibles pour le marché des colis proviennent des déclarations faites par toutes les entreprises implantées sur ce marché (y compris La Poste Suisse). PostReg analyse ces données afin de remplir son devoir d'observateur et d'autorité de surveillance du marché. L'analyse montre que le volume des colis envoyés dans le secteur non réservé jusqu'à 20 kg a à peine augmenté pour s'établir en 2011 à 119,4 millions d'envois (2010 : 119,0 millions). Le chiffre d'affaires réalisé avec des colis jusqu'à 20 kg est passé de 818,8 millions de francs en 2010 à 813,2 millions de francs en 2011, soit une baisse de 0,7 %. Le marché des colis montre une tendance à la saturation, qui s'explique par la morosité de la consommation en 2011 ainsi que par le franc fort. Si le nombre des colis envoyés a augmenté, le chiffre d'affaires a diminué, les tarifs pratiqués envers les clients commerciaux ayant en particulier été sous pression. Par ailleurs, le tourisme d'achat dans les pays limitrophes, qui s'est fortement accentué, a également contribué à la saturation du marché des colis¹⁷.

Faute d'enregistrement obligatoire généralisé, PostReg ne dispose pas de données concernant les services libres et, par conséquent, le marché des express et des messageries. Un changement est cependant attendu pour 2012, puisque la nouvelle législation postale prescrit l'obligation de s'enregistrer à tous les prestataires de services postaux.

Parts de marché des colis soumis au régime de la concession

Malgré l'ouverture complète du marché des colis en 2004, La Poste Suisse reste le numéro un incontesté sur le marché des colis. En 2011, elle a cependant subi un recul du chiffre d'affaires de 3 % dans le secteur des colis jusqu'à 20 kg, ce recul étant particulièrement prononcé pour les colis importés de la Poste. De leur côté, les entreprises concessionnaires

¹⁷ Lois régissant le commerce en ligne et par correspondance, ASVPC mars 2012

ou tenues de s'annoncer en ont profité et ont accru leur pression sur la concurrence. Par rapport à l'année précédente, leur chiffre d'affaires a augmenté de 8 %.

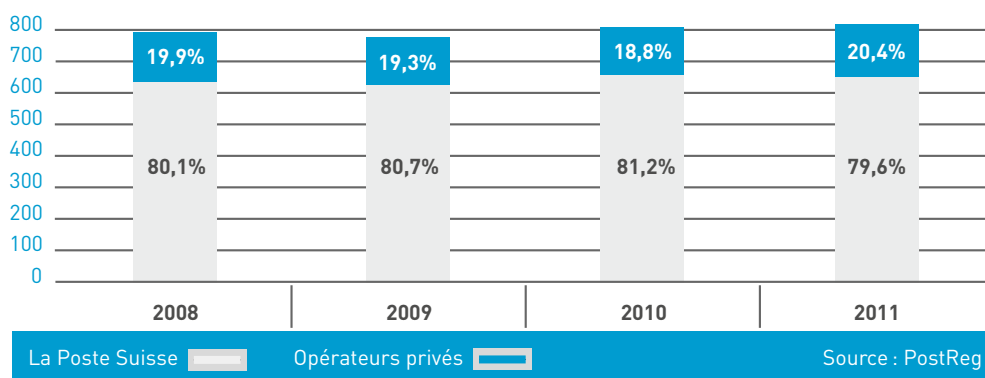
Bien que les entreprises concessionnaires ou tenues de s'annoncer aient de nouveau gagné du terrain sur le marché des colis, la part des prestataires privés par rapport à La Poste Suisse n'a que très peu augmenté en 2011 pour s'établir à 20,4 %.

En comparaison européenne, les opérateurs privés détiennent une part de marché en Suisse qui reste faible. En faveur de La Poste Suisse jouent notamment les économies d'échelle et d'envergure, la notoriété de sa marque, ainsi que la densité du réseau des offices de poste et le fort degré de technologisation du traitement des colis. Par comparaison avec de nombreux autres pays européens, La Poste Suisse a aussi pu conserver pendant longtemps – jusqu'en 2004 – son monopole sur les colis. Or, ce marché a été libéralisé dès 1998 dans la plupart des pays de l'UE.

Les deux principaux prestataires de ce secteur soumis à concession sont comme précédemment DPD (Suisse) SA, et DHL Express (Suisse) SA. Ensemble, ils représentent près de 75 % du chiffre d'affaires global des entreprises concessionnaires et obligées de s'annoncer.

COLIS DU SERVICE UNIVERSEL – PARTS DU CHIFFRE D'AFFAIRES

en millions de CHF



Colis à destination de l'étranger

Le transport des colis adressés à destination de l'étranger jusqu'à 20 kg fait également partie du service universel. En 2011, 13 entreprises soumises à concession, contre 12 en 2010, et quelques opérateurs soumis à l'obligation d'annoncer étaient actifs dans ce secteur. Sur les 119,4 millions de colis correspondant à la définition du service universel, quelque 2,4 % ont été expédiés à l'étranger. En volume, la part des concessionnaires sur le marché des colis à destination de l'étranger s'élève à plus de 80 %. L'essentiel de cette part est détenu par les entreprises Deutsche Post Global Mail (Switzerland) SA et DPD (Suisse) SA.

