

Commission fédérale de la poste PostCom
Monbijoustrasse 51A | 3003 Berne
Tel.: +41 58 462 50 94 | Fax: +41 58 462 50 76

www.postcom.admin.ch
info@postcom.admin.ch



POSTCOM

RAPPORT ANNUEL

2014



Schweizerische Eidgenossenschaft
Confédération suisse
Confederazione Svizzera
Confederaziun svizra

Commission fédérale de la poste PostCom

POINT DE VUE

CHÈRE LECTRICE, CHER LECTEUR,



Autorité indépendante, la PostCom a pour mission de surveiller le marché postal suisse, d'y garantir une concurrence loyale et de veiller à la qualité du service universel. Ce sont là, en quelques mots, les tâches qui ont de nouveau mis fortement la PostCom à contribution en 2014.

Le marché postal opère également sa mutation en Suisse. Alors que les facteurs, les offices de poste et les produits traditionnels, tels que les lettres et les colis, sont toujours aussi importants, de nouvelles solutions informatiques gagnent rapidement du terrain. Notre société «24 heures sur 24» exige en effet de nouvelles réponses à ses besoins en pleine évolution.

La Poste et les 140 opérateurs privés veillent à ce que notre pays dispose de services postaux de première qualité, y compris en comparaison internationale. Il en va de même pour le service universel, qu'il incombe à la Poste d'assurer: en 2014, celle-ci a de nouveau dépassé toutes les exigences du législateur, ce qui est très réjouissant. Elle fournit, dans un environnement difficile, des services d'excellente qualité. Grâce à son engagement et à ses innovations, elle n'a rien à craindre d'une comparaison internationale.

Les lettres de citoyens mécontents et les réclamations reçues par la PostCom montrent cependant qu'il existe un potentiel d'amélioration dans plusieurs domaines. La PostCom a constaté en effet que la marge de manœuvre accordée par le législateur est parfois exploitée jusqu'à l'extrême. Or ce qui est correct juridiquement ne l'est pas toujours en termes de souplesse, d'orientation clientèle et de proportionnalité. C'est le cas par exemple de la pratique de la Poste consistant à suspendre la distribution à domicile auprès de certains ménages, laquelle a tendance à augmenter. La PostCom juge cette tendance problématique, pour différentes raisons exposées dans le présent rapport.

La PostCom reconnaît qu'en raison de la topographie du pays, le réseau postal suisse est coûteux, ce qui explique qu'en 2014 également nombre d'offices de poste ont été convertis en agences postales. Dans environ 5 % des cas, les communes concernées ont saisi la PostCom pour qu'elle examine le bien-fondé de la mesure. La PostCom a développé à cet effet une pratique: elle apprécie la situation à l'échelle régionale, considérant également les avantages que présente une agence bien gérée, notamment le fait qu'elle offre généralement des heures d'ouverture plus étendues qu'un office de poste, six jours sur sept. Les communes ainsi que les commerces pouvant servir d'agences postales sont donc appelés à apporter leur contribution à la nécessaire adaptation de la desserte postale. La PostCom s'engage en l'occurrence pour des solutions acceptables par tous.

IMPRESSUM

Editeur : Commission fédérale de la poste PostCom
Conception, design : Giger & Partner, Zurich
Impression : Prolith AG, Schönbühl
Tirage : allemand 150 ex., français 100 ex., italien 70 ex.
Texte original en allemand

Commission fédérale de la poste PostCom
www.postcom.admin.ch
info@postcom.admin.ch

Pour ce qui est de la concurrence, elle fonctionne bien sur le marché des colis, mais peine à progresser sur celui des lettres, dont les opérateurs privés ne contrôlent qu'une part minime. Est en cause notamment leur accès aux prestations partielles de la Poste. Les négociations sur cette question piétinent et la PostCom a des discussions avec toutes les parties concernées, les invitant à conclure des accords dans ce domaine, comme le prévoit la loi.

