

Rapport annuel 2025

ÉDITORIAL

ANNE SEYDOUX-CHRISTE
Présidente

Secteur postal sous pression

PAGE 3

En 2025, le marché postal suisse a confirmé les tendances observées dans la plupart des pays européens. Le volume du courrier traditionnel continue de décroître, tandis que celui des colis conserve son dynamisme. Les derniers chiffres montrent que le financement du service universel postal est toujours plus sous pression. Pour la première fois, en 2025, les revenus générés par le service universel ne permettent plus de couvrir les coûts qui y sont liés, même si la Poste est toujours globalement en mesure de s'autofinancer. Par ailleurs, la Poste satisfait à toutes les exigences qui lui sont imposées par la législation postale, notamment en matière de qualité.



SERVICE UNIVERSEL

PAGE 8



FINANCEMENT DU SERVICE UNIVERSEL

PAGE 27



ÉVOLUTION GÉNÉRALE DES MARCHÉS POSTAUX

PAGE 33



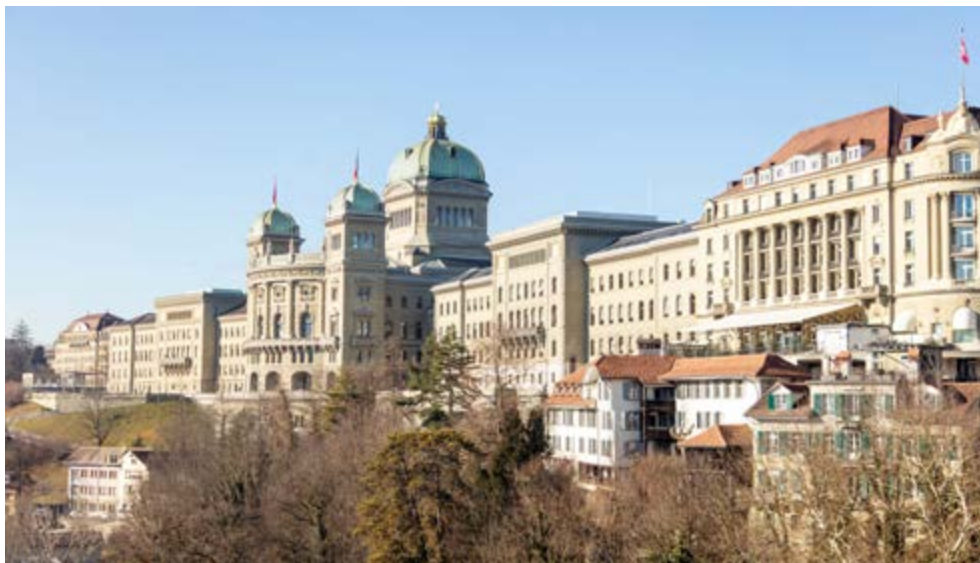
DÉNONCIATIONS À L'AUTORITÉ DE SURVEILLANCE ET PROCÉDURES

PAGE 45



RAPPORT ANNUEL 2025 DE L'OMBUD-POSTCOM

PAGE 50



L'essentiel en bref

PAGE 5

En 2025, le marché postal suisse a été marqué par de profonds changements structurels. Son chiffre d'affaires total s'est élevé à 4,3 milliards de francs, alors que le volume d'envois a atteint un total de 2,5 milliards.



Perspectives

PAGE 66

Les profonds bouleversements que traverse le marché postal ont été jusqu'à ce jour relativement peu perceptibles par la population suisse, notamment parce que le service universel a continué d'être offert avec un haut degré de qualité et à des prix raisonnables. Mais ce qui semblait constituer une exception suisse pourrait néanmoins bientôt appartenir au passé.



À propos de la PostCom

PAGE 62

Autorité indépendante, la PostCom veille à la qualité du service universel postal et à son financement. Elle observe les développements du marché et s'assure que les dispositions légales applicables sont respectées. Elle exécute les tâches qui lui sont confiées conformément à la législation postale. Lors des procédures, elle examine chaque cas individuellement, conformément à son mandat légal et à la pratique qu'elle a développée. La PostCom informe en outre la population sur ses activités et propose au Conseil fédéral des mesures concrètes en lien avec l'exécution de ses tâches. Sur le plan administratif, elle est rattachée au Département fédéral de l'environnement, des transports, de l'énergie et de la communication (DETEC).



Rapport annuel 2025

Éditorial



Anne Seydoux-Christe, Présidente

En 2025, le marché postal suisse a confirmé les tendances observées dans la plupart des pays européens. Le volume du courrier traditionnel continue de décroître, tandis que celui des colis conserve son dynamisme. Les derniers chiffres montrent que le financement du service universel postal est toujours plus sous pression. Pour la première fois, en 2025, les revenus générés par le service universel ne permettent plus de couvrir les coûts qui y sont liés, même si la Poste est toujours globalement en mesure de s'autofinancer. Par ailleurs, la Poste satisfait à toutes les exigences qui lui sont imposées par la législation postale, notamment en matière de qualité.

Partout dans le monde, on écrit de moins en moins de lettres : on leur préfère des courriels ou de petits textes envoyés via des messageries électroniques. Même les factures, qui figuraient au nombre des dernières enveloppes déposées par le facteur dans les boîtes aux lettres domestiques, sont de plus en plus souvent remplacées par des courriels, quand elles ne sont pas directement prélevées sur les comptes bancaires des usagers.

L'exercice 2025 confirme donc l'érosion inexorable du volume global du courrier, alors même que celui-ci constitue, encore aujourd'hui, une source importante du financement du service universel. Certes, les biens matériels continuent d'être acheminés physiquement vers des clients finaux et l'augmentation du nombre des colis acheminés en Suisse au cours de l'année 2025 confirme l'essor du commerce en ligne et les changements dans les habitudes de consommation. Mais les lettres contribuent toujours largement au financement des colis et des services de paiement relevant du service universel.

Malgré le fait que le financement du service universel postal est toujours plus sous pression, la Poste a, une fois de plus, dépassé les différents objectifs de qualité fixés par le Conseil fédéral. À noter que celui-ci a décidé de réduire certains objectifs de qualité dès le 1^{er} avril 2026.

Même si les autres prestataires de services postaux n'ont pas de mandat de service universel, ils contribuent également à une offre variée de prestations postales en Suisse. Sur le marché des colis domestiques, en augmentation, ces prestataires ont continué de gagner des parts de marché (26 %). Ils profitent également de la forte croissance du marché des colis à l'importation, dans lequel ils détiennent une part de marché de 50 %. Cependant, l'analyse du marché montre une évolution généralement moins dynamique que dans les autres pays européens.

En ce qui concerne le contrôle des conditions de travail, nous observons une diminution du nombre de cas problématiques au fil du temps. Nous avons tout de même encore constaté et sanctionné, durant l'année sous revue, certains cas isolés dans lesquels les salaires horaires étaient encore trop bas.

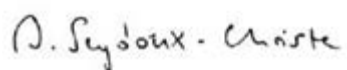
Ces profondes transformations du marché postal sont également observables dans de nombreux autres pays, dans lesquels ces impacts ont été ressentis plus tôt et plus fortement qu'en Suisse.

Dans ce contexte, la PostCom mène, depuis plusieurs années, des rencontres informelles avec différents régulateurs, notamment européens, afin d'échanger sur des problématiques communes, dans le but de mieux appréhender les différentes mutations en cours sur le marché postal.

La PostCom organise également, une fois par année, un séminaire interne sur une problématique spécifique, au cours duquel les différentes parties prenantes en Suisse sont invitées à échanger. En 2025, la thématique principale a porté sur la question de la situation des personnes vulnérables vis-à-vis du service universel postal.

Comme elle l'a toujours fait, la PostCom mettra son expertise au service du Conseil fédéral et des offices susceptibles d'être impliqués dans les travaux qui seront menés dans le cadre de la révision de la législation postale.

Je vous souhaite une lecture instructive de notre rapport annuel.



Anne Seydoux-Christe

Présidente

Berne, juin 2026

L'essentiel en bref

En 2025, le marché postal suisse a été marqué par de profonds changements structurels.

Son chiffre d'affaires total s'est élevé à 4,3 milliards de francs, alors que le volume d'envois a atteint un total de 2,5 milliards.

Par rapport à l'année précédente, le chiffre d'affaires a enregistré un léger recul (- 0,3%) qui s'explique par la baisse continue du volume de lettres et par le fait que les prix sont, quant à eux, restés relativement stables. Le volume a diminué d'environ 20 % depuis 2021, atteignant 1,5 milliard en 2025.

Sur le marché des colis, des services express et coursier (marché des CEC), le chiffre d'affaires et les volumes ont en revanche augmenté de 4 % par rapport à 2024. Cette évolution positive, observée dans le secteur des colis, découle essentiellement de la vente par correspondance transfrontalière: le chiffre d'affaires et le volume des envois à l'importation ont progressé d'environ 12 %.

Au cours des dernières années, le marché postal suisse a connu une croissance inférieure à la moyenne internationale. Entre 2020 et 2024, le chiffre d'affaires de la branche a augmenté en moyenne d'environ 6 % par an en Europe, tandis qu'en Suisse, l'activité postale a légèrement reculé. Cette différence est principalement due à la structure du marché postal helvétique: même si le volume de lettres reste exceptionnellement élevé en comparaison internationale, il diminue et ne peut être que partiellement compensé par la croissance du secteur des colis.

En mai 2026, 198 entreprises étaient enregistrées auprès de la Commission fédérale de la poste (PostCom) en tant que prestataires de services postaux, soit neuf de moins qu'en 2024. Parmi elles, 53 (- 7) sont soumises à l'obligation d'annonce ordinaire et 145 (- 2) à l'obligation d'annonce simplifiée. Le recul récent du nombre de prestataires enregistrés résulte en premier lieu de la consolidation progressive du marché postal.

Toutes les entreprises soumises à l'obligation d'annoncer sont tenues de respecter les conditions de travail usuelles dans la branche. Depuis janvier 2019, 101 entreprises ont fait l'objet d'un contrôle approfondi et des procédures de surveillance ont été engagées dans 29 cas. Ces dernières années, les réclamations les plus fréquentes concernaient la durée hebdomadaire du travail convenue contractuellement (44 heures au plus), le salaire horaire minimum (19 francs au moins) et d'autres obligations prévues par le droit du travail.

Durant l'exercice 2025, la Poste a entièrement satisfait aux exigences fixées par la législation postale. La qualité élevée du service universel s'est notamment traduite par une grande ponctualité dans la distribution des lettres et des colis. La Poste a également rempli les autres critères de qualité, tels que l'accessibilité des points d'accès et leur densité.

À la fin de l'année sous revue, le réseau postal comptait 718 offices de poste en exploitation propre et 1 264 agences postales, soit 1 982 points d'accès desservis. Comparé à l'année précédente, le nombre d'offices de poste a reculé (- 47), tandis que le nombre d'agences a augmenté (+ 34). Fin 2025, on enregistrait au total une diminution de 13 points d'accès desservis (2024: - 11). La Poste prévoit des transformations également cette année. Elle vise un réseau postal composé d'environ 600 offices de poste et 1 200 agences postales à l'horizon 2028.

Selon les comptes réglementaires (qui reposent sur le calcul des coûts complets), le secteur du service universel affiche un résultat négatif (- 137 millions de francs) pour 2025. Pour la première fois, le service universel n'a pas été en mesure de couvrir l'intégralité de ses coûts, malgré le financement croisé autorisé par le biais de paiements de transfert dans le cadre de la compensation des coûts nets. Ainsi, sur la base des coûts complets, la rentabilité du service universel n'était pas assurée. Outre la baisse de la rentabilité financière du secteur des lettres, ce résultat négatif s'explique principalement par l'aggravation du déficit lié à la distribution des journaux et les coûts élevés du trafic des paiements relevant du service universel. Quant au secteur des colis, il n'a pas non plus couvert l'intégralité de ses coûts. Sans prendre en compte le service universel, le résultat enregistré est positif et s'élève à 28 millions de francs, notamment grâce à PostFinance.

Chiffres clés

Évolution des chiffres d'affaires

En milliards de francs	2024	2025	Variation
Ensemble du marché postal	4.269	4.257	-0.3 %
Envois postaux relevant du service universel : la Poste et prestataires privés (colis jusqu'à 20 kg, lettres jusqu'à 1 kg, journaux et périodiques en distribution régulière, marchés domestique et transfrontalier)	3.336	3.327	-0.3 %
Service universel assuré par la Poste (selon l'art. 29 OPO)	2.699	2.614	-3.1 %

Évolution des volumes

En milliards d'envois	2024	2025	Variation
Ensemble du marché postal (colis jusqu'à 30 kg, services express et coursier, lettres jusqu'à 2 kg, journaux et périodiques en distribution régulière et matinale ; marchés domestique et transfrontalier)	2.607	2.502	-4.0 %
Envois postaux relevant du service universel : la Poste et prestataires privés (colis jusqu'à 20 kg, lettres jusqu'à 1 kg, journaux et périodiques en distribution régulière ; marchés domestique et transfrontalier)	2.410	2.318	-3.8 %
Service universel assuré par la Poste (colis jusqu'à 20 kg, lettres jusqu'à 1 kg, journaux et périodiques en distribution régulière ; marchés domestique et transfrontalier)	1.992	1.903	-4.5 %

Service universel

Durant l'exercice 2025, la Poste a entièrement satisfait aux exigences fixées par la législation postale. La qualité élevée du service universel s'est traduite par une grande ponctualité dans la distribution des lettres et des colis. La Poste a également rempli les autres critères de qualité, tels que l'accessibilité des points d'accès et leur densité.

Étendue du service universel postal

La loi sur la poste (LPO) subdivise le marché postal suisse en deux segments : les prestations du service universel et les services postaux ne relevant pas du service universel. La Poste a l'obligation de proposer toutes les prestations relevant du service universel. Celui-ci comprend un secteur réservé (monopole), dans lequel la Poste est seule à avoir le droit d'opérer, et un secteur non réservé, dans lequel elle opère en concurrence avec d'autres prestataires.

En matière de services postaux, le service universel comprend la réception, le transport et la distribution de lettres jusqu'à 1 kg et de colis jusqu'à 20 kg à destination de la Suisse et de l'étranger, ainsi que de journaux et de périodiques en abonnement. Pour l'acheminement des lettres et des colis en Suisse, la Poste doit proposer deux vitesses. Pour les envois à destination de l'étranger, elle n'en propose qu'une. Sont considérés comme des lettres les envois postaux d'une épaisseur maximale de 2 cm. Les envois dont l'épaisseur est supérieure à 2 cm sont considérés comme des colis. Cette délimitation n'est toutefois valable que pour les envois en Suisse. Pour les envois à l'étranger, d'autres dimensions s'appliquent. Celles-ci sont définies dans la Convention de l'Union postale universelle.

Les autres services fournis dans le cadre du service universel sont l'accusé de réception, le retour ainsi que la réexpédition, le réacheminement et la garde du courrier à distribuer. Le 1^{er} avril 2026, la lettre numérique a été intégrée dans le système de distribution hybride en tant que prestation du service universel.

Service universel postal

Service réservé (monopole) : la Poste uniquement	Service non réservé : la Poste doit/les opérateurs privés peuvent le fournir	Prestations ne relevant pas du service universel : la Poste et les opérateurs privés peuvent les fournir
Lettres jusqu'à 50 g en Suisse ou en provenance de l'étranger (importation)	Lettres de plus de 50 g à 1000 g en Suisse et en provenance de l'étranger, ainsi que lettres jusqu'à 50 g à destination de l'étranger	Lettres de plus de 1000 g à 2000 g, lettres express et service coursier
	Colis jusqu'à 20 kg en Suisse et en provenance de l'étranger	Colis de 20 à 30 kg en Suisse et en provenance de l'étranger, colis express et service coursier
	Journaux et périodiques en abonnement, en distribution régulière	Journaux et périodiques en abonnement, en distribution matinale
	Envois électroniques dans le système de distribution hybride (depuis le 1 ^{er} avril 2026)	Autres offres électroniques

La Poste détermine elle-même, compte tenu des prescriptions de l'ordonnance sur la poste (OPO), lesquelles de ses prestations relèvent du service universel. Elle est cependant tenue de soumettre la liste des prestations qu'elle intègre au service universel à la PostCom, une fois par an, pour contrôle et approbation. Cette liste sert de base à l'attribution des coûts et des recettes aux différentes prestations et, partant, à l'établissement de la preuve que l'interdiction des subventions croisées est respectée.

Les modifications apportées par la Poste, en 2025, concernant les prestations relevant du service universel, n'ont pas eu d'impact sur l'offre du service universel.

La PostCom a approuvé la liste 2025 des prestations relevant du service universel par une décision rendue le 31 janvier 2025. Cette liste peut être consultée sur le site Internet de la PostCom sous <https://www.postcom.admin.ch/fr/documentation/decisions>.

Les autres exigences auxquelles la Poste doit satisfaire dans le cadre du service universel sont le respect des objectifs de qualité (délais d'acheminement et accessibilité) et l'obligation de distribuer le courrier à domicile :

- **Délais d'acheminement pour les envois individuels en Suisse** : 97 % des lettres doivent être distribuées le jour ouvrable suivant ou dans les trois jours ouvrables suivant leur dépôt (depuis le 1^{er} avril 2026 : 90 %). 95 % des colis doivent être distribués le jour ouvrable suivant ou dans les trois jours ouvrables suivant leur dépôt (depuis le 1^{er} avril 2026 : 90 %). En outre, depuis 2022, les quotidiens en abonnement doivent en principe être distribués à tous les ménages, au plus tard, à 12 h 30, dans les régions où il n'y a pas de distribution matinale. Cet objectif doit être respecté à 95 %. La PostCom approuve les méthodes de mesure et examine les résultats des mesures de qualité.
- **Accessibilité** : la Poste doit exploiter un réseau d'offices de poste et d'agences postales couvrant l'ensemble du territoire national. Elle doit notamment garantir que 90 % de la population résidente permanente d'un canton soient en mesure d'accéder à un office de poste ou à une agence postale en 20 minutes à pied ou par les transports publics. Si la Poste propose un service à domicile, l'accessibilité doit être assurée en 30 minutes pour les ménages concernés. La PostCom approuve la méthode de mesure et examine les résultats des mesures d'accessibilité. La Poste doit, en outre, mettre à disposition suffisamment de boîtes aux lettres publiques, soit au moins une par localité.
- En cas de **fermeture ou de transfert d'un office de poste ou d'une agence postale**, les autorités de la commune concernée peuvent s'adresser à la PostCom si elles ne sont pas d'accord avec la décision de la Poste. La PostCom mène alors une procédure de conciliation et émet une recommandation.
- **Livraison à domicile** : la distribution des lettres et des colis doit être assurée au moins cinq jours par semaine et celle des quotidiens en abonnement au moins six jours par semaine. La distribution à domicile est assurée dans toutes les zones habitées à l'année. En outre, depuis 2021, la Poste est en principe tenue de distribuer les envois postaux à domicile dans toutes les maisons habitées à l'année, l'OPO définissant toutefois des exceptions à cette règle. En cas de litige, la PostCom examine si la Poste est tenue d'assurer la distribution à domicile et rend une décision susceptible de recours.

Les résultats pour 2025 sont expliqués en détail ci-après.

Qualité de la distribution

Mesure des délais d'acheminement des lettres en 2025

Selon l'OPO, 97 % de toutes les lettres individuelles en trafic national relevant du service universel doivent être distribuées dans le délai d'un jour ou de trois jours ouvrables suivant leur dépôt¹.

Les résultats suivants – vérifiés et approuvés par la PostCom – concernent la mesure des délais d'acheminement des lettres:

Lettres en Suisse

Produit	Exigence réglementaire	2025	2024	2023
Lettres J+1	97 %	97,30 %	97,40 %	97,30 %
Lettres J+3	97 %	98,70 %	99,10 %	99,50 %

« J » signifie « jour du dépôt », et le chiffre indique le nombre de jours ouvrables prescrits pour le traitement conformément à l'OPO. Par jours ouvrables, on entend tous les jours du lundi au vendredi (art. 29, al. 7, OPO).

Pour les lettres J+1, l'objectif en termes de délais d'acheminement a été atteint en 2025, avec un taux de 97,30 %. Ce résultat est en légère baisse par rapport à 2024. Pour les lettres J+3, la Poste a clairement dépassé les exigences réglementaires, avec un taux de 98,70 %. Ce résultat est, lui aussi, légèrement inférieur à celui de 2024.

Mesure des délais d'acheminement des colis en 2025

Selon l'OPO, 95 % des colis en trafic national relevant du service universel doivent être distribués dans le délai d'un jour ou de trois jours ouvrables suivant leur dépôt². Les résultats suivants – vérifiés et approuvés par la PostCom – concernent la mesure des délais d'acheminement des colis:

Colis en Suisse

Produit	Exigence réglementaire	2025	2024	2023
Colis J+1	95 %	96,10 %	96,20 %	95,70 %
Colis J+3	95 %	99,60 %	99,60 %	99,60 %

« J » signifie « jour du dépôt », et le chiffre indique le nombre de jours ouvrables prescrits pour le traitement conformément à l'OPO. Par jours ouvrables, on entend tous les jours du lundi au vendredi (art. 29, al. 7, OPO).

Pour les colis J+1, la Poste a clairement dépassé l'objectif du délai d'acheminement, avec un taux de 96,10 %. Toutefois, ce résultat est en légère baisse par rapport à l'année précédente. Pour les colis J+3 également, l'objectif a été nettement dépassé, avec un résultat de 99,60 %. Celui-ci est équivalent au résultat de 2024.

Méthodes de mesure des délais d'acheminement des lettres et des colis

L'OPO précise que les méthodes de mesure doivent être reconnues scientifiquement et certifiées par un organe spécialisé indépendant. Elles doivent en outre reposer sur des normes de qualité internationales et tenir compte de l'état de la technique³. Les normes EN 13850⁴ et EN 14508⁵ sont applicables pour la mesure de

la durée d’acheminement des lettres. Pour la mesure des délais d’acheminement des colis, on se base sur la norme EN 13850 pour déterminer les cas de force majeure.

Les méthodes de mesure des délais d’acheminement des lettres et des colis remplissent pleinement les exigences de l’OPO.

Prise en compte des cas de force majeure

Pour être considéré comme un cas de force majeure, l’évènement concerné doit remplir les critères ci-dessous, conformément à la norme EN 13850⁶.

⁶ Norme EN 13850, chapitre 5.2.2

L’évènement :

- ne doit pas être causé par un exploitant participant au transport des envois ni par l’un de ses sous-traitants ;
- doit être imprévisible ;
- doit être inévitable pour l’exploitant ;
- doit être rare ;
- doit avoir un impact démontrable sur plusieurs jours de transport consécutifs.

En se fondant sur l’[art. 32, al. 2, OPO](#) en lien avec la norme EN 13850, la PostCom a reconnu que certains événements survenus au cours de l’exercice 2025 devaient être considérés comme des cas de force majeure. Les événements de force majeure ont touché aussi bien la mesure des délais d’acheminement des lettres que la mesure de la distribution des journaux.

En ce qui concerne la mesure des délais d’acheminement des lettres, certaines d’entre elles ont été exclues de la mesure en raison de la survenue de trois événements.

Lettres

16/17 avril 2025	Exclusion pour cas de force majeure en raison de chutes de neige d’une ampleur inhabituelle en Valais. Les conditions météorologiques extrêmes ont entraîné des perturbations importantes au niveau de l’infrastructure de transport, en particulier dans le Valais central et le Haut-Valais.
3 juin 2025	Exclusion pour cas de force majeure en raison d’un accident de personne à proximité de la gare de Granges. Suite à l’accident, la voie est restée bloquée durant plusieurs heures, ce qui a conduit à une interruption totale du trafic ferroviaire.
26 août 2025	Exclusion pour cas de force majeure en raison d’un accident de personne sur la ligne ferroviaire Bienne–Soleure. Suite à l’accident, la voie est restée bloquée dans les deux sens de circulation durant plusieurs heures, ce qui a conduit à une interruption totale du trafic ferroviaire.