Évaluation

Bien que La Poste Suisse continue d'occuper une forte position, la clientèle juge positive l'ouverture du marché des colis. La clientèle peut profiter de différentes offres de la Poste et des prestataires privés. L'augmentation du nombre des points de dépôt se poursuit également : à fin 2011, il y avait plus de 900 points de dépôt privés, une grande partie d'entre eux n'acceptant toutefois de réceptionner que des colis en retour de la vente par correspondance.

Toutefois, La Poste Suisse bénéficie toujours d'un gros avantage stratégique en raison de la densité de son réseau d'offices de poste. Bien que les opérateurs postaux privés proposent parfois des produits meilleur marché, la plupart des clients continuent de préférer l'offre de La Poste Suisse. Le volume des colis déposés dans les offices de poste est resté stable en 2011.

Globalement, l'orientation client a continué de s'améliorer, et les besoins des clients ont davantage été pris en compte. Certaines succursales de La Poste Suisse et certains points de dépôt privés étaient par exemple ouverts le week-end jusque tard dans la soirée. Le suivi électronique des envois de colis et la signature électronique deviennent peu à peu la norme.

MARCHÉ DES LETTRES

Les analyses ci-dessous se fondent aussi sur les données de marché que PostReg a récoltées sur la base des informations que doivent lui fournir les entreprises actives sur le marché. Le service universel comprend le marché des lettres adressées (domestiques, en provenance ou à destination de l'étranger). En 2006, le marché a été ouvert à la concurrence pour les lettres domestiques ou en provenance de l'étranger dont le poids est supérieur à 100 grammes ; il était déjà ouvert auparavant pour les lettres à destination de l'étranger. Le 1^{er} juillet 2009, la limite du monopole des lettres a été abaissée à 50 g.

¹⁸ Chiffre ajusté

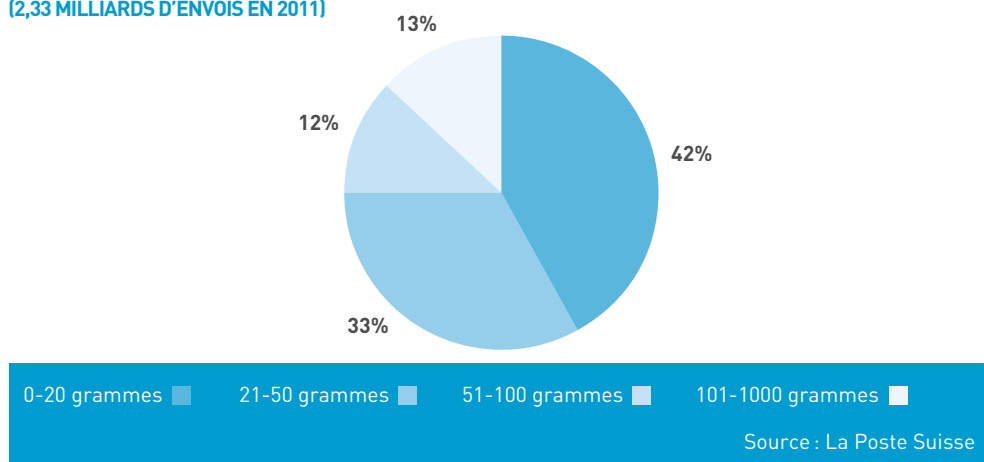
Selon les informations fournies par La Poste Suisse et les concessionnaires pour l'exercice 2011, le volume du marché total des lettres relevant du service universel s'élevait à 2,73 milliards d'envois (contre 2,74¹⁸ en 2010), le chiffre d'affaires dégagé étant de 2,19 milliards de francs (contre 2,25 milliards en 2010). 8 % du volume global des lettres étaient destinés à l'étranger et 6,3 % provenaient de l'étranger.

En termes de volume d'envois et de chiffre d'affaires, le marché des lettres adressées en Suisse est de loin le plus important segment de marché relevant du service postal universel. Selon les informations fournies par La Poste Suisse et les concessionnaires pour l'exercice 2011, le volume des envois s'élevait à 2,35 milliards d'objets et le chiffre d'affaires à 1,81 milliard de francs. Bien que plusieurs concessionnaires aient pu fortement augmenter leur volume d'envois, le volume global et le chiffre d'affaires ont diminué dans le secteur des lettres adressées en Suisse.

La tendance à long terme vers une contraction constante du marché des lettres se confirme. Vu cette situation, il faut aussi s'attendre à une évolution négative de la concurrence étant donné que des marchés qui se contractent sont généralement moins attractifs pour les nouveaux opérateurs que des marchés en expansion.