En ce qui concerne les conditions de travail, les nouvelles sont réjouissantes: au printemps 2015, la Poste et les organisations syndicales syndicom et transfair ont clos avec succès leurs négociations sur une convention collective de travail. Quant aux opérateurs privés, représentés par l'association de branche KEP&Mail, ils devraient aussi bientôt trouver un accord avec les représentations des travailleurs. La PostCom suit toutes les discussions entre les parties en tant qu'observatrice et y participe activement au besoin. Dans ce contexte, elle a donné mandat de réaliser une étude scientifique, sur laquelle elle pourra s'appuyer pour définir des exigences minimales en matière de conditions de travail, comme la loi l'y oblige.

La PostCom va tout mettre en œuvre pour que le service universel et les marchés postaux continuent à évoluer positivement, dans l'intérêt de toutes les parties prenantes.



Dr Hans Hollenstein
Président



TABLE DES MATIÈRES

06 SERVICE UNIVERSEL

- SITUATION DU MARCHÉ
- QUALITÉ
- FERMETURE OU TRANSFORMATION D'OFFICES DE POSTE
- CONTRÔLE DES POINTS D'ACCÈS DESSERVIS ET DU SERVICE À DOMICILE
- DISTRIBUTION À DOMICILE
- BOÎTES AUX LETTRES
- ENVOIS POSTAUX PERDUS ET RÉCLAMATIONS CONCERNANT LE SERVICE UNIVERSEL
- PRESTATIONS RELEVANT DU SERVICE UNIVERSEL

22 FINANCEMENT DU SERVICE UNIVERSEL

27 EVOLUTION GÉNÉRALE DES MARCHÉS POSTAUX

- OBLIGATION D'ANNONCER
- MARCHÉ POSTAL
- MARCHÉ DES COLIS, Y COMPRIS LES SERVICES COURSIER ET EXPRES (MARCHÉ CEC)
- MARCHÉ DES LETTRES
- JOURNAUX ET PÉRIODIQUES
- EVOLUTION DE L'EMPLOI SUR LE MARCHÉ POSTAL
- MARCHÉ DE LA LOGISTIQUE
- RELATIONS INTERNATIONALES
- ORGANE DE CONCILIATION

39 PROCÉDURES ET DÉNONCIATIONS À L'AUTORITÉ DE SURVEILLANCE

- TRAITEMENT DES DÉNONCIATIONS À L'AUTORITÉ DE SURVEILLANCE
- PREMIÈRE DÉCISION PORTANT SUR DES MESURES DE SURVEILLANCE
- PROCÉDURES CONCERNANT LES BOÎTES AUX LETTRES ET LA DISTRIBUTION À DOMICILE

41 À PROPOS DE LA POSTCOM

- MANDAT ET ACTIVITÉ
- DÉLIMITATION PAR RAPPORT AUX AUTRES AUTORITÉS DE SURVEILLANCE

43 PERSPECTIVES



SERVICE 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 suisse (ci-après, 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.

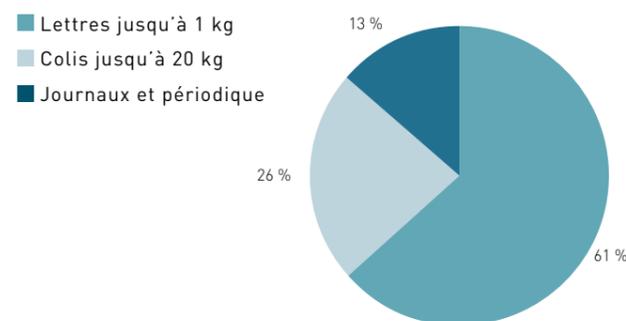
Un service universel postal fonctionnant bien est de première importance à la fois pour la qualité de vie de la population, la cohésion nationale et l'attrait de la place économique suisse. L'obligation de fournir les services postaux relevant du service universel fait donc partie des tâches les plus importantes, mais aussi les plus exigeantes, de la Poste. Les prescriptions qu'elle doit observer en matière d'accessibilité au réseau postal, de délais d'acheminement ou de boîtes aux lettres publiques figurent parmi les plus sévères en Europe.

