



Rapport annuel 2024

EDITORIAL

ANNE SEYDOUX-CHRISTE
Présidente

Des changements profonds

PAGE 3

L'année 2024 a de nouveau été marquée par les profonds changements intervenus sur le marché postal suisse. Le recul structurel des volumes de lettres s'est confirmé, tandis que le marché des colis a globalement connu une croissance – dont le moteur est le commerce en ligne, principalement à l'étranger. Nous pouvons conserver notre confiance dans un système qui sait rester fort malgré ces changements grâce à la force d'innovation ainsi qu'à la diversité des prestations dont la Poste Suisse et de nombreux prestataires privés font la démonstration.

En matière de service universel, les objectifs assignés à la Poste ont une fois de plus été dépassés, alors même qu'ils sont plus élevés en Suisse que dans d'autres pays.



SERVICE UNIVERSEL

PAGE 10



FINANCEMENT DU SERVICE UNIVERSEL

PAGE 31



ÉVOLUTION GÉNÉRALE DES MARCHÉS POSTAUX

PAGE 44



DÉNONCIATIONS À L'AUTORITÉ DE SURVEILLANCE ET PROCÉDURES

PAGE 57



RAPPORT 2024 DE L'ORGANE DE CONCILIATION

PAGE 63



L'essentiel en bref

PAGE 6

En 2024, le marché postal suisse a enregistré l'un des plus forts taux de croissance de son chiffre d'affaires des dernières années. Les principaux moteurs de cette évolution ont été les adaptations de prix ainsi que les volumes de colis importés, qui ont connu une forte croissance. Parallèlement, le recul structurel des volumes de lettres et de journaux s'est nettement poursuivi.

En 2024, le chiffre d'affaires total du marché postal s'élevait à 4,3 milliards de francs pour un volume d'envois de 2,6 milliards d'unités.



Perspectives

PAGE 72

En comparaison internationale, l'offre et la qualité du service universel en Suisse restent particulièrement élevées. Mais le ciel s'assombrit et la Suisse ne pourra pas faire l'économie d'un débat de fond sur l'adaptation du service universel et de son financement aux nouvelles conditions.



À propos de la PostCom

PAGE 67

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).



[Abréviations](#)



[Glossaire](#)



Rapport annuel 2024

Editorial



Anne Seydoux-Christe, Présidente

Pour beaucoup d'entre nous, aller à la boîte aux lettres constitue un petit rituel quotidien qui paraît souvent peu spectaculaire. A mieux y regarder, celui-ci revêt pourtant une dimension plus importante que celle qu'on y voit de prime abord. Nous savons pouvoir y recevoir nos factures, notre matériel de vote, voire cette lettre manuscrite ou ce colis attendu avec impatience, qui y auront été déposés dans leur intégralité, dans les temps et en bon état.

Chère lectrice, cher lecteur

L'année 2024 a de nouveau été marquée par les profonds changements intervenus sur le marché postal suisse. Le recul structurel des volumes de lettres s'est confirmé, tandis que le marché des colis a globalement connu une croissance – dont le moteur est le commerce en ligne, principalement à l'étranger. Nous pouvons conserver notre confiance dans un système qui sait rester fort malgré ces changements grâce à la force d'innovation ainsi qu'à la diversité des prestations dont la Poste Suisse et de nombreux prestataires privés font la démonstration.

En matière de service universel, les objectifs assignés à la Poste ont une fois de plus été dépassés, alors même qu'ils sont plus élevés en Suisse que dans d'autres pays. Cela ne relève pas du hasard : c'est le fruit de la performance de toutes les collaboratrices et de tous les collaborateurs qui l'incarnent. Les factrices et les facteurs ne sont pas que de simples livreurs de courrier : ce sont autant de visages familiers qui, souvent, dans les régions rurales en particulier, assurent également une fonction sociale. En observateurs silencieux, ils sont à même de vérifier que les choses se passent bien comme elles le devraient.

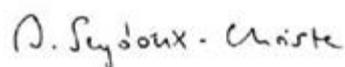
Le service postal classique est appelé à poursuivre sa mue sans toutefois perdre son âme. Mais comment et à quel prix ? La PostCom s'engage en faveur de la recherche d'un équilibre entre l'efficacité économique, le progrès technologique et l'exigence de conserver un service postal de qualité sur l'ensemble du territoire. Ces thématiques sont abordées dans les analyses que nous faisons dans ce rapport, au fil des chapitres consacrés au service universel et à son financement, à l'évolution des marchés postaux et aux perspectives qui l'attendent.

Les changements technologiques et sociaux modifient nos modes de vie, tandis que nos exigences sont de plus en plus élevées. Tout doit aller vite et se dérouler sans accroc. Nous entendons aujourd'hui pouvoir suivre nos envois en temps réel, bénéficier de solutions flexibles pour la livraison et profiter de divers autres services supplémentaires qui étaient encore inimaginables il y a peu. A cet égard, le segment des colis constitue un marché particulièrement disputé. C'est pourquoi nous y exerçons notre fonction de surveillance avec détermination, afin d'y faire respecter des conditions de travail et de concurrence équitables.

A l'heure où beaucoup de choses se sont digitalisées, les services de poste continuent à revêtir une importance particulière de par leur réalité physique et tangible. Chacune des exigences auxquelles les prestataires de services postaux répondent de manière insatisfaisante suscitent des critiques et génèrent des litiges qu'ils s'efforcent de régler par le biais de leur service à la clientèle ou, finalement, par le truchement de l'organe de conciliation indépendant Ombud-PostCom. Au milieu de l'année 2024, le Dre Marianne Sonder, qui dirigeait cette institution depuis sa création, en 2013, en a transmis les rênes à la juriste Claudia Scheiner. La PostCom remercie la titulaire sortante pour les services toujours précieux qu'elle a rendus et se réjouit de savoir que cette fonction importante se trouve entre de bonnes mains avec sa successeure, qui en fait la démonstration dans son premier rapport.

Notre mission consiste à continuer d'accompagner avec clairvoyance les changements intervenant sur le marché postal avec l'indépendance, l'objectivité et la compétence que nous continuons à mettre au service de l'économie et de la population. Nous formons le vœu que la boîte aux lettres continue pour longtemps à être davantage qu'un simple réceptacle à courrier pour rester ce symbole d'une infrastructure qui fonctionne bien et démontre sa fiabilité au quotidien. Ouvrant même sur le monde une petite fenêtre par laquelle passe chaque jour un peu d'humanité, parfois même un sourire.

Je vous souhaite une lecture instructive de notre rapport annuel.



Anne Seydoux-Christe
Présidente
Berne, mai 2025



L'essentiel en bref

En 2024, le marché postal suisse a enregistré l'un des plus forts taux de croissance de son chiffre d'affaires de ces dernières années. Les adaptations de prix ainsi que les volumes de colis importés, qui ont fortement augmenté, ont été les principaux moteurs de cette évolution. Dans le même temps, le recul structurel des volumes de lettres et de journaux s'est nettement poursuivi.

En 2024, le chiffre d'affaires total du marché postal s'est élevé à 4,3 milliards de francs pour un volume de 2,6 milliards d'envois. Après deux exercices marqués par une baisse des recettes, le secteur a donc retrouvé le chemin de la croissance en termes de chiffre d'affaires, sans toutefois atteindre le niveau record de l'année de pandémie 2021.

En mai 2025, 207 entreprises étaient enregistrées auprès de la PostCom en tant que prestataires de services postaux, soit deux de moins que l'année précédente. Ce léger recul s'explique principalement par les conséquences d'un arrêt du Tribunal administratif fédéral qui a exclu les livraisons de repas du champ d'application de la législation postale.

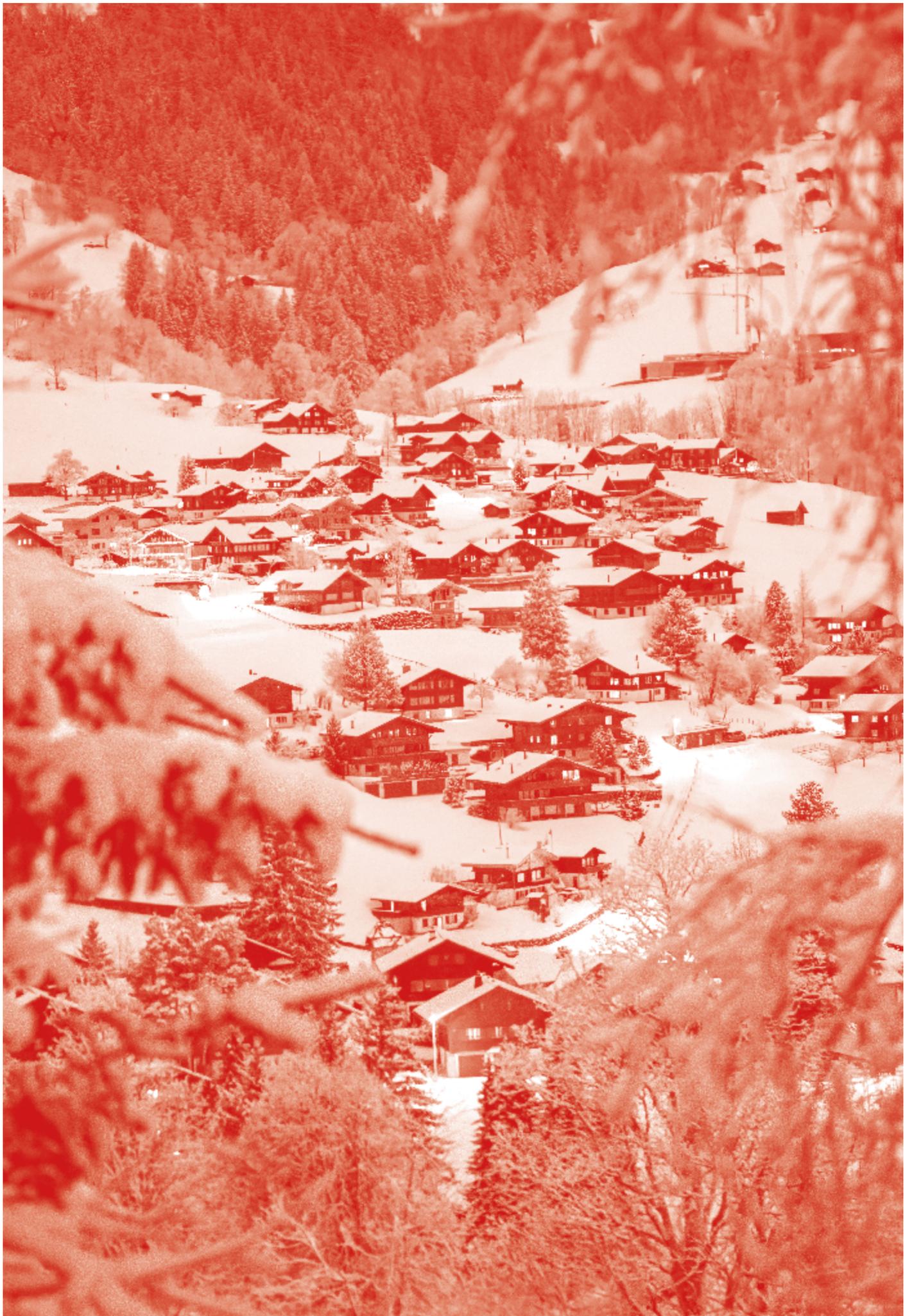
La PostCom est chargée de surveiller que les prestataires de services postaux respectent les conditions de travail usuelles dans la branche. Depuis janvier 2019, 84 entreprises ont fait l'objet d'un contrôle complet, et des procédures de surveillance ont été engagées dans 27 cas. Au cours des dernières années, les manquements les plus fréquents ont concerné le respect de la durée hebdomadaire de travail fixée contractuellement (44 heures au maximum), du salaire horaire minimal (19 francs minimum) ainsi que d'autres obligations relevant du droit du travail.

Au cours de l'année sous revue, la Poste a pleinement satisfait aux exigences de la législation postale. Elle a assuré un service universel de grande qualité qui s'est traduit par sa ponctualité dans la distribution des lettres et des colis. Les autres exigences de qualité, au titre desquelles l'accessibilité des points d'accès et le critère de densité, ont également été respectées par la Poste.

Depuis l'entrée en vigueur de la législation postale, telle que révisée en 2012, les offices de poste et les agences postales sont définis comme des « points d'accès desservis ». A fin 2024, on recensait 765 offices exploités en propre par la Poste et 1'230 agences postales, ce qui signifie que la Poste disposait d'un réseau de 1'995 points d'accès desservis. Comme l'année dernière, le nombre d'offices de poste et celui des agences a reculé.

Durant l'année sous revue, la Poste n'a communiqué à aucune commune sa volonté de procéder au transfert d'un office de poste ou d'une agence postale. Le recul du nombre de saisines et de requêtes adressées à la PostCom au cours des dernières années est lié à la stratégie de la Poste, qui s'était engagée à stabiliser son réseau à environ 800 filiales exploitées en propre durant la période 2021-2024.

La Poste entend maintenir sa stratégie actuelle (« La Poste de demain ») et continuer à investir dans le digital, en plus des prestations postales de base et des services financiers. Dans ce contexte, les services logistiques contribuent toujours pour une large part aux résultats du groupe – et ce malgré le recul des volumes dans le secteur traditionnel du courrier. Le financement autonome du service universel est garanti à moyen terme.



Chiffres clés

Évolution des chiffres d'affaires

| En milliards de francs | 2023 | 2024 | Variation |
|---|-------|-------|-----------|
| Ensemble du marché postal | 4.122 | 4.269 | 3.6% |
| 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) | 3.239 | 3.336 | 3.0% |
| Service universel assuré par la Poste (selon l'art. 29 OPO) | 2.666 | 2.699 | 1.2% |

Évolution des volumes

| En milliards d'envois | 2023 | 2024 | 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) | 2.733 | 2.607 | -4.6% |
| 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) | 2.539 | 2.410 | -5.1% |
| 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) | 2.119 | 1.992 | -6.0% |



Service universel

Au cours de l'exercice 2024, la Poste a pleinement satisfait aux exigences fixées par la législation postale. La qualité élevée du service universel s'est traduite par la ponctualité de la distribution des lettres et des colis. La Poste a rempli les autres critères de qualité, tels que les critères d'accessibilité des points d'accès et de densité.

Périmètre du service postal universel

La loi sur la poste (LPO) subdivise le marché postal suisse en deux segments: le 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), où la Poste est seule à avoir le droit d'opérer, et un secteur non réservé, où 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 en Suisse et à l'étranger, ainsi que des journaux et des périodiques en abonnement. Pour l'acheminement des lettres et des colis domestiques, 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 domestiques. Pour les envois à l'étranger, d'autres dimensions s'appliquent, qui 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.

Service universel postal

| Service réservé (monopole): la Poste uniquement | Service non réservé: la Poste a l'obligation/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 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 1001 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 |

La Poste détermine, dans le cadre des prescriptions de l'ordonnance sur la poste (OPO), lesquelles de ses prestations relèvent du service universel. Elle les soumet chaque année à la PostCom, qui examine et approuve la liste correspondante.

La détermination des prestations relevant du service universel sert de base à l'affectation des coûts et des recettes et contribue ainsi à faire la preuve du respect de l'interdiction des subventions croisées.

En 2024, la Poste a procédé aux changements suivants dans le périmètre des prestations relevant du service universel :

La Poste a augmenté la limite de poids supérieure du produit Midibrief de 250 g à 500 g. Par ailleurs, les colis à destination de l'étranger (PostPac International) ne sont plus proposés qu'à une seule vitesse, et ce aussi bien pour les clients privés que pour les clients commerciaux. Pour les lettres à destination de l'étranger, la Poste a déjà procédé au passage à une seule vitesse (Priority) en 2022.

La PostCom a approuvé les attributions au service universel 2024 par décision du 11 décembre 2023. La liste des services relevant du service universel peut être consultée sur le site Internet de la PostCom sous <https://www.postcom.admin.ch/de/dokumentation/verfuegungen>.

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 domestiques :** 97% des lettres doivent être distribuées le jour ouvrable suivant ou dans les trois jours ouvrables suivant leur dépôt. 95% des colis doivent être distribués le jour ouvrable suivant ou dans les trois jours ouvrables suivant le dépôt. 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 résidante 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, ce temps est de 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 une procédure de conciliation et émet une recommandation.
- **Livraison à domicile :** les lettres et les colis doivent être livrés au moins cinq jours par semaine et les quotidiens en abonnement six jours par semaine. La distribution à domicile est effectuée dans toutes les zones (voir article 14 alinéa 3 de la loi sur la poste : « La distribution à domicile est assurée dans toutes les zones habitées à l'année »). habitées à l'année. En outre, depuis 2021, la Poste est en principe tenue de distribuer le courrier à domicile, dans toutes les habitations habitées à l'année, l'ordonnance sur la poste 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 sa décision sous la forme d'une décision susceptible de recours.

Les résultats pour 2024 sont expliqués en détail ci-après.

Qualité de la distribution

Résultats de la mesure des délais d'acheminement des lettres en 2024

Selon l'ordonnance sur la poste, 97% de toutes les lettres individuelles domestiques relevant du service universel doivent être distribuées le jour ouvrable suivant ou dans les trois jours ouvrables suivant leur dépôt.¹

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

¹ Art. 32, al. 1, let. a, OPO

² Art. 32 al. 2 OPO

³ Services postaux – Qualité de service – Services postaux – Qualité de service – Mesure du délai d'acheminement des services de bout en bout pour le courrier prioritaire égrené et de première classe de lettres individuelles prioritaires et des envois de lettres individuelles de première classe

⁴ Services postaux – Qualité de service – Mesure du délai d'acheminement des services de bout en bout pour le courrier non prioritaire égrené et de seconde classe

Lettres domestiques

| Produit | Exigence réglementaire | Résultat 2024 | Résultat 2023 |
|-------------|------------------------|---------------|---------------|
| Lettres J+1 | 97% | 97.40% | 97.30% |
| Lettres J+3 | 97% | 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'ordonnance sur la poste. Par jours ouvrables, on entend tous les jours du lundi au vendredi (cf. art. 29, al. 7, OPO).

Pour l'année 2024, l'objectif en termes de délais a été atteint pour les lettres J+1 avec 97,40%. Par rapport à l'année précédente, la Poste a pu légèrement améliorer ce résultat. Pour les lettres J+3, la Poste a nettement dépassé les exigences réglementaires avec un taux de 99,10%. Ce résultat est toutefois moins élevé que celui de l'année précédente.

Résultats de la mesure des délais d'acheminement des colis en 2024

Conformément à l'ordonnance sur la poste, 95% des colis domestiques relevant du service universel doivent être livrés dans le délai d'un jour ou de trois jours ouvrables à compter du dépôt. La mesure des délais d'acheminement des colis donne les résultats suivants – contrôlés et approuvés par la PostCom:

Colis domestiques

| Produit | Exigence réglementaire | Résultat 2024 | Résultat 2023 |
|-----------|------------------------|---------------|---------------|
| Colis J+1 | 95% | 96.20% | 95.70% |
| Colis J+3 | 95% | 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'ordonnance sur la poste. Par jours ouvrables, on entend tous les jours du lundi au vendredi (cf. art. 29, al. 7, LPO).

Pour les colis J+1, la Poste a dépassé l'objectif de délai d'acheminement avec 96,20%. Ce résultat est nettement meilleur que celui de l'année précédente. Pour les colis J+3, la Poste a clairement dépassé l'objectif, avec 99,60%. Ce résultat est identique à celui de l'année précédente.

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

L'ordonnance sur la poste prévoit que les méthodes de mesure doivent être reconnues scientifiquement et certifiées par un organe indépendant. Elles doivent en outre reposer sur des normes de qualité internationales et tenir compte de l'état de la technique ². Les normes EN 13850 ³ et EN 14508 ⁴ 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'ordonnance sur la poste. Elles diffèrent toutefois fondamentalement l'une de l'autre. Ainsi, la mesure des délais d'acheminement des lettres se base-t-elle sur un échantillonnage adéquat, tandis que la mesure des délais d'acheminement des colis repose sur un relevé exhaustif des données de tous les envois acheminés.

⁵ Cf. norme EN 13850, chapitre 5.2.

Prise en compte des cas de force majeure dans la mesure des délais d'acheminement des lettres et des colis et dans la mesure de la qualité de distribution des quotidiens en abonnement

Pour être considéré comme un cas de force majeure, un événement doit remplir les critères suivants, selon la norme EN 13850 ⁵. L'événement :

- 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'année de référence 2024 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 celle des colis ou de la distribution des journaux. Dans certaines régions, des envois ont donc été exclus de la mesure des délais d'acheminement.

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 quatre événements.

Lettres

| | |
|-------------------------------|---|
| 30 avril 2024 | Exclusion pour cas de force majeure en raison d'un orage. L'orage a touché la région d'Essert-Pittet et de Chavornay et a entraîné une interruption du transport ferroviaire et des retards dans le transport inter-centre. |
| 12 août - 13 août 2024 | Exclusion pour cas de force majeure en raison d'un orage : Brienz, dans l'Oberland bernois, a été touché par de violents orages. Suite à ces orages, le centre de distribution de Brienz a été inondé. L'accès à Grindelwald n'était également possible que de manière limitée. Cela a entraîné des retards dans le transport inter-centre. |
| 20 août 2024 | Exclusion pour cas de force majeure en raison d'un incendie important survenu à proximité des voies près d'Epandes, qui a provoqué des retards massifs dans le transport inter-centre. |
| 21 novembre 2024 | Exclusion pour cas de force majeure en raison de fortes chutes de neige. Les chutes de neige ont eu un impact significatif sur les infrastructures de transport dans toute la Suisse. |

En ce qui concerne la mesure des délais d'acheminement des colis et la mesure de la qualité de distribution des journaux en abonnement, des envois ont été exclus de la mesure en raison de la survenue d'un événement.