Selon les informations de La Poste Suisse, depuis l'abaissement de la limite du monopole des lettres à 50 grammes en vigueur depuis 2009, environ 25 % de l'ensemble des lettres adressées en courrier domestique (env. 30 % en termes de chiffre d'affaires) sont accessibles à la concurrence. Bien que le nombre des concessionnaires actifs sur le marché domestique des lettres augmente, la concurrence n'évolue que de manière hésitante. La Poste continue de profiter de la protection offerte par le monopole résiduel et des investissements élevés dans la technologie la plus récente (notamment dans les centres de tri). Cette situation de marché reste difficile pour les concurrents.

LETTRES ADRESSÉES EN SUISSE DE LA POSTE SUISSE (2,33 MILLIARDS D'ENVOIS EN 2011)



Le volume des lettres adressées en Suisse de la Poste a continué de diminuer en 2011, bien qu'un peu moins que l'année précédente. Une baisse globale de 1,3 % a été enregistrée (2010 : -1,5 %). Selon la Poste, cette tendance à la baisse se poursuivra, étant donné que la substitution persistante des médias électroniques et les optimisations de l'expédition par les clients commerciaux restent d'actualité. Mais elle ne le fera que lentement puisque la lettre sur support papier reste très appréciée en Suisse.

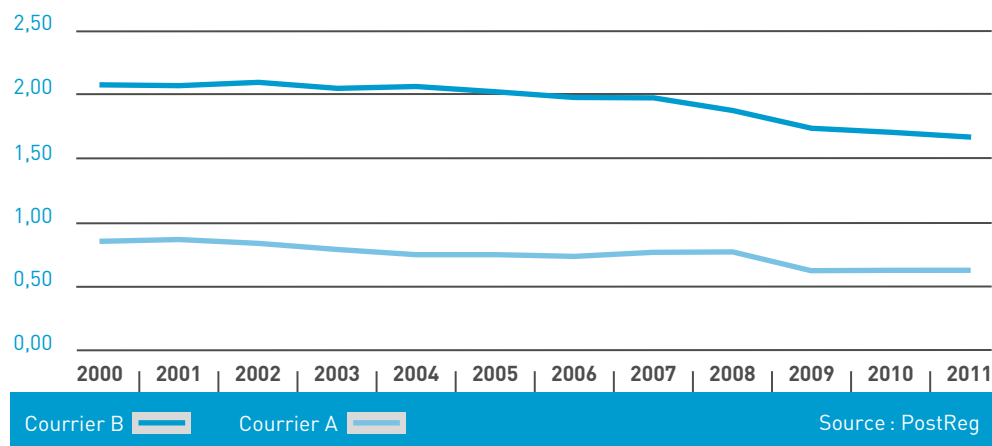
¹⁹ Communication, Résultats, Poste Suisse, 11 août 2011

²⁰ Les volumes des lettres ont été calculés à l'aide d'une nouvelle méthode en 2010. Les comparaisons avec les chiffres des années 2006 à 2008 ne sont possibles que dans une mesure restreinte.

Une enquête de La Poste Suisse a montré qu'une majorité des personnes interrogées continue de vouloir recevoir sa correspondance commerciale sous forme imprimée¹⁹. La lettre est plébiscitée pour sa fiabilité, la confiance qu'elle inspire et son archivage plus simple.

LETTRÉS ADRESSÉES EN SUISSE DE LA POSTE SUISSE²⁰

en milliards d'envois



Depuis l'an 2000, on observe une baisse annuelle moyenne d'env. 2 % des lettres adressées en Suisse. Le volume des lettres continuera de reculer lentement ces prochaines années. La Suisse continue d'occuper une position particulière en comparaison européenne, vu que le nombre d'envois par habitant y est le plus élevé. En Suisse, chaque habitant reçoit en moyenne plus de 500 envois adressés par an. Ce volume élevé permet à la Poste de réaliser d'importantes économies d'échelle et d'envergure malgré la saturation du marché. La Poste ayant fortement modernisé sa logistique des lettres, notamment les centres de tri, ces effets persisteront.

Ce sont surtout les clients commerciaux qui jouent un rôle significatif sur le marché suisse des lettres étant donné qu'ils entretiennent le plus souvent des relations clients dans l'ensemble du pays. Par leurs importants volumes d'envois, ces clients génèrent env. 85 % de l'ensemble du volume des lettres. De manière générale, le recul du volume des lettres entraînera une nouvelle amélioration de l'efficacité et de l'innovation à la Poste et chez les concessionnaires. De ce fait, les clients commerciaux devraient notamment bénéficier de réductions sur les tarifs. Étant donné cependant que, en fonction de la relation au client, les rabais pour les clients commerciaux sont négociables sur une base contractuelle, des comparaisons sont difficiles.

Parts de marché des lettres adressées en courrier domestique et en provenance de l'étranger

Durant l'exercice 2011, les concessionnaires ont acheminé plus de 16 millions (contre 2,5 millions en 2010) de lettres en courrier domestique ou en provenance de l'étranger de plus de 50 g. Quickmail SA est leader du marché parmi les prestataires privés. Malgré cette forte augmentation, La Poste Suisse détient encore une part de marché de plus de 99 % sur ce segment de marché libéralisé des lettres en courrier domestique ou en provenance de l'étranger de plus de 50 g.