| SERVICE UNIVERSEL POSTAL | | Prestations ne relevant pas du service universel: la Poste et les opérateurs privés ont le droit de les fournir |
|--------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Service réservé (monopole): la Poste uniquement | Service non réservé: la Poste a l'obligation / les opérateurs privés ont le droit de le fournir | |
| Lettres jusqu'à 50 g Suisse ou en provenance de l'étranger (importation) | Lettres de 50 à 1000 g Suisse et étranger, ainsi que lettres jusqu'à 50 g à destination de l'étranger | Lettres de 1001 à 2000 g, Lettres express et service coursier, Lettres non adressées (PromoPost) |
| | Colis jusqu'à 20 kg Suisse et étranger | Colis de 20 à 30 kg Suisse et étranger, Colis express et service coursier |
| | Journaux et périodiques en abonnement, distribution ordinaire | Journaux et périodiques en abonnement, distribution matinale |

SITUATION DU MARCHÉ

Les segments du service universel se présentent comme suit¹:

RÉPARTITION DU CHIFFRE D'AFFAIRES DU SERVICE UNIVERSEL (ENVOIS DOMESTIQUES, IMPORTATION, EXPORTATION)



Source : PostCom

Le service universel inclut les lettres jusqu'à 1 kilo (envois domestiques et transfrontaliers), les colis jusqu'à 20 kilos (envois domestiques et transfrontaliers) ainsi que les journaux et les périodiques (envois domestiques et transfrontaliers). En 2014, son chiffre d'affaires total a atteint 3,47 milliards de francs (2013: 3,397 milliards). La progression de 2 % par rapport à 2013 s'explique pour l'essentiel par une prise en compte plus précise des lettres et des colis transfrontaliers.

² SANS LES COLIS TRANSFRONTALIERS (IMPORTATION / EXPORTATION), NI LES SERVICES EXPRESS ET COURSIER.

³ COMPREND LES COLIS DOMESTIQUES ET LES COLIS IMPORTÉS ET EXPORTÉS.

⁴ ART. 29 DE L'ORDONNANCE DU 29 AOÛT 2012 SUR LA POSTE (OPO).

⁵ SANS LES SERVICES EXPRESS ET COURSIER.

PARTS DE MARCHÉ DU SERVICE UNIVERSEL

COLIS ADRESSÉS DOMESTIQUES JUSQU'À 20 KILOS²

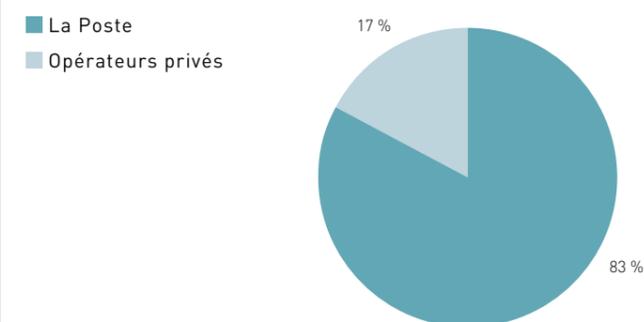
Le secteur des colis jusqu'à 20 kilos est particulièrement intéressant du point de vue de la régulation postale, car il s'agit d'un segment de marché qui fait partie du service universel et sur lequel une certaine concurrence s'est développée.

L'analyse montre qu'en 2014, le volume des colis adressés domestiques jusqu'à 20 kilos a atteint 120 millions d'unités, pour un chiffre d'affaires de 768 millions de francs.