Colis et journaux en abonnement

21 novembre 2024

Exclusion pour cas de force majeure en raison de fortes chutes de neige. Les chutes de neige ont eu un impact significatif sur les infrastructures de transport dans toute la Suisse.

⁶ art. 14, al.3, OPO

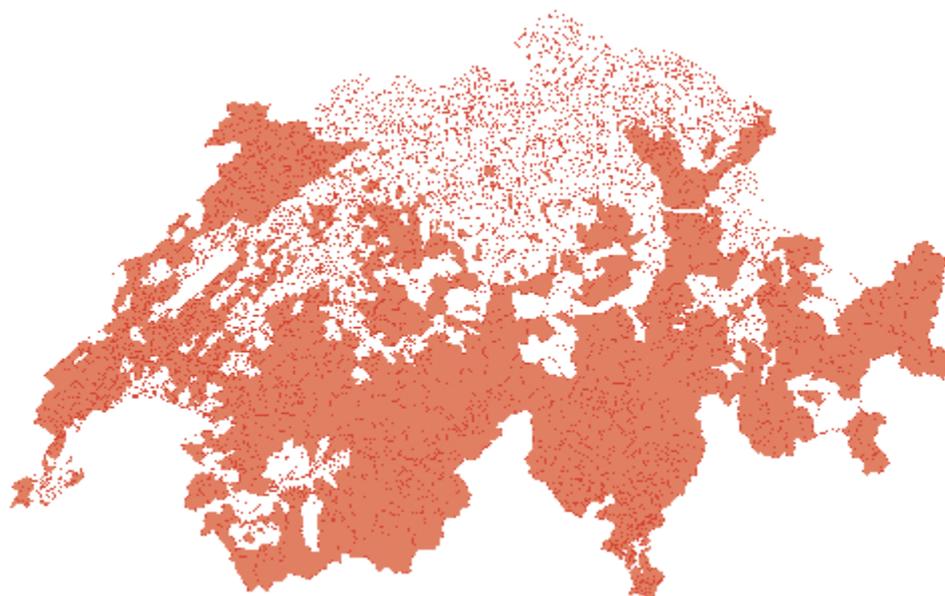
⁷ Cf. décision 10/2021 concernant l'approbation de la méthode de mesure de la qualité de la distribution à midi des journaux en abonnement dans les zones sans distribution matinale

Ces événements imprévus échappaient au contrôle de la Poste. Les événements de force majeure ont été audités par un organisme indépendant. La PostCom a examiné les requêtes et les a reconnues conformément à la norme EN 13850.

Qualité de distribution des journaux en abonnement

A la suite de l'adoption de la motion Candinas du 30 septembre 2016 (Mo. 16.3848), les bases légales pour la distribution des journaux en abonnement ont été modifiées: la Poste est désormais tenue, dans les régions sans distribution matinale, de distribuer les quotidiens en abonnement jusqu'à 12h30 au plus tard. La méthode de mesure de cette prescription de qualité repose sur des comptages par échantillonnage effectués par le personnel de distribution. Les jours de contrôle, ledit personnel doit compter le nombre de journaux emportés en tournée le matin, puis le nombre de ceux qui n'ont pas encore été distribués à l'heure prescrite. Le niveau de qualité correspond au rapport entre le nombre de journaux distribués dans les temps et le nombre total des journaux à distribuer. Sont pris en compte, dans cette mesure de la qualité, les quotidiens adressés en abonnement dans les régions sans distribution matinale. Dans les régions concernées, la prescription ci-dessus doit être respectée, chaque année et à l'échelle de la Suisse, à hauteur de 95% au minimum. La distribution doit avoir lieu six jours par semaine⁶. La méthode de mesure appliquée a été certifiée et la PostCom l'a approuvée.⁷

La carte ci-dessous montre une vue d'ensemble des zones sans distribution matinale au début 2024, dans lesquelles l'heure limite de distribution est fixée à 12h30. Sur la carte, les zones sans distribution matinale sont représentées en couleur.



Par rapport à l'année précédente, un nombre légèrement plus élevé de zones sans distribution matinale a été pris en compte dans la mesure pour 2024 (situation début 2024). En outre, d'autres changements sont intervenus au cours de l'année 2024, certaines zones avec distribution matinale devenant des zones sans distribution matinale. Ces changements ont également été pris en compte dans la mesure.

Pour l'année 2024, 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 | 2024 | 2023 | 2022 |
|--|------------------------|--------------|-------|-------|
| Journaux J+0 quotidiens jusqu'à 12h30 | 95% | 97.8% | 98.5% | 98.8% |

La PostCom a vérifié le résultat et a constaté que l'exigence légale de 95%⁸ a été clairement dépassée avec une valeur annuelle de 97,8% atteinte à l'échelle nationale. Par rapport à l'année précédente, la valeur a toutefois baissé, au motif que la mesure a porté sur davantage de régions sans distribution matinale.

La valeur élevée de la qualité montre que les journaux sont livrés par la Poste avec une très grande fiabilité avant 12h30, y compris dans les régions rurales et périphériques. Le besoin d'information est ainsi de nouveau parfaitement couvert. La fonction d'information sur la politique de l'Etat et la démocratie assurée par les journaux imprimés a ainsi pu être garantie dans toute la Suisse – et ce malgré l'énorme progression des médias électroniques.

En raison de la numérisation croissante et du recul constant de la demande de médias traditionnels, il faut toutefois s'attendre à ce que la distribution matinale soit proposée dans toujours moins de régions en raison de la perte de son attractivité. Les exigences de qualité posées en termes de qualité de la distribution de journaux devraient donc s'étendre à d'autres zones.

Dans ces zones, la Poste distribue majoritairement les journaux en même temps que les lettres et les colis. Dans les années à venir, le nombre de régions concernées par ce délai de livraison va augmenter. Ainsi, la part des régions périphériques qui ont de facto une heure limite de distribution jusqu'à 12h30 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 en outre qu'en ce qui concerne le courrier prioritaire (J+1), les exigences varient entre 80% et 95%⁹. Les résultats atteints par les différents pays (disponibles pour l'année 2023) varient beaucoup plus que lesdites exigences. Tandis que la Slovénie (96,60%) et l'Autriche (96,00%) ont atteint leurs exigences fixées à 95%, la Pologne (48,30%) et la Serbie (39,07%) ont enregistré des résultats très faibles. Dans l'ensemble, la moyenne européenne en termes de qualité de la distribution des lettres prioritaires (J+1) a connu une légère amélioration par rapport à l'année précédente (elle était passée de 79,62% à 81,00% au cours de l'année 2023).

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+6)¹⁰. Cette possibilité de distribuer le courrier dans des délais plus longs permet aux opérateurs

⁸ Art. 31a, al. 1, LPO

⁹ ERGP PL II (24) 9 – Rapport du GREP sur la qualité de service, la protection des consommateurs et le traitement des plaintes, 5.2.2025

¹⁰ Par exemple, pour les lettres prioritaires, l'Autriche a les objectifs suivants: J+1=95%, J+2=98%, J+4=100%

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.

Dans plusieurs pays européens, les fréquences de distribution dans les régions périphériques ont été progressivement réduites ces dernières années en raison des coûts et de la forte baisse des volumes de courrier, et/ou il a été procédé à l'instauration d'une distribution alternée (par exemple en Italie, en Norvège, en Suède, etc.). La réduction des exigences actuelles en matière de délai d'acheminement des lettres prioritaires fait en ce moment l'objet de discussions vives ou a d'ores et déjà été décidée au Portugal, en République tchèque et au Royaume-Uni. Actuellement, de nombreux pays européens opèrent une réduction du service universel.

¹¹ PMR 2024 Measuring user experience of parcel delivery to residential addresses , pages 25-28

¹² ERGP (24) 7 Rapport ERGP sur les utilisateurs vulnérables - Final (1).pdf, 2911

¹³ EU publications Prospective study on the future of the postal sector, final report, 2024

¹⁴ Cf. § 13 PostG - Einzelnorm

¹⁵ Lov om ændring af postloven, lov om Post Danmark A/S og lov om Det Centrale Personregister (Rammer for den fremtidige postbefordring) ainsi que Cullen: Modernisation of the postal universal service: is Denmark a precedent or an outlier ?

Accent sur les utilisateurs défavorisés et vulnérables des services postaux

Alors que l'on assiste à une réduction de l'offre de service universel, les besoins des utilisateurs des services postaux font l'objet d'une attention réglementaire accrue dans toute l'Europe. Ceci vaut particulièrement pour les personnes défavorisées et vulnérables, dont les besoins sont de plus en plus souvent pris en compte. Une étude relative à la satisfaction des clients en matière de livraison à domicile a par exemple été publiée au Royaume-Uni. Celle-ci a montré que les problèmes de distribution¹¹ touchent dans des proportions incomparables les personnes en situation de handicap. L'étude mentionne entre autres le peu de temps laissé aux personnes à mobilité réduite pour réagir à la sonnerie du facteur.

Les régulateurs européens (GREP) ont également publié un rapport complet sur les personnes vulnérables vis-à-vis des services postaux¹². Selon ce rapport, il n'existe pas de définition uniforme de la notion de vulnérabilité dans les législations postales européennes, mais les personnes en situation de handicap sont considérées comme particulièrement vulnérables. Les personnes vivant dans des zones périphériques ainsi que les seniors âgés et les personnes ayant peu de connaissances numériques sont également considérées comme vulnérables. Ces groupes de personnes ont en commun d'être particulièrement dépendants de la distribution traditionnelle du courrier jusqu'à leur domicile.

La Commission européenne a également publié une étude prospective sur les services postaux avec des scénarios pour l'avenir jusqu'en 2040¹³. Selon cette étude, les États membres de l'UE procéderont probablement à de nouvelles adaptations du service universel, et ce à cause de l'influence croissante de la numérisation et de la pression accrue sur les coûts. Toujours selon cette étude, il faut s'attendre à ce que les utilisateurs vulnérables, dont les besoins n'évoluent souvent pas aussi rapidement que ceux d'un utilisateur typique dans une société mobile et numérique, doivent être protégés. Ses auteurs estiment qu'il est donc justifié de se concentrer davantage sur les utilisateurs vulnérables afin de leur garantir, à l'avenir, un service postal universel minimal.

En Allemagne, la loi sur la modernisation du droit postal est entrée en vigueur à la mi-2024. Aux termes de cette législation, il est possible que des envois soient livrés dans des stations automatisées en marque blanche. Cela n'est toutefois possible qu'à condition que les destinataires puissent s'y opposer, par exemple si des obstacles en compliquent l'accès ou que ces installations ne peuvent pas être utilisées sans aide technique (par exemple uniquement avec un smartphone)¹⁴. Ces conditions visent à garantir que l'automatisation de l'infrastructure postale ne se fasse pas au détriment des personnes handicapées ou des personnes n'utilisant pas de smartphones.

Au Danemark, la législation postale a été modifiée au 1^{er} janvier 2024 et on a renoncé à la désignation d'un prestataire chargé d'assurer un service universel.¹⁵ Seuls trois services ont été garantis par des appels d'offres du gouvernement: les

¹⁶ PostNord livrera ses dernières lettres à la fin de 2025 | PostNord, 6.3.2025

services postaux gratuits pour les aveugles, le courrier international, ainsi que les services postaux pour les communautés insulaires. Le prestataire "Dao" a remporté l'appel d'offres pour la fourniture de services postaux aux aveugles. PostNord a pris en charge les lettres internationales et les services de courrier pour les communautés insulaires, mais seulement jusqu'à fin 2025. Au printemps 2025, PostNord a informé que le traitement des lettres serait arrêté après le 30 décembre 2025¹⁶. L'entreprise a justifié cette décision par la baisse continue du volume de lettres au Danemark. PostNord a l'intention de se concentrer à l'avenir sur la distribution de colis. Ainsi, dès 2026, les personnes désirant expédier des lettres au Danemark devront passer par l'opérateur de lettres "Dao", tandis que celles désirant expédier des colis pourront s'adresser à PostNord. On ne sait pour l'instant pas si d'autres possibilités seront proposées pour ce qui est de l'envoi de lettres.

Accessibilité et critère de densité des points d'accès desservis

Prescriptions d'accessibilité dans l'ordonnance sur la poste

Selon l'ordonnance sur la poste (OPO), la Poste doit garantir que 90% de la population résidente permanente d'un canton puisse atteindre un office de poste ou une agence postale en 20 minutes à pied ou par les transports publics. Si la Poste propose un service à domicile, ce délai est porté à 30 minutes pour les ménages concernés (art. 33, al. 4, OPO).

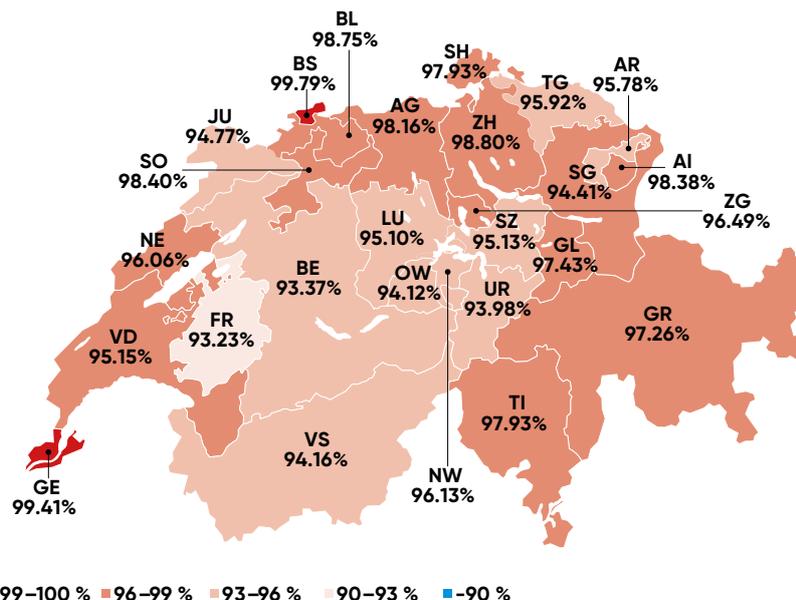
Les valeurs cantonales pour l'accessibilité des offices de poste et des agences postales sont déterminées annuellement selon la méthode dite du « routing » et reposent sur les données des horaires des transports publics. Afin de tenir compte des vacances et des jours fériés ainsi que du changement d'horaire, on a choisi comme jour ordinaire « typique » de référence le 9 janvier 2025.

Relevons que, dans les cantons où l'habitat est 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. Les résultats des calculs d'accessibilité par canton pour 2024 sont présentés dans le tableau ci-après. Les résultats tiennent compte d'un système de bus à la demande dans le canton d'Appenzell Rhodes-Intérieures (AI).

La Poste a rempli les objectifs en matière d'accessibilité

La PostCom a examiné les résultats des calculs d'accessibilité. En 2024, la Poste a pleinement rempli les exigences légales, puisque l'accessibilité dépasse 90% dans tous les cantons (service à domicile inclus). Tous les cantons – y compris ceux dans lesquels certaines régions sont moins bien desservies par les transports publics – ont affiché une valeur supérieure à 90%. Les valeurs les plus élevées ont été enregistrées dans les cantons de Bâle-Ville (99,79%), Genève (99,41%) et Zurich (98,80%). Durant l'année sous revue, les valeurs les plus basses se sont présentées dans le canton de Fribourg, avec 93,23%, suivi du canton de Berne (93,37%) et du canton d'Uri (93,98%).

Au niveau national, la valeur d'accessibilité annuelle, y compris le service à domicile, a atteint 96,73%. Elle a donc légèrement augmenté par rapport à l'année précédente (96,68%). Cela s'explique principalement par l'extension des zones dans lesquelles un service à domicile est proposé. Tous les cantons présentent une valeur supérieure à 90%, même ceux dont certaines régions sont moins bien desservies par les transports publics. Les modifications 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 (à pied ou en transports publics) en pourcentage de la population par canton | Accessibilité ≤ 20 minutes ; si service à domicile ≤ 30 minutes | |
|---|--|---------------|
| | 2023 | 2024 |
| Valeur cible | 90% | 90% |
| AG | 98.21% | 98.16% |
| AI [1] | 98.35% | 98.38% |
| AR | 95.67% | 95.78% |
| BE | 93.15% | 93.37% |
| BL | 98.65% | 98.75% |
| BS | 99.79% | 99.79% |
| FR | 92.92% | 93.23% |
| GE | 99.39% | 99.41% |
| GL | 97.28% | 97.43% |
| GR | 97.27% | 97.26% |
| JU | 94.77% | 94.77% |
| LU | 94.79% | 95.10% |
| NE | 96.21% | 96.06% |
| NW | 95.92% | 96.13% |
| OW | 94.02% | 94.12% |
| SG | 96.22% | 96.41% |
| SH | 98.46% | 97.93% |
| SO | 98.42% | 98.40% |
| SZ | 95.10% | 95.13% |
| TG | 95.79% | 95.92% |
| TI | 98.03% | 97.93% |
| UR | 93.74% | 93.98% |
| VD | 96.32% | 96.15% |
| VS | 94.19% | 94.16% |
| ZG | 96.34% | 96.49% |
| ZH | 98.79% | 98.80% |
| National | 96.68% | 96.73% |

(1) Y compris le bus à la demande
 Au niveau suisse, toutes les valeurs d'accessibilité cantonales sont supérieures à l'objectif de 90% (cf. art. 33, al. 4, OPO: service à domicile de 30 minutes inclus).

Critère de densité

Aux critères d'accessibilité s'ajoute le critère de densité, selon lequel au moins un point d'accès desservi doit être garanti par région urbaine et par agglomération définies selon la statistique fédérale. De plus, 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 2024. Il en ressort qu'elle respecte les exigences de l'OPO dans les 83 régions urbaines et agglomérations.¹⁷

Dans 14 agglomérations ou villes, le seuil minimal en termes de points d'accès est exactement rempli. Toutes les autres agglomérations, voire 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 2024, chaque région de planification comptait au moins un office de poste pour l'année 2024. 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 en particulier 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 de quatre ans au moins. Sur la base des informations dont dispose la PostCom, ce dialogue sur la planification a bien eu lieu en 2024.

Carte interactive sur Internet

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

Fermeture et transfert 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 49 sites. Dans cinq cas, il s'agissait de transformer des offices de poste en agences postales. Dans quatre autres cas, il s'agissait de transférer des offices de poste à un autre emplacement. 36 procédures concernaient des agences postales: outre 14 changements d'emplacement, 17 agences postales ont été fermées et remplacées par un service à domicile. En outre, cinq agences postales ont été fermées sans être remplacées. Dans quatre cas, la Poste a réussi à ouvrir une agence postale dans une région où le service à domicile était assuré. Le service à domicile y a été supprimé.

Durant la période sous revue, la Poste n'a communiqué à aucune commune sa volonté de transférer un office de poste ou une agence postale. Néanmoins, les autorités de deux communes ont adressé une requête à la PostCom. L'une d'entre elles concernait l'office de poste de Perly et l'autre l'agence postale de Morges 2 La Gottaz (voir à ce sujet les explications ci-après).

¹⁷ Cf. art. 33 al. 5 bis, OPO

Le recul des requêtes adressées à la PostCom au cours des dernières années est lié à la stratégie de la Poste visant à stabiliser le réseau d'offices de poste à environ 800 bureaux exploités en propre durant la période 2021-2024.

| | 2014 | 2015 | 2016 | 2017 | 2018 | 2019 | 2020 | 2021 | 2022 | 2023 | 2024 |
|---|------|------|------|------|------|------|------|------|------|------|------|
| Accord entre les communes et la Poste | 101 | 115 | 127 | 104 | 134 | 83 | 89 | 98 | 66 | 57 | 49 |
| Cas portés devant la Commission | 7 | 11 | 30 | 19 | 22 | 34 | 13 | 9 | 0 | 1 | 2 |
| Cas traités au cours de l'année de référence / Résultat | 4 | 12 | 20 | 24 | 18 | 18 | 24 | 23 | 2 | 1 | 3 |
| Recommandation favorable | 3 | 10 | 16 | 19 | 17 | 18 | 21 | 21 | 1 | | 1 |
| Recommandation de rejet | - | 2 | 2 | 1 | 1 | - | 3 | 1 | - | | 2 |
| Renvoi pour complément d'information | 1 | - | 2 | 4 | - | - | - | - | - | | - |
| Autres modes d'exécution | - | 1 | 1 | - | 2 | 1 | - | 1 | 1 | 1 | - |
| Requêtes en suspens auprès de la PostCom | 4 | 2 | 13 | 11 | 12 | 27 | 16 | 2 | 0 | 1 | 0 |

Fermeture des agences postales de Hellbühl et Morges 2 La Gottaz

Lorsqu'elle entend procéder à la fermeture ou au transfert de points d'accès, la Poste doit respecter les mêmes directives, qu'il s'agisse d'offices de poste ou d'agences postales. Selon l'art. 34, al. 1, OPO, la Poste doit entamer le dialogue avec les autorités des communes concernées au moins six mois avant la fermeture ou le transfert d'offices de poste ou d'agences postales et rechercher une solution à l'amiable. Dès lors que la PostCom est saisie, la Poste ne peut ni fermer ni déplacer l'office de poste ou l'agence postale concernée (art. 34, al. 8, OPO) avant que la recommandation de la Commission ait été notifiée. Attendu que la Poste convient avec les partenaires d'agence d'un délai de préavis contractuel de 6 mois, elle ne peut toutefois pas toujours garantir le respect des exigences de l'ordonnance sur la poste en matière de fermeture et de transfert d'agences postales. Démonstration en a été faite à la fin de l'année 2023-début de l'année 2024 dans le cas de l'agence postale de Hellbühl, sise sur la commune de Neuenkirch (LU): la Poste a procédé à la fermeture de cette agence avant même que la PostCom n'ait émis sa recommandation, en contravention avec les dispositions prévues à l'art. 34, al. 8, OPO (cf. p. 25 et suivante du rapport annuel 2023 ainsi que les recommandations du 7 décembre 2023 et du 1^{er} février 2024 concernant l'agence postale de Hellbühl).