Lettres à destination de l'étranger

Près de 8 % de toutes les lettres relevant du service universel sont acheminées à l'étranger. Onze entreprises disposent d'une concession dans ce secteur. Elles sont parvenues à accroître leurs parts de marché qui s'élève à 47 % (2010 : 40 %) durant l'année sous revue. Nettement plus de 90 % de cette part de marché sont détenus par Deutsche Post Global Mail (Switzerland) SA et par G3 Worldwide Mail (Switzerland) SA, qui disposent de bons réseaux de distribution internationaux.

Évaluation

Depuis fin 2010, environ 95 % du volume des lettres sont ouverts à la concurrence en Europe ; le marché européen sera totalement libéralisé à partir de 2013. Par comparaison, en Suisse, cette part a atteint 25 % depuis l'abaissement de la limite du monopole à 50 g. Les prestataires privés ne sont pas encore parvenus en Suisse à occuper une position concu-

²¹ La Commission du monopole constate une stagnation de la concurrence sur les marchés postaux (communiqué de presse en allemand), Bonn, 15 décembre 2011

rentielle significative, en particulier sur le marché domestique des lettres. Les expériences faites jusqu'à présent dans l'UE montrent que la concurrence ne s'instaure que très lentement sur des marchés entièrement libéralisés. On a ainsi relevé aussi qu'en Allemagne, où la décision de libéraliser le marché a été prise il y a plus de dix ans, aucune concurrence véritable n'est encore parvenue à s'établir sur le marché des lettres²¹.

SERVICES DE MESSAGERIE / SERVICES EXPRESS

Les services de messagerie et express font partie des services libres, que les opérateurs privés sont libres de proposer ; La Poste Suisse, quant à elle, n'a aucune obligation en la matière. Dans la pratique, certaines questions délicates se posent quant à la délimitation entre les services de messagerie ou les services express et certaines prestations du service universel. Les frontières entre les différentes offres de colis s'effacent de plus en plus étant donné que les clients commerciaux surtout posent des conditions élevées en matière de prix et de qualité aux prestataires de lettres et de colis.

LÉGISLATION

Dans ses rapports d'activité, PostReg a déjà à plusieurs reprises informé sur la nouvelle loi sur la poste que le Parlement a adoptée en décembre 2010 et qui entrera vraisemblablement en vigueur au troisième trimestre 2012. Cette loi apportera des nouveautés pour toutes les parties prenantes, notamment en ce qui concerne l'organisation du marché et l'autorité de régulation appelée à devenir la future PostCom. Le DETEC est en train d'élaborer l'ordonnance d'application de la loi sur la poste. Une consultation a eu lieu à ce sujet de janvier à avril 2012.

PostReg a pu prendre position à cette occasion. Il est important que la nouvelle ordonnance garantisse un service universel de qualité et le principe de l'égalité des chances entre tous les prestataires postaux.

Nouvelle organisation du marché

Le système actuel des concessions sera abrogé et remplacé par un système d'annonce. Sera tenue de s'annoncer toute entreprise fournissant des services postaux, donc y compris les services de messagerie et express, à des tiers. Les entreprises tenues de s'annoncer qui réalisent un chiffre d'affaires dépassant un certain seuil devront en outre remplir certaines conditions. Elles devront notamment, à l'instar des entreprises concessionnaires actuellement, respecter les conditions de travail usuelles à la branche. Elles seront aussi tenues de négocier une convention collective de travail avec les associations du personnel. Selon le projet mis en consultation, le seuil du chiffre d'affaires est fixé à 500 000 francs.

Les prestataires de services postaux devront aussi garantir aux autres prestataires de services postaux l'accès aux cases postales et échanger avec eux les données d'adresses en vue d'assurer la réexpédition, la déviation et la garde du courrier. L'accès aux cases postales et l'échange de données d'adresses seront payants. Les parties devront d'abord tenter de régler l'accès entre elles. Si les parties ne parviennent pas à s'entendre sur les conditions d'accès, elles pourront saisir la PostCom qui statuera alors à ce sujet en tenant compte de l'égalité de traitement. La réglementation de l'accès aux prestations partielles se limitera aux deux aspects mentionnés. L'accès à d'autres prestations partielles, comme par exemple aux centres, de tri, pourra être convenu par les prestataires de services postaux mais ne sera pas soumis à une réglementation.