Aucun acheminement de colis n’a été touché par un cas de force majeure. En revanche, des envois ont été exclus de la mesure de la qualité de distribution des quotidiens en abonnement en raison de la survenue d’un événement.

16/17 avril 2025

Exclusion pour cas de force majeure en raison de chutes de neige et de pluies d'une ampleur inhabituelle en Valais. Les conditions météorologiques extrêmes ont entraîné des perturbations importantes au niveau de l'infrastructure de transport, en particulier dans le Valais central et le Haut-Valais.

8 Décision 10/2021 concernant l'approbation de la méthode de mesure de la qualité de la distribution des journaux en abonnement à la mi-journée au plus tard dans les régions sans distribution matinale (en allemand)

Qualité de distribution des journaux en abonnement

La carte ci-dessous montre une vue d'ensemble des régions sans distribution matinale au début 2025, dans lesquelles l'heure limite de distribution est fixée à 12 h 30. Sur la carte, les régions sans distribution matinale sont représentées en rouge.



Une nouvelle fois, un nombre plus élevé de régions sans distribution matinale a été pris en compte dans la mesure pour 2025 par rapport à l'année précédente (état au début 2025). En revanche, aucune mutation en cours d'année n'a été enregistrée et, ce faisant, aucune adaptation n'a été requise.

Pour l'année 2025, la Poste a présenté un rapport d'audit concernant la qualité de la distribution des quotidiens en abonnement :

Qualité de la distribution des quotidiens

Produit	Exigence réglementaire	2025	2024	2023	2022
Quotidiens J+0 jusqu'à 12 h 30	95 %	97,8 %	97,8 %	98,5 %	98,8 %

La PostCom a examiné le résultat et constaté que la valeur annuelle de 97,8 % dépassait nettement l'exigence légale de 95 %. Par rapport à l'année précédente, la valeur enregistrée est restée stable.

Si l'on prend en compte les quatre dernières années, on constate que, depuis 2022, les journaux sont livrés par la Poste avec une très grande fiabilité avant 12 h 30, y compris dans les régions rurales et périphériques. Le besoin d'information continue ainsi à être parfaitement couvert. La fonction d'information sur la politique de l'État et la démocratie, assurée par les journaux imprimés, a ainsi pu être garantie dans toute la Suisse, malgré l'énorme progression des médias électroniques et la tendance à la baisse de l'audience persistante des quotidiens papier en raison d'une perte de lecteurs.

Au regard de la numérisation croissante et du recul constant de la demande de quotidiens papier, il faut toutefois s'attendre à ce que la distribution matinale soit proposée dans de moins en moins de régions en raison de la perte de son attractivité. Les exigences en termes de qualité de la distribution régulière s'étendront à d'autres régions.

Dans ces régions, la Poste distribue majoritairement les journaux en même temps que les lettres et les colis. Le nombre de régions dans lesquelles une heure limite de distribution s'applique continuera à augmenter dans les années à venir. Ainsi, la part des régions périphériques qui ont *de facto* une heure limite de distribution jusqu'à 12 h 30 augmentera en raison de la distribution mixte.

Comparaisons internationales

En comparaison avec d'autres pays, les exigences de qualité applicables aux délais d'acheminement en Suisse sont très élevées. [L'étude qualitative réalisée par le Groupe des régulateurs européens \(GREP\)](#) montre qu'en ce qui concerne le courrier prioritaire (J+1), les exigences varient entre 80 % et 95 %¹⁰. Les résultats atteints par les différents pays (disponibles pour l'année 2024) varient beaucoup plus que lesdites exigences : tandis que la Slovénie (96,10 %) et l'Autriche (95,12 %) ont atteint leurs exigences fixées à 95 %, la Pologne, par exemple, a enregistré un résultat très faible (45,8 %).

Dans l'ensemble, la moyenne européenne en termes de qualité de la distribution des lettres prioritaires (J+1) a connu une légère baisse par rapport à l'année précédente (elle est passée de 81 % à 78,63 % au cours de l'année 2024).

⁹ Art. 31a, al. 1, OPO
¹⁰ ERGP PL II (25) 21 – ERGP report on the quality of service, consumer protection and complaint handling, 27.11.2025

De nombreux pays prévoient souvent, pour les lettres prioritaires, une distribution allant au-delà du jour ouvrable suivant (J+1), avec des délais pouvant aller de J+2 à J+5¹¹. Cette possibilité de distribuer le courrier dans des délais plus longs permet aux opérateurs postaux historiques de bénéficier d'une plus grande flexibilité dans la distribution, notamment en cas d'augmentation du volume d'envois avant les fêtes de fin d'année.

Le GREP a également publié un rapport complet sur les normes de qualité posées aux services pour les envois postaux¹².

Dans celui-ci, il insiste sur l'importance cruciale des standards et des normes qui rendent possible une procédure harmonisée à même de garantir une surveillance qualitative du marché postal. Ainsi, la norme EN 13850 offre un cadre standardisé pour mesurer et rendre compte de la performance des services postaux prioritaires. Le respect de cette norme est contraignant pour les prestataires de services postaux. Toutefois, le rapport montre également que, dans un petit nombre de pays, le respect des normes n'est plus aussi significatif (p. ex. en Estonie, en Finlande et en Hongrie), la réalité du marché postal ayant subi de profonds changements au cours des dernières années.

¹¹ L'Autriche, par exemple, applique les objectifs suivants pour les lettres prioritaires: J+1=95 %, J+2=98 %, J+4=100 %

¹² ERGP (25) 26 ERGP Report on report on Quality-of-Service standards for domestic and cross-border mail, 27.11.2025, p. 27

¹³ 15 000 contacted Dao about delayed letters – The Copenhagen Post 3.2.2026

Trafic de lettres au Danemark

Au Danemark, l'opérateur postal historique PostNord a mis un terme au traitement et à la distribution des lettres au 31 décembre 2025, et les boîtes aux lettres ont été supprimées dans l'ensemble du pays. PostNord a justifié cette décision par la baisse continue du volume des lettres dans le pays. Depuis début 2026, l'entreprise se concentre sur la distribution de colis, dont le volume ne cesse de croître. Dao (Dansk Avis Omdeling), autre opérateur postal danois, continue d'assurer la distribution des lettres. Celles-ci sont transférées dans les daoSHOP. Quelque 1 500 points de dépôt sont répartis dans tout le Danemark. Ils sont placés le plus souvent dans les supermarchés, les commerces, les kiosques et les stations-service. Début 2026, Dao accusait des retards de distribution considérables, mais la qualité devrait s'améliorer au fil des mois¹³.

Accessibilité et critère de densité des points d'accès desservis

Critères d'accessibilité arrêtés dans l'OPO

Selon l'OPO, la Poste doit garantir que 90 % de la population résidente permanente d'un canton puisse accéder à un office de poste ou à une agence postale, à pied ou par les transports publics, en 20 minutes au plus. Si la Poste propose un service à domicile, l'accessibilité doit être assurée en 30 minutes pour les ménages concernés ([art. 33, al. 4, OPO](#)).

Les valeurs cantonales d'accessibilité des offices de poste et des agences postales sont déterminées annuellement selon la méthode dite du «routing» et reposent sur les données des horaires des transports publics. Afin de tenir compte des vacances et des jours fériés ainsi que du changement d'horaire, le jeudi 8 janvier 2026 a été choisi comme jour ordinaire «typique» de référence.

Relevons que, dans les cantons à habitat dispersé et dans les régions accidentées des Préalpes, il est également tenu compte – en sus des données des horaires des transports publics – des systèmes de bus à la demande, lorsqu'une telle offre existe

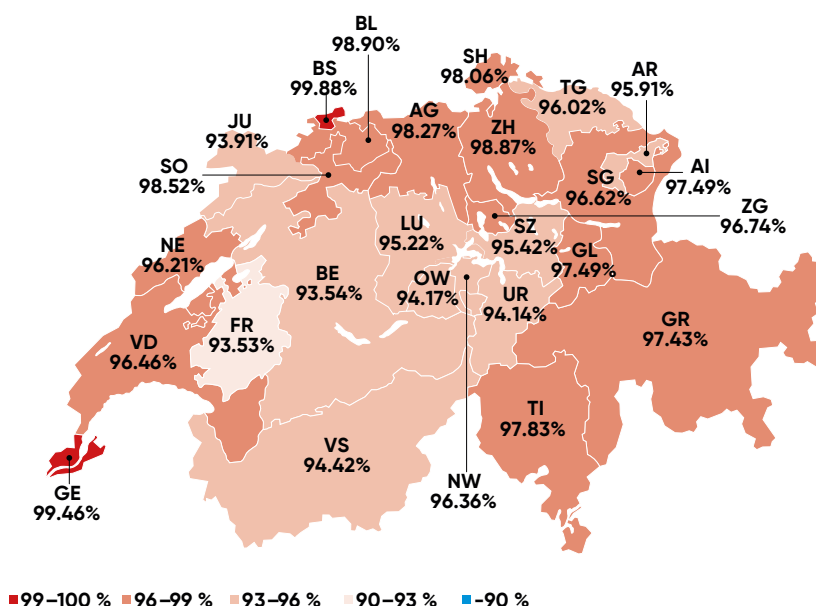
au titre des transports publics. Les bus à la demande ne circulent qu'en cas de besoin et non selon un horaire fixe. Dans les résultats des calculs d'accessibilité par canton pour 2025, les valeurs du canton d'Appenzell Rhodes-Intérieures tiennent compte du système de bus à la demande.

La Poste a respecté les critères d'accessibilité

La PostCom a examiné les résultats des calculs d'accessibilité. En 2025, la Poste a pleinement rempli les exigences légales, puisque l'accessibilité dépasse 90 % dans tous les cantons (service à domicile inclus).

L'ensemble des cantons – y compris ceux dans lesquels certaines régions sont moins bien desservies par les transports publics – ont affiché une valeur supérieure à 90 %. Comme l'année précédente, les cantons de Bâle-Ville (99,88 %), Genève (99,46 %) et Zurich (98,87 %) ont affiché les valeurs les plus élevées. Les taux d'accessibilité cantonaux les plus bas ont été enregistrés dans les cantons de Fribourg (93,53 %) et de Berne (93,54 %).

Au niveau national, la valeur d'accessibilité annuelle, y compris le service à domicile, a atteint 96,87 %. Elle a donc légèrement augmenté par rapport à l'année précédente (96,73 %). Cela s'explique principalement par l'extension des régions dans lesquelles un service à domicile est proposé. L'évolution du nombre d'habitants, du réseau routier et des données horaires des transports publics influencent également ce calcul.



Accessibilité des offices de poste et des agences postales

Accessibilité par canton, à pied ou par les transports publics, en % de la population	Accessibilité ≤ 20 minutes ; si service à domicile ≤ 30 minutes	
	2024	2025
Valeur cible	90 %	90 %
AG	98,16 %	98,27 %
AI [1]	98,38 %	97,49 %
AR	95,78 %	95,91 %
BE	93,37 %	93,54 %
BL	98,75 %	98,90 %
BS	99,79 %	99,88 %
FR	93,23 %	93,53 %
GE	99,41 %	99,46 %
GL	97,43 %	97,49 %
GR	97,26 %	97,43 %
JU	94,77 %	93,91 %
LU	95,10 %	95,22 %
NE	96,06 %	96,21 %
NW	96,13 %	96,36 %
OW	94,12 %	94,17 %
SG	96,41 %	96,62 %
SH	97,93 %	98,06 %
SO	98,40 %	98,52 %
SZ	95,13 %	95,42 %
TG	95,92 %	96,02 %
TI	97,93 %	97,83 %
UR	93,98 %	94,14 %
VD	96,15 %	96,46 %
VS	94,16 %	94,42 %
ZG	96,49 %	96,74 %
ZH	98,80 %	98,87 %
National	96,73 %	96,87 %

¹⁴ Art. 33, al. 5bis, OPO

¹⁵ Art. 33, al. 2, OPO

(1) Y compris le bus à la demande

Au niveau suisse, toutes les valeurs d'accessibilité cantonales sont supérieures à l'objectif de 90 % ([art. 33, al. 4, OPO](#) ; service à domicile de 30 minutes inclus).

Critère de densité

Au moins un point d'accès desservi doit être garanti dans les régions urbaines et les agglomérations définies selon la statistique fédérale. Si le seuil de 15 000 habitants ou emplois est dépassé, un autre point d'accès desservi doit être exploité.

La Poste a présenté le calcul du nombre de points d'accès basé sur ce critère de densité pour 2025. Il en ressort qu'elle respecte les exigences de l'OPO dans les 83 régions urbaines et agglomérations¹⁴.

Dans 14 agglomérations ou villes, le seuil minimal en termes de points d'accès est exactement rempli. Toutes les autres agglomérations ou villes présentent une couverture excédentaire. C'est le canton de Zurich qui présente la couverture la plus importante.

Régions de planification

La Poste a confirmé qu'en 2025, chaque région de planification comptait au moins un office de poste¹⁵. Elle remplit ainsi l'obligation prévue à l'[art. 33, al. 2, OPO](#).

Dialogue régulier sur la planification avec chaque canton

Conformément à l'[art. 33, al. 8, OPO](#), la Poste mène un dialogue régulier sur la planification du réseau postal avec chaque canton, en principe une fois par année. Ce dialogue vise à définir et à coordonner les différentes prestations et infrastructures dans les régions (p. ex. par le biais des plans directeurs cantonaux). Il porte notamment sur les valeurs d'accessibilité, les besoins particuliers dans le domaine postal et les développements régionaux.

Les cantons assurent la coordination et la communication avec leurs communes sous une forme appropriée. La planification discutée dans ce cadre couvre une période d'au moins quatre ans. Selon les informations dont dispose la PostCom, ce dialogue sur la planification a bien eu lieu avec l'ensemble des cantons en 2025.

Carte interactive sur Internet

La Poste doit mettre à disposition sur Internet un système interactif comprenant une carte et fournissant des informations complètes sur les emplacements des différents points d'accès ainsi que sur leur offre et leurs horaires d'ouverture, le tout en respectant les prescriptions relatives à l'accès sans entraves pour les personnes malvoyantes. Régulièrement mis à jour, ce système est accessible sous le lien suivant: <https://places.post.ch>.

Fermetures et transformations d'offices de poste et d'agences postales

Au cours de l'année sous revue, la Poste a trouvé des solutions à l'amiable avec les autorités communales compétentes pour 124 des 145 procédures clôturées. Sur ce nombre, 102 procédures concernaient des offices de poste, 35 des agences postales, et 8 procédures n'étaient pas liées à la réglementation et aucune obligation de dialogue ne s'appliquait (p. ex. remplacement du service à domicile par une agence postale):

	2019	2020	2021	2022	2023	2024	2025
Accord entre les communes et la Poste	83	89	98	66	57	49	124
Cas portés devant la commission	34	13	9	0	1	2	15
Cas traités durant l'année sous revue: résultat	18	24	23	2	1	3	8
Recommandation favorable	18	21	21	1		1	8
Recommandation de rejet	-	3	1	-		2	0
Renvoi pour complément d'information	-	-	-	-		-	0
Autres modes d'exécution	1	-	1	1	1	-	0
Requêtes en suspens auprès de la PostCom	27	16	2	0	1	0	7

Au cours de l'année sous revue, la Poste a envoyé 25 notifications de décision aux communes, qui concernaient au total 21 offices de poste. Dans deux cas, la Poste a

envoyé une double notification: une à la commune dans laquelle se trouvait l'office de poste et une à une autre commune concernée. Dans un autre cas, elle a notifié la décision également à deux autres communes concernées.

Pour six offices de postes pour lesquels la Poste avait notifié une décision à dix communes concernées, aucune requête n'a été transmise à la PostCom de la part desdites communes. Au total, la PostCom a reçu 15 demandes de recommandation.

Dans les huit recommandations qu'elle a formulées en 2025, la PostCom approuvait la fermeture prévue de l'office de poste concerné. Dans sept cas, une agence postale était prévue comme solution de remplacement. Un cas concernait une fermeture sans solution de remplacement ([recommandation 1/2025 du 12 juin 2025 concernant l'office de poste Fribourg 2 Bourg](#)). Dans trois cas, la PostCom a associé sa décision à une obligation et, dans un cas, elle a posé une condition portant sur l'accessibilité aux agences postales prévues comme solution de remplacement pour les personnes handicapées ([recommandation 2/2025 du 29 août 2025 concernant l'office de poste d'Elgg](#), [recommandation 7/2025 du 11 décembre 2025 concernant l'office de poste de Oberlunkhofen](#) et [recommandation 8/2025 du 11 décembre 2025 concernant l'office de poste de Castel San Pietro](#)). Les autres recommandations favorables n'étaient associées à aucune obligation ni aucune condition. Les recommandations de la PostCom sont publiées sous <https://www.postcom.admin.ch/fr/documentation/recommandations>.

Accessibilité des offices de postes et des agences postales pour les personnes en situation de handicap

Selon la législation postale, les services postaux doivent être fournis de manière à pouvoir être utilisés par les personnes en situation de handicap à des conditions qualitativement, quantitativement et économiquement comparables à celles offertes aux personnes non handicapées. En particulier, les points d'accès doivent être adaptés aux besoins des personnes ayant un handicap sensoriel (p. ex. malvoyants et malentendants) ou moteur (p. ex. personnes se déplaçant en fauteuil roulant ou avec un déambulateur).

Conformément à un accord passé avec la PostCom, la Poste évalue toute modification (c.-à-d. transformation ou nouvelle construction) d'un office de poste ou d'une agence postale en se référant aux critères de la norme SIA 500:2009 en ce qui concerne les points suivants:

- accès sans obstacle;
- conception sans obstacle de l'entrée;
- solution de guichets sans entraves (uniquement pour les offices de poste).

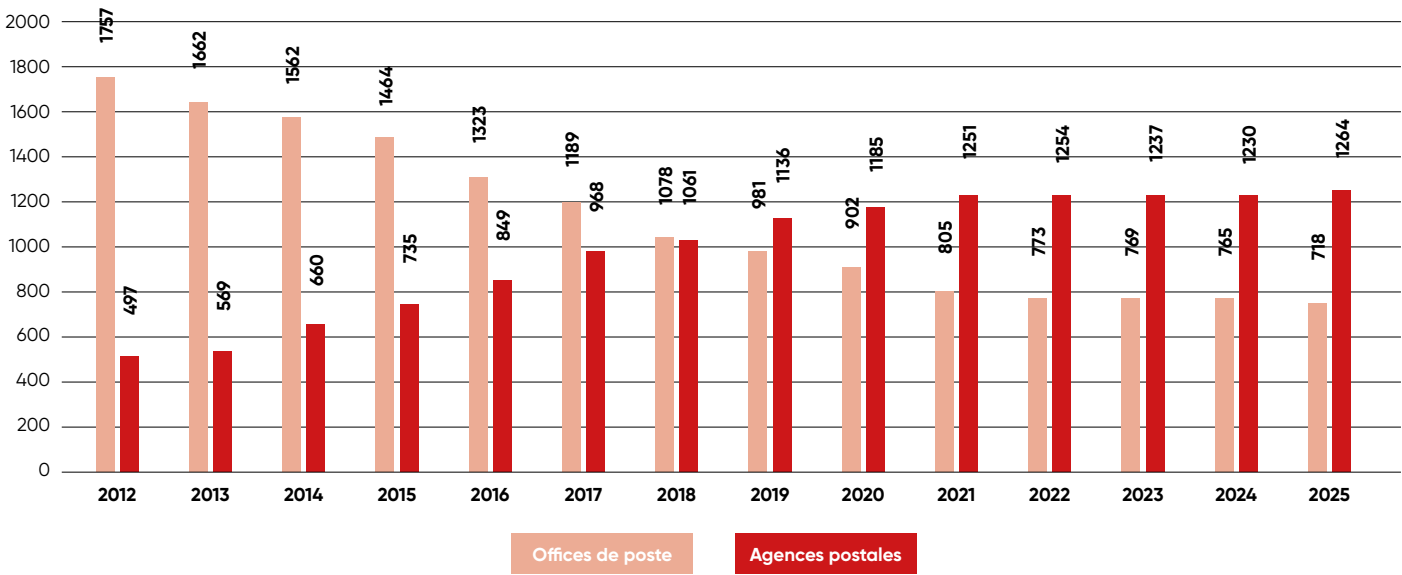
Durant l'année sous revue, 69 offices de poste ont fait l'objet de travaux de transformation ou de construction. Ces offices de poste disposent tous d'un accès et d'une entrée sans obstacle ainsi que d'une solution de guichets sans entraves.

Au total, 65 agences postales ont fait l'objet de travaux de transformation ou de construction. Deux d'entre elles n'ont pas d'accès sans obstacle et trois n'ont pas d'entrée sans obstacle. Ceci s'explique par le fait qu'aucun changement n'était possible au niveau architectural, ou qu'aucune mesure de construction n'était prévue. Dans la plupart des cas, les travaux de transformation résultaient d'un changement de partenaire ou d'un déménagement sur un nouveau site.

Contrôle des points d'accès desservis et du service à domicile

Depuis l'entrée en vigueur de la nouvelle législation postale, en 2012, les offices de poste et les agences postales sont regroupés sous l'appellation générique de «points d'accès desservis». Fin 2025, le réseau postal comptait 718 offices de poste en exploitation propre et 1 264 agences postales, soit 1 982 points d'accès desservis au total. Comparé à l'année précédente, le nombre d'offices de poste a reculé (- 47), tandis que le nombre d'agences a augmenté (+ 34). Fin 2025, on enregistrait au total une diminution de 13 points d'accès desservis (2024 : - 11). La Poste prévoit des transformations également cette année.

Évolution des points d'accès desservis entre 2012 et 2025



La part des offices de poste dans les points d'accès desservis diminue de manière continue. En 2025, ils représentaient 36 % de l'ensemble de ces points d'accès.

Points d'accès desservis	2019	2020	2021	2022	2023	2024	2025	Δ
Offices de poste	981	902	805	773	769	765	718	-47
Agences postales	1136	1185	1251	1254	1237	1230	1264	34
Total offices de poste et agences postales	2117	2087	2056	2027	2006	1995	1982	-13
Différence par rapport à l'année précédente	-22	-30	-31	-29	-21	-11	-13	
Part des offices de poste dans le total	46 %	43 %	39 %	38 %	38 %	38 %	36 %	

La fermeture de 47 offices de poste s'explique principalement par leur transformation en agences postales ainsi que par l'augmentation des régions offrant le service à domicile. Par ailleurs, la Poste a ouvert de nouvelles agences dans plusieurs localités en 2025. Toutefois, des fermetures et des transferts d'offices de poste et d'agences postales ont également été enregistrés.

Service à domicile

Fin 2025, on comptait 1 922 régions avec service à domicile, soit une hausse de 11 régions par rapport à l'année précédente. Cette augmentation résulte du développement du réseau et des transformations associées des offices de poste en agences postales.

Le nombre de ménages, en Suisse, bénéficiant d'un service à domicile, a lui aussi légèrement augmenté (534 834 ménages). Proportionnellement, 11,4 % des ménages suisses sont desservis par un service à domicile. Cette part augmente lentement mais régulièrement depuis des années. Cependant, le nombre total de ménages en Suisse augmente lui aussi depuis des années. Fin 2025, la Suisse comptait 4 685 504 ménages, ce qui correspond à une croissance de 1,07 % par rapport à l'année précédente.