Un autre cas s'est présenté en 2024 avec l'agence postale Morges 2 La Gottaz. En janvier 2024, le gestionnaire de l'agence postale a dénoncé le contrat qui le liait à la Poste. En conséquence, cette dernière a entamé un dialogue avec la Municipalité de la Ville de Morges. La recherche d'un nouveau partenaire d'agence est restée infructueuse. Il n'a pas non plus été possible de trouver une solution à l'amiable pour compenser la fermeture de l'agence postale de Morges 2 La Gottaz par une solution de remplacement comprenant un service My Post et un automate My Post 24.

Ce nonobstant, la Poste n'a pas informé la Municipalité de la Ville de Morges de sa décision de fermer l'agence postale de Morges 2 La Gottaz. Or, la notification de la

décision est une condition préalable pour que les autorités communales puissent saisir la PostCom afin qu'elle rende une recommandation (art. 34, al. 3, OPO).

Le 28 mai 2024, la Municipalité de la Ville de Morges a toutefois interpellé la PostCom en lui demandant de recommander à la Poste de continuer à exploiter une agence postale dans le quartier de La Gottaz. Malgré l'absence de notification d'une décision, la PostCom a accepté d'entrer en matière sur cette demande de la Municipalité de Morges, au motif que la fermeture de l'agence postale de Morges 2 La Gottaz, au 31 juillet 2024, était imminente et avait été décidée de facto à fin janvier 2024 lors de la résiliation du contrat d'agence. Or, seule une entrée en matière sur la requête de la Commune et la publication d'une recommandation permettaient de préserver à la Ville de Morges la possibilité de faire valoir ses droits en termes de procédure (recommandation 3/2024 du 13 juin 2024).

La PostCom a recommandé à la Poste de rechercher une solution à l'amiable avec la Ville de Morges concernant l'agence postale de Morges 2 La Gottaz et de chercher activement des solutions pour créer une agence postale, dans le quartier de La Gottaz, offrant tous les services d'une agence postale. La PostCom a par ailleurs recommandé à la Poste de maintenir l'agence postale de Morges 2 La Gottaz pendant toute la durée de la procédure de dialogue avec les autorités de la Ville de Morges, ou jusqu'à la notification par la PostCom de sa recommandation définitive, en cas de nouvelle saisine, conformément à la disposition de l'art. 34, al. 8, OPO.

En outre, la PostCom a vivement recommandé à la Poste d'établir à l'avenir des calendriers pour la fermeture et le transfert des agences postales lui permettant de respecter les exigences prévues à l'article 34 de l'ordonnance sur la poste, lesquelles valent indistinctement pour les offices de poste et les agences postales.

L'agence postale de Morges 2 La Gottaz est fermée depuis le 31 juillet 2024. Aucune solution à l'amiable n'a pu être trouvée entre la Poste et les autorités communales avant la fin février 2025. La possibilité d'ouvrir une agence postale dans le quartier n'a pas encore été envisagée et, à fin février 2025, la Poste n'avait toujours pas informé la Ville de Morges de sa décision de fermer l'agence postale de Morges 2 La Gottaz. La PostCom ne dispose d'aucun moyen de sanctionner cette violation manifeste de l'article 34 de l'ordonnance sur la poste par la Poste.

Demande de réexamen de la Commune de Perly-Certoux

Le 29 avril 2022, la Commune de Perly-Certoux a déposé auprès de la PostCom une demande de réexamen concernant la recommandation 6/2021 du 6 mai 2021 relative à l'office de poste de Perly. Conformément à sa pratique, la PostCom n'est pas entrée en matière sur cette demande (décision n° 2/2024 du 13 juin 2024).

Accessibilité des offices de poste 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 (malvoyants et malentendants) ou moteur (utilisateurs de fauteuil roulant ou de 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 pour ce qui est des points suivants :

- accès sans obstacles ;
- conception sans obstacles de l'entrée ;
- solution de guichets adaptée aux personnes en situation de handicap (uniquement pour les offices de poste).

Durant l'année sous revue, 40 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 obstacles. Une solution de guichet sans obstacle a également été mise en œuvre dans une part importante des transformations et des nouvelles constructions. Dans quelques rares offices de poste, la transformation n'a concerné que la zone d'entrée, ce qui fait que la zone des guichets n'a pas pu être adaptée.

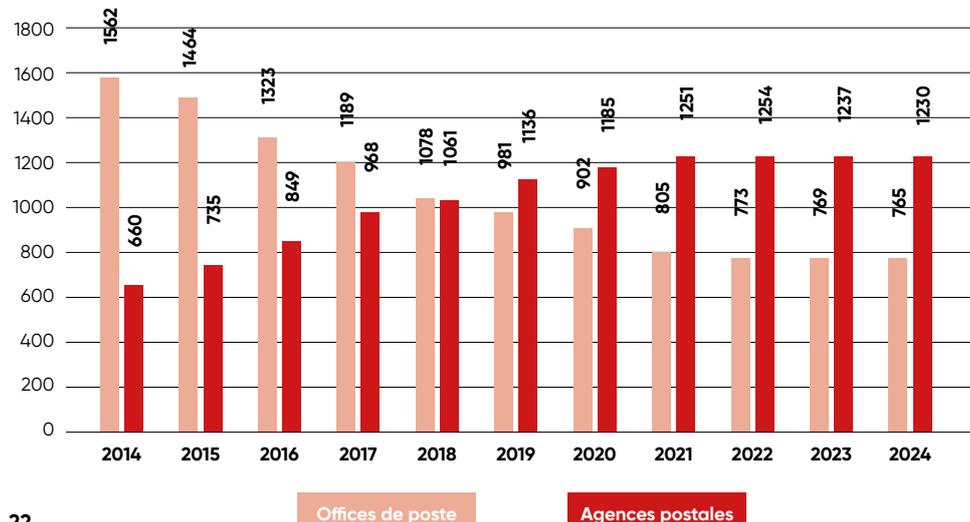
Vingt-huit agences postales ont fait l'objet de travaux de transformation ou de construction. Trois d'entre elles n'ont pas d'accès sans obstacles et une autre n'a pas non plus d'entrée sans obstacles. Ceci s'explique par le fait qu'aucun changement n'était possible au niveau architectural, ou qu'aucune mesure de construction n'était prévue, ou encore que le lieu concerné constitue une solution provisoire. Dans les deux premiers cas, un panneau indicateur avec une sonnette a été installé. Pour ce qui est de la troisième agence postale, une nouvelle construction est prévue d'ici fin 2026. Pour les autres agences postales, l'exigence de disposer d'un accès et d'une entrée sans obstacles est remplie.

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

Depuis l'entrée en vigueur de la législation postale, telle que révisée en 2012, les offices de poste et les agences postales sont regroupées sous l'appellation générique de « points d'accès desservis ». Fin 2024, le réseau comptait 765 offices de poste en exploitation propre et 1'230 agences postales, soit 1'995 points d'accès desservis au total. Comme l'année dernière, le nombre d'offices de poste et d'agences a diminué. Au total, on enregistrait fin 2024 une diminution de 11 points d'accès desservis (contre -21 l'année précédente).

Conformément à la stratégie "La Poste de demain", la Poste entend maintenir environ 2'000 points d'accès desservis pour la période 2025 - 2028. D'ici 2028, le réseau postal sera composé d'environ 600 offices de poste en exploitation propre et de 1'400 agences. Ces points d'accès desservis seront en outre complétés par le service à domicile. Ces points d'accès permettent à la Poste de continuer à assurer le service universel.¹⁸

Évolution des points d'accès desservis de 2014 à 2024



¹⁸ Développement du réseau postal: les principaux faits, 29.10. 2024

L'observation sur les dix dernières années montre que, depuis 2019, le réseau des agences postales est plus étendu que le réseau des offices de poste. En 2024, les offices de poste représentaient une part de 38% de tous les points d'accès desservis, sans changement par rapport à l'année précédente. En revanche, cette part était encore de 70% en 2014.

| Points d'accès desservis | 2014 | 2015 | 2016 | 2017 | 2018 | 2019 | 2020 | 2021 | 2022 | 2023 | 2024 | Δ |
|---|-------------|-------------|-------------|-------------|-------------|-------------|-------------|-------------|-------------|-------------|-------------|------------|
| Offices de poste | 1562 | 1464 | 1323 | 1189 | 1078 | 981 | 902 | 805 | 773 | 769 | 765 | -4 |
| Agences postales | 660 | 735 | 849 | 968 | 1061 | 1136 | 1185 | 1251 | 1254 | 1237 | 1230 | -7 |
| Total offices de poste et agences postales | 2222 | 2199 | 2172 | 2157 | 2139 | 2117 | 2087 | 2056 | 2027 | 2006 | 1995 | -11 |
| Différence par rapport à l'année précédente | -15 | -23 | -27 | -15 | -18 | -22 | -30 | -31 | -29 | -21 | -11 | |
| Part des offices de poste dans le total | 70% | 67% | 61% | 55% | 50% | 46% | 43% | 39% | 38% | 38% | 38% | |

¹⁹ Conseils assistés par vidéo

La Poste a expliqué la disparition des quatre offices de poste par leur transformation en agences postales. Pour les agences postales, le recul est dû, pour une part, à des transformations en services à domicile et, pour une autre part, à des fermetures sans remplacement. Ces fermetures sans remplacement sont intervenues soit après des résiliations de partenariat, soit suite à des cessations d'activité. En 2024, la Poste a en outre ouvert de nouvelles agences dans quatre localités.

Depuis plusieurs années, la Poste transforme des offices de poste sélectionnés en centres de services régionaux. Pour ce faire, elle a conclu des partenariats stratégiques (avec des banques, des autorités, des prestataires de services de santé et des assurances). La Poste souhaite poursuivre son développement dans ce domaine et créer un réseau de services facile d'accès et ancré localement. Les formats d'exploitation et le réseau continueront à être modernisés – selon la planification de la Poste. Des éléments de service à distance ¹⁹ – et en libre-service devront également y contribuer.

Service à domicile

Le nombre de régions un avec service à domicile est passé à 1'911 à la fin de l'année 2024. Cela correspond à une augmentation de 13 régions par rapport à l'année précédente. L'augmentation des régions avec un service à domicile résulte de la fermeture d'agences postales pour lesquelles le service à domicile a été instauré comme solution de remplacement.

Le nombre de ménages en Suisse bénéficiant d'un service à domicile a également légèrement augmenté (517'286 ménages). En proportion, 11,2% de tous les ménages nationaux bénéficient du service à domicile. Cette proportion augmente lentement mais régulièrement depuis des années : en 2019, elle était encore de 8,9%, et de 10,9% en 2024. Cependant, le nombre total de ménages en Suisse augmente également depuis des années. Fin 2024, la Suisse comptait 4'635'969 ménages, ce qui correspond à une croissance de 1,1% par rapport à l'année précédente.

Le nombre de ménages sans service à domicile dans les zones avec service à domicile a diminué pour la première fois. En 2024, ce nombre était de 2'912 ménages (ils étaient 2'918 en 2023). Ces ménages se trouvent en dehors du périmètre de distribution de la Poste et ne bénéficient pas de la distribution à domicile. Ils ne peuvent pas non plus bénéficier d'un service à domicile.

Du point de vue de la réglementation, les offices de poste gérés en propre, les agences postales et les solutions de service à domicile sont des composantes essentielles du réseau postal.

| Service à domicile | 2022 | 2023 | 2024 | Δ |
|---|-------------|-------------|------------------|----------|
| Nombre de régions avec un service à domicile | 1'881 | 1'898 | 1'911 | 13 |
| Nombre de ménages dans les zones avec un service à domicile | 478'933 | 500'483 | 517'286 | 16'803 |
| dont nombre de ménages sans service à domicile dans les zones avec un service à domicile* | 2'778 | 2'918 | 2'912 | -6 |
| Nombre total de ménages (national) | 4'505'791 | 4'586'807 | 4'635'969 | 49'162 |
| % Part du nombre de ménages avec un service à domicile au niveau national | 10.6% | 10.9% | 11.2% | |

*Ces ménages situés en dehors du périmètre de distribution ne bénéficient pas de la distribution à domicile et ne peuvent pas non plus faire appel au service à domicile.

Outre les points d'accès prescrits par la réglementation, la Poste propose des points d'accès alternatifs. Ceux-ci incluent en particulier des points de dépôt et de retrait (par exemple des automates à colis non desservis ou la possibilité de déposer des colis chez des détaillants), des points pour la clientèle commerciale ainsi que des boîtes aux lettres publiques.

Automates à colis

La Poste exploite 303 automates à colis (automates My Post 24). Ceux-ci permettent de recevoir et d'expédier soi-même des lettres et des colis en tout temps. La Poste prévoit de continuer leur déploiement.

| Automates à colis | 2020 | 2021 | 2022 | 2023 | 2024 |
|---------------------------------------|-------------|-------------|-------------|-------------|-------------|
| My Post24, distributeurs automatiques | 183 | 199 | 225 | 275 | 303 |

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

La PostCom n'a pas de pouvoir de régulation direct concernant les heures d'ouverture des offices de poste et des agences postales. Néanmoins, elle intègre cet aspect dans sa vision globale.

En ce qui concerne les heures d'ouverture agrégées des offices de poste et des agences postales, la situation est la suivante :

| Durée des heures d'ouverture | Offices de poste | Agences postales |
|-------------------------------------|-------------------------|-------------------------|
| Jusqu'à 2 heures par jour | 0.1% | 0.2% |
| 2 à 4 heures par jour | 1.7% | 3.7% |
| 4 à 6 heures par jour | 9.0% | 6.3% |
| 6 à 8 heures par jour | 53.2% | 11.9% |
| 8 heures et plus par jour | 35.9% | 78.0% |

La majorité des offices de poste et des agences postales sont ouverts au moins 6 heures par jour. Les offices de poste sont majoritairement (53,2%) ouverts entre 6 et 8 heures par jour. Dans plus des trois quarts des agences postales (78,0%), il est possible d'effectuer des opérations postales pendant plus de 8 heures par jour. En valeur absolue, la proportion d'agences ouvertes 8 heures ou plus par jour a légèrement diminué. Le nombre d'agences a également diminué. Au 3 décembre 2024 (jour de référence), 956 agences postales proposaient une ouverture de 8 heures et plus (2023: 964 agences postales).

Les heures d'ouverture de tous les offices de poste et agences postales peuvent être consultées en ligne sur le site Internet de la Poste, en suivant le lien suivant : <https://places.post.ch/recherche-de-site>.

Fréquentation des offices de poste et des agences postales

| Type | 2020 | 2021 | 2022 | 2023 | 2024 | Δ |
|------------------|------|------|------|------|------|-----|
| Offices de poste | 381 | 395 | 392 | 362 | 352 | -10 |
| Agences postales | 38 | 41 | 42 | 43 | 40 | -3 |

Par rapport à l'année précédente, le nombre d'opérations clients a diminué en moyenne de 10 unités par office de poste. Cela représente une réduction de 2,8%. Par rapport à l'année précédente, cette baisse est moins forte (2023: -7,7%). Selon la Poste, les reculs moins marqués de la fréquentation des offices de poste s'expliquent pour une part par la mesure tarifaire introduite au 1^{er} janvier 2024. En raison de celle-ci, davantage d'opérations ont été réalisées au cours du premier trimestre 2024, les clients ayant acheté davantage de timbres-poste en janvier. Pour une autre part, la baisse du trafic des paiements a été moins forte. L'année précédente, soit en 2022, le remplacement généralisé des bulletins de versement induit par l'introduction des factures avec QR code avait eu un impact plus important, estime la Poste. Une légère baisse de la fréquentation des clients a également été mesurée dans les agences postales.

La fréquence moyenne de clients par jour est une moyenne nationale. La fréquentation varie fortement d'une région à l'autre. Les chiffres disponibles prouvent 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, les offres en ligne des administrations (Confédération, cantons, communes et autres organisations publiques), ainsi que de la Poste, doivent être accessibles à toutes les personnes souffrant d'un handicap physique ou visuel. Depuis 2008, la Poste propose systématiquement un accès Internet sans barrières.

Les personnes aveugles ou malvoyantes peuvent se faire lire les contenus par une synthèse vocale. Pour les personnes ayant une légère déficience visuelle, des agrandissements de tous les textes et images sont possibles. Les personnes souffrant de handicaps physiques limitant leurs mouvements ont la possibilité de naviguer sur le site web à l'aide d'une seule touche. Grâce aux sous-titres apportés aux médias audiovisuels (ou parfois grâce aux vidéos en langue des signes), les personnes malentendantes peuvent suivre tous les enregistrements audio. Ces améliorations bénéficient également aux personnes souffrant de handicaps liés à l'âge.

Offre de services 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. Les informations détaillées sont disponibles sur le site web de la Poste.

Boîtes aux lettres publiques

Le nombre de boîtes aux lettres et l'heure à laquelle elles sont vidées sont des paramètres importants du service postal universel. La législation postale impose à la Poste de mettre à disposition des boîtes aux lettres publiques en nombre suffisant, soit au moins une 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 qu'il y a au total environ 4 100 localités en Suisse. En revanche, des exceptions sont à signaler dans 136 localités (133 en 2023), 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 propose sur son application Post-App une recherche interactive des emplacements permettant des dépôts de lettres localisés 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 l'heure à laquelle le courrier est relevé, permettent de localiser la boîte aux lettres la plus appropriée dans l'environnement concerné.

Boîtes aux lettres publiques

| | 2017 | 2018 | 2019 | 2020 | 2021 | 2022 | 2023 | 2024 | Δ |
|------------------------------|--------|--------|--------|--------|--------|--------|--------|--------|------|
| Nombre de boîtes aux lettres | 14'617 | 14'583 | 14'495 | 14'451 | 14'364 | 14'306 | 14'199 | 14'077 | -122 |

Le nombre de boîtes aux lettres publiques diminue lentement mais continuellement. Fin 2024, la Poste desservait 14'077 boîtes aux lettres publiques. Par rapport à l'année précédente, cela représente 122 boîtes aux lettres de moins.

Au cours de l'année sous revue, 153 boîtes aux lettres ont été supprimées, tandis que la Poste en a mis en service 31 nouvelles. 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.

L'enlèvement 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. D'autres raisons tiennent au fait que des propriétaires d'immeubles privés demandent leur retrait ou que des immeubles sont démolis. La Poste a indiqué que la suppression des boîtes aux lettres s'est toujours faite en accord avec les communes concernées.

En Europe également, on constate majoritairement une baisse continue des boîtes aux lettres publiques, c'est-à-dire gérées par les opérateurs postaux historiques.

Réclamations concernant le service universel

Selon 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 réclamations ²⁰, la Poste établit donc chaque année un rapport réglementaire sur les critères qui concernent les réclamations et les pertes d'envois en relation avec le service universel. Ce rapport

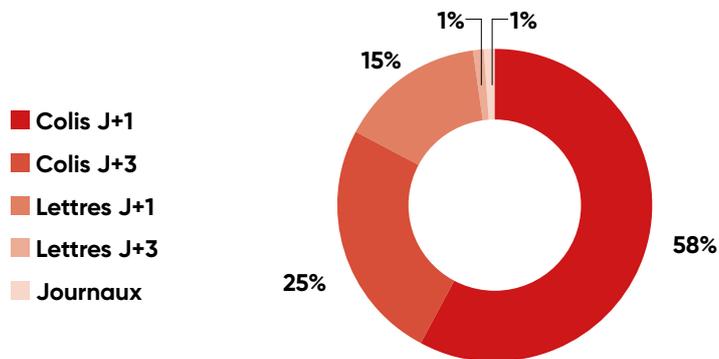
comprend également toutes les réclamations enregistrées dans les autres secteurs d'activité de l'entreprise qui proposent des envois postaux dans le service universel.

L'analyse globale montre qu'en 2024, la Poste a enregistré 488'852 réclamations de clients. Par rapport à l'année précédente, cela représente une augmentation de 7,4% (2023: 10%). Cette augmentation concerne presque tous les produits et toutes les causes.

La Poste propose aux clients de nombreuses possibilités pour la distribution. Si la solution choisie par le client n'est pas exécutée exactement comme annoncé par la personne chargée de la distribution, ou si le créneau horaire proposé n'est pas respecté, on constate que les réactions des clients sont de plus en plus fréquentes. La Poste propose également une prise de contact simple et rapide avec son centre de contact via un chatbot, un live chat et via WhatsApp. La plus grande partie des réclamations continue toutefois de s'exprimer directement oralement (par téléphone ou au guichet).

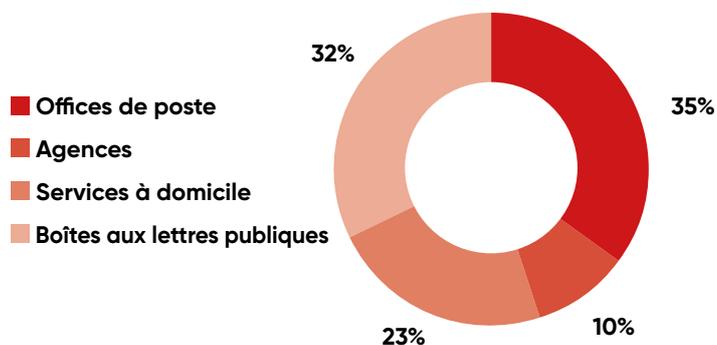
En général, les colis J+1 sont ceux qui sont le plus souvent critiqués. Il s'agit principalement de colis perdus. En ce qui concerne les lettres, c'est la mauvaise distribution des lettres J+1 qui a été la plus souvent critiquée.