Nouvelle autorité de régulation PostCom

PostReg sera remplacée par une nouvelle autorité de régulation, la Commission de la poste PostCom. À l'instar des autorités de régulation des secteurs des télécommunications et de l'électricité (ComCom et ElCom), il s'agira d'une commission formée de cinq à sept experts indépendants. Elle disposera en outre d'un secrétariat technique indépendant, qui préparera les dossiers de la PostCom, mènera les enquêtes et exécutera ses décisions. Comparée à PostReg, la PostCom disposera d'une plus grande indépendance et de plus de compétences. Dans les limites de ses compétences, elle veillera à ce que les acteurs du marché respectent les règles du marché, se conforment à leur obligation de s'annoncer, respectent les condi-

tions de travail usuelles de la branche et s'acquittent de leurs devoirs d'information vis-à-vis des consommateurs. Elle pourra aussi, ce qui est nouveau, ordonner des mesures et des sanctions. Par ailleurs, la PostCom surveillera le respect de la mission légale de service universel par la fourniture de services postaux et assurera le contrôle de la qualité. Le contrôle des prestations des services de paiement relevant du service universel incombera en revanche à l'OFCOM.

AUTRES ÉVOLUTIONS IMPORTANTES DU MARCHÉ POSTAL

Emplois

L'effectif total de La Poste Suisse a diminué en 2011 de 1,7 %, et compte 44 348 unités de personnel (équivalents plein temps). Le nombre des unités de personnel en Suisse est resté pratiquement constant par rapport à l'année précédente (37 703 en 2011 contre 37 873 en 2010). La moyenne annuelle des effectifs de La Poste Suisse travaillant dans la maison-mère, où sont produites les prestations du service universel, s'élevait encore à 30 088 unités de personnel (contre 30 246 en 2010), ce qui correspond à une réduction de 0,5 % par rapport à l'année précédente. La part des unités de personnel employées selon la CCT Poste s'élevait encore à 64 % (2010 : 65 %).

La réduction du personnel s'explique principalement par le transfert de la gestion des bâtiments (Facility Managements) à InfraPost SA ; par ailleurs la Deutsche Post DHL a repris le dédouanement et la distribution des envois déposés en Allemagne et importés en Suisse. En revanche, l'effectif a augmenté dans les unités du groupe PostFinance et PostLogistics.

Les concessionnaires et les entreprises tenues de s'annoncer ont augmenté leurs effectifs travaillant dans le secteur soumis à concession : fin 2011, ils employaient de 1600 unités de personnel (contre 1400 en 2010). Le nombre des employés chez les sous-traitants a lui aussi progressé pour s'établir à 1500 unités de personnel (2010 : 1400). Ces chiffres ne comprennent pas les emplois dans les services libres et les données se basent sur des estimations (basées sur le chiffre d'affaires) qui ne sont valables que pour le secteur soumis à concession.

Marché MEC

Le marché des colis, de même que l'ensemble du marché MEC (messageries, express et colis), devrait pouvoir profiter de l'interdépendance croissante entre les régions économiques européennes et la Suisse. L'Allemagne table sur une croissance de 5% par année du marché MEC d'ici 2015²². Outre l'Allemagne, on relève aussi une croissance notable en Grande-Bretagne, en Pologne et en Russie²³.

Commerce électronique et vente par correspondance en ligne

La tendance à faire des achats via Internet (commerce électronique) s'est accrue en Suisse²⁴ et ce mode d'achat est devenu naturel pour beaucoup de consommateurs. Outre la souplesse des modes de paiement, la rapidité et la fiabilité de la livraison sont appréciées. En comparaison avec l'étranger, l'essor du commerce électronique en Suisse n'a toutefois pas débouché sur une croissance dynamique du marché des colis²⁵.

Une croissance significative est surtout attendue pour les achats en ligne transfrontaliers au sein de l'UE²⁶. L'étude réalisée sur mandat de la Commission européenne signale toutefois aussi les diverses entraves au commerce auxquelles sont particulièrement confrontés les consommateurs et les petits commerçants : outre les barrières linguistiques, elle mentionne notamment les déficits d'information concernant le renvoi et l'étiquetage des colis ainsi que la gestion des réclamations des prestataires.

Autres tendances

Au niveau international, un nombre croissant d'entreprises postales commence à proposer des offres de communication écrite électronique fiable comme La Poste Suisse avec « IncaMail », la Deutsche Post avec le service « E-Postbrief », la poste autrichienne avec « meinBrief.at » ou la société franco-belge Certipost avec ses produits. Par ailleurs, il y a une forte croissance d'un large éventail d'offres allant des procédures complexes de codification avec signature électronique à la lettre hybride. Les services d'informatique en nuage, qui permettent d'externaliser

²² Wirtschaftliche Bedeutung der KEP-Branche, Marktanalyse (Importance économique du secteur des MEC, analyse de marché), BIEK, avril 2011

²³ Paketmarkt zurück auf Wachstumskurs (Le retour du marché des colis sur la voie de la croissance), A.T. Kearney, novembre 2011

²⁴ Einkaufen 4.0, Der Einfluss von E-Commerce auf Lebensqualität und Einkaufsverhalten (L'influence du commerce électronique sur la qualité de vie et le comportement en matière d'achats), Deutsche Post, février 2012

²⁵ Der Schweizer Online- und Versandhandel 2011 (La vente par correspondance et via Internet), GfK, ASVPC, mars 2012

²⁶ Étude portant sur la livraison intra-européenne et transfrontalière de colis (FTI Consulting - Décembre 2011)

l'infrastructure électronique, la plate-forme et les logiciels dans l'Internet, contribueront aussi à renforcer la vague de numérisation.