Bien que le marché des colis soit entièrement libéralisé depuis 2004, la Poste en reste le numéro un incontesté. En 2014 également, elle a bénéficié de la croissance du commerce en ligne et à distance en Suisse. Le chiffre d'affaires de la Poste généré par les colis domestiques jusqu'à 20 kilos s'est élevé à 634 millions de francs pour un volume de 102 millions d'unités. Par rapport à 2013, le volume des colis s'est donc accru de 2 %³, mais le chiffre d'affaires est resté stable.

Même si la Poste y possède une part de marché de 83 %, le marché des colis domestiques du service universel est concurrentiel, avec une part de marché des opérateurs privés stable à hauteur de 17 %.

RÉPARTITION DU CHIFFRE D'AFFAIRES DES COLIS DOMESTIQUES JUSQU'À 20 KILOS (SERVICE UNIVERSEL)



Source : PostCom

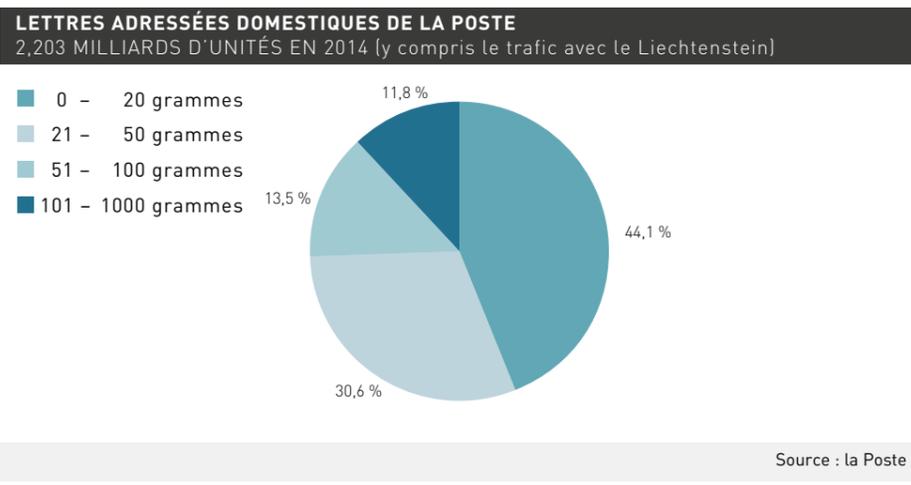
LETTRES JUSQU'À 1 KILO

La législation postale dispose que dans le trafic postal national, le service universel comprend les lettres jusqu'à 1 kilo⁴. Celles-ci constituent de loin la principale composante du service universel postal, aussi bien en nombre d'envois qu'en chiffre d'affaires. En 2014, selon les indications de la Poste et des opérateurs privés, en 2014 le volume total des lettres jusqu'à 1 kilo a atteint 2,22 milliards d'unités, pour un chiffre d'affaires de 1,76 milliard de francs⁵. Ces deux valeurs accusent un léger recul d'environ 2 % par rapport à l'année précédente.

Il ressort en outre des indications de la Poste que suite à l'abaissement à 50 grammes de la limite du monopole des lettres, en 2009, environ 25 % du volume total de ses lettres adressées domestiques (représentant environ 28 % du chiffre d'affaires) auraient pu être transportées par la concurrence en 2014. Celle-ci continue toutefois de se développer de manière hésitante, d'autant que la Poste profite toujours à la fois de la protection offerte par le monopole résiduel et des gros investissements opérés dans les technologies modernes (notamment dans les centres de tri).

¹ Y COMPRIS LES JOURNAUX EN DISTRIBUTION MATINALE.

C'est ainsi que l'automatisation du traitement du courrier s'est poursuivie en 2014 et que la part des envois triés à la machine s'est encore accrue à la Poste. Grâce en particulier au tri séquentiel, les envois sont désormais triés automatiquement jusqu'aux boîtes aux lettres.



D'autres données sur les marchés postaux sont présentées au chapitre Évolution générale des marchés postaux.