Motifs de réclamations en % (sans les autres réclamations)



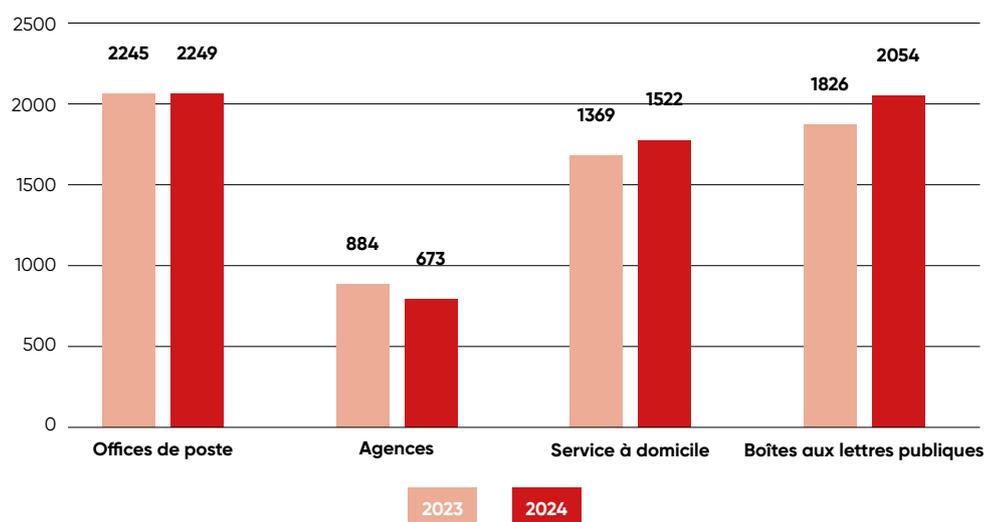
Le pourcentage de réclamations par rapport au volume des envois est resté à un niveau très bas. Pour 1'000 lettres, la Poste a reçu 0,04 réclamations. Pour les colis, la proportion de réclamations était de 1,08 pour 1'000 colis. La durée moyenne de traitement des réclamations est passée à 8,3 jours en 2024 (contre 7,6 jours en 2023). La Poste a expliqué cette évolution par le nombre plus important de réclamations, alors que les effectifs sont restés les mêmes.

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



En ce qui concerne les points d'accès importants pour la régulation, la Poste a reçu au total 6'498 réclamations (contre 6'324 l'année précédente). Comme l'année dernière, ces réclamations ont en grande partie porté sur les offices de poste ou sur les boîtes aux lettres.

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



Dans les offices de poste, le nombre des réclamations est resté à peu près au même niveau que l'année précédente. En moyenne, il y a eu 2,9 réclamations par an et par office de poste. Dans les offices de poste, les plaintes les plus fréquentes concernent le point "comportement/service". Dans les agences, le nombre de réclamations a diminué. Il en résulte en moyenne 0,5 réclamation par an et par agence. Le service à domicile et les boîtes aux lettres ont enregistré davantage de réclamations. La Poste a toutefois pour partie attribué cette augmentation à des erreurs de saisie dans le système interne à l'entreprise. 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 constitue un aspect essentiel du service postal universel. Elle figure au nombre des services postaux élémentaires qui doivent être proposés à tous les groupes de population dans toutes les régions du pays. C'est pourquoi la PostCom accorde une grande importance à la distribution à domicile.

Fin 2024, on comptait 1'822'369 maisons habitées à l'année dans toute la Suisse. Le nombre de maisons habitées à l'année avec des solutions de remplacement a légèrement augmenté par rapport à l'année précédente (0,4%) et concerne 3'109 maisons. La distribution dans des boîtes postales, ainsi que la distribution avec des boîtes aux lettres décalées, ont été proposées au titre des solutions de remplacement.

| Distribution à domicile | 2022 | 2023 | 2024 |
|--|-----------|-----------|-----------|
| Nombre de maisons habitées à l'année | 1'808'190 | 1'815'539 | 1'822'369 |
| Variation en % par rapport à l'année précédente | 0.6% | 0.4% | 0.4% |
| Nombre de maisons habitées à l'année avec des solutions de remplacement* | 3'199 | 3'097 | 3'109 |
| Variation en % par rapport à l'année précédente | -6.0% | -3.2% | 0.4% |
| Nombre de maisons habitées à l'année/nombre avec solutions de remplacement | 0.18% | 0.17% | 0.17% |

*Pour les maisons habitées à l'année avec des solutions de remplacement, il n'y a pas de distribution régulière à domicile, car elles sont en dehors 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%.

Depuis le 1^{er} janvier 2021, de nouvelles dispositions s'appliquent à la distribution à domicile. L'art. 31, al. 1, OPO dispose que la Poste doit en principe assurer la distribution dans toutes les maisons habitées à l'année. Sont exclues les maisons pour lesquelles une solution de remplacement avait déjà été mise en place avant 2021. D'autres exceptions s'appliquent, par exemple en cas de difficultés disproportionnées en lien avec la distribution. S'il n'existe aucune obligation d'assurer la distribution à domicile, la Poste doit proposer une solution de remplacement aux destinataires. Elle peut par exemple réduire la fréquence de distribution ou définir un autre point de distribution. Les destinataires doivent être consultés au préalable (art. 31, al. 3, OPO).

En cas de litige concernant l'obligation de la Poste de distribuer le courrier à domicile, la PostCom examine son obligation de distribution dans le cadre d'une procédure de surveillance et rend une décision. Celle-ci peut être contestée par les personnes concernées et par la Poste devant le Tribunal administratif fédéral (TAF).

La PostCom considère la distribution à domicile comme une composante importante du service universel. Elle y est d'autant plus attentive que les maisons sans distribution à domicile n'ont pas non plus droit au service à domicile comme solution de remplacement d'un office de poste ou d'une agence postale. Le service à domicile est souvent proposé comme solution de remplacement après la fermeture d'un office de poste ou d'une agence et comprend la prise en charge d'envois postaux et de 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.



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 est tenue de financer la fourniture du service universel par ses propres moyens. Elle a la possibilité à cet effet de compenser les coûts découlant de l'obligation de fournir le service universel (dits coûts nets) en procédant à des paiements de transfert entre les sociétés du groupe (compensation des coûts nets).

Selon la loi, la Poste peut s'appuyer sur toutes les prestations pour assurer le financement du service universel. La PostCom approuve annuellement le calcul des coûts nets ainsi que la preuve du respect des prescriptions régissant la compensation de ces derniers.

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 du rapport financier du groupe Poste n'est pas de la compétence de la PostCom. Celle-ci n'a donc aucune influence sur les méthodes appliquées pour calculer les résultats des segments du groupe, ni n'a le droit de contrôler ces résultats. Les attributions et les compétences de la PostCom sont réglées en détail dans la législation postale.

L'art. 19, al. 1, LPO règle l'interdiction des subventions croisées. Il prévoit en l'occurrence que la Poste ne peut utiliser les revenus du service réservé (monopole sur les lettres) que pour couvrir les coûts du service universel, précisant en outre qu'elle n'a pas le droit de les utiliser pour octroyer des rabais sur des prestations ne relevant pas de l'un des deux mandats de service universel (services postaux et services de paiement).

Pour attester du respect de cette interdiction, la Poste doit apporter chaque année la preuve forfaitaire que les produits et les services proposés hors service universel couvrent globalement leurs coûts et ne génèrent donc pas de pertes (preuve forfaitaire selon l'art. 55, al. 3, OPO).

Si la Poste ne parvient pas à fournir cette preuve forfaitaire conformément à l'art. 55, al. 3, OPO, la PostCom vérifie d'office qu'il n'y a pas eu de subventions croisées dans des cas d'espèce. Cette vérification a été régulièrement effectuée depuis 2017. La PostCom y procède également lorsqu'elle prend connaissance d'une éventuelle violation de l'interdiction des subventions croisées dans un cas d'espèce à la suite d'une plainte (art. 19, al. 3, LPO). Même si aucune plainte n'a été enregistrée en 2024, la PostCom a effectué des contrôles détaillés dans le cadre de son mandat réglementaire. Elle n'a constaté aucune violation des dispositions de la législation sur la poste.

Il y a subventions croisées dans un cas d'espèce si les recettes d'un produit (ou d'un service) proposé hors service universel ne suffisent pas à couvrir ses coûts incrémentaux (art. 48, al. 1, let. a, OPO). L'interdiction de telles subventions croisées dans des cas d'espèce ne s'applique toutefois que si les recettes du service réservé dépassent ses propres coûts de fourniture isolée, ou stand-alone costs (art. 48, al. 1, let. b, OPO). Pour exclure l'existence de subventions croisées dans des cas d'espèce,

la Poste doit donc calculer les coûts de fourniture isolée du service réservé et les présenter à la PostCom (art. 55, al. 4 et 5, OPO).

Coûts nets découlant de l'obligation de fournir le service universel

La législation postale définit les coûts supplémentaires découlant de l'obligation de fournir le service universel comme coûts nets du service universel. Selon l'art. 49, al. 1, OPO, les coûts nets résultent de la comparaison entre le résultat effectif que la Poste et les sociétés du groupe réalisent en ayant l'obligation de fournir le service universel (résultat réel) et celui, hypothétique, qu'elles réaliseraient si elles n'avaient pas cette obligation.

L'al. 2 du même article précise 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.

Le résultat réalisable selon ce scénario hypothétique est ensuite comparé au résultat effectif. La différence entre les deux résultats donne les coûts nets. Ceux-ci correspondent donc à la différence entre les coûts que la Poste pourrait éviter sans le mandat de service universel et les recettes qu'elle ne réaliserait pas sans ce mandat (art. 50, al. 1, OPO). Les coûts nets équivalent donc à la différence entre les coûts évités et les recettes non générées.

Actualisation du scénario hypothétique

La PostCom a approuvé le scénario hypothétique de la Poste pour la première fois en 2013. Elle le vérifie à intervalles réguliers et en adapte si nécessaire les données de base à l'évolution de la situation, sur proposition de la Poste. C'est ainsi que le scénario a déjà été actualisé en 2016 et 2021. En 2024, la Poste a proposé un nouveau scénario hypothétique remanié en profondeur, dont la PostCom a examiné les hypothèses en détail.

Lors de cet examen, elle a pris en considération le fait que le scénario hypothétique appliqué jusqu'alors reposait largement sur des comparaisons de branches datant de 2013. Or, le marché postal a entre-temps beaucoup changé. En particulier le marché des lettres et celui des colis, mais aussi les opérations de la clientèle dans les offices de poste – notamment les paiements au guichet –, ont évolué très diversement. Le scénario hypothétique doit en outre tenir compte des besoins de la population et de l'économie, faute de quoi les coûts nets du service universel ne peuvent pas être calculés de manière réaliste. De plus, afin de vérifier la plausibilité du nouveau scénario hypothétique et de le valider, la Poste s'est appuyée sur des expertises externes commandées à Swiss Economics et à Copenhagen Economics.

Après avoir examiné tous les rapports pertinents, la PostCom est arrivée à la conclusion que les hypothèses du nouveau scénario hypothétique présenté par la Poste étaient plausibles et cohérentes. Elle a donc approuvé ce nouveau scénario par voie de décision courant 2024 ²¹. Le nouveau scénario se distingue de l'ancien 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.

Les coûts nets présentés ci-après pour l'année 2024 ont été calculés sur la base du nouveau scénario hypothétique.

²¹ Cf. Décision 11/2024 betreffend Genehmigung der Anpassungen des hypothetischen Szenarios ohne Verpflichtung zur Grundversorgung zwecks Berechnung der Nettokosten (en allemand uniquement)

Calcul des coûts nets

La Poste doit présenter le calcul des coûts nets découlant de son obligation de fournir le service universel – effectué conformément aux art. 49 (Principe du calcul des coûts nets) et 50 (Modalités de calcul des coûts nets) OPO – le 31 mars de chaque année au plus tard (art. 56, al. 1, OPO). Conformément à la méthode de calcul appliquée, les coûts nets correspondent à la différence entre, d'un côté, les recettes non générées et, de l'autre, les coûts proportionnels et les coûts structurels évités.

| Millions de francs | 2013 | 2014 | 2015 | 2016 | 2017 | 2018 | 2019 | 2020 | 2021 | 2022 | 2023 | 2024 |
|-------------------------------|------------|------------|------------|------------|------------|------------|------------|------------|------------|------------|------------|------------|
| - Recettes non générées | -576 | -577 | -546 | -499 | -452 | -428 | -343 | -188 | -147 | -123 | -102 | -168 |
| + Coûts proportionnels évités | 335 | 343 | 327 | 291 | 262 | 244 | 174 | 31 | 30 | 21 | 22 | 53 |
| + Coûts structurels | 649 | 627 | 590 | 554 | 515 | 455 | 450 | 388 | 374 | 361 | 348 | 478 |
| Résultat | 409 | 392 | 371 | 346 | 325 | 271 | 281 | 231 | 257 | 260 | 268 | 363 |

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

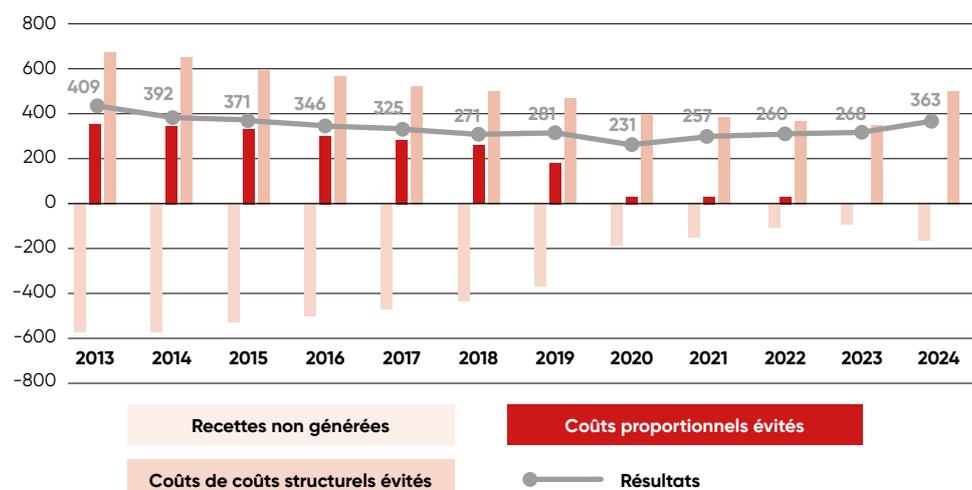
Calculés sur la base du nouveau scénario, les coûts nets 2024 ont nettement augmenté par rapport à l'année précédente: ils ont atteint 363 millions de francs, dépassant ainsi de 95 millions (+35%) ceux de 2023.

La plus grande différence observée dans le calcul des coûts nets concerne les coûts structurels évités, qui se sont élevés à 478 millions de francs en 2024, contre 348 millions en 2023. Cette augmentation s'explique principalement par les adaptations du scénario hypothétique relatives au réseau des offices de poste, qui se sont traduites par l'évitement d'importants coûts structurels. Pour ce qui est des coûts proportionnels évités et des recettes non générées, leur augmentation est également due, pour l'essentiel, à l'actualisation des hypothèses dans le nouveau scénario.

Le graphique ci-dessous présente l'évolution des coûts nets de 2013 à 2024. Il en ressort qu'en comparaison pluriannuelle, les coûts nets se sont progressivement stabilisés, car l'évolution des affaires de la Poste s'est rapprochée du scénario hypothétique de l'époque.

Pour ces prochaines années, on devrait plutôt observer une tendance latérale, car les transformations d'offices de poste auxquelles il faut encore s'attendre ainsi que le recul du volume des lettres auront un effet modérateur sur les coûts nets.

Évolution des coûts nets (en millions de CHF)



²² Cf. tableau « Résultat des prestations relevant du service universel et résultat du groupe en 2024 »

Part des coûts nets par rapport aux coûts du service universel

| Millions de francs | 2014 | 2015 | 2016 | 2017 | 2018 | 2019 | 2020 | 2021 | 2022 | 2023 | 2024 |
|----------------------------|--------------|--------------|--------------|-------------|-------------|-------------|-------------|-------------|-------------|-------------|--------------|
| Coûts du service universel | 3 626 | 3 410 | 3 382 | 3 295 | 3 111 | 3 045 | 3 208 | 3 071 | 3 120 | 3 152 | 3 130 |
| Coûts nets | 392 | 371 | 346 | 325 | 271 | 281 | 231 | 257 | 260 | 268 | 363 |
| Part des coûts nets | 10,8% | 10,9% | 10,2% | 9,9% | 8,7% | 9,2% | 7,2% | 8,4% | 8,3% | 8,5% | 11,6% |

À la suite des adaptations apportées au scénario hypothétique, la part des coûts nets par rapport aux coûts du service universel ²² a aussi augmenté, atteignant 11,6% en 2024.

Selon l'entreprise de révision mandatée par la Poste conformément à l'art. 57 OPO (voir la section « Résultat du contrôle indépendant »), le calcul des coûts nets pour 2024 respecte les dispositions de l'OPO sur tous les points essentiels.

Financement du service universel

Conformément au principe arrêté à l'art. 46 OPO, le service universel est financé par les recettes de la Poste et des sociétés du groupe Poste, qui doivent fixer les prix de leurs prestations selon des principes économiques et compte tenu de cet objectif de financement du service universel (cf. art. 47, al. 1, OPO).

En contrepartie, la Poste a le droit exclusif de transporter les lettres jusqu'à 50 grammes (service réservé). Sont toutefois exclues du service réservé les lettres transportées à un tarif deux fois et demi plus élevé que celui appliqué par la Poste au transport le plus rapide d'une lettre du premier échelon de poids et de format, ainsi que les lettres à destination de l'étranger (cf. art. 18, al. 1 et 2, LPO).

De plus, la Poste ne peut utiliser les revenus du service réservé que pour couvrir les coûts des services postaux et des services de paiement relevant du service universel (cf. art. 19, al. 1, LPO). Il lui est cependant permis de compenser les coûts nets découlant de son obligation de fournir ces services en procédant à des paiements de transfert entre les différentes unités de l'entreprise et les sociétés du groupe (cf. art. 51, al. 1, OPO).

Le montant de ces paiements de transfert est soumis aux limites suivantes :

- le service réservé doit couvrir ses propres coûts et ne peut en outre être grevé au maximum que des coûts nets résultant de l'obligation de fournir les services postaux et les services de paiement relevant du service universel (cf. art. 51, al. 2, let. b, OPO) ;
- les services financiers ne peuvent supporter au maximum que les coûts nets résultant de l'obligation de fournir les services de paiement relevant du service universel (cf. art. 51, al. 2, let. c, OPO).

Le tableau ci-dessous présente le résultat du service réservé.

| Résultat du service réservé (lettres jusqu'à 50 g) En millions de CHF | Service réservé | | | |
|---|-----------------|------------|------------|------------|
| | 2021 | 2022 | 2023 | 2024 |
| Recettes | 957 | 961 | 905 | 940 |
| Coûts avant compensation des coûts nets | 767 | 787 | 771 | 772 |
| Résultat avant compensation des coûts nets | 190 | 174 | 134 | 169 |
| Coûts inclus provenant de la compensation des coûts nets | 86 | 130 | 106 | 91 |
| Résultat après compensation des coûts nets | 104 | 44 | 28 | 78 |
| Coûts nets de la Poste | 257 | 260 | 268 | 363 |
| Part de la contribution du service réservé dans la compensation des coûts nets de la Poste | 33% | 50% | 40% | 25% |

Source: La Poste Suisse SA

En 2024, les recettes du service réservé se sont inscrites à la hausse à la suite de l'augmentation du prix des lettres, atteignant ainsi 940 millions de francs. Les coûts sont restés stables par rapport à l'année précédente.

En 2024, le service réservé a été fourni en couvrant ses coûts tant avant qu'après la compensation des coûts nets. Le résultat avant la compensation des coûts nets s'est élevé à 169 millions de francs. Après la compensation des coûts nets, il était encore de 78 millions de francs. Ce résultat comprend donc une charge de compensation des coûts nets de 91 millions de francs. Cette charge est inférieure au total des coûts nets résultant de l'obligation de fournir les services postaux et les services de paiement relevant du service universel. Les prescriptions de l'art. 51, al. 2, OPO ont donc été respectées.

Le tableau ci-dessous présente les montants et la répartition de la compensation des coûts nets pour l'année 2024.

Compensation des coûts nets

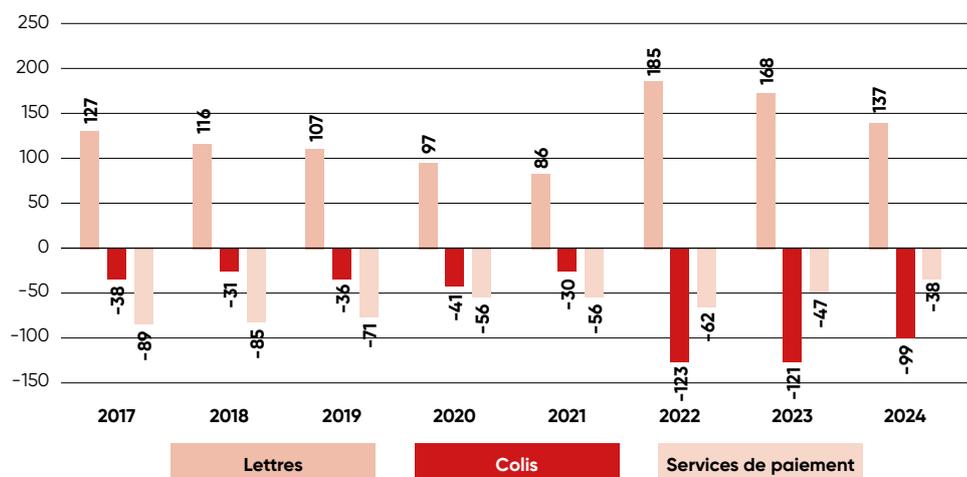
| En millions de CHF | Lettres | Colis | Services financiers |
|-------------------------------------|------------|-------|---------------------|
| Compensation des coûts nets* | 137 | -99 | -38 |
| | Post CH AG | | PostFinance AG |
| Compensation des coûts nets cumulés | 38 | | -38 |

* Compensation des coûts nets : une valeur positive indique un débit, une valeur négative un crédit.
Source: La Poste Suisse SA

En 2024, la Poste a profité de la possibilité prévue à l'art. 51, al. 1, OPO de compenser les coûts nets de l'année précédente et de les attribuer aux prestations et produits correspondants. L'année précédente, les coûts nets s'étaient élevés à 268 millions de francs. En 2024, ce sont 137 millions de francs au total (2023: 168 millions) qui ont été compensés entre les segments relevant du service universel, à la charge du secteur des lettres. Ce montant a été crédité à hauteur de 99 millions de francs au secteur des colis et de 38 millions à celui des services de paiement (PostFinance).