Le nombre de ménages sans service à domicile dans les régions avec service à domicile reste faible : il était de 2 916 en 2025 (2024 : 2 912 ménages). Ces ménages se trouvent en dehors du périmètre de distribution de la Poste et ne bénéficient pas de la distribution à domicile ni d'un service à domicile.

Service à domicile	2022	2023	2024	2025	Δ
Nombre de régions avec service à domicile	1'881	1'898	1'911	1'922	11
Nombre de ménages dans les régions avec service à domicile	478'933	500'483	517'286	534'834	17'548
dont nombre de ménages sans service à domicile dans les régions avec service à domicile*	2'778	2'918	2'912	2'916	4
Nombre total de ménages (Suisse)	4'505'791	4'586'807	4'635'969	4'685'504	49'535
Part en % des ménages avec service à domicile (Suisse)	10.6 %	10.9 %	11.2 %	11.4 %	

* Ces ménages sont situés hors du périmètre de distribution. N'ayant dès lors pas droit à la distribution à domicile, ils ne peuvent pas non plus prétendre au service à domicile.

Oltre les points d'accès prescrits par la réglementation (offices de poste, agences postales et solutions de service à domicile), la Poste propose des points d'accès alternatifs. Ceux-ci incluent, en particulier, des points de dépôt et de retrait (p. ex. automates à colis non desservis ou possibilité de déposer des colis chez des détaillants), des points clientèle commerciale ainsi que les boîtes aux lettres publiques.

Heures d'ouverture des offices de poste et des agences postales

La PostCom n'a pas de compétence directe en matière de réglementation des heures d'ouverture des offices de poste et des agences postales, mais elle intègre néanmoins cet aspect du service postal dans son examen global de la situation.

Si l'on fait la synthèse des heures d'ouverture des offices de poste et des agences postales, on obtient les résultats suivants :

Durée des heures d'ouverture par jour	Offices de poste	Agences postales
Jusqu'à deux heures	0 %	0,2 %
De 2 à 4 heures	1,7 %	3,3 %
De 4 à 6 heures	8,6 %	5,6 %
De 6 à 8 heures	52,6 %	12,3 %
Plus de 8 heures	37,1 %	78,5 %

La majorité des offices de poste et des agences postales ouvrent au moins six heures par jour. Plus de la moitié des offices de poste (52,6 %) sont ouverts entre six et huit heures par jour. Dans plus des trois quarts des agences postales (78,5 %), il est possible d'effectuer des opérations postales pendant plus de huit heures par jour. Les heures d'ouverture des offices de poste et des agences postales sont disponibles en ligne, sur le site Internet de la Poste, sous le lien suivant : <https://places.post.ch/recherche-de-site>.

Fréquentation journalière moyenne des offices de poste et des agences postales

Type de point d'accès	2020	2021	2022	2023	2024	2025	Δ
Offices de poste	381	395	392	362	352	334	-18
Agences postales	38	41	42	43	40	39	-1

Par rapport à l'année précédente, le nombre d'opérations de la clientèle a diminué en moyenne de 18 unités par office de poste. Cela représente une réduction de 5,1 %. Dans les agences postales aussi, une légère baisse de la fréquentation a été enregistrée.

Soulignons que les chiffres présentés dans le tableau ci-dessus sont des moyennes nationales. La fréquentation varie fortement d'une région à l'autre. Les chiffres disponibles montrent également que les offices de poste sont en moyenne nettement plus fréquentés que les agences postales.

Accès aux services en ligne de la Poste

Depuis 2004, toutes les offres Internet des autorités fédérales, cantonales et communales et de tous les organismes publics, ainsi que celles de la Poste, doivent être rendues accessibles aux personnes présentant un handicap moteur ou visuel. La Poste applique systématiquement cette obligation depuis 2008.

Ainsi, les personnes aveugles peuvent demander la lecture vocale des contenus du site de la Poste, et les personnes malvoyantes peuvent agrandir la taille de tous les textes et images. Quant à celles qui souffrent d'un handicap physique, elles ont la possibilité de naviguer sur le site à l'aide d'une seule touche. Enfin, des sous-titres (parfois des vidéos en langue des signes) garantissent l'accessibilité des médias

audiovisuels aux personnes sourdes ou malentendantes. Ces possibilités s'offrent également aux personnes dont les capacités sensorielles ou motrices diminuent avec l'âge.

Offre de service pour les personnes en situation de handicap

La Poste assure gratuitement l'acheminement des envois pour les personnes aveugles, appelés cécogrammes, jusqu'à concurrence de 7 kg. Des informations détaillées sont disponibles sur le site Internet de la Poste.

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 prévoit que la Poste est tenue de mettre à disposition des boîtes aux lettres publiques en quantité suffisante, mais au moins une boîte aux lettres par localité.

La Poste a confirmé à la PostCom qu'il existe en principe au moins un dépôt de courrier public dans toutes les localités, sachant que la Suisse compte au total quelque 4 100 localités. Toutefois, des exceptions sont à signaler dans 139 localités (2024: 136), dans lesquelles il n'y a pas de boîte aux lettres publique. Par rapport à l'année précédente, cela représente trois exceptions de plus. On considère par exemple comme exception le fait qu'une boîte aux lettres ne soit plus utilisée dans un lieu de vacances et soit donc démontée.

La Poste met à disposition, dans sa Post-App, un système interactif de recherche des emplacements de boîtes aux lettres, basé sur une carte. Grâce à cette application ou au portail Internet de la Poste, il est possible de trouver rapidement la boîte aux lettres la plus proche. Des indications pratiques, telles que les heures de levée, permettent en outre de choisir la boîte aux lettres la plus appropriée parmi celles situées à proximité.

Boîtes aux lettres publiques

	2017	2018	2019	2020	2021	2022	2023	2024	2025	Δ
Nombre de boîtes aux lettres publiques	14'617	14'583	14'495	14'451	14'364	14'306	14'199	14'077	13'926	-151

Le nombre de boîtes aux lettres publiques diminue lentement, mais de manière continue. Fin 2025, la Poste en desservait 13 926, soit 151 de moins que l'année précédente.

Durant l'année sous revue, la Poste a supprimé 204 boîtes aux lettres, mais en a également installé 53 à de nouveaux endroits. La mise en service de nouvelles boîtes aux lettres est intervenue suite à la transformation d'offices de poste en agences postales, ou après la mise en œuvre d'un service à domicile en substitution d'une agence postale.

La suppression des boîtes aux lettres est tributaire des transformations, des transferts ou des fermetures des offices de poste ou des agences postales, ainsi que de leur faible utilisation.

Réclamations concernant le service universel

En vertu de l'art. 60 OPO, la Poste est tenue d'informer annuellement la PostCom sur les envois postaux perdus et sur les réclamations concernant les services postaux relevant du service universel.

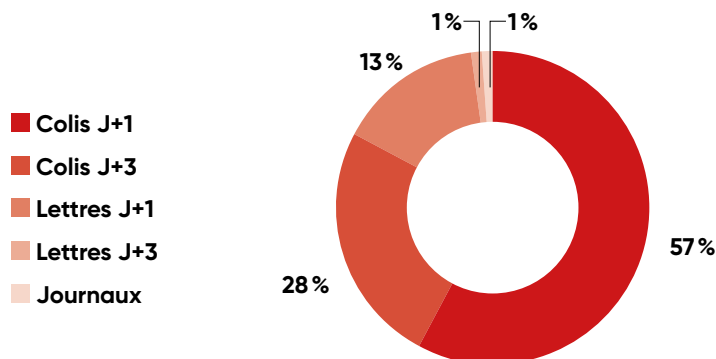
S'appuyant sur la norme européenne régissant les réclamations¹⁶, la Poste établit donc, chaque année, un rapport réglementaire qui reprend les critères concernant les pertes d'envois et les réclamations en relation avec le service universel. Ce rapport comprend également toutes les réclamations enregistrées dans les autres secteurs d'activité de l'entreprise qui proposent des envois postaux dans le service universel.

L'analyse globale montre qu'en 2025, la Poste a enregistré 482 222 réclamations de clients. Par rapport à l'année précédente, cela représente une légère baisse de 1,4 %. Le nombre de réclamations a baissé pour presque tous les produits et toutes les causes.

La plupart des réclamations ont été présentées verbalement (par téléphone ou au guichet). La Poste propose également une prise de contact rapide avec son centre de contact via un chatbot, un live chat et WhatsApp. Les réclamations par courrier sont rares.

En général, les colis J+1 sont ceux qui génèrent le plus de critiques. Il s'agit principalement de colis perdus. En ce qui concerne les lettres, c'est la mauvaise distribution des lettres J+1 qui a été la plus souvent critiquée.

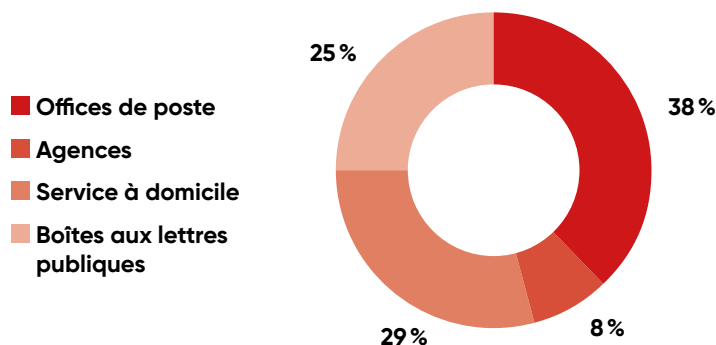
Motifs de réclamation en % (sans les réclamations dans les autres secteurs d'activité)



Le pourcentage de réclamations par rapport au volume des envois est resté à un niveau très bas. Pour 1 000 lettres, la Poste a reçu 0,04 réclamation. Pour les colis, la proportion de réclamations était d'environ 1 réclamation pour 1 000 colis.

La durée moyenne de traitement des réclamations est passée à 5 jours, en 2025, contre 8,3 jours en 2024. Elle a donc baissé d'environ 40 %. La Poste explique ce résultat par l'utilisation plus importante du chatbot pour les demandes simples.

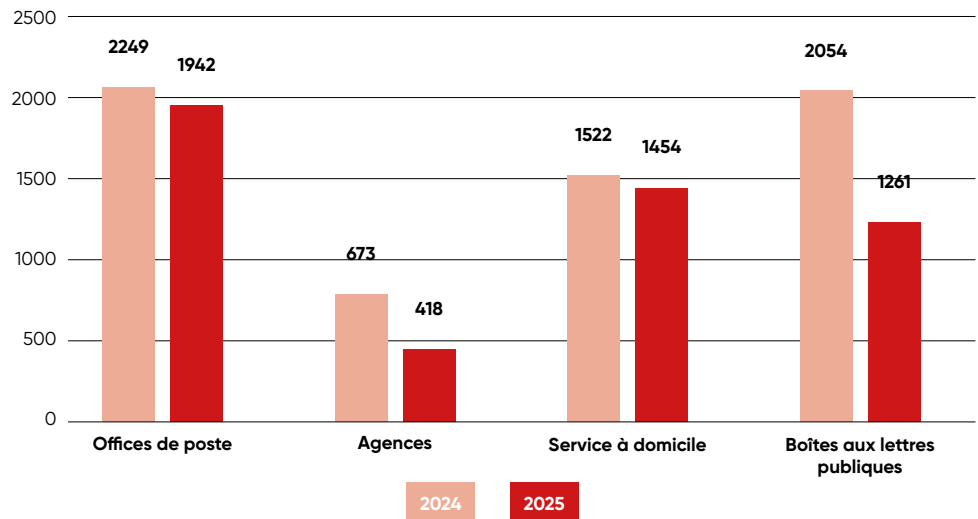
Répartition des réclamations concernant les points d'accès de la Poste prescrits par la réglementation



¹⁶ EN 14012: Services postaux – Qualité du service – Principes de traitement des réclamations

La Poste a reçu 5 075 réclamations concernant les points d'accès prescrits par la réglementation (2024 : 6 498). Comme l'année précédente, ces réclamations ont porté en grande partie sur les offices de poste, sur le service à domicile et sur les boîtes aux lettres.

Nombre de réclamations concernant les points d'accès de la Poste prescrits par la réglementation



Le nombre de réclamations concernant les points d'accès prescrits par la réglementation a baissé par rapport à l'année précédente. La baisse est particulièrement marquée concernant les boîtes aux lettres. La modification des heures de levée des boîtes aux lettres, en 2024, s'était traduite par une augmentation importante des réclamations. Cette évolution a marqué le pas en 2025.

Le nombre annuel moyen de réclamations s'est établi à 2,7 pour les offices de poste et à 0,3 pour les agences. Le service à domicile a enregistré un nombre de réclamations à peu près équivalent à celui de l'année précédente.

Enfin, il convient de souligner que le contact direct et immédiat avec la Poste constitue la solution la plus appropriée pour le traitement des réclamations.

Distribution à domicile

La distribution à domicile est une composante essentielle du service universel postal.

Elle contribue à la fourniture appropriée de services postaux de base à tous les groupes de population sur tout le territoire suisse. La PostCom lui accorde par conséquent une grande importance.

Fin 2025, on comptait en Suisse 1 827 900 maisons habitées à l'année, dont 3 087 bénéficiaient d'une solution de remplacement à la distribution à domicile (- 0,7% par rapport à l'année précédente). La distribution dans des boîtes postales, la distribution avec des boîtes aux lettres déplacées ainsi que la distribution restreinte ont été proposées au titre des solutions de remplacement.

Distribution à domicile	2023	2024	2025
Nombre de maisons habitées à l'année	1 815 539	1 822 369	1 827 900
Variation par rapport à l'année précédente	0,4 %	0,4 %	0,3 %
Nombre de maisons habitées à l'année avec solution de remplacement*	3097	3109	3087
Variation par rapport à l'année précédente	-3,2 %	0,4 %	-0,7 %
Nombre de maisons habitées à l'année/nombre avec solution de remplacement	0,17 %	0,17 %	0,17 %

*Par maison habitée à l'année avec solution de remplacement, on entend une maison ne bénéficiant pas du service régulier de distribution à domicile, car elle se situe hors du périmètre de distribution de la Poste.

Par rapport au nombre total de maisons habitées à l'année, le nombre de celles pour lesquelles des solutions de remplacement ont été proposées reste, comme l'année précédente, de l'ordre du pour mille, avec 0,17 %.

De nouvelles prescriptions concernant la distribution à domicile sont en vigueur depuis le 1^{er} janvier 2021. La Poste est, depuis lors, tenue de distribuer les envois postaux à domicile dans toutes les maisons habitées à l'année ([art. 31, al. 1, OPO](#)). Les maisons qui bénéficiaient déjà d'une solution de remplacement avant 2021 sont exclues de cette mesure. D'autres exceptions s'appliquent, par exemple en cas de difficultés démesurées de distribution. Si elle n'a pas l'obligation d'assurer la distribution à domicile, la Poste doit proposer une solution de remplacement au destinataire. Elle peut notamment réduire la fréquence de distribution ou désigner un autre point de distribution. Le cas échéant, le destinataire doit être consulté au préalable ([art. 31, al. 3, OPO](#)).

En cas de litige concernant l'obligation de la Poste d'assurer la distribution à domicile, la PostCom examine, dans le cadre d'une procédure de surveillance, si cette obligation s'applique dans le cas particulier et rend une décision. Chacune des parties au litige, autrement dit le client concerné et la Poste, peut attaquer cette décision devant le Tribunal administratif fédéral.

La PostCom considère la distribution à domicile comme une composante essentielle du service universel. Elle y accorde d'autant plus d'importance que les maisons sans distribution de lettres et de colis n'ont pas non plus droit au service à domicile. Le service à domicile est souvent proposé comme solution de remplacement après la fermeture d'un office de poste ou d'une agence postale et comprend la prise en charge d'envois postaux et la fourniture de services de paiement au domicile des clients («guichet postal sur le pas de la porte»). La Poste ne fournit le service à domicile que dans certaines régions, et il n'existe aucun droit à en bénéficier.

Révision de la législation dans le domaine du service universel

Le 19 décembre 2025, le Conseil fédéral a révisé l'OPO. Les objectifs en matière de délais d'acheminement pour les lettres et les colis, conformément à l'[art. 32 OPO](#), ont été abaissés et uniformisés, passant de 97 % pour les lettres et de 95 % pour les colis à 90 % pour les deux types d'envois. En outre, les envois électroniques

figurent désormais dans la liste des prestations du service universel postal ([art. 29, al. 1, let. e, OPO](#)). De plus, l'OPO comporte désormais des dispositions détaillées sur le système de distribution hybride que la Poste est tenue d'exploiter afin de rendre possibles les envois électroniques ([art. 35a ss](#)). La PostCom a notamment pour tâche de surveiller le respect du mandat légal de service universel ([art. 22, al. 2, let. e, LPO](#)). Le Conseil fédéral a donc chargé la PostCom de surveiller le système de distribution hybride exploité par la Poste (cf. notamment [art. 35f, al. 4, OPO](#)). Il a fixé l'entrée en vigueur de la révision de l'OPO au 1^{er} avril 2026.

Financement du service universel

La Poste et les sociétés du groupe Poste doivent financer le service universel postal par leurs propres moyens, grâce aux revenus du service réservé (monopole sur les lettres jusqu'à 50 g) et du domaine non réservé, ainsi que des services ne relevant pas du service universel. Il leur est cependant interdit d'utiliser les revenus du service réservé pour réduire le prix des prestations ne relevant pas des deux mandats de service universel, portant respectivement sur les services postaux et sur les services de paiement (interdiction des subventions croisées).

Cadre législatif

La Poste Suisse doit financer le service universel par ses propres moyens, c'est-à-dire qu'elle ne peut en principe pas utiliser de fonds publics dans ce domaine (art. 46 OPO). En contrepartie, elle a le droit exclusif de transporter les lettres dont le poids n'excède pas 50 grammes (service réservé; art. 18, al. 1 et 2, LPO).

Rapport réglementaire

Conformément à l'art. 19 LPO, la Poste doit présenter les résultats du service universel en distinguant les différents produits et services. Le rapport réglementaire fondé sur ces résultats s'appuie sur le principe des coûts complets (y c. intérêts calculés) et indique les coûts et les recettes, qu'ils relèvent ou non du service universel (art. 52 OPO). Il sert à évaluer l'état de financement du service universel.

Coûts nets

Selon la législation postale, les coûts supplémentaires découlant de l'obligation de fournir le service universel constituent les coûts nets. Ceux-ci correspondent à la différence entre le résultat que la Poste réalise compte tenu de cette obligation (résultat réel) et le résultat hypothétique qu'elle réaliserait sans cette obligation (art. 49 et art. 50 OPO).

Compensation des coûts nets

La Poste a la possibilité de compenser les coûts nets en procédant à des paiements de transfert (art. 51 OPO). Cette compensation constitue un financement croisé autorisé dans le cadre du service universel. En particulier, la Poste peut utiliser le produit de la vente du service réservé (monopole sur les lettres) pour couvrir les coûts du service universel. En tant que financement croisé autorisé, la compensation des coûts nets a une incidence sur le résultat selon les comptes réglementaires, mais non sur les comptes annuels consolidés et sur les résultats des segments opérationnels qui y sont présentés. Le contrôle de ce rapport financier ne relève pas de la compétence de la PostCom.

Preuve du respect de l'interdiction des subventions croisées

Le financement croisé est interdit lorsque les recettes du service réservé (monopole sur les lettres) sont utilisées pour octroyer des rabais sur des prestations ne relevant pas du service universel. Pour attester du respect de cette interdiction, la Poste doit apporter chaque année la preuve sommaire que les produits et services proposés hors service universel couvrent l'ensemble de leurs coûts et ne génèrent donc pas de pertes (art. 55, al. 3, OPO). Si le résultat se révèle négatif pour les prestations ne relevant pas du service universel, c'est la preuve dans le cas particulier au sens de l'art. 55, al. 4, OPO qui s'applique.

Calcul des coûts nets

L'art. 49 et l'art. 50 OPO précisent la méthode de calcul des coûts nets. Pour les déterminer, la Poste soumet à la PostCom un scénario hypothétique rendant compte de ce que seraient ses activités commerciales sans l'obligation de fournir le service universel. Ce scénario a été approuvé par la PostCom pour la première fois en 2013, puis mis à jour en 2016, en 2021 et en 2024. Il diffère de la situation actuelle en ce qui concerne l'étendue et la structure du réseau des offices de poste, l'offre de la Poste en matière de paiements en espèces et d'expédition, le respect des délais d'acheminement ainsi que la couverture de la distribution à domicile.

La différence entre les recettes non générées et les coûts évités est calculée sur la base du résultat obtenu avec l'obligation de service universel et de celui qui serait obtenu sans cette obligation. Les coûts nets sont présentés sous forme agrégée, comprenant les recettes non générées, les coûts proportionnels évités et les coûts structurels évités.

En millions de CHF	2021	2022	2023	2024	2025
Recettes non générées	-147	-123	-102	-168	-167
Coûts proportionnels évités	30	21	22	53	50
Coûts structurels évités	374	361	348	478	481
Coûts nets	257	260	268	363	364

Source : La Poste Suisse SA, y compris différences d'arrondis

En 2025, les coûts nets se sont élevés à 364 millions de francs, soit presque le même résultat qu'en 2024.

La Poste estime que les coûts nets enregistreront une légère baisse jusqu'en 2028, étant donné que les transformations d'offices de poste se poursuivent. À long terme, elle table toutefois sur une augmentation de ces coûts, car le recul des volumes de lettres va devenir un facteur de coût de plus en plus important.

Financement du service universel grâce à la compensation des coûts nets

La Poste peut compenser les coûts nets en procédant à des paiements de transfert entre ses différentes unités. Le montant de ces paiements de transfert doit être fixé sur la base des coûts nets de l'année précédente, conformément à l'art. 51 OPO. Ce dernier définit les conditions de la compensation des coûts nets. La PostCom a vérifié et confirmé que la Poste a respecté lesdites conditions.

Compensation des coûts nets dans le service réservé

Résultat du service réservé (lettres jusqu'à 50 g)	Service réservé				
En millions de CHF	2021	2022	2023	2024	2025
Recettes	957	961	905	940	908
Coûts avant compensation des coûts nets	767	787	771	772	747
Résultat avant compensation des coûts nets	190	174	134	169	161
Utilisés pour la compensation des coûts nets	86	130	106	91	117

Le service réservé couvre entièrement ses coûts et apporte la plus grande contribution à la compensation des coûts nets (117 millions de francs).

D'autres prestations du secteur des lettres y contribuent également. Ce dernier est très rentable et tire l'essentiel de ses recettes du segment de la clientèle commerciale, ce qui lui a permis, en 2025, de compenser 159 millions de francs au total entre les différents segments du service universel. Sur ce montant, 121 millions ont été alloués au secteur des colis, et 38 millions à celui du trafic des paiements.

Compensation des coûts nets dans le service universel

En millions de CHF	Lettres	Colis	Trafic des paiements
Compensation des coûts nets*	159	-121	-38
	Poste CH SA		PostFinance SA
Compensation des coûts nets cumulés	38		-38

Source : La Poste Suisse SA

Rapport réglementaire

Le rapport réglementaire s'appuie entièrement sur la comptabilité d'entreprise de la Poste. Il est contrôlé chaque année par l'organe de révision externe (art. 57 OPO).

En 2025, le Contrôle fédéral des finances a par ailleurs publié son rapport sur la comptabilité de la Poste. Il a confirmé que ladite comptabilité était conforme aux principes en vigueur.

Pour le rapport réglementaire, il faut notamment prendre en compte les intérêts calculés (art. 52 OPO). Ceux-ci correspondent à des coûts fictifs qui reflètent la rémunération du capital immobilisé. Ils ont donc une incidence tant sur les résultats relevant du service universel que sur ceux qui n'en font pas partie, car les produits doivent supporter leurs propres coûts de capital.