Déclaration en douane simplifiée de petits envois

Conformément à la législation de l'Union postale universelle, il convient de prévoir une procédure douanière simple, bon marché et rapide pour la fourniture du service postal universel. Cette obligation a été inscrite par le Conseil fédéral dans les articles 145 ss. de l'ordonnance sur les douanes. La procédure douanière spéciale « trafic postal » s'applique aux envois de la poste aux lettres et aux colis qui sont acheminés par la Poste dans le cadre du service universel, ainsi qu'aux envois soumis à concession acheminés par les concessionnaires privés. Les concessionnaires bénéficient des mêmes conditions que la Poste.

L'élaboration de la nouvelle loi sur la poste et les interventions du surveillant des prix en faveur d'une procédure douanière plus avantageuse et plus simple pour les petits envois ont incité l'administration des douanes à prévoir une déclaration en douane simplifiée pour petits envois dans la procédure destinataire agréé (procédure Da). Cette procédure de déclaration est accessible tant aux prestataires de services postaux qu'aux transitaires ; il n'est plus nécessaire d'être titulaire d'une concession postale pour être autorisé à l'appliquer. Les petits envois – c'est-à-dire les envois d'une valeur inférieure à 1000 francs et d'un poids n'excédant pas 1000 kg, non soumis à de quelconques contrôles ou permis d'importation – peuvent être déclarés de façon simplifiée selon la nouvelle procédure, quel que soit le canal d'expédition (Poste, transitaire privé) et quelle que soit la prestation (express, avec valeur ajoutée). Simplification supplémentaire, les petits envois pour lesquels ni les droits de douane ni la TVA n'excèdent 5 francs ne pouvaient plus être déclarés électroniquement.

Développements majeurs en Europe

La nouvelle directive postale européenne est en vigueur depuis 2008²⁷. L'accent est mis sur l'importance d'un haut niveau de qualité du service universel, le renforcement des droits des consommateurs et le rôle des autorités de régulation indépendantes nationales. Cette directive propose également une liste de mesures que les Etats peuvent prendre pour préserver et financer, s'il y a lieu, le service universel. La directive prévoyait l'ouverture totale du marché d'ici fin 2010. Certains pays membres, essentiellement les nouveaux, se sont vu accorder la possibilité de repousser cette ouverture jusqu'au début 2013 au plus tard²⁸.

RELATIONS INTERNATIONALES

Union postale universelle (UPU)

L'Union postale universelle est la deuxième plus ancienne agence spécialisée des Nations Unies. La Suisse est non seulement membre mais également pays fondateur de cette organisation. Le rôle de l'UPU est d'assurer la mise en place des règles nécessaires à l'échange rapide, fiable, dans le monde entier, des envois postaux du service universel. La participation de la Suisse à cette organisation permet à notre pays d'accéder au plus grand réseau postal du monde. PostReg représente sur mandat du DETEC les intérêts du marché postal suisse au sein de l'UPU. Le rôle de PostReg consiste à veiller à ce que les décisions prises au sein de ces organes soient compatibles avec notre législation nationale. Notre pays a été réélu pour la période 2008-2012 membre du Conseil d'exploitation postale (CEP). Il conserve également son statut d'observateur au sein du Conseil d'Administration (CA). La préparation du prochain Congrès postal universel de 2012 à Doha bat son plein.

Comité Européen de Régulation Postale (CERP)

Le CERP regroupe les régulateurs en charge des questions postales de 48 pays européens, dont la Suisse. Il a pour objectif d'harmoniser la régulation postale en Europe. Ses travaux portent sur toutes les questions politiques qui ont trait au secteur postal et aux meilleures pratiques.

Groupe des régulateurs européens dans le domaine des services postaux (GREP)

PostReg a été accueillie en 2010 comme observatrice au sein du Groupe des régulateurs européens dans le domaine des services postaux (European Regulators Group for Postal Services, ERGP).

²⁷ Directive 2008/6/CE du Parlement européen et du Conseil du 20 février 2008 modifiant la directive 97/67/CE en ce qui concerne l'achèvement du marché intérieur des services postaux de la Communauté : (http://ec.europa.eu/internal_market/post/doc/legislation/2008-06_fr.pdf).

²⁸ Chypre, République tchèque, Grèce, Hongrie, Lettonie, Lituanie, Luxembourg, Malte, Pologne, Roumanie, Slovaquie

Le GREP constitue un forum de discussion et de réflexion. Il renforce la coordination et la coopération entre les autorités de régulation nationales indépendantes et conseille la Commission européenne dans le domaine des services postaux, favorisant ainsi le développement d'un marché postal européen concurrentiel, efficace et durable.

En qualité d'observateur, PostReg participe à des groupes de travail internes (Quality of service and end user satisfaction, Market developments and effects of regulation, Access regulation).