Compte tenu des dispositions de l'art. 51 OPO, la Poste peut compenser librement les coûts nets du service universel entre ses unités. Comme les années précédentes, c'est le secteur très rentable des lettres – dont les recettes proviennent pour l'essentiel du segment de la clientèle commerciale – qui a été débité de la plus grande part des coûts nets, dans le cadre de la compensation de ces derniers. Ce secteur reste donc le plus important pour le financement du service universel. Comme les années précédentes également, les secteurs des colis et des services de paiement sont tous deux bénéficiaires des crédits relevant de la compensation des coûts nets. Avec 99 millions de francs, le secteur des colis a toutefois vu ses charges allégées d'un montant inférieur à celui de l'année précédente (121 millions de francs). Il en va de même pour celui des services de paiement (PostFinance), qui a bénéficié de 38 millions de francs contre 47 millions en 2023.

Compensation des coûts nets en comparaison pluriannuelle (en millions de CHF)



Les services financiers de PostFinance ne peuvent supporter au maximum que la part des coûts nets résultant de l'obligation de fournir les services de paiement relevant du service universel. En 2024, PostFinance a été déchargée de 38 millions de francs dans le cadre de la compensation des coûts nets, car elle doit supporter l'essentiel des coûts très élevés des opérations au guichet relevant des services de paiement. Les prescriptions de l'art. 51, al. 2, let. c, OPO ont donc été respectées.

Comparaison coûts nets / compensation des coûts nets

| Compensation des coûts nets | Services postaux | | Services de paiement | |
|------------------------------|---|------|-----------------------------|------|
| | 2023 | 2024 | 2023 | 2024 |
| En millions de CHF | | | | |
| Compensation des coûts nets* | 47 | 38 | -47 | -38 |
| | Coûts nets (pour Poste CH SA et Réseau postal SA) | | Coûts nets (PostFinance SA) | |
| Part des coûts nets | 177 | 277 | 91 | 86 |

* Compensation des coûts nets : une valeur positive indique un débit, une valeur négative un crédit.
Source : La Poste Suisse SA

Conclusion : en 2024, comme les années précédentes, la Poste n'a effectué de compensation des coûts nets que dans le cadre du service universel. Aucune compensation n'a eu lieu hors service universel.

Utilisation des contributions de soutien à la distribution des journaux et périodiques en abonnement (art. 51, al. 2, let. a, OPO)

Pour 2024, le Conseil fédéral avait approuvé l'octroi d'un rabais de 25 centimes par exemplaire sur la distribution de la presse locale et régionale. Compte tenu d'un volume d'expédition de 103,5 millions d'exemplaires, il en est résulté un rabais total de 25,9 millions de francs. La presse associative et celle des fondations ont bénéficié quant à elles d'un rabais de 20 centimes par exemplaire. Compte tenu d'un volume d'expédition de 98,6 millions d'exemplaires, il en est résulté un rabais total de 19,7 millions de francs. La Poste a donc redistribué des contributions de soutien à la presse pour un montant total de 45,6 millions de francs. Les dispositions de l'art. 51, al. 2, let. a, OPO concernant la compensation des coûts nets ont été respectées, ce que l'organe de révision externe a confirmé.

Dans les comptes réglementaires, les revenus de la distribution des journaux n'en couvrent pas les coûts. Le déficit de 67 millions de francs qui en est résulté en 2024 est supporté par la Poste, comme les années précédentes. Il n'y a pas de compensation des coûts nets pour les journaux dont la distribution relève du service universel.

Interdiction des subventions croisées (preuve forfaitaire selon l'art. 55, al. 3, OPO)

Conformément à l'art. 55, al. 3, OPO, la Poste doit prouver chaque année que la différence entre les recettes et les coûts du groupe est au moins équivalente à la somme des différences entre les recettes et les coûts liés à l'obligation d'exécuter les deux mandats de service universel. En d'autres termes, le résultat des prestations hors service universel ne doit pas être négatif.

Dans ses comptes réglementaires 2024, la Poste a présenté les résultats ci-après (ces résultats comprennent la vue des coûts totaux du groupe).

Résultat des prestations relevant du service universel et résultat du groupe en 2024

| En millions de CHF | Services relevant du service universel | | | Services ne relevant pas du service universel | | | | | Total Services hors du service universel | Total groupe |
|--|---|-------------------------------------|-------|---|--------------|--------------|------------------------|-------------------|--|--------------|
| | Services postaux (services logistiques) | Services de paiement (PostFinances) | Total | Services logistiques | PostFinances | Poste Réseau | Services Communication | Services Mobilité | | |
| Recettes* | 2 699 | 502 | 3 200 | 1 787 | 1 363 | 66 | 206 | 1 160 | 4 582 | 7 783 |
| Coûts* | 2 567 | 563 | 3 130 | 1 702 | 1 484 | 80 | 274 | 1 164 | 4 703 | 7 833 |
| Résultat avant compensation des coûts nets | 132 | -61 | 71 | 86 | -121 | -14 | -68 | -4 | -121 | -50 |
| Compensation des coûts nets | -38 | 38 | | | | | | | | |
| Résultat après compensation des coûts nets | 94 | -23 | 71 | 86 | -121 | -14 | -68 | -4 | -121 | -50 |

* Recettes et coûts sans ajustement du chiffre d'affaires entre les sociétés du groupe.
Source : La Poste CH SA (y c. différence d'arrondis)

²³ Le résultat réglementaire diffère du résultat consolidé présenté dans le rapport annuel de la Poste principalement en raison de la prise en compte des coûts du capital calculés. En 2024, le résultat consolidé de la Poste s'est élevé à 646 millions de francs et dépasse donc de 451 millions le résultat réglementaire.

En 2024, le résultat réglementaire relevant du service universel s'est élevé à 71 millions de francs au total (2023: 70 millions). Hors service universel, le résultat s'est chiffré à -121 millions de francs (2023: -169 millions). Pour l'ensemble du groupe, cela donne un résultat réglementaire de -50 millions de francs (2023: -99 millions) ²³.

Le résultat réalisé hors service universel en 2024 étant négatif, la Poste n'a pas été en mesure, à l'instar des années précédentes, de fournir la preuve forfaitaire annuelle du respect de l'interdiction des subventions croisées conformément à l'art. 55, al. 3, OPO.

Résultat réglementaire relevant du service universel

Le résultat relevant du service universel (71 millions de francs) montre que malgré le recul structurel du volume des lettres, le service universel est rentable et couvre ses coûts. Le tableau ci-dessous présente la part en pourcentage des recettes et des coûts du service universel par rapport à ceux du groupe.

Pourcentage du service universel dans le groupe

| Pourcentage | 2020 | 2021 | 2022 | 2023 | 2024 |
|-------------|-------|-------|-------|-------|-------|
| Recettes | 50,3% | 46,7% | 44,8% | 43,1% | 41,1% |
| Coûts | 46,3% | 44,9% | 43,8% | 41,6% | 40,0% |

La part des recettes du service universel par rapport à celles du groupe Poste ne cesse de diminuer depuis des années. En 2024, la part des recettes générées par les prestations du service universel représentait encore 41,1% des recettes du groupe (3200 millions de francs sur 7783 millions). Il s'ensuit que 58,9% des recettes ont été réalisées hors service universel. En ce qui concerne la part des coûts, on observe une même tendance à la diminution au fil des ans.

Le résultat réglementaire des services postaux (services logistiques) relevant du service universel a progressé à 94 millions de francs (2023: 10 millions), affichant

ainsi une augmentation de 84 millions (après compensation des coûts nets). Cette augmentation s'explique par plusieurs facteurs: les mesures tarifaires appliquées par la Poste en janvier 2024, des mesures de gain d'efficacité ainsi que la diminution de 9 millions de francs de la compensation des coûts nets.

En particulier dans le secteur des lettres, la Poste est parvenue à nettement améliorer le résultat grâce aux mesures tarifaires et à des réductions de coûts, cela malgré le recul persistant des volumes. Les produits générés par le courrier restent déterminants pour le financement du service universel et apportent toujours une contribution essentielle à la compensation des coûts nets (2024: 137 millions de francs; 2023: 168 millions).

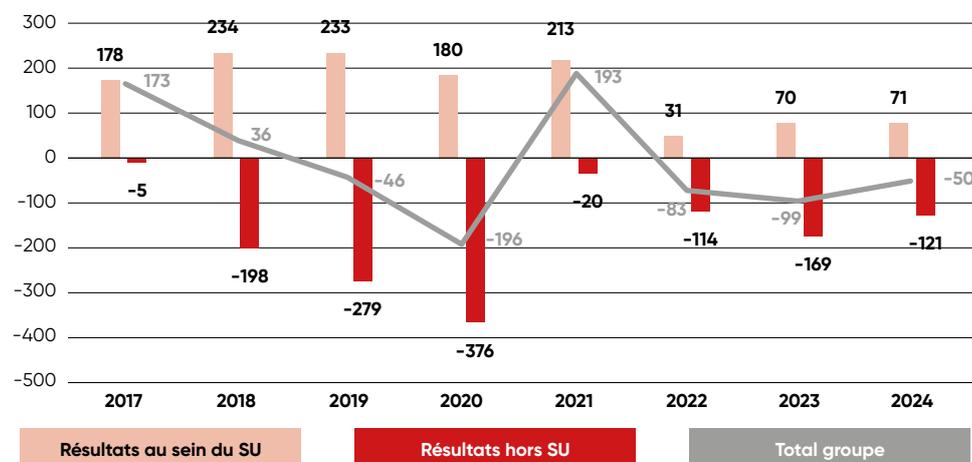
Dans le secteur des colis, les volumes ont aussi reculé par rapport à l'année précédente, mais le résultat a néanmoins pu être amélioré grâce à des mesures de gain d'efficacité et à des augmentations de prix. Ont également joué un rôle dans ce secteur les importants apports provenant de la compensation des coûts nets, sans lesquels le résultat présenté dans les comptes réglementaires serait négatif. Dans le secteur des journaux relevant du service universel, la Poste a de nouveau enregistré un déficit. S'élevant à 67 millions de francs, ce déficit est supporté par la Poste.

Pour ce qui est des services de paiement, les paiements au guichet et les retraits d'espèces ne cessent de diminuer. Ce recul des transactions effectuées dans les offices de poste et les agences pèse donc sur le résultat du service universel dans le secteur des services de paiement. À cela s'ajoute que, de manière générale, les exigences réglementaires technico-financières en matière de fonds propres se sont durcies (loi sur le blanchiment d'argent, LBA). Enfin, une modification a été apportée à la ventilation en fonction des risques des coûts calculés des capitaux propres des produits de PostFinance, ce qui a pesé plus lourdement sur les produits du service universel.

Résultat réglementaire hors service universel

Le résultat réglementaire hors service universel s'est établi à -121 millions de francs, ce qui représente une amélioration de 48 millions par rapport à 2023 (-169 millions).

Résultats réglementaires 2017-2024 des prestations dans et hors du service universel (SU), en millions de francs



Le résultat réglementaire de l'ensemble du groupe est resté négatif, mais on observe une amélioration par rapport à l'année précédente. La Poste est en effet parvenue à quelque peu ralentir l'augmentation des coûts grâce à des mesures de gain d'efficacité ainsi que des mesures tarifaires.

Hors service universel, c'est en particulier le résultat réglementaire de PostFinance – lequel s'explique par le niveau des intérêts calculés – qui a eu un impact négatif. Le résultat de RéseauPostal est resté négatif. En ce qui concerne les services de communication, les coûts de développement ont de nouveau grevé le résultat. Le résultat réglementaire de l'unité Services de mobilité est aussi resté négatif, mais s'est néanmoins amélioré par rapport à l'année précédente. Enfin, l'unité Services logistiques affiche de nouveau un résultat largement positif, y compris hors service universel.

Preuve du respect de l'interdiction des subventions croisées dans des cas particuliers

Étant donné que la non-fourniture de la preuve forfaitaire selon l'art. 55, al. 3, OPO est un indicateur de l'éventuelle existence de subventions croisées dans des cas d'espèce, la PostCom a procédé d'office à des vérifications en 2024 également.

Pour prouver qu'il y a eu des subventions croisées non autorisées dans un cas d'espèce, il faut que les deux critères cumulatifs suivants soient remplis :

1. les recettes d'une prestation déterminée hors service universel ne suffisent pas à couvrir les coûts incrémentaux de cette prestation (destination potentielle des subventions croisées) ;
2. dans le service réservé, une prestation ou tout un secteur de l'entreprise génère des recettes dépassant ses coûts de fourniture isolée (*stand-alone costs*) (source potentielle des subventions croisées).

Il n'y a violation de l'interdiction des subventions croisées dans un cas d'espèce que si ces deux critères sont remplis.

Calcul des coûts incrémentaux hors service universel pour 2024 (art. 48, al. 1, let. a, OPO)

Hors service universel, c'est PostFinance qui a enregistré le résultat négatif le plus important, en raison de la prise en compte des coûts calculés des capitaux propres.

Dans l'unité RéseauPostal, les coûts incrémentaux de certains produits de tiers n'étaient pas couverts, comme les années précédentes. À moyen terme, la Poste vise à ce que tous les produits de tiers couvrent au moins leurs coûts incrémentaux. Ce n'était pas encore le cas en 2024. Le résultat des produits de tiers a même légèrement reculé par rapport à l'année précédente. En revanche, l'ouverture du réseau a eu un effet positif sur le résultat de RéseauPostal.

Depuis qu'elle a été saisie, en 2021, de deux dénonciations visant la Poste, la PostCom procède chaque année à diverses clarifications relatives aux coûts incrémentaux dans les secteurs des services de communication et des services logistiques. En 2024, elle a examiné la structure des coûts de différentes prestations hors service universel. Les clarifications effectuées ont montré que les coûts incrémentaux de certaines prestations n'étaient pas couverts par des recettes correspondantes.

Calcul des coûts de fourniture isolée dans le service réservé pour 2024 (art. 48, al. 1, let. b, OPO)

Les coûts de fourniture isolée (*stand-alone costs*) sont les coûts qui seraient occasionnés à la Poste dans l'hypothèse où elle ne proposerait que les prestations relevant du service réservé. Pour calculer ces coûts, la Poste a élaboré un scénario hypothétique (scénario *stand-alone*) fondé sur cette hypothèse. Cette méthode est appliquée depuis 2019.

Pour 2024, la Poste présente des coûts de fourniture isolée s'élevant à 1234 millions de francs (2023: 1202 millions).

Comparaison des recettes du service réservé et des coûts de fourniture isolée

| En millions de CHF | 2019 | 2020 | 2021 | 2022 | 2023 | 2024 |
|---|-------------|-------------|-------------|-------------|-------------|-------------|
| Produit du service réservé | 1046 | 994 | 957 | 961 | 905 | 940 |
| Coûts de fourniture isolée (sans compensation des coûts nets) | 1357 | 1348 | 1240 | 1226 | 1202 | 1234 |
| Différence (sans compensation des coûts nets) | -311 | -354 | -283 | -265 | -297 | -293 |
| Compensation des coûts nets | -96 | -90 | -86 | -130 | -106 | -91 |
| Coûts de fourniture isolée (avec compensation des coûts nets) | 1'454 | 1437 | 1326 | 1356 | 1308 | 1325 |
| Différence (avec compensation des coûts nets) | -407 | -443 | -369 | -395 | -403 | -385 |

(Y compris les différences d'arrondis)

En 2024, les recettes du service réservé se sont élevées à 940 millions de francs pour des coûts de fourniture isolée de 1234 millions, ce qui donne une différence de 293 millions. Si l'on tient compte des coûts nets calculés dans le cadre de la compensation des coûts nets, la différence atteint même 385 millions de francs. Étant donné que les coûts de fourniture isolée dépassent les recettes du service réservé, les subventions croisées de certains produits ne sont pas interdites au regard de la législation postale.

Synthèse

Pour l'année 2024, la Poste n'a pas été en mesure de fournir la preuve forfaitaire du respect de l'interdiction des subventions croisées conformément à l'art. 55, al. 3, OPO. La PostCom a donc procédé à des clarifications approfondies visant à analyser les causes du déficit accusé hors service universel et a constaté que les recettes de certains produits et prestations hors service universel étaient insuffisantes pour couvrir leurs coûts incrémentaux. Toutefois, étant donné que la Poste a pu prouver que les coûts de fourniture isolée du service réservé en dépassaient les recettes, il n'y avait pas lieu de formuler des objections à l'égard de la couverture insuffisante des coûts. En conséquence, la PostCom n'a pas relevé de subventions croisées interdites durant l'année sous revue.

La PostCom a constaté à plusieurs reprises que même si certains produits et prestations hors service universel sont déficitaires, cela ne constitue pas une subvention croisée interdite au regard de la législation postale, dès lors que la Poste peut fournir la preuve que les recettes du service réservé n'en couvrent pas les coûts de fourniture isolée.

La preuve relative aux coûts de fourniture isolée vise à attester que la Poste ne pourrait pas exploiter le service réservé de manière rentable si elle ne proposait que ce dernier. En d'autres termes, elle démontre que le service réservé fourni isolément ne

serait pas rentable et qu'il ne peut donc pas entrer en ligne de compte comme source de subventions croisées de produits hors service universel.

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 2024.

Perspectives en matière de financement du service universel

La Poste entend poursuivre son actuelle stratégie (« La Poste de demain ») et investir non seulement dans les prestations postales de base et les services financiers, mais également dans le secteur du numérique.

Dans ce contexte, malgré le recul du volume du courrier traditionnel, les services logistiques sont toujours à l'origine d'une part élevée du résultat du groupe. Le financement du service universel par les propres moyens de la Poste est donc garanti à moyen terme.

Toutefois, les risques structurels liés au recul des volumes aussi bien des lettres que des transactions au guichet persistent et sont le reflet d'une évolution certainement irréversible. La Poste doit en outre faire face à des questionnements des milieux politiques et du Parlement sur le développement du secteur du numérique et sur la poursuite de la transformation du réseau des offices de poste. De plus, dans les objectifs stratégiques qu'il a assignés à l'entreprise pour la période 2025-2028, le Conseil fédéral a clairement défini les conditions que les accords de coopération et les prises de participation de la Poste doivent remplir. Les acquisitions, en particulier, doivent être conformes au but de l'entreprise défini dans la loi et ne pas restreindre la concurrence de manière illicite.

S'appuyant sur la transformation numérique en cours et sur les nouvelles technologies, la Poste entend exploiter de nouvelles opportunités de croissance. Elle ne parviendra en effet à assurer le financement du service universel à long terme que si elle préserve sa solide capacité bénéficiaire.



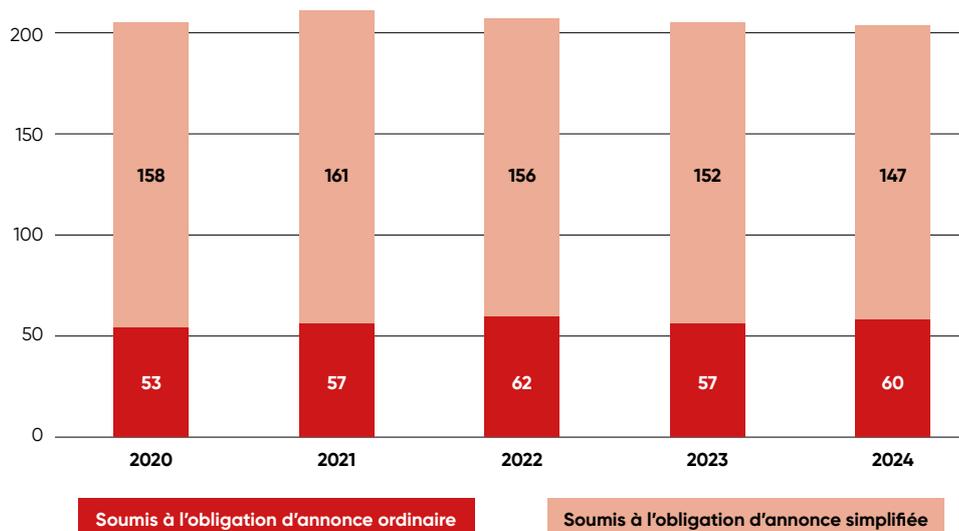
Évolution générale des marchés postaux

En 2024, le marché postal suisse a enregistré l'un des plus forts taux de croissance du chiffre d'affaires de ces dernières années. Les adaptations de prix ainsi que l'évolution des volumes de colis importés, qui ont connu une forte croissance, ont constitué les principaux moteurs de cette évolution. Parallèlement, le recul structurel des volumes de lettres et de journaux s'est nettement poursuivi. Sur le marché des colis et des services express et coursiers (CEC), les premiers signes d'une stabilisation du marché apparaissent après deux années de baisse de la demande, une tendance également visible sur d'autres marchés européens.