Dans son rapport réglementaire, la Poste fait état d'un résultat global de - 109 millions de francs pour l'année 2025. Pour la première fois, le secteur du service universel affiche un résultat négatif (- 137 millions). Le résultat hors service universel est positif (28 millions). Les intérêts calculés s'élèvent à - 441 millions de francs, tandis que le résultat d'exploitation du groupe (hors intérêts calculés) se monte à 332 millions. Le tableau ci-dessous présente les résultats réglementaires ainsi que le résultat d'exploitation du groupe, calculé de manière agrégée après le transfert de toutes les redevances de groupe (y compris les intérêts calculés).

Résultats réglementaires relevant du service universel et hors service universel pour 2025

En millions de CHF	Services relevant du service universel			Services ne relevant pas du service universel						Total groupe		
	Services postaux (services logistiques)	Service de paiement (PostFinance)	Total	Services logistiques	PostFinance	RéseauPostal	Digital Services	Services de mobilité	Total (hors service universel)	Total résultat réglementaire	Intérêts calculés	Total (hors intérêts calculés)
Recettes	2'614	338	2'952	1'794	1'262	67	285	1'168	4'574	7'526		
Coûts	2'571	517	3'088	1'771	1'173	84	338	1'181	4'547	7'635		
Résultat avant compensation des coûts nets	43	-180	-137	23	88	-18	-53	-13	28	-109		
Compensation des coûts nets	-38	38										
Résultat après compensation des coûts nets	5	-142	-137	23	88	-18	-53	-13	28	-109		
Résultat										-109	441	332

Résultat réglementaire relevant du service universel

Services postaux

Sur la base des coûts complets, le résultat relevant du service universel affiche pour la première fois un déficit de couverture. Dans le domaine des services postaux relevant du service universel (unité Services logistiques), le résultat a reculé à 5 millions de francs (2024: 94 millions). Cette forte baisse est notamment due au secteur des lettres, dans lequel le recul structurel des recettes a eu un impact négatif sur le résultat, alors que les coûts structurels fixes sont restés inchangés. Malgré la baisse de sa rentabilité, le secteur des lettres reste le seul pilier de revenu et le principal instrument de financement du service universel. Il apporte la contribution la plus importante à la compensation des coûts nets (2025: 159 millions).

Dans le secteur des colis, le résultat a reculé, malgré une augmentation des volumes. Cela s'explique par la diminution du volume des lettres, qui a entraîné une augmentation des coûts unitaires des colis, alors que les coûts structurels fixes sont restés inchangés. Les virements importants au titre de la compensation des coûts nets ont un effet positif sur le résultat. Sans ces paiements de transfert, une grande partie des coûts du secteur des colis ne serait pas couverte.

Le secteur des journaux relevant du service universel affiche un déficit de 81 millions de francs. Ce déficit est d'ordre structurel et s'explique principalement par la baisse du volume des envois. La Poste ne procède à aucune compensation des coûts nets concernant les journaux, et l'intégralité des coûts est reflétée dans ce déficit.

Les services postaux relevant du service universel (unité Services logistiques) affichent un résultat tout juste positif, grâce à la rentabilité du secteur des lettres. Ni le secteur des journaux ni celui des colis ne parviennent à couvrir l'ensemble de leurs coûts dans le cadre du service universel.

Trafic des paiements

Les résultats dans le secteur du trafic des paiements sont en forte baisse en raison de la numérisation croissante. La perte de recettes provenant des frais et le recul constant des opérations au guichet pèsent de plus en plus sur le trafic des paiements.

Le renforcement des exigences réglementaires technico-financières en matière de fonds propres a également un impact durable sur le service universel et entraîne une augmentation des coûts de traitement. Par ailleurs, la répartition des coûts de capital calculés des produits de PostFinance pèse sur les produits du service universel.

L'ensemble du trafic des paiements engendre des coûts non couverts élevés et en constante augmentation qui affectent toujours plus le résultat réglementaire du service universel.

Résultat réglementaire hors service universel

Le résultat réglementaire hors service universel s'élève à 28 millions de francs, soit le premier résultat positif depuis 2016 (2024 : - 121 millions). Le résultat de PostFinance a une incidence particulièrement forte sur le résultat global, notamment en raison du contexte en matière de taux d'intérêt et des recettes tirées des placements financiers.

L'unité Services logistiques affiche un résultat positif, mais nettement inférieur à celui de l'année précédente. Cela s'explique notamment par la baisse du chiffre d'affaires dans le secteur de la logistique du fret, due à la conjoncture. Le recul de la demande industrielle a également pesé sur ce résultat.

Pour des raisons structurelles, le résultat de RéseauPostal reste négatif.

Le résultat de l'unité Digital Services a progressé, mais les coûts de développement continuent d'avoir un impact négatif.

L'unité Services de mobilité affiche elle aussi un résultat négatif, notamment en raison de réorganisations et d'une augmentation des coûts liés au personnel de conduite.

Synthèse : financement du service universel et du groupe

Sur la base des coûts complets, le résultat du service universel s'établit à - 137 millions de francs. Pour la première fois, le service universel n'est plus en mesure de couvrir l'intégralité de ses coûts, malgré le financement croisé autorisé par le biais de paiements de transfert dans le cadre de la compensation des coûts nets. Ainsi, la rentabilité du service universel n'est pas assurée. Outre la baisse de la rentabilité financière du secteur des lettres et l'aggravation du déficit lié à la distribution des journaux, ce résultat négatif s'explique principalement par les coûts élevés du trafic des paiements relevant du service universel. Quant au secteur des colis, il ne couvre pas non plus l'intégralité de ses coûts.

Hors service universel, le résultat est positif et s'élève à 28 millions de francs, notamment grâce à PostFinance.

Preuve du respect de l'interdiction des subventions croisées

Conformément à l'art. 55, al. 3, OPO, la Poste peut apporter la preuve globale que l'interdiction des subventions croisées est respectée, puisqu'elle affiche, pour 2025, un résultat positif hors service universel. La preuve, dans le cas particulier, au sens de l'art. 55, al. 4, OPO, ne s'applique pas.

Afin de garantir la continuité des données, la PostCom a néanmoins procédé à des analyses approfondies des résultats ne relevant pas du service universel. Comme les années précédentes, des clarifications ont montré que les recettes de certains produits et services hors service universel étaient insuffisantes pour couvrir leurs coûts incrémentaux.

Dans le but d'améliorer la plausibilité, les coûts de fourniture isolée ont également été pris en compte. En 2025, ils se sont élevés à 1 203 millions de francs (2024: 1 234 millions). La Poste a pu démontrer que les recettes du service réservé (908 millions de francs) ne dépassaient pas les coûts de fourniture isolée dudit service.

Résultat du contrôle indépendant

Conformément à l'art. 57 OPO, la Poste charge une entreprise de révision, soumise à la surveillance de l'État selon l'art. 7 de la loi du 16 décembre 2005 sur la surveillance de la révision (LSR), de procéder à un contrôle indépendant. Depuis 2019, l'entreprise mandatée pour effectuer ce contrôle est Ernst & Young SA (EY). L'entreprise de révision contrôle pour le compte de la PostCom:

- le calcul des coûts nets résultant de l'obligation de fournir le service universel;
- le respect des prescriptions régissant la compensation des coûts nets (y compris le rabais sur la distribution);
- le respect des prescriptions comptables;
- l'attribution des coûts et des recettes des différentes prestations sur la base de la liste des prestations relevant du service universel;
- la preuve annuelle du respect de l'interdiction des subventions croisées, basée sur la présentation des coûts de fourniture isolée du service réservé.

Approbation

La PostCom a pris connaissance du rapport de l'entreprise de révision mandatée. Compte tenu de l'évaluation globale positive de cette dernière, la PostCom a approuvé le calcul des coûts nets, ainsi que la preuve du respect des prescriptions régissant leur compensation. Elle a aussi examiné et approuvé la preuve du respect de l'interdiction des subventions croisées en 2025.

Perspectives en matière de financement du service universel

Conformément à la législation en vigueur, la Poste doit assurer le service universel sur l'ensemble du territoire. Jusqu'à présent, le financement reposait traditionnellement sur les recettes provenant des prestations de base et sur celles tirées de la compensation des coûts nets issue du secteur très rentable des lettres.

Le service universel revêt une grande importance sur le plan de la politique sociale. Il garantit l'accès à la communication par courrier et à d'autres services postaux, en particulier pour les personnes âgées et les groupes de population défavorisés. Il convient de noter que les futures décisions politiques concernant l'évolution du service universel (et notamment son financement) auront une incidence directe sur cette contribution au bien commun.

Dans le secteur des lettres, il est très probable que les coûts continueront d'augmenter et que la rentabilité diminuera. Dans le même temps, des gains d'efficacité ainsi que de nouveaux modèles d'affaires pourraient avoir un effet positif sur cette évolution. D'éventuels ajustements de prix dans le cadre du service universel sont déjà débattus publiquement.

Évolution générale des marchés postaux

En 2025, le marché postal suisse a de nouveau été marqué par de profonds changements structurels. Les volumes en baisse des lettres et des journaux ont contrasté avec un secteur des colis en pleine expansion, essentiellement porté par la vente par correspondance transfrontalière. En dépit de ce développement, la faiblesse persistante du secteur des lettres a entraîné un léger recul du chiffre d'affaires. Depuis 2021, le volume des lettres a chuté d'environ un cinquième – une évolution qui continue de façonner les mutations structurelles du marché postal.

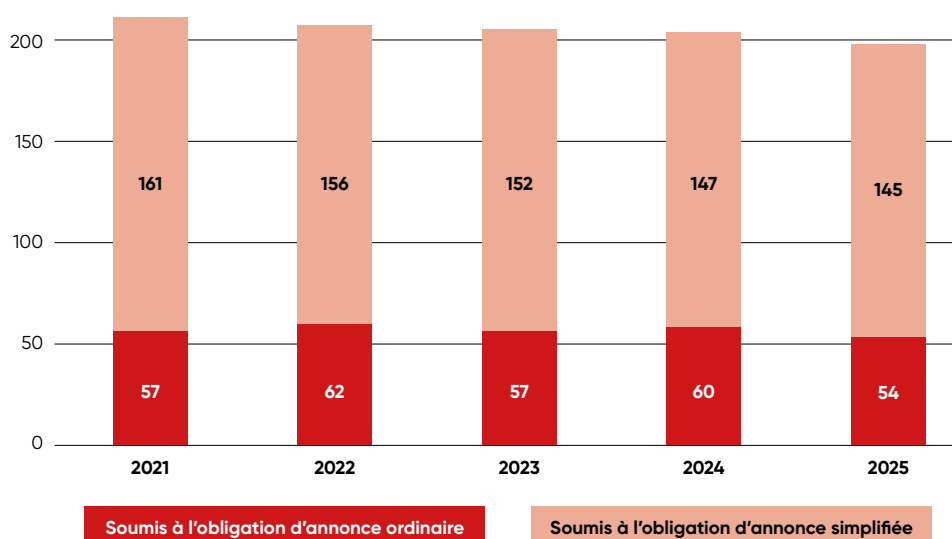
Obligation d'annoncer

En mai 2026, 198 entreprises étaient enregistrées auprès de la Commission fédérale de la poste (PostCom) en tant que prestataires de services postaux, soit neuf de moins que l'année précédente. Parmi elles, 53 (– 7) sont soumises à l'obligation d'annonce ordinaire et 145 (– 2) à l'obligation d'annonce simplifiée.

Le recul récent du nombre de prestataires enregistrés s'explique en premier lieu par la consolidation progressive du marché postal. Après que plusieurs nouvelles entreprises ont fait leur entrée sur le marché entre 2018 et 2022, la tendance s'est inversée au cours des dernières années: quelques prestataires ont cessé leur activité ou ont été rachetés par la concurrence. Prenons un exemple récent: celui de Notime (Schweiz) AG, une filiale de la Poste qui a mis un terme à son activité commerciale en 2025. Le segment coursier, en particulier, s'est révélé exigeant pour plusieurs prestataires.

La liste des prestataires enregistrés est disponible sur le site Internet de la PostCom.

Nombre de prestataires enregistrés auprès de la PostCom sur la période 2021-2025, avec obligation d'annonce simplifiée et ordinaire



Les sous-traitants auxquels les prestataires ont délégué tout ou partie du transport d'envois postaux ne sont, pour leur part, pas tenus de s'annoncer. Toutefois, dans la mesure où un sous-traitant réalise plus de 50 % de son chiffre d'affaires avec des services postaux, l'adjudicateur doit convenir par écrit avec lui du respect des conditions de travail usuelles dans la branche. À l'inverse, les prestataires qui sous-traitent l'ensemble du domaine opérationnel sont soumis à l'obligation d'annoncer.

Le marché postal est délimité, d'une part, par la définition des envois postaux, c'est-à-dire les colis jusqu'à 30 kg, les lettres jusqu'à 2 kg ainsi que les journaux et les

périodiques en abonnement et, d'autre part, par les activités qui, par définition, sont incluses dans la notion de services postaux, à savoir la réception, la collecte, le tri, le transport et la distribution des envois postaux.

Les prestataires qui réalisent en leur nom propre un chiffre d'affaires de 500 000 francs ou plus sont soumis à l'obligation d'annonce ordinaire, tandis que ceux dont le chiffre d'affaires est inférieur à 500 000 francs sont soumis à l'obligation d'annonce simplifiée. Afin de clarifier la définition des services postaux et de les distinguer des autres activités, la PostCom a publié sur son site Internet un guide sur l'obligation d'annoncer.

Une partie des nouveaux enregistrements a fait suite à une intervention de la PostCom. En effet, dans le cadre de ses activités de surveillance du marché, la commission a identifié des entreprises non enregistrées qui proposaient des services postaux et leur a enjoint de se conformer à leur obligation d'annonce. Parallèlement, la PostCom a mené des procédures pénales pour violation de l'obligation d'annonce ou enregistrement tardif.

¹ Roman Graf, [Rapport sur les exigences minimales usuelles sur le marché postal 2021/22](#) (en allemand)

Taxe de surveillance

Conformément à l'art. 30 LPO, la PostCom est tenue de percevoir des émoluments destinés à couvrir les frais inhérents à ses décisions et à ses prestations. De plus, elle perçoit des entreprises soumises à l'obligation d'annonce ordinaire une taxe annuelle de surveillance calculée sur la base des coûts de surveillance qu'elle a supportés l'année précédente, conformément aux art. 78 à 80, OPO. Si un prestataire de services postaux conteste la facture de la taxe de surveillance la PostCom rend une décision susceptible de recours.

Preuve du respect des conditions de travail usuelles dans la branche

Toutes les entreprises soumises à l'obligation d'annoncer sont tenues de respecter les conditions de travail usuelles dans la branche, et il incombe à la PostCom de vérifier que cette obligation est bien remplie. Les prestataires de services postaux soumis à l'obligation d'annonce ordinaire doivent indiquer, dans le cadre de leur reporting annuel, s'ils ont conclu une convention collective de travail (CCT) ou s'ils remplissent les exigences minimales fixées dans l'ordonnance de la Commission de la poste relative aux exigences minimales pour les conditions de travail dans le domaine des services postaux (OEMTP; RS 783.016.2). Si le prestataire a conclu une CCT, les conditions de travail usuelles dans la branche sont présumées respectées. Par ailleurs, tout prestataire doit convenir par écrit avec ses sous-traitants que ces derniers respectent également les conditions de travail usuelles dans la branche, dès lors qu'ils réalisent plus de la moitié de leur chiffre d'affaires en fournissant des services postaux.

Exigences minimales fixées par la PostCom

Le 30 août 2018, conformément au mandat qui lui est imparti aux termes de l'art. 61, al. 3, OPO, la PostCom a fixé dans l'OEMTP les exigences minimales relatives aux conditions de travail dans le secteur postal. Celles-ci sont en vigueur depuis le 1er janvier 2019. Dans le cadre d'une révision de l'OEMTP, le salaire horaire minimum brut dans le secteur postal a été porté à 19 francs à compter du 1er juillet 2023. La durée normale de la semaine de travail convenue contractuellement a été maintenue à 44 heures au maximum. La PostCom analyse périodiquement les conditions de travail usuelles dans la branche (art. 61, al. 1, OPO). La dernière étude de suivi à ce sujet a été réalisée en 2022¹.

Surveillance du respect des conditions de travail

Il incombe à la PostCom de veiller à ce que les prestataires respectent les conditions de travail usuelles dans la branche. La PostCom exerce cette surveillance notamment en contrôlant de façon approfondie les conditions de travail de certains prestataires sélectionnés. Ce contrôle s'ajoute aux informations fournies par les entreprises soumises à l'obligation d'annonce ordinaire dans le cadre du reporting annuel (art. 59 OPO). Les entreprises contrôlées sont tenues d'apporter la preuve que leur personnel est soumis à une CCT ou qu'elles respectent les exigences minimales arrêtées par la PostCom. Si des tiers sont mandatés pour la fourniture de services postaux et qu'ils génèrent plus de la moitié de leur chiffre d'affaires dans le domaine postal, la PostCom exige également des pièces en rapport avec l'obligation de convenir par écrit avec ces sous-traitants du respect des conditions de travail usuelles dans la branche (art. 5, al. 3, OPO).

Lorsqu'une entreprise contrôlée ne fournit pas la preuve qu'elle respecte les exigences légales et réglementaires relatives aux conditions de travail, la PostCom peut prononcer des mesures et des sanctions conformément aux art. 24 et art. 25 LPO, en tenant compte de la gravité de l'infraction et de la situation financière de l'entreprise.

La PostCom sélectionne les entreprises à contrôler sur la base de critères spécifiques liés aux risques. Depuis janvier 2019, 101 entreprises ont fait l'objet d'un contrôle approfondi et des procédures de surveillance ont été engagées dans 29 cas. Ces dernières années, les réclamations les plus fréquentes concernaient le respect de la durée hebdomadaire du travail convenue contractuellement (44 heures au maximum), du salaire horaire minimum (19 francs au moins) et d'autres obligations prévues par le droit du travail. Dans certains cas, l'enregistrement inadéquat des heures de travail effectives a également été mis en cause, en particulier dans le cas de salaires forfaitaires ou de systèmes de rémunération basés sur des paramètres prédéfinis. Lors de l'évaluation des modèles d'horaires de travail, la PostCom tient également compte des solutions reconnues par les partenaires sociaux, comme celles qui ont été convenues pour la distribution matinale des journaux et des périodiques. Ces dispositions sont inscrites dans des conventions collectives de travail et sont donc considérées comme habituelles dans la branche.

En 2023, les partenaires sociaux ont conclu la convention collective de travail pour la distribution et ont demandé à ce qu'elle soit déclarée de force obligatoire générale. Cette demande est toujours en cours de traitement. Si elle est approuvée, la commission paritaire prévue dans ce cas sera responsable de l'application de la convention.

Marché postal

Évolution du marché

Le marché postal suisse comprend la réception, la collecte, le tri, le transport et la distribution de colis, de lettres, ainsi que de journaux et périodiques en abonnement. Sauf indication contraire, toutes les données présentées dans les infographies et les analyses qui suivent proviennent du reporting annuel que toutes les entreprises enregistrées selon la procédure d'annonce ordinaire sont tenues de remettre à la PostCom.

Les acteurs du marché postal suisse se distinguent aussi bien en termes de taille que de modèle d'affaires. Certaines entreprises sont très diversifiées et proposent une large palette de prestations logistiques, tandis que d'autres concentrent leur offre sur des niches de marché spécifiques, telles que les services coursier ou la distribution matinale

de journaux. Pour d'autres encore, les services postaux ne constituent qu'une activité annexe. C'est le cas en particulier des entreprises qui proposent à leurs clients un vaste assortiment de services logistiques. Plus de 99 % du chiffre d'affaires de la branche postale suisse est réalisé par les entreprises soumises à l'obligation d'annonce ordinaire.

Le recul du secteur des lettres met sous pression le marché postal

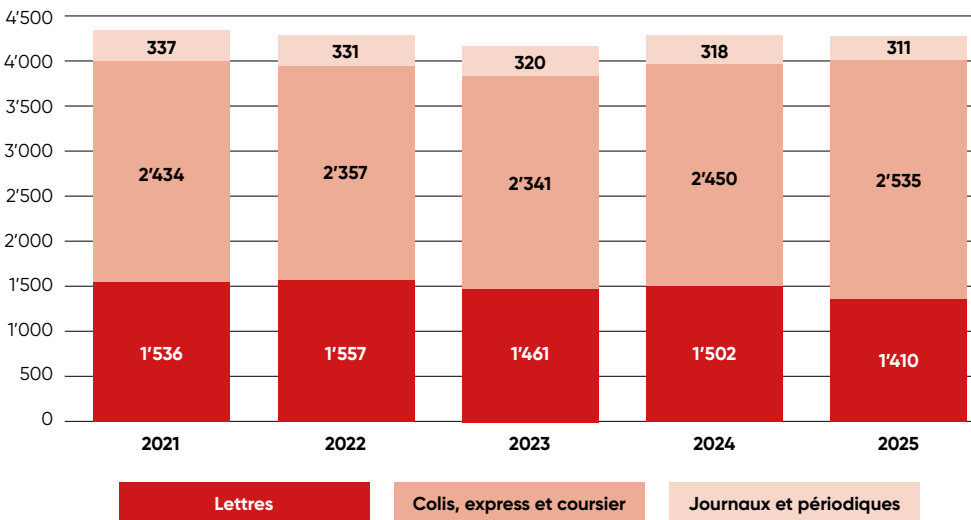
En 2025, le chiffre d'affaires total du marché postal s'est élevé à 4,3 milliards de francs (- 0,3 % par rapport à l'année précédente) pour un volume de 2,5 milliards d'envois postaux. Ce léger recul du chiffre d'affaires est dû principalement à la baisse continue du volume de lettres, pour des prix des lettres toutefois relativement stables au cours de l'année sous revue.

Cette tendance est visible également dans une comparaison sur cinq ans : depuis 2021, les chiffres d'affaires du secteur postal ont baissé en moyenne de 0,3 % par an, tandis que les volumes des envois ont reculé de 4,7 % par an. Cette évolution met en évidence le repli structurel du courrier postal, dont l'importance économique décroît de manière continue depuis plusieurs années. En 2025, le secteur des lettres – qui constituait autrefois le principal pilier du marché postal – ne représentait plus qu'un tiers environ du chiffre d'affaires total de la branche.

Le marché postal européen continue de croître

Depuis plusieurs années, la PostCom constate que le marché postal suisse évolue de manière moins dynamique que d'autres marchés postaux dans le monde. Les derniers chiffres montrent même une différence de plus en plus marquée entre la Suisse et les autres pays : tandis qu'entre 2020 et 2024, les pays pris en compte dans l'étude du GREP sur les indicateurs postaux ont enregistré une croissance annuelle moyenne du chiffre d'affaires de 5,6 %², la croissance en Suisse s'est établie à seulement 0,8 % par an au cours de la même période. Cette tendance se confirme concernant les volumes des envois, avec un recul de 2,7 % par an au niveau européen³, contre 4,0 % en Suisse. Tout indique que cette évolution pourrait se poursuivre. Si le commerce électronique présente toujours un fort potentiel de croissance dans plusieurs pays européens, le marché suisse des colis B2C a, quant à lui, déjà atteint un degré de maturité élevé. De plus, le volume de lettres, qui reste élevé en comparaison internationale, continue d'influencer fortement l'évolution des activités dans notre pays.