Comité Européen de Normalisation (CEN)

Le CEN a pour mission de définir des normes européennes en matière de services postaux. Les travaux du CEN tiennent compte des mesures d'harmonisation arrêtées au niveau international. PostReg recense ces normes et en évalue l'impact sur la législation postale suisse. PostReg est également membre de l'Association Suisse de normalisation (SNV). Cette association joue en Suisse un rôle de coordination dans le domaine des normes nationales et internationales. En 2008, le CEN a défini ses objectifs pour un nouveau cycle. Il doit poursuivre en outre son travail d'élaboration de nouvelles normes sur la qualité des services postaux.



AUTORITÉ DE RÉGULATION POSTALE POSTREG

Le marché postal, qui se libéralise peu à peu, a besoin d'une autorité de régulation chargée de garantir la qualité du service public. PostReg veille à ce que les prestations postales relevant du service universel restent disponibles pour les clients de toutes les régions. PostReg veille surtout à ce que le financement du service universel fasse l'objet d'un contrôle indépendant et examine les réclamations des citoyens insatisfaits des services de la Poste.

ORGANISATION ACTUELLE

Depuis le 1er janvier 2004, l'autorité de régulation postale (PostReg) instituée par le Conseil fédéral assume les tâches de régulation dans le secteur postal en Suisse. Sur le plan administratif et en partie sur le plan technique, elle est rattachée au Secrétariat général du Département fédéral de l'environnement, des transports, de l'énergie et de la communication (DETEC).

Marc Furrer, qui est aussi président de la Commission fédérale de la communication (Com-Com), assume la responsabilité générale de PostReg en tant que régulateur postal. Michel Noguét est le responsable exécutif de PostReg et suppléant du régulateur. L'équipe compte en outre cinq collaborateurs dans les domaines droit et économie ainsi qu'un collaborateur administratif et un collaborateur chargé de la communication. A fin 2011, l'équipe comptait neuf personnes au total.

Au troisième trimestre 2012, la nouvelle loi sur la poste entrera vraisemblablement en vigueur. PostReg sera alors remplacée par une commission indépendante calquée sur le modèle de la Commission fédérale de l'électricité ElCom. Cette nouvelle commission de la poste PostCom – dont les tâches seront légèrement élargies et l'indépendance renforcée – disposera d'un secrétariat technique propre.

TÂCHES PRINCIPALES

PostReg veille à ce que le service universel soit garanti, surveille le marché et permet une concurrence efficace dans le cadre de l'ouverture progressive du marché. En tant qu'autorité de régulation postale, PostReg assure un contrôle indépendant de la qualité des prestations dans le cadre du service universel, ainsi que l'accès à ce dernier. En outre, elle garantit un contrôle indépendant du respect des principes de la comptabilité analytique et de l'interdiction des subventions croisées.

En outre, PostReg accomplit pour le compte du département certaines tâches qui, en matière postale, relèvent de la souveraineté de l'Etat. Elle applique notamment le régime de la concession, instruit des procédures sur la violation de l'interdiction des subventions croisées, prépare les décisions tarifaires du département et évalue l'ouverture progressive du marché. Par ailleurs, PostReg gère le secrétariat de la commission indépendante Offices de poste. Outre les tâches décrites, PostReg a également pour mandat de traiter les dénonciations à l'autorité de surveillance relatives au service universel et de s'occuper des questions internationales dans le domaine postal.

Procédure en cas de subventions croisées

La Poste a l'interdiction de réduire le prix des services libres au moyen des recettes du service universel et de procéder ainsi à des subventions croisées. S'il y a lieu de soupçonner que l'interdiction des subventions croisées n'a pas été respectée, PostReg examine les faits en tant qu'autorité d'instruction. Si un tel subventionnement croisé est constaté, le DETEC rend une décision formelle, qui peut être déférée par la Poste au Tribunal administratif fédéral.

En tant que représentant du propriétaire vis-à-vis de la Poste, le DETEC assume ainsi à la fois des tâches de régulation. Il y a donc un risque de conflit d'intérêts. L'entrée en vigueur de la nouvelle loi sur la poste résoudra ce conflit. Il appartiendra dorénavant à la Commission indépendante de la poste PostCom de statuer sur les questions liées à l'interdiction des subventions croisées

En 2011, PostReg n'a pas eu de cas à examiner à cet égard. Le nouveau modèle tarifaire de la Poste applicable aux lettres des clients commerciaux, qui a fait l'objet de maintes critiques, ne concerne que des prestations du service universel ; un subventionnement croisé non autorisé de services libres est donc exclu.

TRAITEMENT DES DÉNONCIATIONS À L'AUTORITÉ DE SURVEILLANCE

Toute personne est autorisée à présenter des réclamations à l'autorité de régulation au sujet du service universel. Les prix restent cependant exceptés, étant donné qu'ils ne sont pas du ressort de PostReg.

Suite à une dénonciation à l'autorité de surveillance, PostReg examine les faits incriminés et répond à l'auteur de la réclamation. Si l'enquête permet d'établir qu'une procédure formelle doit être introduite, PostReg soumet le dossier au DETEC qui peut ensuite rendre une décision.