QUALITÉ

ACCESSIBILITÉ: SUBSTITUTION DE LA MÉTHODE DU ROUTING PAR CELLE DES BASSINS

La Poste doit mettre à disposition un réseau de points d'accès couvrant l'ensemble du pays et constitué d'offices de poste et d'agences postales. Ces points d'accès doivent être desservis et accessibles à une distance raisonnable dans toutes les régions et à tous les groupes de population.

Le réseau doit être conçu de telle sorte que 90 % de la population résidente permanente puisse accéder à un office de poste ou à une agence postale, à pied ou par les transports publics, en 20 minutes au plus. Dans les régions où la Poste propose également un service à domicile, ce temps de parcours maximal est porté à 30 minutes pour les ménages bénéficiant du service à domicile (art. 33, al. 4, OPO).

L'accessibilité du réseau postal est mesurée annuellement dans tout le pays. Selon la législation postale, la méthode de mesure doit être reconnue scientifiquement et certifiée par un organisme indépendant. Elle doit également être conforme à l'état de la technique.

Depuis 2011, le calcul des valeurs d'accessibilité reposait sur la méthode des bassins. Or, estimant que cette méthode n'était plus conforme à l'état de la technique, la Poste a soumis à la PostCom, pour approbation, une nouvelle méthode dite méthode du routing.

Pour calculer le temps de parcours type entre le domicile d'un usager de la poste et le point d'accès au réseau postal le plus proche, la nouvelle méthode se fonde, pour la durée du trajet en transports publics, sur les données d'horaire et de correspondances des CFF et, pour la longueur du trajet à pied, sur les données GPS.

Après avoir vérifié la nouvelle méthode ainsi que les paramètres du calcul des valeurs d'accessibilité, la PostCom a exigé certaines modifications de détail afin de garantir que les temps de parcours et d'attente pris en compte dans la méthode reflètent le mieux possible la réalité.

ACCESSIBILITÉ DES OFFICES DE POSTE ET DES AGENCES POSTALES CALCULÉE SELON LA MÉTHODE DES BASSINS (2013) ET SELON LA MÉTHODE DU ROUTING (2013* - 2014)

| | Accessibilité Suisse ≤ 20 min | | | Accessibilité Suisse ≤ 20 min Si service à domicile ≤ 30 min | | |
|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------|--------|---------------|-----------------------------------------------------------------|--------|---------------|
| | 2013 | 2013* | 2014 | 2013 | 2013* | 2014 |
| Proportion de la population ayant accès – à pied ou par les transports publics – à un office de poste ou à une agence postale conformément à la loi | 91,2 % | 93,5 % | 93,7 % | 92,4 % | 95,2 % | 95,3 % |

* Simulation a posteriori

Le tableau ci-dessus présente les valeurs d'accessibilité déterminées selon la nouvelle méthode du routing pour les années 2013 et 2014 et les compare, pour 2013, aux valeurs qui avaient été calculées selon l'ancienne méthode des bassins. En 2014, calculée selon la nouvelle méthode du routing, la part des ménages pouvant atteindre le point d'accès le plus proche en 20 minutes au plus était de 93,7 %. Si l'on tient compte également des ménages desservis par un service à domicile, la valeur d'accessibilité calculée pour 2014 atteint 95,3 %. La comparaison avec les données de 2013 recalculées a posteriori selon la méthode du routing montre une légère progression de ces valeurs d'accessibilité de respectivement 0,2 et 0,1 point de pourcentage (avec service à domicile). Cette progression s'explique selon toute probabilité par l'augmentation de la population, observée surtout dans les régions à forte densité de points d'accès.