Obligation d'annoncer

En mai 2025, le nombre d'entreprises enregistrées auprès de la PostCom en tant que prestataires de services postaux s'élevait à 207 entreprises, soit deux de moins que l'année précédente. Ce léger recul s'explique principalement par les conséquences d'un arrêt du Tribunal administratif fédéral (TAF) qui a exclu les livraisons de repas du champ d'application de la législation postale. Parmi les entreprises enregistrées, 60 (+3) sont soumises à l'obligation d'annonce ordinaire et 147 (-5) à l'obligation d'annonce simplifiée. La liste actuelle des prestataires enregistrés est disponible sur le site Internet de la PostCom.

Nombre de prestataires enregistrés auprès de la PostCom Obligation d'annoncer simplifiée et ordinaire 2020-2024



Tout prestataire qui offre en son nom propre des services postaux aux clients finaux doit s'annoncer à la PostCom dans les deux mois suivant le début de son activité. Le prestataire est alors notamment tenu de respecter les dispositions légales relatives aux conditions de travail. 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. A l'inverse, les prestataires qui sous-traitent l'ensemble du domaine opérationnel sont soumis à l'obligation d'annonce.

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. D'autre part, il peut être délimité 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. Conformément aux deux arrêts A-4721/2021 et A-4350/2022 rendus le 3 janvier 2024 par le Tribunal administratif fédéral (TAF) dans les affaires Uber Portier B.V et eat.ch GmbH, la PostCom ne considère plus les livraisons de repas comme des services postaux soumis à l'obligation d'annoncer.

Les prestataires qui réalisent en leur nom propre un chiffre d'affaires de 500 000 francs ou plus sont soumis à l'obligation d'annoncer ordinaire, tandis que ceux dont le chiffre d'affaires est inférieur à 500'000 francs sont soumis à l'obligation d'annoncer 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.

Dans certains cas, le l'enregistrement a eu lieu suite à une intervention de la PostCom. Après avoir constaté, dans le cadre de ses enquêtes régulières, que des entreprises non enregistrées étaient actives sur le marché postal, le secrétariat technique de la PostCom a demandé à ces dernières de se conformer à leur obligation d'annonce.

Parallèlement, la PostCom a mené des procédures pénales contre des responsables d'entreprises pour violation de l'obligation d'annonce ou enregistrement tardif.

Taxes 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, selon les art. 78 à 80 OPO. En cas de contestation de la facture de la taxe de surveillance par un prestataire de services postaux, 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. Il incombe à la PostCom de vérifier le respect de cette obligation. Les prestataires de services postaux soumis à l'obligation d'annonce ordinaire sont tenus d'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. Enfin, 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 1^{er} janvier 2019. À partir du 1^{er} juillet 2023, le salaire horaire minimum brut dans le secteur postal a été porté à 19 francs, suite à une révision de l'OEMTP. 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 des conditions de travail, l'étude Roman Graf, a été réalisée en 2022.

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 déclarations faites par les entreprises soumises à l'obligation d'annonce ordinaire dans le cadre du reporting annuel (art. 59 OPO).

Les entreprises contrôlées sont tenues de fournir 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).

La PostCom sélectionne les entreprises à contrôler sur la base de critères spécifiques liés aux risques. Depuis janvier 2019, 84 entreprises ont fait l'objet d'un contrôle approfondi, qui a donné lieu à l'ouverture d'une procédure de surveillance dans 27 cas. Ces dernières années, les manquements les plus fréquents concernaient le respect de la durée hebdomadaire du travail convenue contractuellement (44 heures au maximum), du salaire horaire minimal (19 francs au minimum) et d'autres obligations relevant du 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 de temps de travail, la PostCom tient également compte des solutions reconnues par les partenaires sociaux, telles que celles convenues pour la distribution matinale des journaux et périodiques. Ces règlements sont consignés dans des conventions collectives de travail et sont donc considérés comme usuels dans la branche.

En 2024, les contrôles effectués par PostCom ont globalement révélé moins d'indices de non-respect des conditions de travail usuelles dans la branche que les années précédentes.

Marché postal

Evolution du marché

Le marché postal suisse comprend la réception, la collecte, le tri, le transport et la distribution de colis, de lettres, de journaux et de 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 les uns des autres 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 coursiers 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 mettent un vaste assortiment de services logistiques à disposition de leurs clients. Plus de 99% du chiffre d'affaires de la branche postale suisse est réalisé par les entreprises soumises à l'obligation d'annonce ordinaire.

²⁴ ERGP (24) 8, ERGP Report on core indicators for monitoring the European postal market, p. 49.

²⁵ ERGP (24) 8, ERGP Report on core indicators for monitoring the European postal market, p. 41.

²⁶ ERGP (24) 8, ERGP Report on core indicators for monitoring the European postal market, p. 43.

Chiffre d'affaires total en hausse

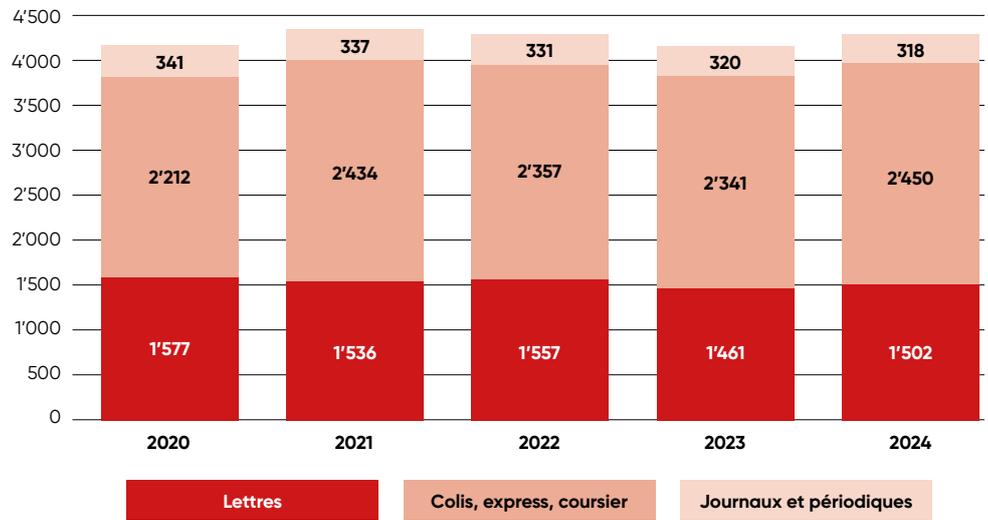
En 2024, le chiffre d'affaires total du marché postal s'est élevé à 4,3 milliards de francs pour un volume de 2,6 milliards d'envois postaux. Après deux exercices de recul du chiffre d'affaires, le marché a donc retrouvé le chemin de la croissance en termes de chiffre d'affaires, sans toutefois atteindre le niveau record de l'année de pandémie 2021. La hausse enregistrée au cours de l'exercice sous revue est principalement due à des augmentations de tarifs dans toutes les catégories de produits. Alors que les services de colis, express et coursiers (CEC) enregistrent des hausses de volume modérées, les envois de lettres ainsi que les journaux et les périodiques sont, comme on pouvait s'y attendre, en forte baisse.

Bien que l'activité postale ait connu une évolution plutôt modérée au cours des trois dernières années, les chiffres clés pour 2024 sont toujours nettement supérieurs à ceux de 2019 grâce à la forte croissance enregistrée les années précédentes, et notamment en 2021. Soutenus par la forte demande sur le segment des colis, les chiffres d'affaires du secteur postal ont globalement augmenté de 0,8% par an en moyenne depuis 2020. Sur la même période, les volumes ont diminué de 4% par an en moyenne. L'activité des lettres est en recul constant depuis des années, si bien que la part de ce segment dans le chiffre d'affaires total du marché postal suisse a très fortement diminué. Suite à des augmentations de prix, le chiffre d'affaires qu'elle génère a toutefois pu rester quasiment stable depuis 2021. En ce qui concerne les volumes, les déplacements entre les segments de produits sont moins remarquables : la part des envois de colis dans le volume total était de 12,3% en 2024, contre 9,8% en 2020.

Le marché postal suisse moins dynamique en comparaison internationale

Depuis plusieurs années, la PostCom constate que le marché postal en Suisse est moins dynamique en termes d'évolution du chiffre d'affaires que d'autres marchés européens. Les derniers chiffres confirment cette tendance. Entre 2019 et 2023, les pays pris en compte dans le cadre de l'étude du GREP sur les indicateurs postaux ont enregistré une croissance annuelle moyenne du chiffre d'affaires de leur secteur postal de 6,3% ²⁴, contre 0,8% seulement en Suisse entre 2020 et 2024. On constate également une nette différence entre l'évolution en Europe et en Suisse pour l'année 2023, où la croissance consolidée du chiffre d'affaires postal au niveau européen était de 1,7%, alors que le marché suisse s'est contracté de 2,9%. En ce qui concerne le volume total des envois postaux, le recul a été plus marqué en Suisse (4% en moyenne annuelle au cours des cinq dernières années) qu'en Europe, où la baisse moyenne a été de 3,4% ²⁵. Il convient de noter que les pays d'Europe occidentale et méridionale, avec un recul moyen d'environ 4% ²⁶, connaissent exactement la même évolution à la baisse du marché que la Suisse. En revanche, le recul est nettement plus modéré dans les pays d'Europe de l'Est.

Évolution du chiffre d'affaires annuel du marché postal suisse 2020-2024, en millions de francs

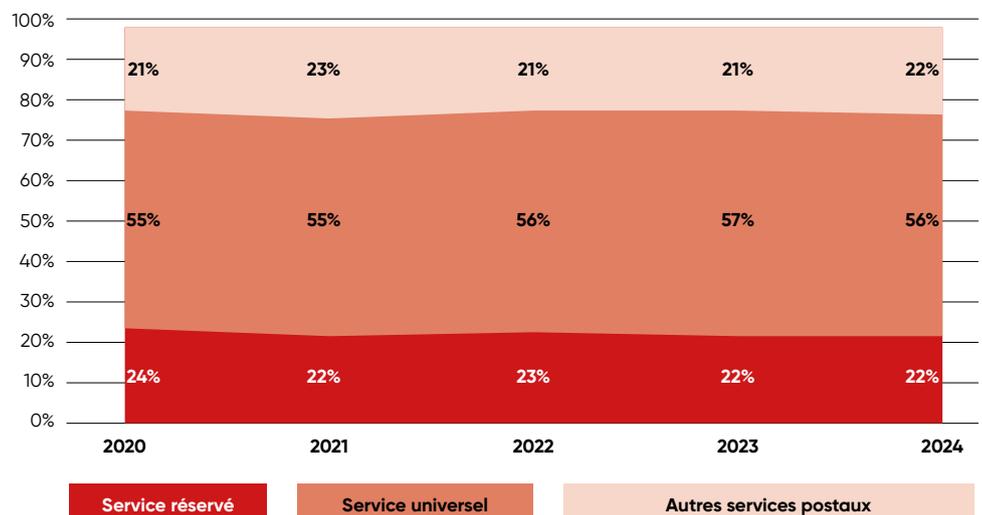


La part du chiffre d'affaires du service universel dans le marché global reste stable

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 les envois par coursier ainsi que les journaux et les périodiques acheminés dans le cadre de la distribution matinale ne font pas partie de cette catégorie.

Avant 2020, tant le secteur réservé que le secteur non réservé du service universel étaient en recul par rapport au chiffre d'affaires total du marché postal. Au cours des cinq dernières années, on a toutefois assisté à une stabilisation des parts de chiffre d'affaires. Grâce aux augmentations de tarif des lettres qui ont été pratiquées, le secteur réservé est parvenu à maintenir sa part malgré la baisse continue des volumes de lettres. En 2024, le chiffre d'affaires total du service universel a augmenté de 3% par rapport à l'année précédente, soit moins que le chiffre d'affaires total du marché postal. Ce secteur représente près de 80% de l'ensemble du marché postal.

Évolution du segment service universel, du monopole et des autres services postaux 2020-2024, en pourcentage du chiffre d'affaires total du marché postal



Le principal prestataire du service universel est Poste CH SA, une filiale du prestataire désigné du service universel la Poste Suisse SA, avec une part de marché d'environ 86% (-2% par rapport à l'année précédente). Les principaux prestataires privés sont DPD (Suisse) SA, Planzer KEP SA et DHL Express (Suisse) SA.

Utilisation accrue de véhicules à carburants alternatifs

Aux termes de la loi sur la poste, les prestataires du marché postal sont notamment tenus de publier des informations sur leur empreinte écologique. Les données publiées à ce sujet montrent que des changements importants ont eu lieu ces dernières années. L'ancienne Quickpac SA, dont les activités ont été reprises en 2024 par le groupe Planzer, a été pionnière dans le passage aux véhicules électriques. A compter de 2019, Quickpac n'utilisait plus que des véhicules électriques pour assurer ses livraisons de colis.

Dans l'intervalle, la Poste a également fortement développé son parc de véhicules à propulsion électrique avec près de 7'300 véhicules en 2024. Dans les villes de Zurich, Berne, Genève, Bâle, Winterthour et Thoun, elle livre les lettres et les colis uniquement avec des véhicules électriques²⁷. D'autres prestataires, comme Planzer KEP AG, ont également commencé à intégrer des véhicules électriques dans leur flotte.

Marché des colis, des services express et coursiers (CEC)

Le marché CEC, composé des marchés des services de colis, express et coursiers, 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.

Le marché CEC a connu une solide croissance au cours des 15 dernières années, portée par la dynamique de la vente par correspondance en ligne. De nos jours, commander sur Internet est devenu une évidence pour la majorité de la population. Selon une étude consacrée à l'utilisation d'Internet en Suisse, près des deux tiers des personnes interrogées ont acheté sur Internet au moins une à deux fois par mois des produits et des services pour leurs besoins personnels²⁸ au cours de l'année 2024. Compte tenu de la grande importance que revêt désormais la vente par correspondance pour le secteur postal, ses fluctuations ont une forte incidence sur l'évolution du marché postal. Le chiffre d'affaires total du commerce en ligne avec les clients privés (B2C) a augmenté de 3,5% en 2024, soit un peu plus que l'année précédente²⁹. Comme l'année d'avant déjà, cette croissance est surtout due à la reprise du commerce transfrontalier, dont le chiffre d'affaires a augmenté de 18%. Le marché CEC suisse a également profité de cette dynamique.

Alors que le chiffre d'affaires du marché CEC a augmenté de 4,6%, le volume des envois a augmenté de 1,8%, nettement plus que les taux de croissance de l'année précédente. Comme dans le commerce électronique, les activités postales dans le trafic transfrontalier ont connu une croissance fortement supérieure à la moyenne: le chiffre d'affaires et le volume des envois CEC importés ont augmenté respectivement de 23% et de 15%, et ce bien que les marchandises de la vente par correspondance (VPC) internationale soient en partie traitées en dehors du canal des colis et puissent n'apparaître dans les données postales comme envoi postal domestique qu'au moment de leur distribution aux clients finaux. Pour cette raison, la délimitation entre les marchés nationaux et transfrontaliers est devenue plus floue.

En revanche, on constate un recul des volumes CEC tant pour les envois domestiques (-0,6%) que pour les envois à l'exportation (-6,4%). Un examen plus approfondi des différents produits CEC révèle toutefois une image différenciée:

²⁷ La Poste Suisse, Rapport de durabilité 2024, p. 32.

²⁸ Thomas Rudolph, Nora Kralle, Tim-Florian Gerlach, Ewald Bierbaum, Internetnutzung und E-Commerce Schweiz 2024, Université de St. Gallen Forschungszentrum für Management, p. 52.

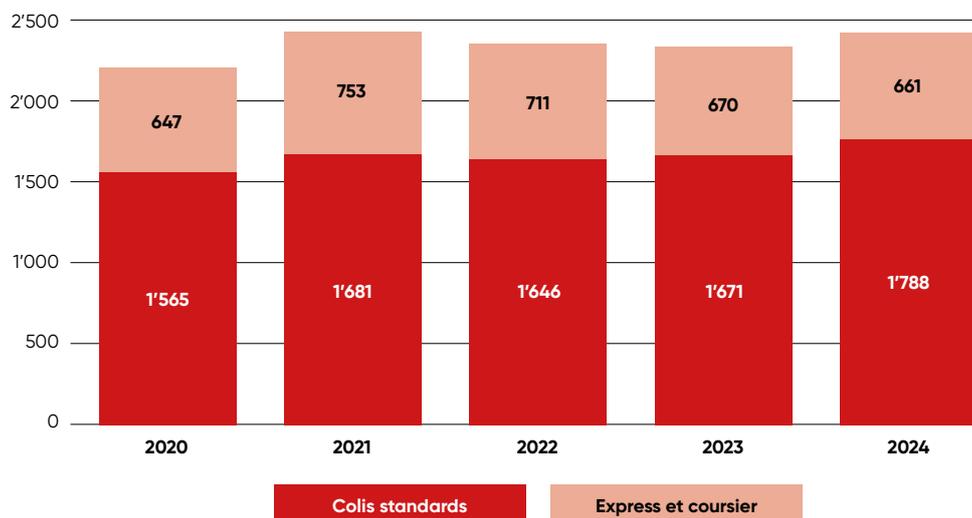
²⁹ GfK Switzerland AG, HANDELSVERBAND. swiss, La Poste Suisse – Marché du commerce en ligne 2024, p. 10.

³⁰ Secrétariat d'Etat à l'économie SECO, climat de consommation.

alors que les express et coursiers domestiques ont fortement progressé, avec une augmentation de volume de 11%, les envois de colis standard domestiques ont connu un léger recul (-1,4%). Pour les envois à l'importation, le rapport est exactement inverse, avec une forte augmentation des envois de colis standard (19%) et un recul des envois express et coursiers. Cette évolution au sein de l'activité de masse du commerce électronique est compréhensible, puisqu'il apparaît difficile de pouvoir acheminer des envois au-delà des frontières à des prix bas et dans des délais très courts. Le fait qu'une croissance du chiffre d'affaires de 4,4% ait pu être réalisée dans le segment le plus important des envois CEC domestiques est principalement dû aux augmentations de tarifs décidées pour les envois de colis standards.

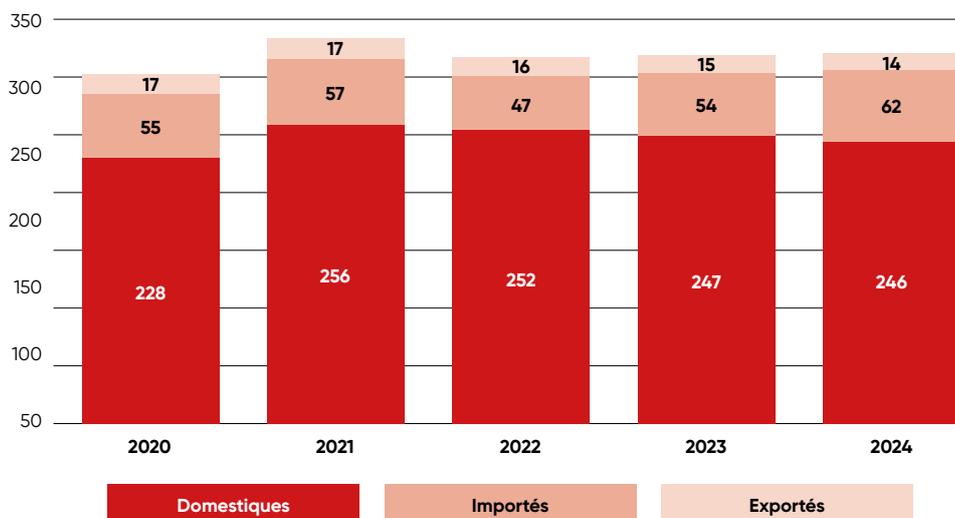
Malgré la baisse de l'inflation, le climat de consommation était plutôt négatif durant l'année sous revue, ce qui a probablement pesé sur la vente par correspondance ³⁰. Il faut donc s'attendre à ce que les volumes de colis continuent d'augmenter si les conditions redeviennent plus favorables.

Évolution du chiffre d'affaires des colis standards, des envois express et coursiers 2020-2024, en millions de francs



Le marché des CEC étant souvent soumis à de fortes fluctuations, il est plus facile d'identifier les tendances sur de longues périodes. Depuis 2020, le chiffre d'affaires du marché des CEC a augmenté en moyenne de 2,6% et les volumes de 1,7% par an en moyenne. Depuis 2020, les envois domestiques en express et par coursiers ont connu une croissance particulièrement forte, avec une augmentation annuelle moyenne des volumes de 15,8%.

Évolution du volume des envois CEC 2020-2024, en millions d'envois



³¹ ERGP (24) 8, ERGP Report on core indicators for monitoring the European postal market, p. 49.

³² ERGP (24) 8, ERGP Report on core indicators for monitoring the European postal market, p. 41.

³³ Il faut tenir compte du fait que les données les plus récentes pour l'Europe couvrent la période 2019 - 2023, au cours de laquelle les quantités ont augmenté plus fortement en raison de la pandémie que pendant la période 2020 - 2024, qui est déterminante pour la Suisse.

³⁴ ERGP (24) 8, ERGP Report on core indicators for monitoring the European postal market, p. 47.

³⁵ ERGP (24) 8, ERGP Report on core indicators for monitoring the European postal market, p. 48.