En 2011, PostReg a traité 40 (2010: 52) requêtes de citoyens concernant le service universel. On constate donc une nette baisse. Les cas liés au domaine de la distribution sont cependant en légère hausse (22 cas contre 20 en 2010) et représentent dorénavant plus de la moitié de toutes les requêtes. Dans toutes les autres catégories, notamment le service universel et la qualité, le nombre des requêtes a fortement diminué.

ANNEXE

LISTE DES PRESTATIONS DE SERVICE DE BASE DE LA POSTE 2012

La liste des prestations du service universel comprenant toutes les prestations que la Poste doit fournir dans le cadre du service universel est approuvée par le DETEC.

Sauf indication contraire, les produits et prestations complémentaires sont en principe **proposés dans tous les offices de poste et agences**, toutefois avec les réserves ci-après :

- La Poste peut, pour des raisons de sécurité en particulier, renoncer à offrir des services financiers dans les agences et dans certains offices de poste (cf. art. 6 al. 2 OPO).
- Pour des raisons de place, l'acceptation d'envois en grandes quantités peut être restreinte dans les agences et dans certains offices de poste.

Lettres, journaux, périodiques national

PRODUIT	PRESTATIONS COMPLÉMENTAIRES
Lettres jusqu'à 50 g – services réservés (monopole)	
Lettre du courrier A	Remboursement ^{1,3}
Lettre du courrier B, envoi isolé	Remboursement ^{1,3}
Lettre du courrier B, envoi en nombre ¹	-
Recommandé	Avis de réception ¹ , remise en main propre ¹ , Remboursement ¹
Acte judiciaire ¹	Remboursement ¹
Acte de poursuite ¹	Remise en main propre ¹

Lettres de plus de 50 g et journaux – services non réservés

Lettre du courrier A	Remboursement ^{1,3}
Lettre du courrier B, envoi isolé	Remboursement ^{1,3}
Lettre du courrier B, envoi en nombre ¹	-
Recommandé	Avis de réception ¹ , remise en main propre ¹ , Remboursement ¹
Acte judiciaire ¹	Remboursement ¹
Journaux en abonnement et périodiques ²	-
Demande de réexpédition	-

Colis national

PRODUIT	PRESTATIONS COMPLÉMENTAIRES
Services non réservés	
Colis Priority jusqu'à 20 kg	-
Colis Economy jusqu'à 20 kg	-
Cécogramme Priority / Economy	-

¹ disponible uniquement dans les offices de poste exploités en propre

² aucune offre proposée au guichet

³ pour la clientèle commerciale seulement

Lettres, colis, journaux et périodiques international

PRODUIT	PRESTATIONS COMPLÉMENTAIRES
RECEPTION² – services réservés (monopole)	
Lettre Priority jusqu'à 50 g	Recommandé, avis de réception
Lettre Economy jusqu'à 50 g	Recommandé, avis de réception
RECEPTION² – services non réservés	
Lettre Priority de plus de 50 g	Recommandé, avis de réception
Lettre Economy de plus de 50 g	Recommandé, avis de réception
Colis Priority jusqu'à 20 kg	-
Colis Economy jusqu'à 20 kg	-
Press International	-
ENVOI – services non réservés	
Lettre Priority	Recommandé, avis de réception ¹
Lettre Priority, envoi en nombre ¹	Recommandé, avis de réception ¹
Lettre Economy	Recommandé, avis de réception ¹
Lettre Economy, envoi en nombre ¹	Recommandé, avis de réception ¹
Colis Priority jusqu'à 20 kg	-
Colis Economy jusqu'à 20 kg ¹	-
Press International ² Priority / Economy	-

Timbres-poste

Services réservés

Première vente de timbres-poste valables pour l'affranchissement

Services de trafic des paiements nationaux et en CHF

SERVICE	EXPLICATION
Services non réservés	
Compte ²	-
Versements du service intérieur	Versement sur propre compte ou sur un compte de tiers, en espèces ou avec la carte; dans les offices de poste exploités en propre, les deux variantes sont possibles, dans les agences, en général la carte.
Virement ²	Compte postal → compte, avec ordre de paiement sur papier
Mandat de paiement ²	Compte postal → paiement en espèces, avec ordre de paiement sur papier
Mandat en espèces ¹	Versements en espèces → paiement en espèces
Chèque postal ¹	Pour les titulaires d'un compte postal

¹ disponible uniquement dans les offices de poste exploités en propre

² aucune offre proposée au guichet

IMPRESSUM

Editeur : PostReg - autorité de régulation postale

Conception, design : Giger & Partner, Zurich

Impression : Prolith AG, Schönbühl

Tirage : allemand 200 ex., français 150 ex., italien 100 ex.

Texte original en allemand

PostReg - autorité de régulation postale
Monbijoustrasse 51A
3003 Berne
Tél. : +41 31 322 50 94
Fax : +41 31 322 50 76

www.postreg.admin.ch
info@postreg.admin.ch