Évolution du chiffre d'affaires annuel sur le marché postal entre 2021 et 2025, en millions de francs



² ERGP (25) 9, ERGP Report on core indicators for monitoring the European postal market, p. 30

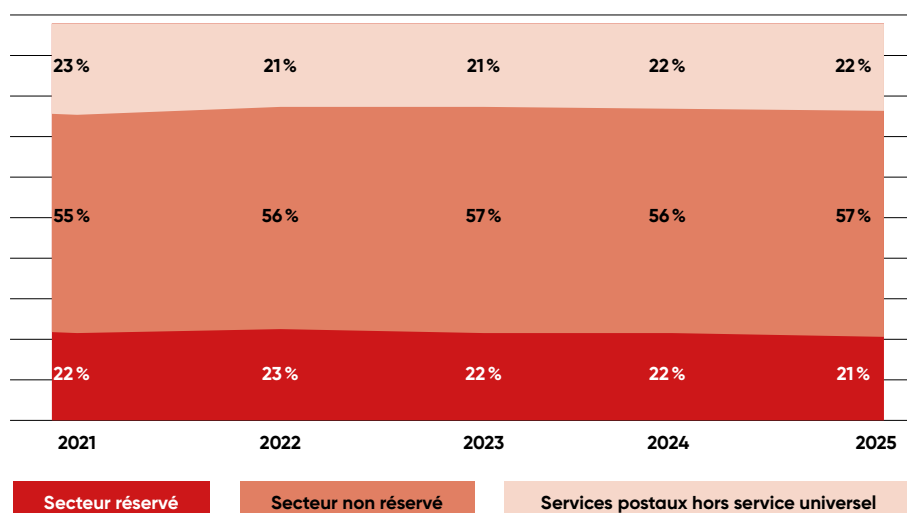
³ ERGP (25) 9, ERGP Report on core indicators for monitoring the European postal market, p. 22

La part du chiffre d'affaires du service universel dans le marché global reste stable

Le segment de marché du service universel comprend l'acheminement des lettres jusqu'à 1 kg et des colis jusqu'à 20 kg en Suisse et à l'étranger, ainsi que des journaux et des périodiques en abonnement distribués avec les autres envois postaux dans le cadre de la distribution quotidienne. Les envois express et coursier, de même que les journaux et les périodiques en distribution matinale, en revanche, n'en font pas partie. Les produits du service universel représentent au total presque 80 % du chiffre d'affaires du marché postal.

Au cours des cinq dernières années, les parts du chiffre d'affaires des trois secteurs de marché importants d'un point de vue réglementaire sont restées globalement stables. En 2025, la part du domaine du monopole a légèrement baissé pour atteindre 21%, et la part du secteur non réservé du service universel a augmenté pour s'établir à 57%. Seul ce secteur a affiché une croissance au cours de l'année sous revue, avec une augmentation des recettes de 1%.

Évolution du segment service universel, du monopole et des autres services postaux entre 2021 et 2025, en pourcentage du chiffre d'affaires total du marché postal



Le principal fournisseur de produits du service universel est la Poste CH SA, une filiale de la Poste Suisse SA, avec une part de marché d'environ 86 % (inchangée par rapport à l'année précédente). Les principaux prestataires privés de ce segment sont DPD (Suisse) SA, Planzer KEP SA et DHL Express (Suisse) SA.

Marché des colis, des services express et coursier (marché des CEC)

Le marché des CEC, composé des marchés des colis ainsi que des services express et coursier, comprend les services de colis standard ainsi que les envois qui sont généralement livrés plus rapidement ou dans un délai déterminé et garanti (services express), ou directement (c'est-à-dire sans entreposage ni tri préalable) par des coursiers.

Au cours des dernières années, le marché des CEC a connu une solide croissance, portée par le développement continu de la vente en ligne. En Suisse, le commerce électronique fait partie des comportements de consommation bien établis. D'après les derniers sondages, 86 % de la population auraient effectué des achats en ligne au cours des douze derniers mois⁴. Concernant le commerce de détail non alimentaire, les

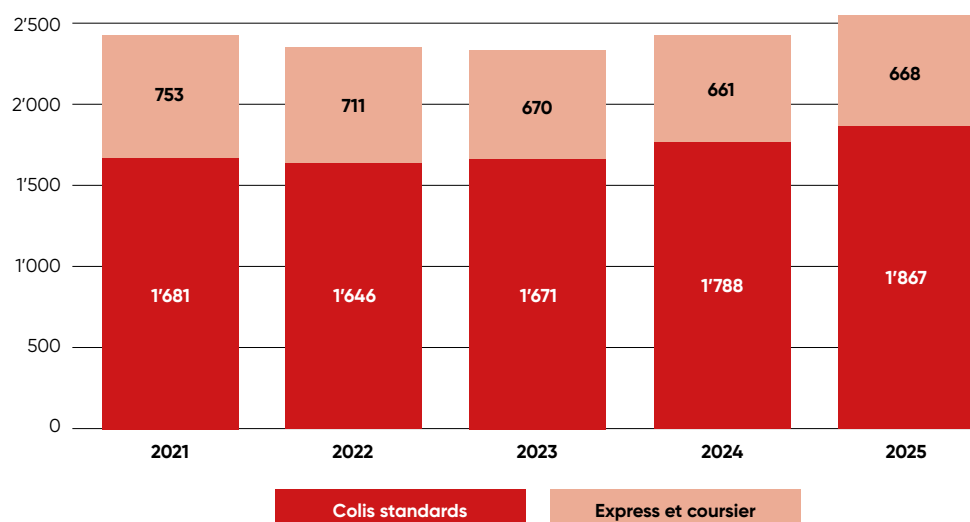
⁵ NielsenIQ, ASSOCIATION DE COMMERCE. swiss, la Poste – Enquête annuelle sur le commerce en ligne en Suisse 2025, p. 12

ventes en ligne représentent désormais près d'un cinquième du chiffre d'affaires⁵. Une grande partie des produits commandés en ligne sont distribués par des prestataires de services postaux, ce qui met en évidence le lien étroit entre le commerce électronique et le marché des CEC. Bien que la croissance du commerce en ligne ait marqué le pas dernièrement, le volume des envois devrait continuer à augmenter à moyen terme.

En 2025, le chiffre d'affaires et le volume des envois du marché des CEC ont augmenté d'environ 4 %, soit nettement plus que la moyenne des années précédentes. Cette forte croissance a permis de dépasser le record de 2021 s'agissant des volumes des envois. Comme l'année précédente, cette évolution est portée en premier lieu par le trafic transfrontalier : le chiffre d'affaires et le volume des envois à l'importation ont chacun augmenté d'environ 12 %. La part des exportations a, quant à elle, évolué de manière plus modérée. Certes, le volume des envois a augmenté de 3 %, mais le chiffre d'affaires a reculé de 0,3 % dans le même temps. Concernant les activités CEC au niveau national, le chiffre d'affaires et le volume des envois ont augmenté de 2 % à 3 %.

Au cours de l'année sous revue, le marché des CEC a présenté une image contrastée : tandis que les chiffres d'affaires pour les colis standards ont augmenté de 4,4 %, les envois express et coursier ont progressé de 1 %, après trois années de recul. Comme pour les colis standards, les envois en provenance de l'étranger ont été les principaux moteurs de la croissance. En dépit du développement du commerce en ligne, le segment express et coursier n'en tire pour l'instant qu'un bénéfice limité, car le volume supplémentaire des envois continue de concerner principalement les livraisons standards à bas prix.

Évolution du chiffre d'affaires des colis standards et des envois express et coursier entre 2021 et 2025, en millions de francs



Le marché des CEC ayant été, jusqu'à présent, soumis à de fortes fluctuations annuelles, il est plus facile d'identifier les tendances structurelles sur de longues périodes. Ainsi, depuis 2021, les chiffres d'affaires du marché des CEC ont augmenté en moyenne de 1 % par an, et les volumes des envois de 0,3 % par an. Derrière cette croissance modérée se cachent en réalité des différences marquées entre les différents flux. La part des importations, dont le volume des envois a augmenté de 5 % par an en moyenne depuis 2021, a évolué de manière particulièrement dynamique. À l'inverse, les envois à l'exportation ont reculé de 5 % par an en moyenne au cours de

la même période. Les activités CEC au niveau national ont, elles aussi, légèrement reculé : les volumes des envois ont baissé chaque année de 0,3 % en moyenne. Ces évolutions contraires témoignent d'un changement structurel dans les activités CEC transfrontalières. Tandis que le secteur des envois à l'exportation a perdu de l'importance, le trafic d'importation joue quant à lui un rôle plus important dans le contexte de la croissance du commerce électronique international. Malgré cette évolution différente, les envois CEC nationaux continuent de représenter environ les trois quarts du volume total des envois.

⁶ International Post Corporation, Cross-border e-commerce shopper survey 2025 – key findings, p. 7

⁷ International Post Corporation, Cross-border e-commerce shopper survey 2025 – key findings, p. 9

⁸ Union postale universelle UPU, Statistique des services postaux 2024, p. 71

Le commerce électronique bouleverse les flux de colis internationaux

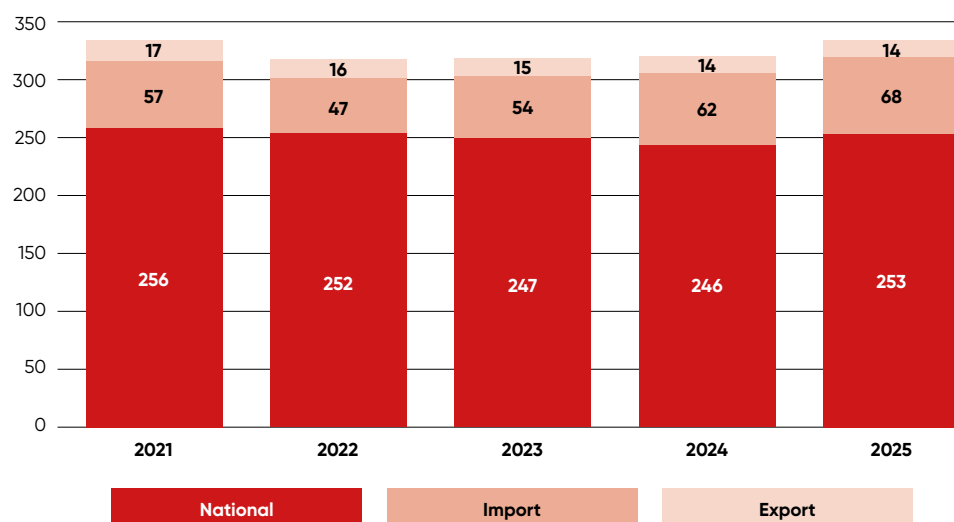
Le développement du commerce électronique transfrontalier, qui se caractérise par une augmentation massive du volume des petits colis en provenance d'Asie, constitue un sujet controversé depuis des années. Dans le cadre d'une enquête récente, 35 %⁶ des consommateurs interrogés en Suisse ont indiqué que leur dernière commande transfrontalière provenait de Chine. Juste derrière, l'Allemagne concernait 27 % de ces commandes. Ainsi, le commerce en ligne international se caractérise par une forte concentration, à la fois en ce qui concerne les pays de provenance et les plateformes de vente utilisées. D'après la même enquête, environ 48 %⁷ des commandes transfrontalières effectuées dans les 37 pays sous revue avaient été passées sur les plateformes Temu ou Amazon.

Pendant longtemps, le système tarifaire de l'Union postale universelle (UPU), appelé aussi « système des frais terminaux », a favorisé l'envoi à moindres coûts de petits colis en provenance de Chine. C'est la raison pour laquelle, jusqu'en 2019 environ, le commerce en ligne en provenance de Chine, en pleine expansion, s'effectuait en grande partie via le réseau de l'UPU. Après cela, la réforme des structures tarifaires a obligé les plateformes chinoises à revoir en profondeur leurs modèles logistiques. Depuis, les envois de petits colis jusqu'à 2 kg en provenance de Chine ne jouent presque plus aucun rôle sur le réseau de l'UPU⁸. L'acheminement classique d'envois postaux via le canal de l'UPU a été remplacé par des solutions logistiques plus flexibles. Les grands acteurs du commerce électronique, tels que Temu ou Shein, recourent désormais essentiellement au transport groupé, dans le cadre duquel plusieurs envois sont acheminés ensemble vers l'Europe par fret aérien, sont dédouanés de manière centralisée, puis injectés sur les réseaux postaux nationaux.

La taxe forfaitaire sur les petits colis d'une valeur inférieure à 150 euros, qui entrera en vigueur au sein de l'UE mi-2026, devrait permettre de s'affranchir encore un peu plus de l'acheminement individuel direct au profit du système de transports groupés précité. Toutefois, elle incite aussi les plateformes internationales à entreposer les marchandises dans les centres logistiques européens avant même que les commandes ne soient passées et à les acheminer vers l'Europe de manière groupée, par exemple par voie maritime.

Les dernières années ont montré que les grandes plateformes en ligne étaient capables d'adapter rapidement leurs modèles logistiques aux nouvelles conditions-cadres. Pour ce faire, elles recourent de manière ciblée à différents modèles d'envoi et partenaires logistiques, y compris à des solutions de transport internes. Amazon en est un parfait exemple : l'entreprise a développé, avec succès, sa propre activité de transport de colis sur plusieurs marchés.

Évolution du volume des envois CEC entre 2021 et 2025, en millions d'envois



⁹ ERGP (25) 9, ERGP Report on core indicators for monitoring the European postal market, p. 30

¹⁰ ERGP (25) 9, ERGP Report on core indicators for monitoring the European postal market, p. 27

Par le passé, le marché des CEC en Suisse a connu une évolution moins dynamique en comparaison internationale. Les derniers chiffres européens le confirment à nouveau : entre 2020 et 2024, le chiffre d'affaires des envois CEC a augmenté en moyenne de 8,7 % par an en Europe⁹, tandis qu'en Suisse, il a progressé en moyenne de 2,6 % par an sur la même période. Si l'on prend le nombre d'envois CEC par habitant comme valeur de comparaison, on constate que la Suisse, avec 37 envois par habitant, se situe nettement au-dessus de la moyenne européenne (29¹⁰ en 2024). Parmi les 29 pays pris en compte dans l'étude du GREP de 2024, trois présentent un nombre d'envois CEC par habitant plus élevé : les Pays-Bas (57), l'Allemagne (57) et l'Autriche (47).

Parts de marché globalement stables

En termes de chiffre d'affaires, la Poste CH SA, principal prestataire sur le marché des CEC, a légèrement augmenté sa part de marché par rapport à l'année précédente pour atteindre 60 % (contre 59 % en 2024). La position de la Poste CH SA est particulièrement forte sur le marché national des CEC, avec une part de marché de 74 % (73 % l'année précédente). Les prestataires privés dominent quant à eux le marché de l'expédition internationale. En termes de chiffre d'affaires, ils contrôlent ensemble 50 % du marché de l'importation et même 88 % du marché de l'exportation. Par rapport à l'année précédente, la part des privés dans les envois transfrontaliers a toutefois diminué. Outre la Poste CH SA, les principaux prestataires sur le marché des CEC sont DHL Express (Suisse) SA, UPS United Parcel Service (Suisse) SA et DPD (Suisse) SA.

L'évolution des parts de marché dans le segment des colis nationaux standard jusqu'à 20 kg, qui est entièrement ouvert à la concurrence depuis 2004, est également intéressante. En 2025, les prestataires privés détenaient dans ce segment une part de marché de 26 % en termes de chiffre d'affaires, alors qu'elle était encore de 20 % trois ans auparavant. Pendant de nombreuses années, cette part est restée stable, autour de 20 %. Les plus grandes entreprises du segment national des colis jusqu'à 20 kg, derrière la Poste CH SA, sont DPD (Suisse) SA, Planzer KEP SA et DHL Express (Suisse) SA.

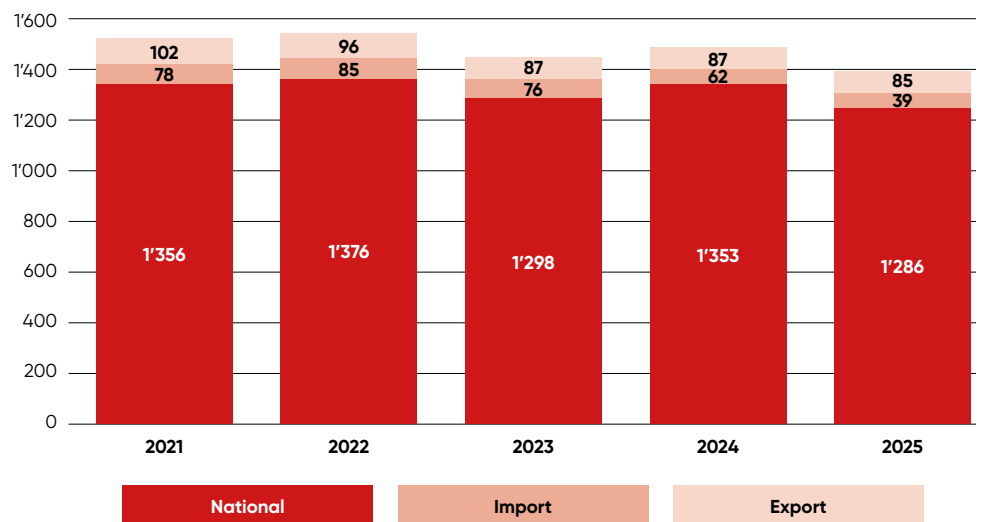
Marché des lettres

Le marché des lettres comprend les envois de correspondance et les envois de marchandises jusqu'à 2 kilos expédiés sous forme de lettres, dont l'épaisseur mesure 2 cm au maximum. En 2025, le chiffre d'affaires total de ce segment s'est élevé à 1,4 milliard de francs, pour un volume de 1,5 milliard d'envois. La Poste a conservé les mêmes tarifs standard pour les lettres en 2025, et le recul des volumes lié à la demande n'a donc pas pu être amorti par des tarifs plus élevés, contrairement à l'année précédente. Ainsi, le volume des envois a reculé de 5 % et les recettes de 6 %.

Concernant les volumes, cette évolution correspond à la tendance à la baisse constatée les années précédentes. Les lettres à l'importation ont toutefois enregistré une baisse marquée, puisque leur volume a reculé d'environ 17 % par rapport à 2024. Cette évolution n'est pas seulement le résultat du recul structurel du trafic des lettres, mais aussi du transfert sur le secteur des colis : les envois internationaux sont souvent plus volumineux, plus lourds et, de plus en plus, il s'agit de colis et non de lettres.

Cela fait maintenant plusieurs années que le volume des lettres diminue en raison de la numérisation croissante du courrier transactionnel et de communication. Tout indique que ce recul se poursuivra ces prochaines années.

Évolution du chiffre d'affaires des lettres en trafic national et international entre 2021 et 2025, en millions de francs



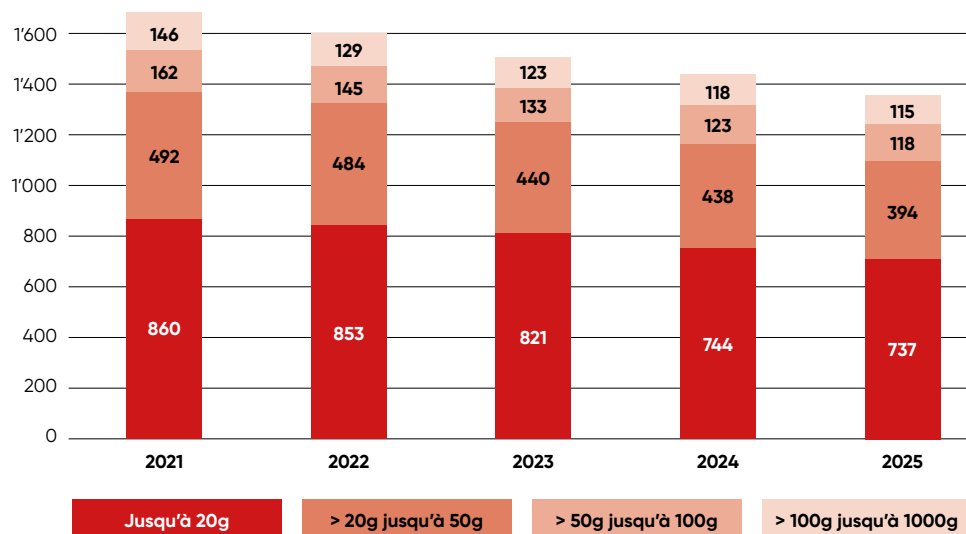
La catégorie la plus légère des lettres est comparativement robuste

Les chiffres ci-après se rapportent uniquement aux lettres pesant jusqu'à 1 kg et transportées par la Poste CH SA. En 2025, cette dernière a transporté, au total, environ 1,4 milliard de lettres nationales dans ce segment. Sur ce nombre, quelque 54 % pesaient moins de 20 g, ce qui conforte cette catégorie dans la position de celle représentant le plus gros volume sur le marché national des lettres.

Malgré un recul structurel continu, la catégorie la plus légère des lettres est comparativement la plus robuste. Pendant plusieurs années, son volume a baissé de 3,8 % par an en moyenne, soit moins fortement que le marché global (- 5,3 % par an). En 2025, le recul a été de seulement 1 %, et donc plus modéré.

Les lettres de poids plus élevé ont, quant à elles, connu une évolution plus marquée, puisque le volume des lettres dont le poids est compris entre 50 g et 100 g a diminué d'environ 10 % durant l'exercice. En comparaison pluriannuelle, ce segment a également enregistré la baisse la plus forte, avec 27 % depuis 2021.

Répartition des lettres en trafic national de la Poste par catégories de poids, sur la période 2021-2025, en millions d'envois



¹¹ ERGP (25) 9, ERGP Report on core indicators for monitoring the European postal market, p. 30

¹² ERGP (25) 9, ERGP Report on core indicators for monitoring the European postal market, p. 22

¹³ ERGP (25) 9, ERGP Report on core indicators for monitoring the European postal market, p. 27

Lettres essentiellement envoyées par la clientèle commerciale

Le marché des lettres est une nouvelle fois essentiellement porté par la clientèle commerciale. En 2025, les envois en nombre ont représenté plus de 90 % de toutes les lettres nationales acheminées par la Poste CH SA et les prestataires privés. Par rapport à l'année précédente, la quantité de lettres envoyées par la clientèle commerciale a diminué d'environ 4 %. Dans le segment de la clientèle privée, le recul a été bien plus marqué, avec - 10 %. La tendance est identique en comparaison pluriannuelle : la clientèle privée a expédié sensiblement moins de lettres que la clientèle commerciale.

Malgré cela, les ménages et les petites entreprises continuent à bénéficier dans une large mesure de l'offre de services postaux en tant que destinataires d'envois postaux partout en Suisse.

Marché des lettres en Suisse plus robuste en comparaison internationale

En comparaison européenne, le marché suisse des lettres s'est jusqu'à présent montré assez résistant à la baisse des volumes. Entre 2020 et 2024, la baisse rapportée par l'ensemble des pays considérés dans l'étude du GREP pour les lettres (journaux et périodiques compris) était en moyenne annuelle de 1,9 %¹¹ pour le chiffre d'affaires et de 6,4 %¹² pour le volume. En Suisse, le recul correspondant, journaux et périodiques compris, était de 1,3 % pour le chiffre d'affaires et de 4,7 % pour les quantités acheminées. On constate donc, une fois de plus, que le recul en Suisse est moins important que la moyenne européenne, tant en termes de chiffre d'affaires que de volume. Les augmentations de prix de la Poste CH SA en 2022 et 2024 ont permis d'atténuer le recul du chiffre d'affaires qui évoluait jusqu'à présent à peu près au même rythme que le volume.

Lettres par habitant : la Suisse toujours en tête au niveau européen

En 2025, le nombre de lettres acheminées par habitant en Suisse s'est élevé à 167. Si l'on ajoute les journaux et les périodiques en abonnement, ce chiffre atteint 237. D'après l'étude du GREP, la moyenne européenne est de 56¹³, soit moins du quart relevé dans notre pays.