Il ressort par ailleurs de la comparaison des valeurs de l'année 2013 déterminées selon l'ancienne méthode des bassins avec celles recalculées a posteriori selon la nouvelle méthode du routing que cette dernière donne des valeurs plus élevées. Concrètement, le changement de méthode se traduit par une progression des valeurs d'accessibilité 2013 de 2,3 points de pourcentage (de 91,2 % à 93,5 %) pour les ménages sans service à domicile et de 2,8 points (de 92,4 % à 95,2 %) si l'on inclut les ménages avec service à domicile, sans pourtant que la situation en matière de desserte des usagers de la Poste n'ait effectivement changé. Il s'agira donc de tenir compte de ce phénomène dans l'interprétation des valeurs d'accessibilité ces prochaines années.

La PostCom a examiné les résultats des mesures 2014 très attentivement, arrivant à la conclusion qu'ils satisfont aux prescriptions légales, même s'ils ne font que refléter l'accessibilité globale à l'échelle du pays et ne rendent donc pas compte des différences régionales en matière d'accessibilité des points d'accès, et s'ils ne brossent pas un tableau réaliste de la desserte des zones rurales.

La Poste a en outre certifié à la PostCom qu'en 2014 chaque région de planification comptait au moins un office de poste, comme le prescrit l'art. 33, al. 2, OPO⁶.

Aucune variation significative des valeurs d'accessibilité n'est attendue à l'avenir, car d'après le rapport explicatif relatif à l'OPO, l'actuelle densité du réseau des offices de poste et agences postales (2014: 2222 unités; 2013: 2231) sera maintenue⁷. Rappelons ici que les dispositions légales prévoient qu'aux fins du calcul de l'accessibilité au réseau postal, les agences postales sont assimilables à des offices de poste.

⁶ ART. 33, AL. 2, OPO: «CHAQUE RÉGION DE PLANIFICATION DOIT COMPTER AU MOINS UN OFFICE DE POSTE.»

⁷ RAPPORT EXPLICATIF RELATIF À L'ORDONNANCE DU 29 AOÛT 2012 SUR LA POSTE, PAGE 18.

La PostCom n'en suit pas moins de près les transformations d'offices en agences envisagées et réalisées par la Poste et, partant, l'évolution du réseau postal. Elle examine notamment en détail les contestations des communes, sur la base de dossiers exhaustifs et d'un véritable catalogue de critères (pour plus de détails, voir le chapitre « Fermeture ou transformation d'offices de poste »).

En comparaison internationale, la méthode suisse de mesure de l'accès au réseau postal est remarquable. Selon une étude du Groupe des régulateurs européens dans le domaine des services postaux (GREP)⁸, les pays européens appliquent différentes méthodes pour fixer le nombre adéquat d'offices de poste. Sont par exemple prescrits et mesurés la surface moyenne desservie par office de poste, la distance jusqu'à l'office le plus proche ou le nombre d'habitants par secteur d'office de poste (avec souvent une distinction complémentaire entre zones urbaines et rurales). De manière générale, on applique une combinaison de critères qui varient de pays à pays et dépendent des particularités géographiques et démographiques du pays concerné. Les directives européennes obligent toutefois les États membres à prendre des mesures pour que la densité des points de contact et d'accès tienne compte des besoins des utilisateurs⁹.

Les dernières données de l'Union postale universelle (UPU)¹⁰ sur la densité des offices de poste dans les pays voisins du nôtre montrent qu'il y a eu d'importants changements en Allemagne, où tous les offices de postes ont été transformés en agences. Sur le marché allemand des colis, le développement de la concurrence s'est en outre traduit par une augmentation du nombre de succursales postales. En 2013, la Suisse disposait d'un office de poste pour 18,5 km² en moyenne, alors que l'Allemagne en comptait un pour 18,2 km². Cette dernière possède donc – grâce aux agences – un réseau postal plus dense que celui de notre pays. En France, on compte un office de poste pour 32,3 km², en Italie un pour 23,1 km² et en Autriche un pour 44,3 km².