Par le passé, le marché des CEC en Suisse a régulièrement connu une évolution moins dynamique en comparaison internationale. Les derniers chiffres européens le confirment à nouveau : entre 2019 et 2023, le chiffre d'affaires des envois CEC a augmenté en moyenne de 11,5% par an en Europe ³¹, tandis qu'en Suisse, il a progressé en moyenne de 2,6% par an au cours des cinq dernières années. Cette conclusion est particulièrement valable pour la période considérée en ce qui concerne l'évolution des volumes (12,1% en moyenne européenne ³² contre 1,7% en Suisse) ³³. Si l'on prend le nombre d'envois CEC par habitant comme valeur de comparaison, on constate que la Suisse, avec 36 envois par habitant, se situe nettement au-dessus de la moyenne européenne (27 ³⁴ en 2023). Parmi les 29 pays pris en compte dans l'étude du GREP de 2023, trois présentent un nombre d'envois CEC par habitant plus élevé : les Pays-Bas (54), l'Allemagne (53) et l'Autriche (43). En Autriche, ce n'est pas seulement le nombre de colis par habitant qui est nettement plus élevé qu'en Suisse. L'évolution des volumes d'envois est également remarquable, avec une hausse de 9,4% en 2023 ³⁵.

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 59% (contre 57% en 2023). La position de la Poste CH SA est particulièrement forte sur le marché national des CEC, avec une part de marché de 73% (75% l'année précédente). En revanche, les prestataires privés dominent le marché de l'expédition internationale. En termes de chiffre d'affaires, ils contrôlent ensemble 48% 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 à l'importation a toutefois diminué. Outre la Poste CH SA, le marché des CEC se partage entre quelques principaux prestataires que 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 standards jusqu'à 20 kg, qui est entièrement ouvert à la concurrence depuis 2004, est particulièrement intéressante. En 2024, les prestataires privés détenaient dans ce segment une part de marché de 24% en termes de chiffre d'affaires, alors qu'elle était encore de 20% deux ans auparavant. Pendant de nombreuses années, cette part

est restée largement 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.

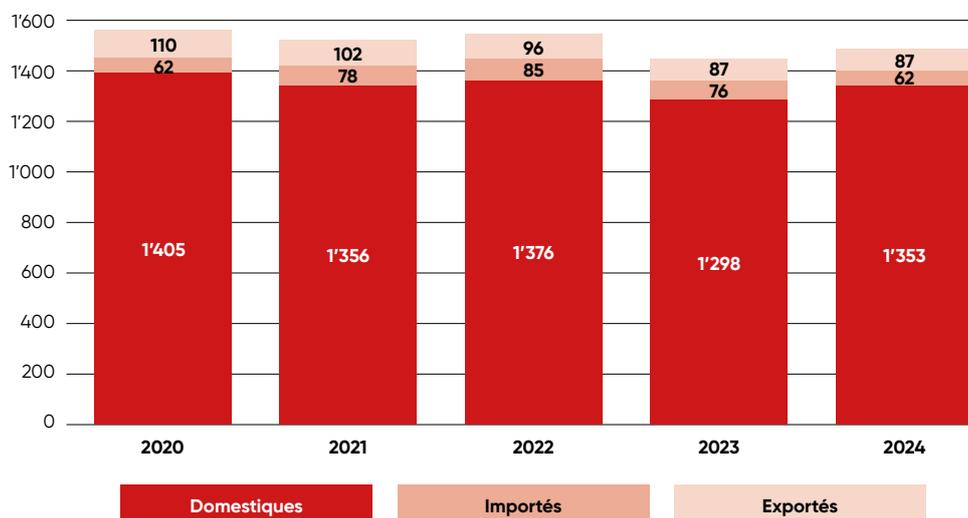
Marché des lettres

Le marché des lettres comprend les envois de correspondance ainsi que les envois de marchandises jusqu'à 2 kg expédiés sous forme de lettres, dont l'épaisseur maximale ne dépasse pas 2 cm au maximum.

En 2024, le chiffre d'affaires total du marché des lettres s'est élevé à 1,5 milliard de francs, pour un volume de 1,6 milliard d'envois. Par rapport à l'année précédente, le chiffre d'affaires a augmenté de 2,8%. Cette augmentation est principalement due aux hausses tarifaires, puisque le nombre total de lettres transportées a diminué de 6,4% durant la même période. La situation sur le marché des lettres évolue plus ou moins selon la tendance des années précédentes, avec une légère accentuation de la tendance à la baisse sur le segment des lettres domestiques (-6,5% en 2024 contre -4,5% en moyenne sur cinq ans).

Cela fait maintenant plusieurs années que le volume des lettres diminue en raison de la digitalisation croissante du courrier transactionnel et de communication. Les envois de petites marchandises au format de lettre ont certes permis de ralentir la tendance, mais n'ont de loin pas suffi à compenser le recul du volume du courrier dans le secteur de la communication. Tout indique que ce recul va se poursuivre ces prochaines années.

Evolution du chiffre d'affaires des lettres domestiques et transfrontalières 2020-2024, en millions de francs



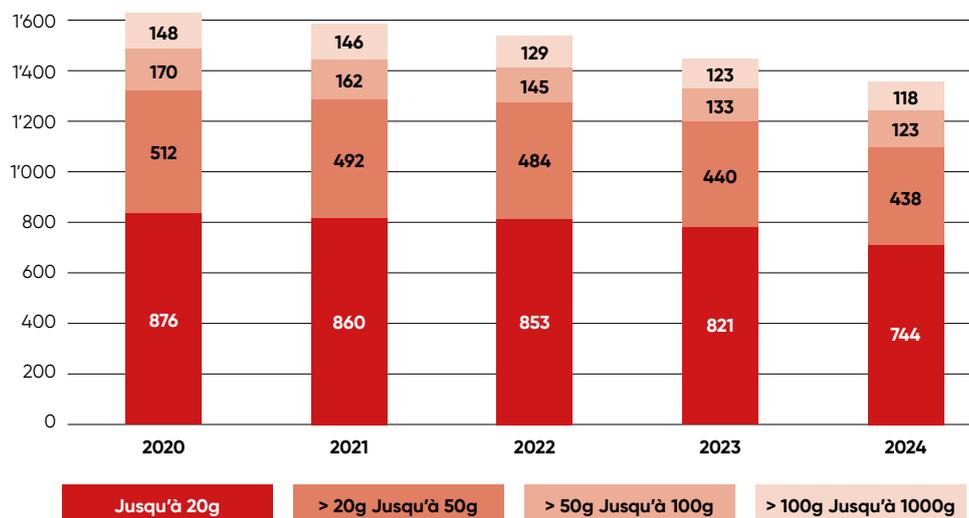
Forte baisse des volumes dans la catégorie la plus légère des lettres jusqu'à 20 g

Les lettres domestiques constituent de loin le marché partiel le plus important sur le segment des lettres. Les chiffres ci-dessous se rapportent uniquement aux lettres relevant du service universel pesant jusqu'à 1 kg et transportées par la Poste CH SA.

En 2024, la Poste CH SA a transporté au total 1,4 milliard de lettres domestiques jusqu'à 1 kg, dont 52% pesaient moins de 20 g, ce qui fait que ce segment reste le plus important en volume sur le marché domestique des lettres. Par rapport à l'année précédente, cette catégorie a toutefois enregistré un net recul de 9,3%. Le nombre de

lettres dans la fourchette de poids compris entre 50 g et 100 g a également fortement diminué, de 7,8%. Le recul des lettres nationales dans le monopole est donc clairement inférieur à la tendance pluriannuelle de moins 4,4% par an au cours des cinq dernières années.

Répartition des lettres domestiques de la Poste par catégories de poids 2020-2024, en millions d'envois



³⁶ ERGP (24) 8, ERGP Report on core indicators for monitoring the European postal market, p. 49.

³⁷ ERGP (24) 8, ERGP Report on core indicators for monitoring the European postal market, p. 41.

Lettres domestiques essentiellement envoyées par la clientèle commerciale

Les lettres sont en grande partie envoyées par la clientèle commerciale. Ainsi, en 2024, les envois en nombre ont représenté plus de 90% de toutes les lettres domestiques acheminées par la Poste et les privés. Par rapport à l'année précédente, la quantité de lettres envoyées par la clientèle commerciale a diminué de 6,1%. Dans le segment de la clientèle privée, le recul a été plus marqué, avec -9,5%. Bien que la part de la clientèle privée en tant qu'expéditrice de lettres soit faible comparativement à celle de la clientèle commerciale, les ménages et les petites entreprises bénéficient dans une large mesure de l'offre de services postaux en tant que destinataires d'envois postaux.

Marché des lettres en Suisse plus robuste en comparaison internationale

En comparaison européenne, le marché suisse des lettres s'était jusqu'à présent montré assez résistant à la baisse des volumes. Entre 2019 et 2023, 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 3,8% ³⁶ pour le chiffre d'affaires et de 7,5% ³⁷ 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

En 2024, le nombre de lettres acheminées par habitant en Suisse a atteint 178 unités. Si l'on y ajoute les journaux et les périodiques, ce chiffre atteint 253 unités, alors que la moyenne européenne est de 61³⁸ unités selon l'étude du GREP, soit moins du quart observé dans notre pays. La Suisse reste le pays où l'on compte le plus grand nombre de lettres par habitant en Europe. Ce chiffre est nettement inférieur en Autriche (130), en Allemagne (143) ou en France (98). Certains pays, qui comptaient aussi traditionnellement des volumes élevés de lettres par habitants, ont connu une chute importante du nombre d'envois ces dernières années. En Suède, par exemple, le nombre de lettres par habitant est passé de 184 en 2019 à 112 en 2023.

³⁸ ERGP (24) 8, ERGP Report on core indicators for monitoring the European postal market, p. 47.

³⁹ ERGP (24) 8, ERGP Report on core indicators for monitoring the European postal market, p. 36.

Évolution des parts de marché

Avec une part de marché totale de 96,8% (chiffre d'affaires), la Poste CH SA reste le numéro un incontesté du marché des lettres, devant Quickmail Planzer AG. En 2024, sur le marché des lettres domestiques, la part de marché de la Poste CH SA s'est élevée à 97,2% et est donc restée inchangée par rapport à l'année précédente. Ces dernières années, la Poste CH SA a augmenté sa part de marché sur le segment des lettres domestiques. Alors que le marché européen des lettres est entièrement libéralisé, il subsiste en Suisse un monopole sur les lettres jusqu'à 50 grammes. Compte tenu de ce monopole, environ 24% du volume et 36% du chiffre d'affaires du marché des lettres domestiques jusqu'à 2 kg sont ouverts à la concurrence. Les opérateurs privés se sont approprié une part de ce marché estimée à 15%. L'année précédente, ce chiffre était encore de 18%.

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 le marché des lettres. Dans sa dernière étude, le GREP considère que le marché européen des lettres se caractérise par une forte concentration, tant en termes de volume que de revenu³⁹. La situation change toutefois sur le marché danois des lettres, où l'opérateur historique PostNord se retirera du marché des lettres à partir de 2026 et où l'acheminement du courrier domestique sera à l'avenir assuré uniquement par une entité qui transportait jusqu'ici surtout des journaux et des périodiques et qui est toujours détenue par des entreprises de médias. Comme sur les autres marchés des lettres, cela ne change rien au fait que l'acheminement des lettres est majoritairement assuré par un seul et unique prestataire. Dans l'ensemble, la situation concurrentielle sur le marché suisse des lettres est donc comparable à celle d'autres pays européens.

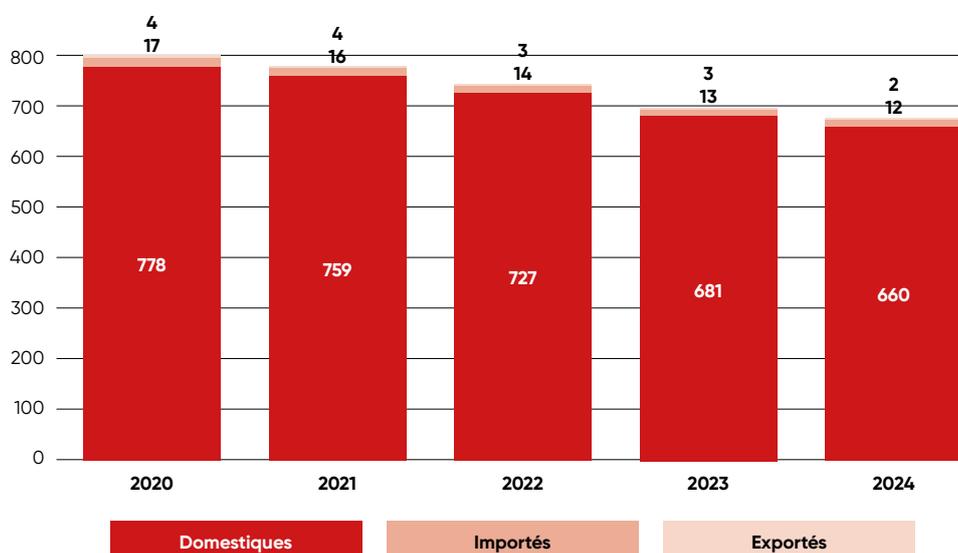
Journaux et périodiques

Le marché partiel des journaux et des périodiques comprend la distribution de publications en abonnement, à savoir des quotidiens et des 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 conjointement avec d'autres envois, en "distribution régulière".

En 2024, le chiffre d'affaires total du secteur des journaux et des périodiques s'est élevé à 318 millions de francs, en recul de 0,8% par rapport à l'année précédente. Quant au volume des envois, il s'est élevé à 674 millions d'unités, accusant ainsi une diminution de 3,2%. La baisse a ainsi été nettement moins importante que pour les lettres au cours de l'année sous revue. En revanche, la baisse a de nouveau été particulièrement forte pour les envois transfrontaliers, dont le volume a diminué de 7% à l'importation et de 11% à l'exportation.

Sur les cinq dernières années, le taux moyen annuel de baisse du nombre d'envois de journaux et de périodiques (4,2%) a été proche de celui du volume de lettres (4,9%). Avec 5,9%, la tendance baissière moyenne a été plus significative au niveau de la distribution matinale que de la distribution régulière par la Poste CH SA (3%). La forte baisse des volumes et des chiffres d'affaires s'explique par le fait que le lectorat se tourne de plus en plus vers les canaux d'information numériques.

Evolution du volume de journaux et de périodiques 2020-2024, en millions d'unités



Les prestataires leaders de ce marché partiel sont Post 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 doléances 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 2024 a reculé d'environ un cinquième par rapport à l'année précédente pour s'établir à 73 requêtes. 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 2024, le secrétariat a en outre reçu trois réclamations concernant d'autres opérateurs postaux (2023: 4).

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, la Poste 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 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 prévues 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 diminution en 2024, avec 47 courriers (2023: 62). 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 requêtes formelles a également diminué en 2024. La PostCom a ouvert une procédure administrative pour vérifier l'emplacement de boîtes aux lettres dans dix cas (2023: 19).

Durant l'année sous revue, la PostCom a clos sept procédures en rendant une décision matérielle (2023: 16). Une requête a été admise et les six autres rejetées (2023: 16 rejets). Trois procédures ont été rayées du rôle à la suite du retrait de la requête (2023: 2).

Pratique 2024 en matière de décisions

En 2024, la PostCom a rendu six décisions concernant des maisons individuelles ou bifamiliales dont les boîtes aux lettres ne se situaient pas à la limite de la propriété. Les requêtes des propriétaires ont été rejetées dans les six cas (décisions 1/2024 du 28 mars 2024, 4/2024 du 2 mai 2024, 7/2024 et 8/2024 du 30 août 2024, 9/2024 et 10/2024 du 24 octobre 2024).

Une décision concernait le caractère librement accessible de la boîte aux lettres, prescrit à l'art. 73, al. 1, OPO. Considérant que cette prescription était respectée, la PostCom a admis la requête du propriétaire de la maison individuelle concernée et ordonné à la Poste de poursuivre la distribution à domicile dans cette maison (décision 2/2024 du 28 mars 2024).

Une vue d'ensemble de la pratique de la PostCom et des décisions rendues en 2024 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>).

En 2024, le Tribunal administratif fédéral (TAF) a rendu deux arrêts concernant des décisions de la PostCom que les propriétaires des immeubles concernés avaient contestées:

- Dans l'arrêt A-3279/2023 du 16 juillet 2024, le TAF a confirmé la décision 6/2023 du 4 mai 2023 de la PostCom, précisant ce qui différencie une maison individuelle ou bifamiliale d'un immeuble d'habitation et d'un bâtiment à usage commercial au sens de l'art. 74, al. 1 et 3, OPO.
- Dans l'arrêt 6440/2023 du 2 octobre 2024, le TAF a rejeté sur le fond le recours des propriétaires des maisons concernées contre la décision 18/2023 du 19 octobre 2023 de la PostCom, mais annulé le point de cette décision concernant les coûts de la procédure (admission partielle du recours). La procédure concernait l'emplacement des boîtes aux lettres dans un lotissement de maisons individuelles récemment construit. Le TAF a confirmé la position de la PostCom, selon laquelle l'emplacement existant des boîtes aux lettres près de la porte d'entrée de chaque maison n'était pas conforme aux prescriptions de l'OPO en matière d'emplacement, mais qu'il n'était néanmoins pas possible d'obliger les propriétaires à installer une batterie de boîtes aux lettres sur la parcelle commune du lotissement.

Procédures concernant la distribution à domicile

Depuis le 1^{er} janvier 2021, de nouvelles dispositions relatives à la distribution à domicile sont en vigueur. 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 une solution de remplacement au destinataire. Elle peut notamment réduire la fréquence de distribution ou désigner un autre point de distribution. 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 2024, la PostCom n'a ouvert qu'une seule nouvelle procédure concernant des litiges sur la distribution à domicile opposant la Poste et des destinataires (2023: 2).

Pratique 2024 en matière de décisions

En 2024, la PostCom n'a pas rendu de décisions (décisions finales) concernant la distribution à domicile (2023: 0).

Dénonciations à l'autorité de surveillance concernant la stratégie de rachat de la Poste

Dans ses décisions 9/2022 et 10/2022 du 16 juin 2022, la PostCom n'était pas entrée en matière sur deux dénonciations concernant le rachat par la Poste respectivement

de KLARA Business AG et de Livesystems AG. Elle s'était déclarée non compétente pour examiner si les activités de la Poste et des deux entreprises rachetées reposaient sur une base légale suffisante inscrite dans la loi sur l'organisation de la Poste (LOP). Les auteurs des dénonciations et les entreprises concurrentes de la Poste ont alors contesté ces deux décisions devant le TAF.

Dans ses arrêts A-3607/2022 et A-3629/2022 du 12 novembre 2024, le TAF a annulé les décisions de la PostCom et renvoyé les deux dossiers à cette dernière pour une nouvelle appréciation. Il a reconnu que le droit en vigueur présente une lacune en ce qui concerne la question de savoir quelle autorité est compétente pour juger si l'activité économique privée de la Poste respecte ou non les limites posées par le droit constitutionnel. Comblant cette lacune par la voie judiciaire ainsi qu'en raison de l'existence d'une relation étroite entre les faits, le TAF a attribué cette compétence à la PostCom. La Poste a contesté les deux arrêts du TAF et les procédures de recours sont actuellement pendantes devant le Tribunal fédéral (TF).

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

La PostCom a notamment pour tâche de vérifier que les prestataires enregistrés respectent les conditions de travail usuelles dans la branche, conformément aux art. 4, al. 3, let. b, et 22, al. 2, let. a et b, LPO. Si elle constate lors d'une enquête que ces prescriptions sont enfreintes, la PostCom prononce des sanctions administratives.

Par décision du 28 mars 2024, la PostCom a constaté qu'un prestataire de services avait dépassé, en octobre 2023, la durée maximale de travail hebdomadaire autorisée selon l'art. 2, al. 2, OEMTP. L'entreprise avait convenu avec ses collaborateurs d'un temps de travail hebdomadaire de plus de 44 heures. Il s'agissait d'un prestataire soumis à l'obligation d'annonce ordinaire, qui fournit principalement des services de transport en dehors du secteur postal. L'impact de cette infraction sur le marché postal était donc minime. La PostCom a également tenu compte du fait que l'entreprise avait remédié à la situation illégale pendant la procédure. De même, il a été prouvé que les employés travaillaient moins de 44 heures par semaine sur une période prolongée - sans perte de salaire. Pour ces raisons, aucune sanction administrative n'a été prise à l'encontre de l'entreprise.

Dans sa décision 12/2024 du 12 décembre 2024, la PostCom a sanctionné un prestataire de services postaux pour cause de non-respect du salaire minimal fixé à l'art. 2, al. 1, OEMTP, lui infligeant une sanction administrative de 4000 francs. L'entreprise a également été priée, conformément aux exigences minimales de la PostCom, d'augmenter le salaire de ses employés et employées de manière qu'il atteigne le salaire horaire minimal brut prescrit de 19 francs. Enfin, elle a été intimée de procéder au rattrapage des salaires en remontant jusqu'au 1^{er} juillet 2023, autrement dit jusqu'à la date d'entrée en vigueur du salaire minimal brut de 19 francs, de manière que le non-perçu durant cette période soit entièrement compensé. Un délai de six mois à compter de l'entrée en force de la décision lui a été accordé pour s'exécuter.