La Suisse reste donc le pays où l'on compte le plus grand nombre de lettres par habitant en Europe. Ce chiffre est nettement inférieur en Autriche (125), en Allemagne (134) et en France (89). Seule la Finlande affiche un niveau comparativement élevé, avec 213 lettres par habitant¹⁴. Il est frappant de constater que l'ensemble des pays qui comptaient des volumes de lettres supérieurs à la moyenne ont connu une baisse importante ces dernières années. Toutefois, ces pays ne sont pas les seuls dans lesquels on observe un recul du volume des lettres. L'Espagne, par exemple, où le nombre de lettres par habitant était déjà bas en 2020 (40 lettres), a enregistré un recul de 35 % entre 2020 et 2024 pour atteindre 26 lettres.

¹⁴ ERGP (25) 9, ERGP Report on core indicators for monitoring the European postal market, p. 28

Évolution des parts de marché

Avec une part de marché totale (chiffre d'affaires) de 96,8 %, la Poste CH SA reste le numéro un incontesté du marché des lettres, devant Quickmail Planzer AG. Sur le segment des lettres nationales, la part de marché de la Poste CH SA s'est élevée à 98 % en 2025 et a donc légèrement progressé par rapport à l'année précédente. Ces dernières années, la Poste CH SA a régulièrement gagné des parts de marché dans le secteur des lettres nationales.

Alors que le marché européen des lettres est entièrement libéralisé, un monopole subsiste en Suisse sur les lettres jusqu'à 50 g. Compte tenu de ce monopole, environ 22 % du volume des envois et 35 % du chiffre d'affaires du marché des lettres nationales jusqu'à 2 kg sont accessibles à la concurrence. Dans ce segment de marché libéralisé, les prestataires privés possédaient une part de marché estimée à 14 % en 2025 (15 % l'année précédente).

Europe : le marché des lettres encore dominé par les anciens opérateurs publics

Dans la grande majorité des pays européens, les opérateurs postaux historiques continuent de dominer nettement le marché des lettres. Dans sa dernière étude, le GREP confirme ainsi une nouvelle fois que le marché européen des lettres se caractérise au global par une forte concentration.

Le Danemark représente un cas particulier : l'opérateur historique PostNord s'est retiré du marché des lettres, et l'acheminement des lettres au niveau national est désormais assuré par une organisation qui transportait jusqu'ici surtout des journaux et des périodiques, et qui est toujours détenue par des entreprises de médias. Toutefois, cela change peu de choses concernant la structure globale du marché : au Danemark également, l'acheminement des lettres continue d'être assuré majoritairement par un seul prestataire.

Ainsi, malgré le monopole existant, la Suisse n'est pas un cas particulier au niveau européen : la situation concurrentielle sur le marché suisse des lettres est comparable aux structures de marché observées dans les autres pays.

Journaux et périodiques

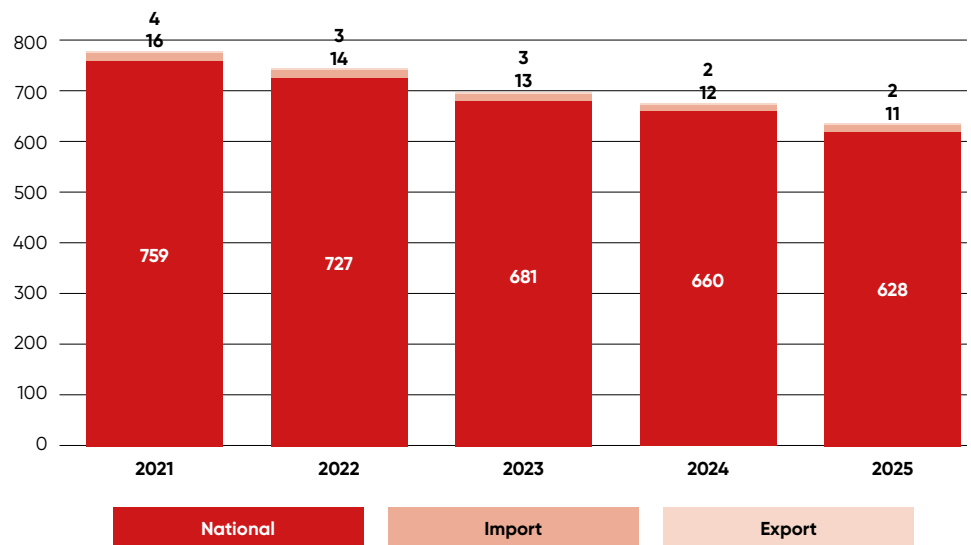
Le marché partiel des journaux et des périodiques comprend la distribution de publications en abonnement, notamment de quotidiens et d'hebdomadaires à diffusion locale, régionale ou interrégionale, ainsi que de revues grand public ou spécialisées. La distribution de ces publications est assurée soit tôt le matin, en distribution matinale, soit plus tard dans la journée, généralement avec d'autres envois, en distribution régulière.

En 2025, le chiffre d'affaires total de ce segment de marché s'est élevé à 311 millions de francs, ce qui représente un recul de 2 % par rapport à l'année précédente. Quant au volume des envois, il s'est établi à 641 millions d'exemplaires, accusant ainsi une baisse de 5 %. La tendance à la baisse des dernières années se poursuit donc dans une ampleur similaire à celle du marché des lettres.

La baisse a de nouveau été supérieure à la moyenne pour les envois transfrontaliers. Toutefois, en raison du volume de marché comparativement faible de ce segment, elle a peu d'impact sur l'évolution globale. La distribution matinale enregistre un recul d'environ 4 %.

Le recul continu du volume et du chiffre d'affaires reflète le changement structurel observé dans le domaine de la consommation de médias, le lectorat se tournant de plus en plus vers les canaux d'information numériques.

Évolution du volume de journaux et de périodiques entre 2021 et 2025, en millions d'exemplaires



Les prestataires leaders de ce marché partiel sont la Poste CH SA et Presto Presse Vertriebs AG, une filiale de la Poste qui propose un service de distribution matinale.

Dénonciations à l'autorité de surveillance et procédures

Traitement des dénonciations à l'autorité de surveillance

Le secrétariat de la PostCom reçoit régulièrement des requêtes et des réclamations de particuliers relatives au service universel, ainsi que diverses demandes ou réclamations ne relevant pas de la compétence de la commission. Eu égard à leur nombre relativement faible, les réclamations ne peuvent pas être considérées comme représentatives.

Le nombre de courriers reçus en 2025 a fortement augmenté par rapport à l'année précédente pour s'établir à 116 requêtes (2024: 73). Ce chiffre ne tient pas compte des demandes ou requêtes qui concernent les boîtes aux lettres (cf. chapitre suivant). Les réclamations concernaient notamment des erreurs de distribution ou des envois perdus ou distribués en retard. Un nombre important de courriers concernait en outre des prestations et des secteurs de la Poste qui ne relèvent pas de la compétence de la PostCom, notamment la distribution d'envois non adressés ou les prestations électroniques.

En 2025, le secrétariat a reçu cinq réclamations concernant d'autres opérateurs postaux (2024: 3).

Chaque dénonciation est soigneusement examinée et reçoit une réponse. Au besoin, le prestataire de services postaux dénoncé est invité à prendre position. S'il apparaît que des prescriptions légales relevant de la compétence de la PostCom ont été enfreintes, cette dernière peut ouvrir une procédure de surveillance et, le cas échéant, ordonner l'application de mesures ou prononcer des sanctions administratives. Durant l'année sous revue, la PostCom n'a pas eu à rendre de telles décisions concernant le service universel postal.

Procédures concernant les boîtes aux lettres

Il incombe en première instance à la Poste de faire respecter, dans toute la Suisse, les prescriptions relatives à l'emplacement et aux dimensions minimales des boîtes aux lettres. Pour ce faire, la Poste écrit, si nécessaire, aux propriétaires d'immeubles existants ou de nouvelles constructions pour leur demander de mettre les boîtes aux lettres en conformité avec les prescriptions. Si elle considère qu'une boîte aux lettres n'est pas conforme, elle peut menacer de suspendre la distribution à domicile ou refuser de la commencer dans le cas d'une nouvelle construction. Si les deux parties ne parviennent pas à s'entendre, le propriétaire peut déposer auprès de la PostCom une demande de vérification de la conformité de la boîte aux lettres. La PostCom examine les demandes au cas par cas et rend une décision sujette à recours, en vertu de l'[art. 76 OPO](#).

Exigences relatives aux boîtes aux lettres et aux batteries de boîtes aux lettres selon les art. 73 à 75 OPO

Les boîtes aux lettres et les batteries de boîtes aux lettres doivent être conformes à certaines prescriptions arrêtées aux [art. 73](#) et [74](#) OPO. Elles doivent notamment être librement accessibles et, en règle générale, placées à la limite de la propriété, à proximité immédiate de l'accès habituel à la maison. Dans les immeubles d'habitation et les bâtiments à usage commercial, la batterie de boîtes aux lettres peut se situer dans le périmètre de l'entrée, à condition que l'on puisse y accéder depuis la rue. L'[art. 75 OPO](#) prévoit toutefois que des dérogations peuvent être admises dans les cas où l'emplacement prescrit poserait de trop grandes difficultés en raison de l'état de santé de l'habitant concerné ou porterait atteinte à l'esthétique de bâtiments classés monuments historiques. Si l'emplacement ou la conception (dimensions minimales) d'une boîte aux lettres n'est pas conforme aux prescriptions, la Poste n'est pas tenue de distribuer les envois postaux à domicile ([art. 31, al. 2, let. c, OPO](#)).

Nombre de cas

En ce qui concerne les demandes informelles en rapport avec des boîtes aux lettres, on constate une augmentation, en 2025, avec 65 courriers (2024: 47). Dans un grand nombre de cas, il s'agissait de fournir des renseignements (d'ordre juridique) à des architectes, des entreprises de construction ou des maîtres d'ouvrage dans le cadre de projets de construction ou de transformation. Dans de tels cas, la PostCom informe sur les prescriptions en vigueur, mais ne peut pas, à ce stade, émettre de consigne contraignante quant à l'emplacement correct des boîtes aux lettres et renvoie donc les demandeurs à la Poste. D'autres courriers contestaient la procédure de la Poste et la demande de déplacement de la boîte aux lettres. Dans la majorité des cas, ces réclamations ont pu être réglées à l'amiable, moyennant une présentation de la situation juridique ou après une nouvelle discussion entre le demandeur et la Poste.

Le nombre de demandes formelles a également augmenté en 2025. La PostCom a ouvert une procédure administrative pour vérifier l'emplacement de boîtes aux lettres dans treize cas (2024: 10).

Durant l'année sous revue, la PostCom a clos onze procédures en rendant une décision matérielle (2024: 17). Une demande a été approuvée et les dix autres rejetées (2024: une approuvée et six rejetées). Trois procédures ont été rayées du rôle à la suite du retrait de la demande (2024: 3).

Pratique 2025 en matière de décisions

En 2025, la PostCom a rendu onze décisions concernant des maisons individuelles ou bifamiliales dont les boîtes aux lettres ne se situaient pas à la limite de la propriété. Dix des onze demandes déposées par des propriétaires ont été rejetées. Une demande a été approuvée au motif qu'au regard du dossier, il n'existe aucun site adapté qui soit plus proche de la limite de propriété. La PostCom a renoncé ici à une inspection sur place, d'autant plus que la Poste n'avait pas respecté son obligation de collaborer dans le cadre de la procédure ([décision 9/2025](#) du 3 avril 2025).

Dans une décision, la PostCom a vérifié que l'immeuble concerné était bien un bâtiment à usage commercial, et a conclu que ce n'était pas le cas ([décision 16/2025](#) du 29 août 2025).

Dans deux cas, les boîtes aux lettres n'étaient pas pourvues d'un compartiment annexe. La PostCom a indiqué qu'une boîte aux lettres ne comprenant pas un compartiment annexe n'était pas conforme aux prescriptions de l'OPO ([décision 1/2025](#) du 30 janvier 2025 et [décision 11/2025](#) du 9 mai 2025).

Une vue d'ensemble de la pratique de la PostCom et des décisions rendues en 2025 en matière d'emplacement des boîtes aux lettres est présentée sous: <https://www.postcom.admin.ch/fr/service-universel/emplacement-des-boites-aux-lettres>.

Les décisions de la PostCom sont en outre publiées sur son site Internet: <https://www.postcom.admin.ch/fr/documentation/decisions>.

Procédures concernant la distribution à domicile

De nouvelles prescriptions concernant la distribution à domicile sont en vigueur depuis le 1^{er} janvier 2021. La Poste est, depuis lors, tenue de distribuer les envois postaux à domicile dans toutes les maisons habitées à l'année ([art. 31, al. 1, OPO](#)). Font exception les maisons qui avaient déjà une solution de remplacement à la distribution à domicile avant 2021 ([art. 83a OPO](#)). D'autres exceptions s'appliquent, par exemple si des difficultés démesurées empêchent la distribution ([art. 31, al. 2, OPO](#)). Si elle n'a pas l'obligation d'assurer la distribution à domicile, la Poste doit proposer au destinataire une solution de remplacement. Elle peut notamment réduire la fréquence de distribution ou désigner un autre point de distribution. Le cas échéant, le destinataire doit être consulté au préalable ([art. 31, al. 3, OPO](#)). Jusqu'en 2020, il n'y avait en principe de droit à la distribution à domicile que si la maison concernée faisait partie d'une zone comprenant au moins cinq maisons habitées à l'année et regroupées sur une surface maximale d'un hectare.

En 2025, la PostCom a ouvert deux nouvelles procédures relatives à des litiges sur la distribution à domicile opposant la Poste et des destinataires (2024: 1).

Pratique 2025 en matière de décisions

En 2025, la PostCom a rendu quatre décisions (décisions finales) concernant la distribution à domicile (2024: 0). Dans deux cas, les demandes ont été approuvées, et dans les deux autres cas, elles ont été rejetées.

Une demande approuvée concernait un appartement de vacances se trouvant dans un bâtiment d'habitation comportant aussi des appartements habités à l'année. La PostCom est arrivée à la conclusion que les bâtiments d'habitation à usage mixte (avec des résidences principales et des résidences secondaires) sont considérés comme étant habités à l'année, raison pour laquelle la distribution à domicile ordinaire doit être mise en place pour l'ensemble des appartements composant le bâtiment ([décision 10/2025](#) du 14 avril 2025).

La PostCom a également approuvé la demande de plusieurs résidents à l'année de Rigi Kaltbad et a demandé à la Poste de poursuivre la distribution à domicile dans la région concernée ([décision 21/2025](#) du 11 décembre 2025). Elle a conclu ici à l'absence de mise en danger du personnel de distribution ([art. 31, al. 2, let. a, OPO](#)) ainsi qu'à l'absence de coûts et de charges disproportionnés pour la distribution à domicile ([art. 31, al. 2bis, OPO](#)).

Les décisions de la PostCom sont publiées sur son site Internet:
<https://www.postcom.admin.ch/fr/documentation/decisions>.

Dénonciations à l'autorité de surveillance concernant le rachat d'entreprises par la Poste

Les arrêts du Tribunal administratif fédéral [A-3607/2022](#) et [A-3629/2022](#) du 12 novembre 2024, qui annulaient les décisions de la PostCom [9/2022](#) et [10/2022](#) du 16 juin 2022, ont été contestés par la Poste devant le Tribunal fédéral. Les procédures de recours sont toujours pendantes.

Décisions de la PostCom dans des procédures de surveillance à l'encontre de prestataires de services postaux soumis à l'obligation d'annoncer

La PostCom est chargée de vérifier que les conditions de travail usuelles dans la branche sont respectées et que les obligations en matière d'information et de renseignement sont observées; elle doit également enregistrer les prestataires soumis à l'obligation d'annoncer ([art. 22, al. 2, let a, b et d, LPO](#)). Si elle constate que ces prescriptions ne sont pas respectées, elle peut ordonner les mesures de surveillances nécessaires et prononcer des sanctions en vertu des [art. 24](#) et [25 LPO](#).

Au cours de la période sous revue, la PostCom a rendu deux décisions portant sur le respect des conditions de travail usuelles dans la branche, qui s'adressaient uniquement à des prestataires soumis à l'obligation d'annonce simplifiée. Ces deux cas concernaient en particulier le non-respect du salaire minimum légal ainsi que l'absence de compensation pour un travail de nuit (décision 18/2025 du 29 août 2025, attaquée devant le Tribunal administratif fédéral). Un autre cas concernait le dépassement de la durée de travail hebdomadaire autorisée ([décision 15/2025](#) du 12 juin 2025). Afin de rétablir l'état conforme au droit, la PostCom a ordonné le rattrapage du salaire non versé à hauteur du salaire minimum ainsi que le passage de la durée réglementaire du temps de travail hebdomadaire à 44 heures au maximum. En outre, des sanctions administratives ont été prononcées. Elles ont été déterminées sur la base du chiffre d'affaires réalisé par les services postaux et en tenant compte de la gravité de l'infraction ainsi que de la situation financière de l'entreprise.

S'agissant de l'obligation de renseigner, la PostCom a sanctionné un prestataire soumis à l'obligation d'annonce ordinaire qui n'avait pas présenté dans les délais le reporting 2024, et ce malgré plusieurs rappels ([décision 4/2025](#) du 30 janvier 2025).

Procédure pénale administrative

En vertu de l'[art. 22, al. 2, let. k, LPO](#), il incombe à la PostCom de poursuivre et de juger les contraventions visées à l'[art. 31, al. 1, LPO](#). Conformément à la let. a de ce dernier, la PostCom sanctionne le non-respect de l'obligation d'annoncer prévue à l'[art. 4, al. 1, LPO](#), c'est-à-dire qu'elle punit d'une amende les entreprises qui proposent des services postaux en leur nom propre et à titre professionnel sans le lui avoir annoncé. De plus, conformément à la let. b, sont également sanctionnées les entreprises qui transportent intentionnellement, sans y être autorisées, des envois postaux relevant du service réservé, violant ainsi le droit exclusif de la Poste de transporter les lettres dont le poids n'excède pas 50 g (monopole sur les lettres), prévu à l'[art. 18, al. 1, LPO](#).

Durant l'année sous revue, la PostCom a décerné trois mandats de répression pour non-respect de l'obligation d'annoncer. Les amendes infligées sont comprises entre 300 et 1 800 francs. Aucune opposition n'a été formée contre ces mandats de répression et ils sont donc tous entrés en force.

Une procédure pénale pour violation de l'obligation d'annoncer a été suspendue au motif que les éléments constitutifs de l'infraction n'étaient pas réunis ([art. 2](#) et [art. 62](#) DPA).

Aucune infraction n'a été sanctionnée en rapport avec la violation du monopole sur les lettres.

Les mandats de répression entrés en force sont publiés sous forme anonymisée sur le site Internet de la PostCom, sous: <https://www.postcom.admin.ch/fr/documentation/prononces-penaux>.

Procédure prévue par la loi sur la transparence (LTrans)

La PostCom n'a reçu aucune demande d'accès en vertu de la [LTrans](#) au cours de l'année sous revue.

Rapport annuel 2025 de l'Ombud-PostCom

Avant-propos de la responsable de l'organe de conciliation

Conformément à la Loi sur la poste et à l'Ordonnance sur la poste, l'organe de conciliation Ombud-PostCom met à la disposition des clientes et des clients des prestataires de services postaux un point de contact indépendant, impartial, transparent et efficace pour le règlement des litiges.

L'organe de conciliation exerce son activité depuis 2013 sur mandat de la Commission fédérale de la poste (PostCom). Au cours de l'exercice sous revue, 276 personnes se sont adressées à nous au total, tant pour des demandes générales que pour des cas concrets. En raison d'une modification du système de saisie des données, il n'existe actuellement pas de chiffres directement comparables avec ceux des années précédentes; désormais, ce sont les personnes s'adressant à l'organe de conciliation qui sont enregistrées, et non plus le simple nombre de contacts. Durant l'exercice, 81 procédures de conciliation ont été ouvertes, ce qui correspond à une augmentation d'environ 3%.

Les raisons de cette hausse sont multiples. Les cas liés aux envois de colis ont particulièrement augmenté, ce qui n'étonne pas dans le contexte de la dynamique de croissance persistante du commerce par correspondance. Le commerce de détail traverse une mutation structurelle profonde et les habitudes de consommation se sont fortement déplacées vers le commerce en ligne. De nombreuses consommatrices et de nombreux consommateurs commandent naturellement des marchandises sur Internet et partent du principe qu'ils pourront, si nécessaire, les retourner sans effort particulier et sans coûts notables. Cette évolution est en tension, dans une certaine mesure, avec les objectifs de durabilité et d'utilisation parcimonieuse des ressources. Derrière chaque commande se trouvent des personnes, du travail et, partant, des sources d'erreurs – ce dont beaucoup de clientes et de clients ne prennent conscience que lorsque quelque chose ne fonctionne pas comme attendu.

Envois perdus ou volés, frais de dédouanement, ou encore agacement lié à une distribution manquée comptent parmi les thèmes auxquels l'organe de conciliation est confronté au quotidien. La concurrence pour la clientèle est forte et une logistique fiable est essentielle au fonctionnement des modèles économiques actuels dans le domaine des colis. Les destinataires de colis se heurtent toutefois à divers écueils: un colis distribué correctement et disparaissant ensuite ne relève plus de la responsabilité du prestataire de services postaux. Selon mon appréciation, les prestataires de services postaux s'efforcent de minimiser les erreurs et de respecter au mieux les instructions des destinataires. Il n'en demeure pas moins que des erreurs surviennent ponctuellement et que, malheureusement, les vols après distribution correcte sont en augmentation. Les irrégularités liées à la distribution de colis représentent toujours la part la plus importante des dossiers. Par ailleurs, les problèmes liés aux ordres de réexpédition et aux réacheminements se multiplient.

La thématique des «citoyens en colère» a également occupé intensément l'organe de conciliation au cours de l'exercice. Il a été renoncé à une saisie systématique

des contacts correspondants; il s'agit toutefois de plusieurs centaines de courriels émanant de quelques personnes particulièrement actives, générant une charge de travail considérable.

Il convient de souligner tout particulièrement le nouveau règlement d'Ombud-PostCom, approuvé par la PostCom en mai 2025. Le règlement a été modernisé, allégé sur le fond et formulé de manière plus compréhensible; il permet désormais également des négociations par vidéoconférence.

Je remercie les collaboratrices et collaborateurs des prestataires de services postaux, avec lesquels des solutions durables ont pu être élaborées dans de nombreux cas, ainsi que les collaboratrices et collaborateurs de la Commission fédérale de la poste, qui se tiennent à disposition de l'organe de conciliation pour des échanges spécialisés et de précieuses suggestions.

1. Principaux domaines problématiques

S'agissant des thèmes pour lesquels des clientes et des clients se sont adressés à l'organe de conciliation en 2025, aucune évolution fondamentale n'a été constatée par rapport à l'année précédente. Les problèmes liés aux envois de colis et à leur distribution ont, de loin, été les plus fréquents. Les réclamations ont également porté sur des ordres de réexpédition, des règles de procuration, des services E-Post et des prestations de dédouanement, ainsi que sur des irrégularités concernant des envois de lettres. En outre, des signalements relatifs à des cases postales, au Postshop, au comportement du personnel et aux versements en espèces au guichet ont été reçus.

1.1. Irrégularités liées aux envois de colis

Sur les 81 cas enregistrés en 2025, 48 concernaient le domaine des colis. Les principaux points portaient sur des problèmes de distribution à de mauvaises personnes ou à des personnes non autorisées à réceptionner, sur des dépôts à des endroits non convenus, sur la perte ou le vol de colis, ainsi que sur des dépôts inappropriés (p. ex. sous la pluie) et sur l'absence partielle ou totale du contenu. Quelques cas concernaient en outre l'envoi de viande fraîche et d'autres denrées facilement périssables par de petites entreprises.