DÉLAIS D'ACHEMINEMENT DES LETTRES ET DES COLIS

En 2014, la ponctualité des lettres du courrier A s'est légèrement améliorée pour atteindre 97,7 % (2013: 97,6 %). En ce qui concerne le courrier B, la Poste présente aussi des résultats en légère progression: 99 % des lettres du courrier B sont parvenues à leur destinataire dans le délai prescrit (2013: 98,8 %). La Poste a traité en 2014 quelque 2,203 milliards de lettres domestiques au total, dont plus de 70 % en courrier B.

Pour les colis également, les taux de ponctualité atteints en 2014 sont très élevés. Celui mesuré pour les colis prioritaires (PostPac Priority) s'est même légèrement amélioré à 97,4 % (2013: 97,3 %). En ce qui concerne les colis non prioritaires (PostPac Economy), 97,5 % ont été distribués dans les délais, contre 97,7 % en 2013.

La législation postale règle précisément le respect des délais d'acheminement dans l'OPO: 97 % des lettres domestiques doivent être distribuées ponctuellement, tandis que, pour les colis domestiques relevant du service universel – autrement dit, les colis jusqu'à 20 kilos –, ce taux est de 95 %. Les taux de ponctualité mesurés sur le marché des colis, qui est entièrement libéralisé depuis 2004, sont donc très élevés. On observe d'ailleurs depuis plusieurs années une stabilisation de ces taux à un niveau nettement supérieur au minimum légal de 95 %. Eu égard au volume des colis, en constante augmentation, la Poste réalise ici une excellente performance.

DÉLAIS D'ACHEMINEMENT INTERNATIONAUX DES LETTRES IMPORTÉES ET EXPORTÉES

En 2014, la Poste a également obtenu de très bons résultats pour les lettres du courrier international. À l'importation, 95 % des lettres prioritaires (J+1) ont été acheminées dans le délai prescrit, ce qui est un peu moins bien qu'en 2013 (96,1 %), tandis qu'à l'exportation, le taux de ponctualité a au contraire progressé à 95,6 % (2013: 93,9 %). La Poste dépasse ainsi nettement l'objectif de qualité (93 %) fixé dans l'accord REIMS (Agreement for the Remuneration of Mandatory Deliveries of Cross-Border Mails), qui règle au plan international les conditions du dédommagement des prestations transfrontalières entre les entreprises postales.

En ce qui concerne les lettres exportées, il faut souligner que la Poste n'a d'influence sur la vitesse de leur transport que jusqu'au moment où elle les remet à l'entreprise postale étrangère qui les distribuera. Les délais d'acheminement internationaux des lettres prioritaires sont tirés des mesures effectuées dans les pays européens par International Post Corporation (IPC).

DIRECTIVE SUR LE CONTRÔLE DE LA QUALITÉ DU SERVICE UNIVERSEL

La Poste est tenue de faire mesurer chaque année la qualité du service universel par un organisme indépendant, à charge de la PostCom de contrôler et de publier les résultats de ces mesures. Il incombe en outre à la PostCom d'approuver les méthodes utilisées pour la mesure des délais d'acheminement.

En 2013, la PostCom a élaboré une directive sur les normes minimales de contrôle qualité, se fondant à cet effet sur les pratiques en vigueur ainsi que sur les strictes exigences de la législation postale en la matière. Cette directive sert de guide à la Poste pour la mesure annuelle de la qualité du service universel, la PostCom contrôlant ensuite systématiquement si l'entreprise respecte la qualité prescrite.

Depuis deux ans, on mesure les délais d'acheminement au moyen de la technologie RFID, une technologie radio moderne garantissant des mesures précises. Les erreurs et les retards sont immédiatement détectés et enregistrés. En 2014, on a par exemple constaté que la séparation des produits du courrier A et du courrier B dans les offices de poste était une source d'erreurs. La Poste a alors aussitôt pris les mesures qui s'imposaient pour résoudre ce problème dans toute la Suisse.

