



Objectifs stratégiques (2024 - 2027) de la Commission fédérale de la poste PostCom

Mandat et but

La Commission fédérale de la poste (PostCom) exécute, de manière indépendante, les tâches qui lui sont confiées, conformément à la législation postale. La PostCom veille à ce qu'un service universel postal de qualité soit accessible à tous les groupes de population, dans toutes les régions du pays, et contrôle son financement. Elle observe les développements des marchés et s'assure que les dispositions légales applicables soient respectées. Elle contribue à l'évolution de la législation postale en proposant au Conseil fédéral, le cas échéant, des mesures concrètes en vue d'accomplir ses tâches.

Les objectifs stratégiques fixent les principaux objectifs qui guideront l'action de la PostCom au cours de la période 2024-2027. Ils sont soumis à titre d'information au Conseil fédéral, conformément à l'article 20 alinéa 4 de la loi sur la poste.

Principes d'action

La PostCom s'est dotée, tant au niveau de la Commission que du Secrétariat technique, de toutes les compétences requises pour accomplir le mandat qui lui a été confié. Par ailleurs, différentes mesures sont prises afin de maintenir le degré d'expertise à un niveau élevé.

Son action se veut objective, fondée, proportionnée, cohérente et transparente. Lors de procédures, elle examine chaque cas individuellement, selon le mandat légal qui lui est conféré et la pratique qu'elle a développée.

Contexte général

En Europe comme en Suisse, la tendance baissière observée avant le Covid pour les lettres se poursuit, voire s'accélère, alors que le volume des colis maintient sa progression, mais à un rythme nettement moindre que durant les années Covid. Il en résulte, à l'instar de ce que l'on observe dans les autres pays européens, une nette contraction du résultat d'exploitation du service universel. Malgré cette tendance, La Poste Suisse continue de financer encore le service universel de manière totalement autonome et avec un niveau de qualité conforme aux dispositions légales.

La stratégie de la Poste visant à stabiliser les offices de poste à environ 800 se terminera à la fin de l'année 2024. Avec sa stratégie 2025-2028, la Poste continuera, notamment, de développer des prestations numériques en plus des prestations physiques. Elle adaptera également son réseau de filiales en exploitation propre pour atteindre environ 600 offices à l'horizon 2028 sur un total de quelque 2'000 points d'accès desservis. Depuis l'entrée en vigueur du nouveau droit postal, la PostCom a émis près de 150 recommandations concernant la fermeture d'offices de poste, à la demande des communes concernées.

Actuellement, du point de vue de la surveillance des marchés, plus de 200 entreprises sont enregistrées auprès de la PostCom. Même si on observe, depuis plusieurs années, une certaine stabilité dans le nombre d'entreprises enregistrées, derrière cette stabilité apparente se dissimule en



réalité une dynamique importante. De nombreuses nouvelles entités se sont enregistrées auprès de la PostCom, alors que d'autres ont abandonné leurs activités postales. La PostCom a fixé les conditions minimales de travail sur le marché postal et contrôle que celles-ci soient bien respectées, afin d'assurer une concurrence loyale entre tous les acteurs. Elle observe avec intérêt les efforts menés par les partenaires sociaux en vue d'élaborer une convention collective de travail étendue. La période de pandémie, suivie de l'instabilité économique et géopolitique mondiale, suscitent cependant plusieurs interrogations sur les développements futurs des marchés postaux, et notamment le niveau des volumes des envois, l'évolution du financement du service universel et la qualité de ce dernier. Les changements du marché postal vont encore s'accélérer ces prochaines années, notamment du fait de la numérisation. Il est dès lors indispensable d'accompagner cette transformation sur les plans réglementaire et législatif, pour qu'elle n'ait pas de répercussions négatives pour certaines parties prenantes. La PostCom est prête à exercer cette fonction de surveillance avec le discernement requis et avec toute la rigueur nécessaire.

Objectifs stratégiques

Objectif 1 : Veiller à ce qu'un service universel postal de qualité soit accessible à tous les groupes de population, dans toutes les régions du pays et contrôler son financement

Mesures :

- 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.
- Emettre 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 (délais d'acheminement des lettres, des colis et des journaux) et vérifier l'accessibilité et la densité des offices de poste et des agences selon les critères définis par la législation.
- Répondre aux lettres des citoyens et identifier les éventuels problèmes pour les usagers.
- Instituer l'Organe de conciliation indépendant Ombud-PostCom et veiller à son bon fonctionnement.
- Contrôler le respect de l'interdiction des subventions croisées et la présentation des coûts nets.

Objectif 2 : Observer les développements des marchés et contrôler que les dispositions légales soient respectées

Mesures :

- Enregistrer les prestataires de services postaux.
- Analyser les conditions de travail usuelles dans la branche et définir les exigences minimales.
- Contrôler que les conditions de travail usuelles dans la branche sont respectées et qu'une CCT est négociée.
- Contrôler le respect des obligations d'informer et de renseigner.
- Poursuivre et juger les contrevenants.
- Observer l'évolution du marché postal en vue de garantir une desserte diversifiée, avantageuse et de qualité dans toutes les régions du pays.
- Statuer en cas de litiges sur l'accès aux installations de cases postales ou sur le traitement des données d'adresses.



Objectif 3 : Contribuer à l'évolution de la législation postale

Mesures :

- Proposer, le cas échéant, au Conseil fédéral des mesures propres à garantir le service universel.
- Proposer des modifications du droit postal (LPO, OPO) qu'elle considère comme urgentes au vu de sa pratique réglementaire.
- Contribuer à l'évolution de la législation postale en tant que Commission fédérale indépendante et experte dans ce domaine.

Objectif 4 : Communiquer, informer et renforcer les contacts avec les acteurs du marché postal

Mesures :

- Informer de manière transparente le Conseil fédéral et le Parlement de ses activités.
- Informer de manière transparente les différentes parties prenantes dans les domaines qui les concernent.
- Assurer l'accès aux documents et les relations aux médias.
- Entretenir des contacts réguliers avec tous les acteurs du marché postal.
- Maintenir les échanges entre les régulateurs sectoriels et les autres autorités de régulation en Suisse.
- Renforcer les échanges avec les régulateurs postaux européens en vue d'anticiper les évolutions à venir dans le domaine postal et d'échanger les bonnes pratiques.

Commission fédérale de la poste PostCom

La présidente

Le responsable du secrétariat

Anne Seydoux-Christe

Michel Noguét