1.2. Ordres de réexpédition

Six cas étaient liés à des ordres de réexpédition et de réacheminement. Certaines clientes et certains clients partaient du principe que des modèles complexes de réacheminement pouvaient être mis en œuvre sans difficulté par le prestataire de services postaux. Dans la pratique, toutefois, l'existence de sous-adresses à une même adresse peut entraîner l'arrivée des envois à des endroits différents. Un conseil soigneux au guichet postal est particulièrement indiqué dans ce contexte.

1.3. Poste A, Lune, actes judiciaires, recommandés, Same-Day

Six cas concernaient des envois de lettres. Dans ce domaine, le non-respect des délais d'acheminement garantis peut avoir des conséquences graves. Les clientes et les clients doivent pouvoir se fier à une distribution Same-Day ou Lune, notamment lorsqu'il s'agit de respecter des délais, par exemple pour la résiliation de baux à loyer. Lorsque des délais ne sont pas respectés en raison d'erreurs, des coûts importants en résultent souvent. L'exclusion contractuelle des dommages consécutifs dans les CGV est certes compréhensible du point de vue des prestataires de services postaux, mais peut avoir des conséquences lourdes pour la partie concernée. Le cas échéant, il

conviendrait d'examiner si certaines offres doivent être adaptées lorsque les délais de distribution garantis ne peuvent pas être respectés de manière régulière.

1.4. E-Post

Dans le domaine E-Post, quatre cas ont été déposés. L'offre est appréciée, mais les conséquences d'erreurs peuvent également y être très désagréables pour la clientèle.

1.5. Prestations de dédouanement

Avec la forte augmentation du nombre de colis en provenance de l'étranger, l'importance des prestations de dédouanement s'accroît également. L'organe de conciliation est exclusivement compétent pour les questions relatives aux services des prestataires de services postaux, mais non pour les thèmes douaniers à proprement parler. Des divergences portent fréquemment sur des prestations facturées, dont les bases de calcul ne sont pas compréhensibles pour les clientes et les clients. Des taxes et frais sont imputés, fondés certes sur des accords entre les prestataires de services postaux et l'Office fédéral de la douane et de la sécurité des frontières, mais à peine repérables ou documentés de manière compréhensible pour la clientèle. Selon nous, un besoin clair d'intervention réglementaire s'impose dans ce domaine, afin de structurer les ensembles de règles complexes et de les rendre plus accessibles. Beaucoup de consommatrices et de consommateurs se sentent démunis et voient peu de possibilités de se défendre efficacement. De très nombreux e-mails et appels téléphoniques ont été enregistrés à ce sujet.

2. Exemples de cas sélectionnés

Les cas sélectionnés ci-après illustrent certaines situations de l'exercice sous revue. Les deux premiers exemples montrent notamment que les clientes et les clients doivent également se renseigner avec soin et faire preuve de bon sens ; toute responsabilité ne peut pas être reportée sur les prestataires de services postaux. Il convient toutefois de relever positivement que ceux-ci se montrent, en règle générale, conciliants et orientés vers des solutions lorsqu'une erreur est avérée.

2.1. Envoi de viande par colis postal

Un agriculteur a déposé plusieurs colis contenant de la viande fraîche à un guichet postal dans le canton des Grisons, en précisant expressément qu'il s'agissait de marchandises périssables devant impérativement être distribuées le lendemain. La collaboratrice au guichet ainsi que le responsable de la filiale lui ont confirmé que, avec le mode d'envoi express choisi, la distribution avait lieu dans 99 % des cas le lendemain avant 09h00 ; ce mode d'envoi a dès lors été retenu pour l'ensemble des colis.

Le lendemain, toutes les expéditions avaient été distribuées à l'exception de deux colis. Malgré plusieurs recherches effectuées via la hotline, le sort de ces deux envois n'a dans un premier temps pas pu être clarifié. Il est finalement ressorti des quittances que, pour les expéditions concernées, une autre date de distribution avait été enregistrée, à savoir trois jours après le dépôt. Le dommage résultant de l'altération des deux envois s'élevait à CHF 1'260.00. La Poste a remboursé la taxe d'envoi conformément à ses conditions, mais a refusé toute responsabilité pour les dommages consécutifs et les marchandises détériorées.

À la suite de l'intervention de l'organe de conciliation et d'un examen approfondi, il est apparu que, dans les cantons de destination, le samedi en question était un jour férié et que la distribution n'était dès lors prévue que le lundi. Cette information, de même que l'indication selon laquelle, en principe, aucun aliment périssable ne devrait être expédié, auraient dû être clairement communiquées au client. La Poste a par la suite fait preuve d'une plus grande souplesse à titre de complaisance, ce qui a permis de clore le cas par un paiement transactionnel.

2.2. Tarification des envois à l'étranger

Un client professionnel a expédié un petit colis contenant trois tablettes de chocolat vers l'Asie. Après le dépôt, il lui a été communiqué que les frais d'envoi dépassaient CHF 600.00. Cette information l'a surpris, puisqu'il avait, selon ses dires, pris des renseignements au préalable par téléphone, sans toutefois obtenir d'indication claire. Il n'avait pas consulté le calculateur tarifaire en ligne, partant de l'idée qu'un petit colis léger ne pouvait occasionner des coûts exceptionnellement élevés. Après plusieurs tentatives infructueuses de joindre le service clientèle par téléphone et l'indication qu'une communication exclusivement écrite était requise, il s'est adressé à Ombud-PostCom. Le prestataire de services postaux a soutenu que le client aurait pu utiliser l'outil en ligne ou obtenir un renseignement contraignant. Grâce à l'intermédiation de l'organe de conciliation, un avoir approprié pour de futurs envois a néanmoins pu être obtenu.

2.3. Acte judiciaire («AG») perdu

Une cliente s'est adressée à Ombud-PostCom après qu'un voisin lui a remis une lettre recommandée du tribunal d'arrondissement, ouverte, détrempée et manifestement non distribuée correctement. Les recherches ont révélé qu'il s'agissait d'un acte judiciaire («GU»), pour lequel les CGV de la Poste prévoient une distribution juridiquement contraignante. La destinataire était apparemment absente lors de la distribution; après le scan de l'avis, aucun autre scan n'a pu être retrouvé dans le système. Il est probable que l'envoi soit tombé du véhicule du distributeur et ait été trouvé par le voisin. La Poste a reconnu l'incident regrettable, mais a nié l'existence d'un dommage indemnisable. La cliente s'est dite déstabilisée et atteinte dans sa sphère privée, le voisin ayant désormais connaissance de sa procédure judiciaire. Grâce à l'intermédiation de l'organe de conciliation, un paiement de complaisance approprié a pu être obtenu.

3. Chiffres et faits

3.1. Procédures de conciliation (cas) et demandes

Au cours de l'exercice, 276 personnes se sont adressées à l'organe de conciliation. Il en a résulté 81 procédures de conciliation (2024 : 78) ainsi que 195 demandes générales.

3.1.1. Procédures de conciliation (cas)

En 2025, 81 nouveaux cas ont été déposés auprès d'Ombud-PostCom – une légère hausse de trois cas par rapport à l'année précédente.

La répartition des 81 cas par domaine thématique se présente comme suit :

Domaine thématique	Nombre
Envois de colis	48
A-Post, recommandés, actes judiciaires	6
Ordres de réexpédition	5
Règles de procuration	4
E-Post	4
Questions de cases postales	3
Problèmes avec le personnel	3
Postshop	2
Tentatives de fraude par le client	2
Swiss-ID	1
Distribution de journaux	1
Versement au guichet postal	1
Ordre de réacheminement	1

Tableau 1: Répartition des cas par domaine thématique

Les cas se répartissent entre les prestataires de services postaux suivants :

Prestataire	Nombre
La Poste	75
UPS	3
DPD	1
DHL	1
TNT FedEx	1

Tableau 2: Répartition des cas par prestataire

3.1.1.1. Procédures pendantes

À fin 2025, onze procédures étaient encore pendantes.

3.1.1.2. Procédures closes

70 procédures ont été clôturées au cours de l'exercice. Parmi celles-ci, 58 se sont terminées par des solutions transactionnelles (y compris clarifications de l'état de fait

ou améliorations de prestations) ou des paiements de complaisance. Dix procédures n'ont abouti à aucun accord et, dans deux cas, il est apparu que des clientes ou des clients avaient entrepris une tentative délictueuse visant à obtenir une prestation induue.

3.2. Demandes

Sont comptabilisées comme demandes tous les appels et e-mails ne donnant pas lieu à une procédure de conciliation. Il s'agit souvent d'informations relatives au déroulement des procédures ou d'une appréciation des chances de succès. Il s'agit également fréquemment de signalements de faible gravité pouvant être résolus par un simple renvoi vers les services compétents des prestataires de services postaux. L'organe de conciliation agit de manière pragmatique et recherche des solutions efficaces. Par ailleurs, les clientes et les clients dont la demande relève d'autres organes de médiation sont systématiquement réorientés de manière adéquate.

3.3. Langue des clientes et des clients

Pour les 70 procédures closes, la répartition linguistique était la suivante:

- Allemand: 49
- Français: 15
- Italien: 2
- Anglais: 2

3.4. Frais de procédure et taxe de dossier

La taxe de dossier prescrite par la loi, d'un montant de CHF 20.00, doit être acquittée lors du dépôt du formulaire de cas. Les frais de procédure sont supportés par les prestataires de services postaux. Dans certains cas isolés, l'organe de conciliation a renoncé à percevoir les frais, par exemple lorsque la portée était minimale ou lorsque la demande se situait en dehors de son champ de compétence.

3.5. Contacts médias

Quelques demandes ponctuelles de la presse écrite ont porté sur la position de l'organe de conciliation concernant des thèmes d'actualité. En outre, de nombreuses clientes et de nombreux clients sont orientés vers Ombud-PostCom par les hotlines d'organisations de protection des consommateurs.

4. Nouveau règlement de procédure

La Commission de la poste a approuvé en mai 2025 le règlement révisé d'Ombud-PostCom (voir annexe). Il est formulé de manière plus moderne et plus compréhensible et autorise désormais explicitement des négociations par vidéoconférence. Le déroulement fondamental de la procédure demeure inchangé.

4.1. Déroulement de la procédure de conciliation

4.2. Conditions

Pour l'ouverture d'une procédure de conciliation, les conditions suivantes doivent être remplies:

- tentative de règlement infructueuse avec le prestataire de services postaux (service clientèle, hotline, guichet, etc.);

- acquittement de la taxe de dossier de CHF 20.00 sur le compte d'Ombud-PostCom ;
- absence de procédure pendante portant sur le même objet auprès d'une autre instance (p. ex. juge de paix, organe de conciliation) ;
- litige entre une cliente/un client et un prestataire suisse de services postaux.

4.3. Formulaire

Lorsque les conditions sont remplies, les clientes et les clients sont priés de compléter le formulaire sur le site www.ombud-postcom.ch et de l'envoyer, avec les pièces pertinentes, à l'organe de conciliation – par e-mail ou par courrier :

E-mail: scheiner@ombud-postcom.ch

Courrier :

Ombud-PostCom

Parking 49

8002 Zurich

4.4. Déroulement de la procédure

La responsable de l'organe de conciliation examine la requête quant à sa complétude et à la compétence, demande si nécessaire des documents supplémentaires et la transmet à la partie adverse, avec un délai pour prise de position. D'éventuels échanges d'écritures supplémentaires peuvent suivre. Ensuite, elle décide de la forme de la suite de la procédure (écrite, orale ou par vidéoconférence, p. ex. Zoom ou Teams). En fin de procédure, elle soumet aux parties une proposition de solution (si aucun accord amiable n'a été trouvé) et clôt la procédure.

4.5. Comportement querulomane

Le nouveau règlement prévoit, aux ch. 8.3 let. e et 8.4, qu'une requête de conciliation manifestement abusive ou querulomane (cf. art. 67, al. 2, let. c VPG) peut être rejetée comme irrecevable. La décision appartient à la responsable de l'organe de conciliation. Cette règle a été introduite dans le contexte de l'augmentation des cas de « citoyens en colère ».

5. Rétrospective et perspectives

Rétrospectivement, il convient de relever une année marquée par des cas variés et exigeants, dans lesquels il a été possible d'aboutir, dans la grande majorité, à des solutions transactionnelles, des clarifications de l'état de fait ou des explications relatives aux incidents. Les clientes et les clients ont souvent le sentiment de ne pas être suffisamment entendus ou d'être éconduits par les hotlines ou services clientèle. Auprès de l'organe de conciliation, leurs préoccupations sont prises en compte et, idéalement, une solution est trouvée. Ombud-PostCom poursuivra cette voie avec un engagement soutenu au cours de l'année à venir.

La directrice de l'organe de conciliation

Ombud-PostCom

Lic.iur. Claudia Scheiner

6. Annexe

6.1. Règlement Ombud-PostCom

www.ombud-postcom.ch

Règlement de procédure de l'organe de conciliation Ombud-PostCom

Approuvé par la Commission fédérale de la poste le 9 mai 2025

I. Dispositions générales

En vertu de l'art. 67 al. 1 de l'Ordonnance sur la poste (OPO)[1], l'organe de conciliation adopte le règlement de procédure suivant:

1. Mission et exercice de l'activité

1.1 L'organe de conciliation intervient dans les litiges civils entre les clients et les fournisseurs de services postaux (art. 66 al. 1 OPO).

1.2 Il exerce son activité de conciliation de manière indépendante, impartiale, transparente et efficace. L'organe de conciliation n'est soumis à aucune instruction générale ou particulière concernant le règlement des litiges (art. 66 al. 2 OPO).

2. Compétence

2.1 L'organe de conciliation est compétent pour la conciliation dans les litiges civils entre des personnes physiques ou morales (clients) et des fournisseurs de services postaux établis en Suisse.

2.2 L'organe de conciliation n'est pas compétent:

- a) pour les litiges avec des fournisseurs de services postaux étrangers;
- b) pour les litiges relatifs aux formalités douanières (notamment ceux concernant le montant des droits de douane);
- c) pour les litiges de droit administratif;
- d) pour les litiges faisant l'objet d'une procédure judiciaire ou arbitrale (art. 68 al. 2 OPO) ou ayant déjà été résolus par une décision judiciaire ou arbitrale définitive.

2.3 L'organe de conciliation décide de manière indépendante et définitive de sa compétence et de l'ouverture d'une procédure de conciliation.

3. Relation entre la procédure de conciliation et d'autres procédures

3.1 La demande de conciliation n'empêche pas l'introduction d'une action civile (art. 68 al. 1 OPO). Toutefois, l'organe de conciliation met fin à la procédure de conciliation dès qu'un tribunal ou un tribunal arbitral est saisi de l'affaire (art. 68 al. 2 OPO).

3.2 Le recours à l'organe de conciliation n'interrompt ni ne suspend les délais dans d'autres procédures ou autres délais procéduraux.

3.3 Les parties sont responsables du respect de tous les délais procéduraux.

II. Principes généraux de la procédure de conciliation

4. Obligation de participation et obligation d'information

Tout fournisseur de services postaux concerné par une demande de conciliation est tenu de participer à la procédure de conciliation et de répondre aux demandes d'information de l'organe de conciliation (art. 69 OPO).

5. Capacité de procéder et représentation

5.1 Toute personne capable de procéder dans un procès civil peut participer à une procédure de conciliation. Les personnes incapables procèdent par l'intermédiaire de leurs représentants légaux.

5.2 Chaque partie a le droit de se faire représenter par un mandataire habilité. Les éventuels frais de représentation sont à la charge de la partie représentée.

6. Langue de la procédure

La procédure de conciliation se déroule, au choix de la cliente ou du client, dans une langue officielle de la Confédération (art. 67 al. 3 OPO).

7. Coûts

La personne qui s'adresse à l'organe de conciliation paie des frais de procédure d'un montant de CHF 20.00 (art. 71 al. 1 OPO et art. 5 al. 1 Règlement sur les taxes de la Commission de la poste). Les coûts de la procédure de conciliation sont facturés au fournisseur de services postaux conformément à l'art. 71 al. 2 OPO.

III. Déroulement de la procédure de conciliation

8. Demande de conciliation

8.1 Une demande de conciliation est considérée comme déposée lorsqu'elle parvient par écrit (physiquement ou électroniquement) à l'organe de conciliation et que les frais de traitement de CHF 20.00 ont été payés (art. 71 al. 1 OPO et art. 5 al. 1 Règlement sur les taxes de la Commission de la poste). Les conditions suivantes s'appliquent à la demande de conciliation:

- a) La demande de conciliation doit être soumise à l'organe de conciliation accompagnée des documents pertinents.
- b) L'objet du litige doit être clairement défini et la partie adverse clairement identifiable.
- c) La cliente ou le client doit démontrer de manière crédible qu'il a déjà tenté de trouver une solution avec le fournisseur de services postaux.

8.2 En cas d'informations manquantes ou imprécises, l'organe de conciliation fixe un délai à la personne requérante pour soumettre les documents nécessaires et préciser les informations requises.

8.3 L'organe de conciliation ne prend pas en compte les demandes de conciliation irrecevables (art. 67 al. 2 OPO). Dans ces cas, aucune procédure de conciliation

n'est ouverte. Les demandes de conciliation sont notamment considérées comme irrecevables si :

- a) l'organe de conciliation se déclare incompétent conformément au point 2 du présent règlement ;
- b) les frais de traitement n'ont pas été payés (art. 71 al. 1 OPO et art. 5 al. 1 Règlement sur les taxes de la Commission de la poste ainsi que le point 8.1 du présent règlement) ;
- c) la cliente ou le client n'a pas démontré de manière crédible qu'il a déjà tenté de résoudre la question avec le fournisseur de services postaux (art. 67 al. 2 let. a OPO) ;
- d) les documents et informations requis n'ont pas été fournis dans le délai imparti (art. 67 al. 2 let. b OPO et point 8.2 du présent règlement) ;
- e) la demande de conciliation est manifestement abusive ou querelleuse (art. 67 al. 2 let. c OPO).

8.4 La décision de l'organe de conciliation de ne pas traiter ou de classer une demande de conciliation est définitive. Le refus de prendre en considération ou le classement d'une demande de conciliation par l'organe de conciliation ne compromet pas la possibilité de saisir les tribunaux civils.

9. Ouverture de la procédure de conciliation et échange de documents

9.1 Si l'organe de conciliation décide d'ouvrir une procédure de conciliation, il examine la demande et la transmet à la partie adverse pour réponse dans le délai imparti.

9.2 La réponse est transmise à la partie requérante.

9.3 Si nécessaire, d'autres échanges de documents peuvent avoir lieu.

10. Procédure écrite et orale, possibilité de vidéoconférences

10.1 L'organe de conciliation décide, après avoir reçu les déclarations et les échanges de documents, si la suite de la procédure se déroulera sous forme écrite ou orale.

10.2 Si l'organe de conciliation le juge approprié, il ordonne la tenue d'une audience orale.

10.3 L'audience orale peut se tenir à Berne, dans les locaux de la Commission fédérale de la poste PostCom, ou dans tout autre lieu mis à disposition par l'organe de conciliation. De plus, les audiences orales peuvent être menées par vidéoconférence, si la cliente ou le client peut participer à la conciliation par vidéo.

10.4 Les déclarations des parties ne sont pas consignées dans un procès-verbal. Les audiences ne sont pas publiques.

10.5 Les parties doivent se présenter en personne à l'audience de conciliation ou être représentées par une personne autorisée conformément au Code de procédure civile. Les avocats sont admis. La même règle s'applique pour la participation à l'audience par vidéoconférence.

10.6 La participation à l'audience ou à la vidéoconférence est obligatoire pour le fournisseur de services postaux. Si le fournisseur ne se présente pas, cela est signalé à la Commission fédérale de la poste PostCom.

10.7 Si la partie requérante ne se présente pas à l'audience ou ne participe pas à la vidéoconférence, l'organe de conciliation clôture la procédure et informe les parties de la fin de la procédure.

11. Proposition de conciliation

11.1 Dans la procédure écrite, l'organe de conciliation soumet aux parties une proposition de règlement du litige après examen des documents.

11.2 Dans la procédure orale, l'organe de conciliation soumet aux parties une proposition de règlement du litige après l'audience et l'examen des déclarations écrites.

11.3 La proposition tient compte des accords contractuels en vigueur et du droit applicable. Pour faciliter le règlement du litige, l'organe de conciliation peut inclure d'autres considérations dans sa proposition.

11.4 L'organe de conciliation ne peut pas contraindre les parties à accepter la proposition.

11.5 Une fois qu'une proposition de conciliation a été acceptée et signée par les deux parties, les dispositions du Code des obligations suisse relatives à l'obligation contractuelle s'appliquent.

12 Clôture de la procédure

12.1 La procédure de conciliation est clôturée dans les cas suivants:

- a) Acceptation mutuelle de la proposition de conciliation;
- b) Accord obtenu par d'autres moyens entre les parties;
- c) Constatation de l'échec de la conciliation;
- d) Retrait de la demande de conciliation;
- e) Violation de l'obligation de collaboration de la partie requérante (notamment en cas de non-participation à l'audience ou de refus de fournir des informations ou des documents supplémentaires après l'ouverture de la procédure);
- f) Introduction d'une action en justice ou d'une procédure d'arbitrage sur le même litige (art. 68 al. 2 OPO);
- g) Décision de l'organe de conciliation de clore la procédure en raison d'un comportement abusif ou vexatoire de l'une des parties.

12.2 L'organe de conciliation informe les parties de la clôture de la procédure. Aucun autre processus de conciliation ne sera engagé sur le même objet.

12.3 La clôture de la procédure de conciliation dans les cas prévus aux lettres b), c), d), e), f) et g) n'empêche pas l'introduction d'une action civile.

12.4 À la demande d'une partie, l'organe de conciliation établit un rapport sur le déroulement de la procédure de conciliation (art. 67 al. 4 OPO).

IV. Obligations de l'organe de conciliation

13. Récusation du personnel

En cas de conflit d'intérêts de la médiatrice, du médiateur ou de leur personnel, ceux-ci se récuse(n)t.

14. Protection des données et secret de fonction

14.1 L'organe de conciliation peut traiter les données personnelles des parties dans la mesure nécessaire à l'accomplissement de sa mission. Après la clôture de la procédure de conciliation, ces données sont conservées pendant un maximum de cinq ans (art. 70 al. 1 OPO).

14.2 Les personnes qui exercent une fonction pour l'organe de conciliation sont tenues au secret de fonction conformément à l'art. 320 du Code pénal suisse. La PostCom peut, si nécessaire, lever l'obligation de secret si cela est requis pour le règlement du litige (art. 70 al. 2 OPO).

V. Responsabilité et dispositions finales

15. Exclusion de responsabilité

Pour l'activité de conciliation, toute responsabilité de l'organe de conciliation et de ses représentants est entièrement exclue dans la mesure permise par la loi. De même, toute responsabilité conformément à l'art. 101 CO est exclue.

16. Modifications et abrogation

Le présent règlement peut être modifié à tout moment, en tout ou en partie. Les modifications doivent être approuvées par la Commission fédérale de la poste PostCom.

17. Entrée en vigueur

17.1 Le présent règlement entre en vigueur le 1er juin 2025 et remplace le règlement du 15 octobre 2013.

17.2 Le nouveau règlement de procédure s'applique également aux procédures en cours au moment de son entrée en vigueur le 9 mai 2025.

À propos de la PostCom

Autorité indépendante, la PostCom veille à la qualité du service universel postal et à son financement. Elle observe les développements du marché et s'assure que les dispositions légales applicables sont respectées. Elle exécute les tâches qui lui sont confiées conformément à la législation postale. Lors des procédures, elle examine chaque cas individuellement, conformément à son mandat légal et à la pratique qu'elle a développée. La PostCom informe en outre la population sur ses activités et propose au Conseil fédéral des mesures concrètes en lien avec l'exécution de ses tâches. Sur le plan administratif, elle est rattachée au Département fédéral de l'environnement, des transports, de l'énergie et de la communication (DETEC).