Procédures de droit pénal administratif

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, let. a et b, LPO. Conformément à la let. a, la PostCom réprime le non-respect de l'obligation d'annoncer prévue à l'art. 4, al. 1, LPO et punit d'une amende les entreprises qui proposent des services

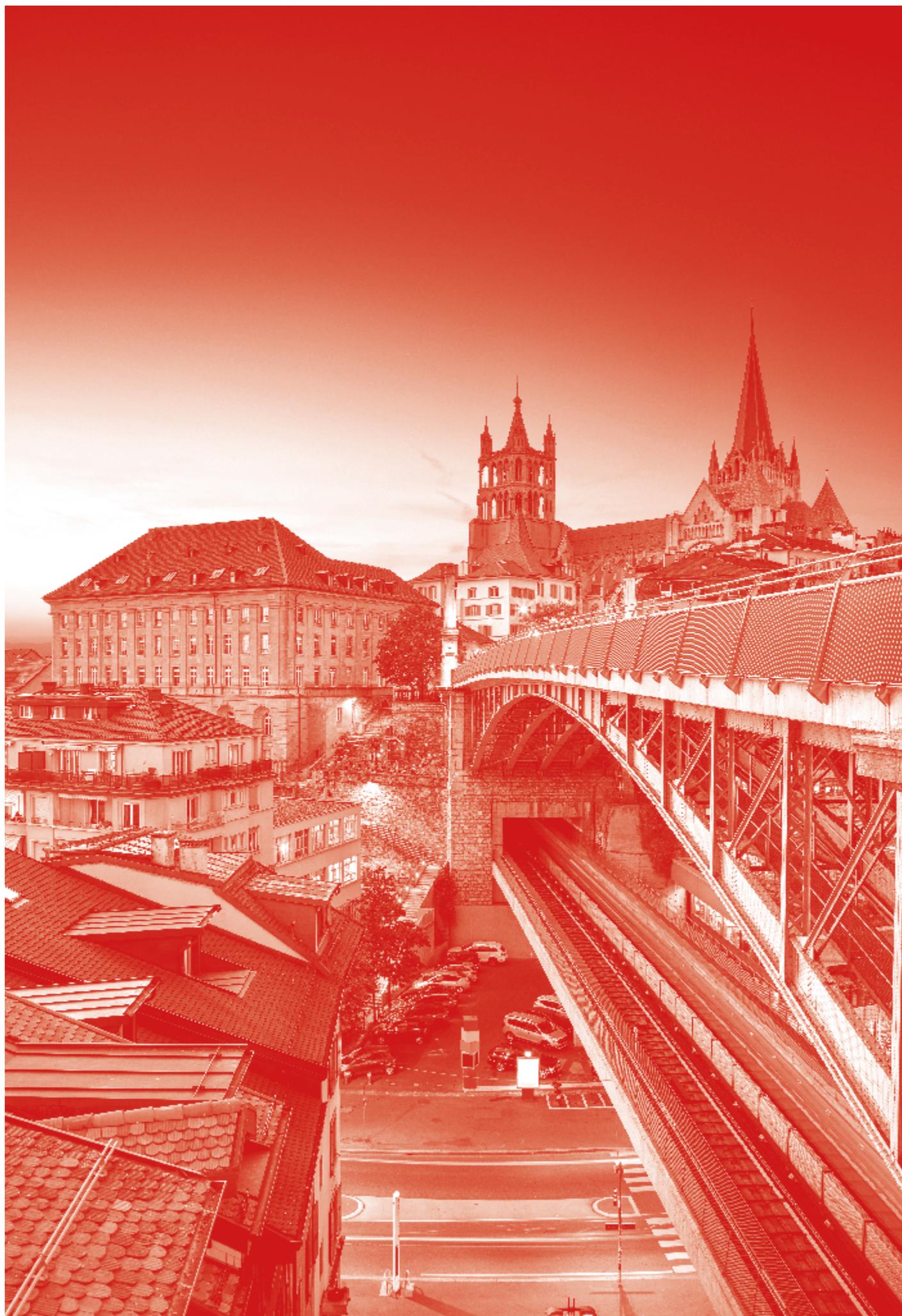
postaux en leur nom propre et à titre professionnel sans le lui avoir annoncé. De plus, conformément à la let. b, sont également sanctionnées les entreprises qui transportent intentionnellement, sans y être autorisées, des envois postaux relevant du service réservé, violant ainsi le droit exclusif de la Poste de transporter les lettres dont le poids n'excède pas 50 grammes (monopole sur les lettres), prévu à l'art. 18, al. 1, LPO.

Alors que les années précédentes, la PostCom a régulièrement dû décerner des mandats de répression pour cause de violation de l'obligation d'annoncer, aucune procédure de droit pénal administratif n'a été menée durant l'année sous revue.

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>.

Procédures selon la loi sur la transparence (LTrans)

Le 6 septembre 2023, le Préposé fédéral à la protection des données et à la transparence (PFPDT) a émis une recommandation à l'intention de la PostCom, dans laquelle il se prononçait en faveur de l'octroi à deux demandeurs d'un accès complet à un rapport d'expertise du professeur Sylvain Marchand, de l'Université de Genève. La PostCom avait commandé cette expertise dans le cadre d'une procédure de clarification de l'obligation d'annoncer d'une entreprise. À la suite de la recommandation du PFPDT, l'entreprise en question – dont certaines données figurent dans le rapport d'expertise – a demandé à la PostCom de rendre une décision sujette à recours pour chacune des deux demandes d'accès (cf. décisions 28/2023 et 29/2023 du 7 décembre 2023; les deux décisions sont publiées sur le site Internet de la PostCom, sous <https://www.postcom.admin.ch/fr/documentation/decisions>). Dans ces décisions, la PostCom a suivi la recommandation du PFPDT et accordé un accès complet au rapport d'expertise. Sur recours de l'entreprise concernée, le TAF a partiellement confirmé les deux décisions de la PostCom, ordonnant toutefois le caviardage de certains passages du rapport afin de protéger des secrets d'affaires de l'entreprise. Les deux arrêts du TAF sont entrés en force.



Rapport annuel 2024 de l'Ombud-PostCom

C'est avec enthousiasme et engagement que j'ai pris la direction de l'Ombud-PostCom le 1^{er} juillet 2024, succédant à Madame Marianne Sonder. Je tiens à exprimer ma gratitude envers la Commission fédérale de la poste (PostCom) pour la confiance qu'elle m'a accordée. Je m'engage à assumer cette mission avec intégrité et professionnalisme. J'aimerais également remercier Madame Sonder, qui a fondé cet organe de conciliation il y a plus de dix ans et a su en faire une institution reconnue. Je lui adresse mes meilleurs vœux pour la suite.

L'art. 66 de l'ordonnance sur la poste stipule

“L'organe de conciliation traite les litiges de droit civil entre les clients et les prestataires de services postaux.

Il exerce sa mission de manière indépendante, impartiale, transparente et efficace. Il ne peut être soumis à aucune instruction générale ou spécifique quant au règlement des litiges.”

Grâce à mon expérience de longue date en médiation et en résolution des conflits, les membres de la PostCom ont estimé que je serais en mesure d'assurer cette fonction selon les attentes.

Après plus de six mois en poste, j'ai pu identifier les principales sources de conflits récurrents. L'un des aspects les plus marquants est la charge émotionnelle associée aux services postaux. Peu d'autres prestations suscitent autant de réactions lorsque les choses ne fonctionnent pas comme prévu. Cela peut être dû à la perception de certains opérateurs postaux comme des entités publiques ou, plus simplement, au fait que de nombreux usagers dépendent de services logistiques fiables et se sentent démunis en cas de dysfonctionnement.

Il est cependant important de reconnaître la contribution des prestataires de services postaux, qui assurent quotidiennement des prestations essentielles, emploient des milliers de personnes et jouent un rôle clé dans l'économie. Des erreurs peuvent survenir, mais dans la plupart des dossiers qui nous sont soumis, une solution est trouvée.

Des améliorations sont possibles des deux côtés : les prestataires pourraient affiner leurs pratiques, tandis que certains clients gagneraient à adopter une approche plus nuancée entre attentes et réalité économique. Un phénomène notable au cours de mes premiers mois a été la montée des « citoyens en colère », ces usagers qui perçoivent toute institution liée, même indirectement, à l'État comme un adversaire.

Je suis résolue à approfondir ces enjeux et à accompagner un nombre croissant de parties vers des solutions justes et équilibrées.

Claudia Scheiner, licenciée en droit

Responsable de l'organe de conciliation Ombud-PostCom

Compétence et procédure

Une question qui revient souvent concerne le champ de compétence de l'Ombud-PostCom.

L'Ombud-PostCom n'est pas une instance obligatoire. Les clients ont la possibilité de s'adresser à notre organe en cas de litige avec un prestataire de services postaux, conformément aux dispositions légales en vigueur. Compte tenu des montants souvent modestes en jeu, cette approche est généralement plus efficace et plus économique qu'un recours direct à la justice civile.

Selon l'article 67 de l'Ordonnance sur la poste, une demande de médiation est recevable si :

- a. une tentative de conciliation a été entreprise au préalable ;
- b. les conditions du règlement de l'Ombud-PostCom sont remplies ;
- c. il n'y a pas d'abus manifeste ;
- d. aucun tribunal n'a déjà été saisi de l'affaire.

L'article 29 de la Loi sur la poste prévoit également que les usagers déposant une demande de médiation doivent s'acquitter de frais de dossier de CHF 20.00. Les autres frais de procédure sont à la charge du prestataire de services postaux concerné, selon le règlement tarifaire de la PostCom.

Le rôle de l'Ombud-PostCom est ainsi conçu comme un moyen accessible et abordable pour les clients souhaitant faire entendre leur voix en dehors des procédures judiciaires classiques.

Cependant, cette fonction implique également un rôle de « paratonnerre » : tous les cas qui nous parviennent ne relèvent pas nécessairement d'un cadre juridique clair. Certains conflits naissent d'un manque de tact dans la relation client, tandis que d'autres découlent d'attentes irréalistes en matière de qualité de service. Il s'agit souvent d'un affrontement entre les impératifs économiques des entreprises et le ressenti des clients, qui se perçoivent parfois comme impuissants face à ces structures.

C'est précisément là qu'intervient la compétence de l'Ombud-PostCom. En tant que médiateur entre ces deux mondes.

Certaines problématiques, telles que l'emplacement des boîtes aux lettres ou les procédures de dédouanement et de TVA, génèrent particulièrement de la confusion quant à la responsabilité des différents acteurs. L'Ombud-PostCom intervient alors comme médiateur, même si cette démarche est parfois mal accueillie par les prestataires.

Principales sources de litiges

Retards et détériorations des envois

Les plaintes les plus fréquentes concernent les livraisons non conformes, qu'il s'agisse d'envois arrivant en retard ou de colis endommagés. La fiabilité des délais de livraison est un élément essentiel pour les clients. La réaction des prestataires varie fortement : certains font preuve de souplesse, tandis que d'autres appliquent strictement leurs conditions générales, qui excluent généralement la prise en charge des dommages indirects. Or, dans certains cas, le non-respect d'un délai peut entraîner des coûts supplémentaires. L'absence de jurisprudence ou d'analyse juridique approfondie sur ces clauses contractuelles demeure problématique.

Réacheminements et rétentions

Des erreurs dans le traitement des demandes de modification d'acheminement ont donné lieu à des réclamations. Certains envois se retrouvent égarés ou ne sont retrouvés que plusieurs semaines plus tard. Lorsque cela entraîne des frais de relance ou d'autres coûts pour les clients, la situation devient particulièrement frustrante. Heureusement, la plupart des prestataires se montrent enclins à prendre en charge ces frais lorsqu'ils sont justifiés.

Vols de courriers et de colis

Les vols constituent une autre source de litiges fréquente, que ce soit dans les boîtes aux lettres ou sur les lieux de dépôt convenus. Lorsque l'envoi a été remis correctement, les clients sont généralement invités à porter plainte auprès des autorités. Les prestataires proposent diverses solutions alternatives, comme la livraison sécurisée, mais la vigilance des clients est également essentielle pour éviter ces désagréments.

Par ailleurs, certains cas d'accusations de vol portées contre les prestataires ou leurs employés se sont avérés infondés.

Bilan et perspectives

Le changement de direction a suscité un regain d'attention de la part des institutions et des médias (Kassensturz, Beobachter, etc.), qui ont rappelé l'existence de notre service. De nombreux clients nous sont ainsi adressés par des associations de défense des consommateurs ou par des journalistes, ce qui leur permet d'obtenir des réponses rapides de la part d'un organisme spécialisé.

On observe une tendance croissante des usagers à revendiquer leurs droits avec plus de détermination, souvent sur des questions de principe. La réception tardive d'un article commandé en ligne ne met généralement pas en péril une entreprise, mais le sentiment de ne pas obtenir le service promis suscite mécontentement et colère. Une approche plus flexible et plus humaine des services clients pourrait grandement apaiser les tensions. Certains prestataires adoptent une posture rigide, tandis que d'autres se montrent plus conciliants. Une plus grande ouverture au dialogue et un recours moins systématique aux arguments juridiques seraient souhaitables.

Par ailleurs, nous avons constaté un nombre significatif de réclamations émanant de citoyens exprimant une forte méfiance envers les institutions publiques, certains multipliant les courriers et les e-mails à caractère virulent.

En 2024, l'Ombud-PostCom a lancé un nouveau site internet, désormais disponible en anglais. En 2025, un nouveau règlement de procédure sera mis en place afin d'améliorer l'efficacité et la clarté des démarches pour les usagers.

Statistiques

| | |
|--|--------------|
| Dossiers ouverts en 2024: | 78 |
| Dossiers clôturés en 2024: | 72 |
| Demandes téléphoniques et par e-mail traitées: | environ 2600 |

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 2024:

Anne Seydoux-Christe, lic. en droit (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 États de 2007 à 2019. Cette juriste a été présidente de la Commission de gestion ainsi que de la Commission des affaires juridiques du Conseil des États et a également été membre d'autres commissions.

Patrick Salamin, lic. ès sc. pol. de l'Université de Genève et lic. ès sc. éc. de la Haute école de Saint-Gall (vice-président), 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, dre en droit (membre), 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, dr ès sc. pol. (membre), 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, Höhere Wirtschafts- und Verwaltungsschule (HWV) et Executive MBA à l'Université de Saint-Gall (membre), 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, lic. en droit (membre), 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, diplôme fédéral d'expert en finance et en controlling (membre), 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).

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

⁴⁰ Voir à ce sujet le chapitre sur la qualité du service universel.

En Europe et en Suisse, les opérateurs postaux historiques ont basé le développement de leurs activités principalement sur le marché du courrier. Jusqu'au début des années 2000, l'activité colis de la Poste suisse était déficitaire et subventionnée par d'autres secteurs des PTT de l'époque.

Avec l'ouverture du marché à la concurrence, un service universel a été défini afin de garantir des services postaux à des prix raisonnables à tous les groupes de population dans toutes les régions du pays. Outre la nature des services, les critères de mesure de leur qualité et de leur accessibilité ont été définis via la législation en vigueur.

Depuis une quinzaine d'années, le volume du courrier est en baisse en raison du développement de la communication électronique et des changements d'habitudes de la population. Cette baisse s'est encore accélérée avec et depuis la crise COVID.

En revanche, le volume des colis a fortement augmenté durant la même période, sans toutefois pouvoir compenser le recul du volume des lettres. A cela s'ajoute le fait qu'en 2024, les prestataires privés de services postaux en Suisse sont parvenus à augmenter leur part de marché pour la deuxième année consécutive dans le segment des colis domestiques, alors qu'il n'y avait eu jusqu'alors que peu de changements depuis la libéralisation du marché des colis, en 2004. Cette évolution générale est également observée dans d'autres pays. Selon le GREP, le volume des lettres a diminué de 12 milliards d'envois entre 2019 et 2023, tandis que le volume des colis a augmenté d'environ 5 milliards d'envois.

Conjuguée à la faiblesse des marges sur les colis, la baisse du volume du courrier a eu un impact direct sur la situation financière des opérateurs postaux historiques européens et donc sur leur capacité à financer le service universel. Face à cette érosion, plusieurs pays européens ont assoupli certaines obligations en matière de service universel ⁴⁰ et ont soutenu les opérateurs postaux historiques par le biais de subventions publiques. Dans d'autres pays, les opérateurs postaux historiques européens développent de nouvelles activités, notamment dans le domaine des services électroniques et de la logistique, afin de pouvoir continuer à financer le service postal universel.

Au Danemark, la situation de l'opérateur postal PostNord est particulière, puisque celui-ci a abandonné le mandat de service universel et la distribution du courrier au profit de DAO, une entreprise de logistique danoise privée. À partir du 1^{er} janvier 2026, PostNord ne sera plus actif au Danemark que dans la distribution de colis.

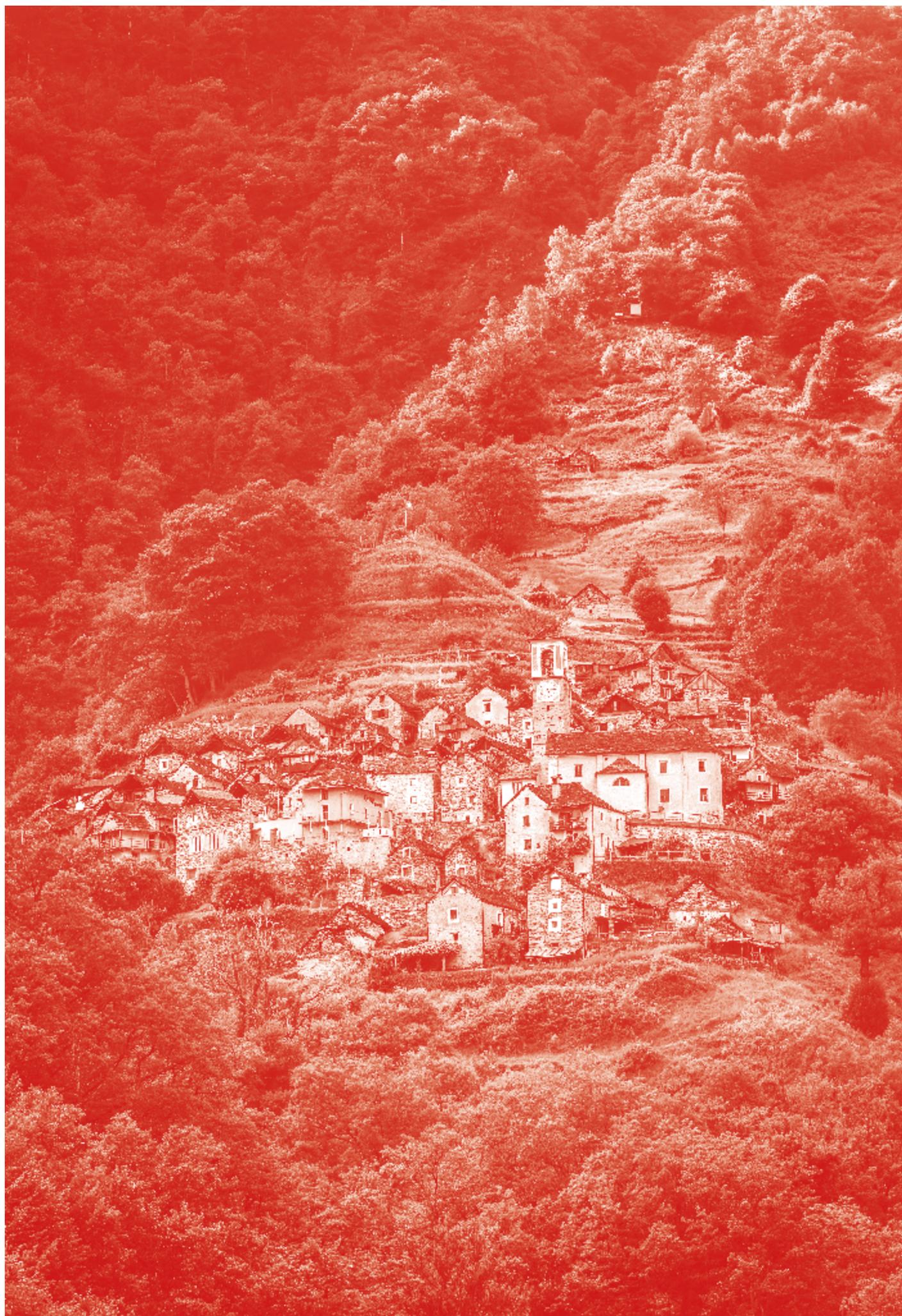
En comparaison internationale, l'offre et la qualité du service universel en Suisse restent particulièrement élevées. Le ciel s'assombrit toutefois et la Suisse ne peut faire plus longtemps l'économie d'un débat de fond sur l'adaptation du service universel et sur son financement aux nouvelles conditions.

Le 16 avril 2025, le Département fédéral de l'environnement, des transports, de l'énergie et de la communication (DETEC) a ouvert la procédure de consultation relative à la révision de l'ordonnance sur la poste (OPO) (cf. communiqué de presse sur <https://www.uvek.admin.ch/uvek/de/home.html>). Le projet de révision de l'ordonnance sur la poste comprend une modification de l'obligation de la Poste de distribuer les colis à domicile, une réduction des exigences de qualité pour la distribution ainsi que l'accès au trafic électronique des paiements. En outre, le projet mis en consultation pour le secteur postal contient une réglementation complète pour un système de distribution dit hybride, qui est défini comme une offre du service postal universel : chaque expéditeur doit avoir la possibilité de déposer un envoi par voie électronique auprès de la Poste. Le projet de révision de l'ordonnance sur la poste prévoit d'attribuer à la PostCom certaines fonctions de surveillance en lien avec le système de distribution hybride de la Poste. La réglementation définitive ne pourra toutefois être analysée qu'à l'issue de la procédure de consultation. La modification de l'OPO devrait entrer en vigueur le 1^{er} janvier 2026.

D'autres thèmes pour améliorer la régulation du marché font également l'objet de discussions. En outre, plusieurs études européennes récentes soulignent la nécessité de mieux prendre en compte, à l'avenir, dans le cadre du service universel, les besoins des utilisateurs vulnérables, tels que les personnes vivant dans des zones rurales ou isolées, les personnes à faibles revenus, les personnes sans compétences numériques, les déficients visuels et les personnes à mobilité réduite.⁴¹

La PostCom continuera à se tenir à disposition pour accompagner toutes les modifications législatives à venir dans le secteur postal.

⁴¹ Voir à ce sujet le chapitre sur la qualité du service universel.



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. | suyant.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