La PostCom (debout, de gauche à droite): Ivan Progin, Andrea Stegmann (responsable adjointe du secrétariat technique), Micol Morganti Perucchi, Patrick Kessler et Michel Noguét (responsable du secrétariat technique). En bas et assis, de gauche à droite: Patrick Salamin, Anne Seydoux-Christe, Valérie Défago et Robert Göx

Nommés par le Conseil fédéral, les sept membres de la PostCom étaient les suivants en 2025:

Anne Seydoux-Christe (présidente) a fait partie du Conseil de Ville de Delémont et a siégé au parlement jurassien avant de représenter le canton du Jura au Conseil des Etats (2007 à 2019). Elle a été présidente de la Commission de gestion ainsi que de la Commission des affaires juridiques au sein du Conseil des Etats.

Patrick Salamin (vice-président), lic. ès sc. pol. de l'Université de Genève et lic. ès sc. éc. de la Haute école de Saint-Gall, a travaillé pour la Poste de 2003 à juillet 2013. À partir de 2007 et jusqu'à son départ de l'entreprise, il a été membre de la direction du groupe et responsable de l'unité Réseau postal et vente. Il travaille aujourd'hui comme consultant d'entreprise et conseiller d'administration.

Valérie Défago (membre), dre en droit est professeure ordinaire et titulaire de la chaire de droit administratif général et spécial à la Faculté de droit de l'Université de Neuchâtel. Elle enseigne le droit administratif et le droit du développement territorial. Avant cela, elle a exercé une activité professionnelle d'avocate à Genève.

Robert F. Göx (membre), dr ès sc. pol. est professeur ordinaire à l'Université de Zurich, où il occupe la chaire de Managerial Accounting. Auparavant, il a enseigné la comptabilité de gestion et le controlling à l'Université de Fribourg. Il est par ailleurs membre de plusieurs comités techniques internationaux et remplit des mandats d'expert.

Patrick Kessler (membre), Höhere Wirtschafts- und Verwaltungsschule (HWV) et Executive MBA à l'Université de Saint-Gall, a été directeur/président de l'Association Suisse de Vente à Distance (VSV/ASVAD), qui a fusionné en 2020 avec l'Association suisse des entreprises succursales (Verband Schweizerischer Filialunternehmen VSF) pour devenir handelsverband.swiss (association de commerce.swiss), directeur de handelsverband. swiss.

Micol Morganti Perucchi (membre), lic. en droit, est avocate et notaire et exerce dans une étude à Lugano. Elle s'est spécialisée dans le droit administratif. Elle a également occupé précédemment la fonction de greffière au tribunal administratif du Tessin.

Ivan Progin (membre), diplôme fédéral d'expert en finance et en controlling, a été responsable de la comptabilité et de l'encaissement auprès du Département cantonal des finances de l'Etat de Fribourg, responsable de projets informatiques, professeur de comptabilité et de finance auprès de la Haute Ecole de Gestion de Fribourg et est membre de la Commission fédérale des examens supérieurs en finance et en Controlling et du comité de l'Association suisse des experts en finance et en Controlling (SwissAccounting).



Peter Fiechter

En date du 31.12.2025, M. Robert F. Göx a quitté ses fonctions de membre au sein de la PostCom.

M. **Peter Fiechter** a intégré la Commission en qualité de membre, le 1^{er} janvier 2026 (lire notre [communiqué de presse](#)).

La PostCom dispose d'un secrétariat dirigé par Michel Noguét, dr ès. sc. éc. L'équipe du secrétariat compte des collaborateurs dans les domaines suivants: droit, économie, administration et communication.

Est en outre rattaché à la PostCom l'organe de conciliation indépendant Ombud-PostCom (cf. plus haut), dirigé par Madame Claudia Scheiner, lic. en droit, qui occupe cette fonction depuis le 1^{er} juillet 2024.

Mandat et activité

La PostCom prend les mesures et rend les décisions qui sont de son ressort en vertu de la LPO et de ses dispositions d'exécution.

Ses tâches principales sont les suivantes :

- surveiller le respect du mandat légal de fourniture du service universel, notamment en ce qui concerne les procédures relatives à l'emplacement des boîtes aux lettres et la distribution à domicile ;
- émettre des recommandations en cas de projets de fermeture ou de transfert de points d'accès desservis (offices de poste et agences postales) ;
- assurer le contrôle qualité des services postaux relevant du service universel ;
- contrôler le respect de l'interdiction des subventions croisées et la présentation des coûts nets ;
- rendre compte de son activité au Conseil fédéral et au Parlement ; le cas échéant, proposer au Conseil fédéral des mesures propres à garantir le service universel ;
- enregistrer les prestataires de services postaux ;
- contrôler que les conditions de travail usuelles dans la branche sont respectées et qu'une CCT est négociée ;
- statuer en cas de litige sur l'accès aux installations de cases postales ou sur le traitement des données d'adresses ;
- contrôler le respect des obligations d'informer et de renseigner ;
- poursuivre et juger les contraventions ;
- observer l'évolution du marché postal en vue de garantir une desserte diversifiée, avantageuse et de qualité dans toutes les régions du pays ; à cet effet, entretenir des contacts permanents avec tous les acteurs du marché postal ;
- répondre aux lettres des citoyens et informer le public et toutes les autres parties prenantes de ses activités dans un rapport annuel.

Relations internationales

La Commission fédérale de la poste (PostCom) est représentée au sein du Comité européen de normalisation (CEN), qui a pour mission de définir des normes européennes pour les services postaux. Elle est également membre de l'Association suisse de normalisation (SNV), qui joue un rôle de coordination dans le domaine des normes nationales et internationales en Suisse. Au cours de l'année 2021, la PostCom a été exclue du GREP suite au différend entre la Suisse et l'Union européenne (UE) concernant l'accord-cadre. La PostCom continue toutefois à entretenir des relations avec plusieurs régulateurs européens. En collaboration avec d'autres régulateurs européens, la PostCom a mis sur pied un groupe international informel. La troisième édition de ces rencontres annuelles s'est tenue à Athènes en décembre 2024. Une vingtaine de régulateurs postaux de différents pays européens et des États-Unis y ont participé. Une nouvelle édition est déjà prévue pour 2026.

Délimitation par rapport aux autres autorités de surveillance

À la faveur de la révision totale de la législation postale, la réglementation des compétences des autorités en charge des questions postales a été partiellement revue. C'est ainsi que depuis le 1^{er} octobre 2012, outre la PostCom, les autorités ci-après participent aussi à la surveillance du marché postal:

La Confédération fixe des objectifs supérieurs à moyen terme afin de piloter sur le plan stratégique les entités devenues autonomes (La Poste, CFF, Swisscom SA, etc.). Les objectifs stratégiques du Conseil fédéral sont donc un instrument fondamental de la politique de la Confédération en tant que propriétaire. Le Parlement exerce la haute surveillance et est habilité à charger le Conseil fédéral de fixer ou de modifier les objectifs stratégiques des entités devenues autonomes (art. 28, al. 1 et 1bis, LParl).

C'est dans ce cadre que le Conseil fédéral joue le rôle de propriétaire de la Poste. Le Département fédéral de l'environnement, des transports, de l'énergie et de la communication (DETEC), en tant que département de tutelle, et l'Administration fédérale des finances (AFF) se répartissent les tâches de préparation et de coordination des questions relevant de la politique du propriétaire à l'intention du Conseil fédéral et exercent, sur mandat de ce dernier, les droits d'actionnaire vis-à-vis de la Poste. Ce modèle dual vaut en particulier pour les entités devenues autonomes, telles que la Poste, qui fournissent des prestations sur le marché et/ou des prestations à caractère monopolistique et jouent un rôle important dans le budget fédéral.

L'Office fédéral de la communication (OFCOM) est chargé quant à lui d'élaborer la politique postale à l'intention du DETEC. L'OFCOM prépare également les décisions du Conseil fédéral relatives aux prix du monopole et aux rabais accordés au titre de l'aide indirecte à la presse. Il lui incombe en outre d'exécuter diverses tâches réglées dans la LPO: il assure par exemple la surveillance des services de paiement relevant du service universel, examine les demandes d'aide indirecte à la presse et coordonne la défense des intérêts de la Suisse auprès des organisations internationales.

Le Surveillant des prix est compétent pour les prix ne relevant pas du monopole. En cas de modification des prix du monopole, il est consulté et émet une recommandation. Enfin, l'Autorité fédérale de surveillance des marchés financiers (FINMA) assure la surveillance de PostFinance SA.

Perspectives

Les profonds bouleversements que traverse le marché postal ont été jusqu'à ce jour relativement peu perceptibles par la population suisse, notamment parce que le service universel a continué d'être offert avec un haut degré de qualité et à des prix raisonnables. Mais ce qui semblait constituer une exception suisse pourrait néanmoins bientôt appartenir au passé.

Longtemps, la Suisse a semblé pouvoir échapper au débat sur le service universel, puisque la réduction du volume des lettres y était bien moindre que dans de nombreux autres pays européens.

Le maintien du nombre élevé d'envois par habitant a en effet permis à la Poste suisse de bénéficier d'importantes économies d'échelle et de gamme. À noter également que, contrairement aux autres pays européens, la Suisse a décidé de maintenir un monopole sur les lettres de moins de 50 g, dans le but de renforcer le mécanisme de financement du service universel.

Cependant, les réductions successives des volumes des lettres fragilisent toujours plus le mécanisme de financement du service universel, et la Suisse n'échappe pas à ce phénomène. En effet, les revenus générés par les lettres constituent une composante importante du financement du service universel dans notre pays. Or, pour la première fois, en 2025, les revenus générés par les lettres relevant du service universel n'ont pas permis de compenser les coûts liés à son financement. Le Conseil fédéral a modifié l'ordonnance sur la poste, le 1^{er} avril 2026, en réduisant les objectifs fixés en matière de qualité, dans le but d'améliorer le financement du service universel. Mais cette diminution du volume des lettres va se poursuivre à l'avenir et une solution à long terme doit être envisagée.

Face aux changements des modes de vie, des habitudes des consommateurs et à la substitution des lettres physiques par les envois digitaux, une réflexion de fond sur la pertinence du service universel postal, tel que nous le connaissons aujourd'hui, s'impose. Le Conseil fédéral a annoncé qu'il allait mettre en consultation, à la fin juin 2026, une révision de la loi sur la poste afin de moderniser le service universel.

De telles discussions ont lieu depuis des années dans les pays européens. Alors que plusieurs de ces pays ont déjà ajusté leur offre de service universel, l'Union européenne a lancé une consultation sur les éventuelles limites de la réglementation postale actuelle, ainsi que sur les objectifs et les options stratégiques envisagées pour sa modernisation, afin d'éclairer l'élaboration de la future réglementation européenne sur la livraison. L'étude prospective, qui a été menée par l'Union européenne, de même que les travaux des régulateurs postaux européens, convergent vers la nécessité de porter une attention particulière aux personnes vulnérables.

La PostCom a également organisé un séminaire autour de ce thème, en août 2025, au cours duquel différents acteurs étrangers et suisses ont pu apporter leur contribution.

Selon l'Union postale universelle (UPU), les différentes postes nationales cherchent toutes à offrir davantage de services sociaux : d'après elle, il existe un lien évident entre les besoins exprimés par les acteurs du développement social pour atteindre

les populations les plus isolées et la qualité des prestations, ainsi que la couverture du territoire, assurées par les opérateurs postaux chargés d'assurer le service universel.

Cette thématique devrait également être prise en compte dans le débat qui aura lieu en Suisse.

La redéfinition des frontières du secteur postal constitue la seconde tendance qui se dessine. Dans sa forme traditionnelle, le marché était constitué d'un opérateur postal historique, généralement désigné pour offrir le service universel. Celui-ci dominait le marché domestique. Avec l'ouverture à la concurrence du marché des colis puis des lettres, cet opérateur historique a progressivement été mis en concurrence avec d'autres prestataires postaux. L'identification des acteurs sur le marché était plutôt aisée, d'autant qu'ils étaient en nombre relativement restreint. Le marché des lettres garde encore cette forme traditionnelle, la concurrence étant restée limitée, y compris dans les pays qui ont libéralisé leur marché depuis des décennies.

La situation est très différente sur le marché des colis, où la concurrence a été plus forte. Les opérateurs ont dû améliorer leurs offres, tout en cherchant à maîtriser leurs coûts. Par exemple, les envois ordinaires ont incorporé des services qui étaient généralement réservés aux envois express, tel que le suivi des envois: aujourd'hui, cette possibilité fait partie des prestations standards pour les colis ordinaires.

Avec le développement de la digitalisation, les consommateurs ont aussi eu davantage d'influence sur l'heure et le lieu de livraison, interférant directement dans l'organisation de la chaîne logistique des prestataires postaux. Les nouvelles formes de consommation ont incité les prestataires à se diversifier dans de nouvelles activités, ce qui a conduit des entreprises exerçant des activités connexes à faire leur entrée sur le marché postal. Ainsi, la digitalisation de l'économie a fait bouger les frontières du marché postal, avec un accroissement du nombre d'acteurs et une diversité des formes d'organisation, ainsi que des modèles d'affaires.

Cette transformation du marché postal constitue un enjeu essentiel pour les conditions de travail dans ce secteur. Il est primordial que tous les prestataires, y compris les nouveaux acteurs présents sur le marché postal, soient enregistrés et respectent les conditions de travail afin de permettre une concurrence saine et équitable.

La PostCom veille à faire appliquer, dans le cadre de ses tâches de surveillance, les dispositions légales en la matière. Elle ne dispose toutefois d'aucun moyen d'investigation en matière de conditions de travail pour intervenir auprès des sous-traitants. L'association Distribution Suisse, le syndicat syndicom et le syndicat transfair ont demandé que le Conseil fédéral étende le champ d'application de leur nouvelle convention collective de travail (CCT) «Distribution» qui devrait inclure les sous-traitants. Jusqu'à l'entrée en vigueur de cette CCT, la PostCom continuera à s'acquitter de ses obligations en matière de contrôle des conditions de travail dans la branche.

L'augmentation du nombre de prestataires dans le domaine de la distribution nous confronte à d'autres enjeux, au nombre desquels l'augmentation de la circulation ou les problèmes de stationnement, en particulier dans les centres-villes. Pour y remédier, certaines grandes villes cherchent à développer la logistique urbaine (City logistics). Des systèmes alternatifs de distribution, comme les casiers à colis, s'y développent progressivement. Il conviendra aussi de veiller à ce que les nouvelles infrastructures qui seront mises en place soient neutres technologiquement en termes de concurrence.

Comme on a pu l'observer, la Suisse et tous les pays qui l'entourent sont confrontés plus ou moins aux mêmes problématiques. Il sera intéressant de suivre, à cet égard, les débats qui auront lieu autour de la future réglementation européenne sur la livraison. La PostCom, dans le respect des missions qui lui sont confiées, continuera à mettre à disposition son expertise dans le cadre de la révision de la législation postale suisse.

Abréviations

Al.	Alinéa
Art.	Article
CC	Code civil
CCT	Convention collective de travail
CDF	Contrôle fédéral des finances
CEC	Colis, Express et courrier
ChF	Chancellerie fédérale
CO	Code des obligations
Cst.	Constitution fédérale
CTT	Commission des transports et des télécommunications
DETEC	Département fédéral de l'environnement, des transports, de l'énergie et de la communication
FF	Feuille fédérale
Ip.	Interpellation
Let.	Lettre
LOP	Loi sur l'organisation de la Poste
LPO	Loi sur la poste
LTr	Loi sur le travail
Mo.	Motion
OEMTP	Ordonnance de la Commission de la poste relative aux exigences minimales pour les conditions de travail dans le domaine des services postaux
OLOGA	Ordonnance sur l'organisation du gouvernement et de l'administration
OLOP	Ordonnance relative à la loi sur l'organisation de la Poste
OPO	Ordonnance sur la poste
Po.	Postulat
RegInFra	Autorités de régulation des infrastructures. Regroupe les autorités de régulation et les commissions extraparlimentaires du DETEC
RS	Recueil systématique du droit fédéral suisse
s.	suivant.e
ss.	et suivants
UPU	Union postale universelle

Glossaire

Agence postale

Lieu public qui fournit des services postaux en proposant généralement une offre restreinte et qui est géré non pas par le prestataire de services postaux (public) effectif ou primaire, mais par une entreprise privée indépendante.

Boîte aux lettres publique

Conteneur dans lequel peuvent être déposées des lettres destinées à être expédiées.

Boîte aux lettres privée

Boîte librement accessible servant à la réception d'envois postaux. Elle comprend un compartiment courrier avec une ouverture et un compartiment annexe et doit être pourvue d'une inscription indiquant le nom complet de l'occupant de l'appartement ou de l'immeuble ou, si l'occupant est une entreprise, sa raison sociale. Il incombe au propriétaire de l'immeuble de l'installer aux fins de la distribution des envois postaux.

Cécogrammes

Envois adressés à des malvoyants ou à des instituts pour malvoyants ou déposés par ces derniers. Ces envois peuvent – à certaines conditions – être expédiés gratuitement dans toute la Suisse. Pour les colis, cela s'applique jusqu'à un poids de 7 kg.

Click and collect

Avec click and collect, le client commande en ligne et retire les marchandises dans une filiale (boutique) du revendeur.

Colis

Envoi postal d'une épaisseur de plus de 2 cm et pesant jusqu'à 30 kg.

Commerce à distance

Le commerce à distance est une forme du commerce de détail. Il permet de proposer des produits sur catalogue, prospectus ou Internet (commerce en ligne) et d'expédier les produits aux clients une fois commandés.

Commerce numérique

On appelle commerce numérique l'achat et la vente de marchandises et de services sur Internet, sur les réseaux de téléphonie mobile ainsi que sur les canaux des médias sociaux. Le commerce numérique comprend également les activités marketing qui accompagnent ces transactions. Il faut en outre y intégrer les personnes, les processus et les technologies qui soutiennent l'offre dans les domaines de l'analyse, de la publicité, de la tarification ainsi que de l'acquisition et de la fidélisation de la clientèle, y compris de la satisfaction de cette dernière à tous les points de contact de l'ensemble du parcours du client (customer journey).

Coursier

Un coursier (ou facteur-coursier) prend en charge l'envoi auprès de l'expéditeur et le remet au destinataire personnellement, directement et dans un délai court. À la différence des envois coursier, les envois express ne sont pas pris en charge auprès de l'expéditeur et sont distribués indirectement (passage par un centre de tri) dans un délai plus long.

Délai d'acheminement

Période de temps courant entre le moment du dépôt d'un envoi postal auprès d'un prestataire de services postaux et celui de sa distribution à son destinataire.

Distribution à domicile

Distribution d'envois postaux au domicile du destinataire, indiqué dans l'adresse figurant sur les envois.

Distribution express

Distribution d'envois urgents par un facteur spécial.

E-commerce

E-commerce est la forme abrégée du terme anglais « electronic commerce » qui signifie commerce ou échange commercial électronique. Comme son nom le laisse supposer, le commerce électronique a lieu uniquement sur Internet, ou plus précisément sur le World Wide Web, c'est-à-dire en ligne. Il ne se limite pas aux processus d'achat et de vente, mais s'étend également aux éventuelles prestations dans le domaine du service à la clientèle et de l'online banking. L'accent y est néanmoins porté principalement sur les transactions commerciales électroniques dans le domaine des opérations B2C et B2B.

Envoi de détail

En logistique, envoi de détail désigne tout ce qui se transporte par unité: conteneurs, caisses, palettes chargées, etc.

Express (envoi)

Aussi appelé envoi urgent. La Poste propose ce service à ses clients pour les envois devant arriver le jour suivant chez le destinataire, mais ne pouvant être déposés qu'après 16h00. À la différence des envois express, les envois coursier sont distribués le jour même.

Fulfilment

Exécution complète d'un ordre, de la commande au service après-vente et à l'élimination, en passant par le paiement, l'entreposage, le transport et la livraison, par exemple par un prestataire de logistique (B2C et B2B).

Jour du dépôt (J)

Jour du dépôt de l'envoi par son expéditeur, pour autant que le dépôt ait lieu avant la dernière levée de la boîte aux lettres.

Lettre

Envoi postal n'excédant pas 2 cm d'épaisseur et pesant 2 kg au maximum.

Logistique urbaine

La logistique urbaine englobe des concepts qui traitent de la desserte logistique des zones urbaines. La priorité est accordée à une utilisation efficace de l'infrastructure existante et à l'accès rapide aux villes en dépit de l'accroissement de la population et de la densité du trafic.

Office de poste

Établissement public qui fournit en principe l'assortiment complet des services postaux et qui est généralement exploité par la Poste.

Prestataire du service universel postal

Prestataire de services postaux désigné par l'État et chargé d'assurer tout ou partie du service universel.

Recommandé (envoi)

Envoi qui, à la demande de l'expéditeur, n'est remis au destinataire que contre signature, ce qui garantit une indemnisation en cas de perte, de vol ou de dommage.

Same day delivery

On parle de « same day delivery » lorsque les marchandises commandées sont livrées le jour même de la commande.

Service à domicile

Prise en charge au domicile de l'expéditeur, dans le trafic postal national, d'envois isolés de lettres jusqu'à 1 kg et de colis jusqu'à 20 kg devant être distribués, en fonction du montant affranchi, entre le premier et le troisième jour ouvrable suivant, ainsi que, dans le trafic postal international, d'envois isolés de lettres jusqu'à 1 kg et de colis jusqu'à 20 kg.

Services CEC

Les services CEC (colis, express et coursier; parfois aussi courrier, express et coursier) sont des entreprises de logistique et de services postaux. Les critères de délimitation par rapport aux autres marchés sont notamment le poids et le volume des envois, la vitesse d'expédition et les prestations proposées.

Services de paiement relevant du service universel

Services de base du trafic des paiements – que PostFinance SA est tenue de fournir – comprenant au moins une offre de services de paiement nationaux en francs suisses destinée aux personnes physiques ou morales ayant leur domicile, leur siège ou leur établissement en Suisse. Ils incluent les services suivants: ouverture et gestion d'un compte pour le trafic des paiements; ordre de virement du propre compte pour le trafic des paiements sur le compte d'un tiers; ordre de virement d'espèces sur le compte d'un tiers; versement en espèces sur le propre compte pour le trafic des paiements; retrait d'espèces du propre compte pour le

trafic des paiements (a). L'obligation de fournir les services de paiement relevant du service universel a été transférée de par la loi de La Poste Suisse SA à PostFinance SA (b). Le trafic des paiements transfrontalier ne fait pas partie du service universel (c).

Services postaux relevant du service universel

Dans le trafic postal national et transfrontalier, le service universel – que la Poste est tenue de fournir – comprend au moins une offre de transport de certains envois postaux adressés (envois isolés ou en nombre de lettres jusqu'à 1 kg et de colis jusqu'à 20 kg, journaux et périodiques en abonnement en distribution régulière, actes judiciaires ou de poursuite avec accusé de réception sous forme électronique ou papier), ainsi que d'autres services clairement définis (accusé de réception, renvoi, réexpédition, déviation et garde) (a). Les autres services que la Poste propose sans y être tenue, comme les envois express et coursier, ne font pas partie du service universel (b).

Service réservé

Ensemble des prestations postales relevant du service universel que seule la Poste est autorisée à fournir. Le service réservé comprend les lettres adressées domestiques et importées jusqu'à 50 grammes; il correspond à ce que l'on appelle le monopole résiduel.

Track & Trace

Suivi informatisé des processus de transport, de la prise en charge sur la rampe du fabricant jusqu'au lieu de la demande