Conformément aux prescriptions légales, les mesures des délais d'acheminement ont été réalisées par un organisme indépendant, à savoir, comme dans les années précédentes, GfK Switzerland AG. Cet organisme a certifié à la PostCom qu'aucun envoi test n'avait dû être exclu des mesures pour raisons de force majeure.

Rappelons en outre que, conformément à la loi, la méthode de mesure doit satisfaire aux normes internationales en vigueur. Le Comité européen de normalisation (CEN) a édicté de telles normes pour les lettres adressées domestiques de première classe (courrier A), ainsi que pour les lettres de deuxième classe (courrier B). Les États membres de l'UE sont tenus d'appliquer la norme CEN relative aux lettres de première classe. En Suisse, la Poste réalise aussi ses mesures conformément aux normes CEN, ce que GfK Switzerland AG doit également attester.

Pour la PostCom, la constance de valeurs élevées en matière de respect des délais d'acheminement est essentielle, car la ponctualité de la distribution des lettres du courrier A et du courrier B est un important indicateur de la qualité du service universel. Mesurable avec précision, cet indicateur non seulement renseigne annuellement sur la qualité de la desserte, mais encore dévoile les potentiels d'amélioration.

⁸ RAPPORT DU GREP (ERGP REPORT 2014 ON THE QUALITY OF SERVICE AND END-USER SATISFACTION), PAGE 47.

⁹ ART. 3, CH. 2, DE LA DIRECTIVE 2008/06/CE.

¹⁰ UPU, STATISTIQUE DES SERVICES POSTAUX 2013.

Les résultats obtenus en 2014 montrent que les exigences de ponctualité du service universel sont respectées dans toute la Suisse.

Selon la dernière étude du GREP (situation en 2013), la Suisse occupait le premier rang – devant le Luxembourg – du classement des pays européens basé sur le taux de ponctualité de la distribution des lettres prioritaires domestiques (courrier A). La Suisse est au demeurant le seul pays examiné à prescrire un taux de ponctualité aussi élevé que 97 %. Ailleurs en Europe, les taux de ponctualité visés sont compris entre 80 % et 95 %. En 2013, pas moins de 21 pays européens ont atteint le taux qu'ils se sont fixé et cinq n'y sont pas parvenus. Dans quelques pays, les données en la matière font défaut.

S'agissant des colis, les délais d'acheminement sont souvent relevés individuellement au moyen de systèmes de suivi électronique des envois (track and trace), qui renseignent pratiquement en temps réel sur le statut de chaque envoi et permettent de le localiser à tout moment. En Suisse, tant la Poste que nombre d'opérateurs privés offrent ce service.

Pour mesurer les délais d'acheminement des colis, on recourt à un procédé par sondage reconnu scientifiquement. La mesure est également surveillée par un organisme indépendant, Consult AG, qui a certifié qu'elle s'était déroulée normalement et qu'aucun jour de test n'avait dû être exclu.

Selon le rapport du GREP, on se sert en Europe de différentes méthodes de mesure des délais d'acheminement des colis relevant du service universel, dont celle basée sur les systèmes de suivi électronique évoqués ci-dessus. Les modalités techniques de cette méthode sont décrites dans la norme européenne TR 15472, qui est actuellement appliquée dans quatre pays. Une vingtaine de pays européens au total mesurent les délais d'acheminement des colis, se fixant ou non des objectifs en la matière. Ils appliquent à cet effet – outre la méthode basée sur le suivi électronique des envois – des méthodes similaires à celles utilisées pour les lettres ou encore d'autres procédés techniques.

APPRÉCIATION DE LA POSTCOM

La PostCom a procédé au contrôle prescrit par la loi de la mesure des délais d'acheminement des lettres et des colis pour l'année 2014. Les prescriptions applicables ont été pleinement respectées, voire dépassées. Mesurés objectivement, les indicateurs de qualité ont montré qu'ils rendent correctement compte de la qualité du service universel.

La PostCom juge les résultats obtenus en 2014 très réjouissants. Elle continuera à s'engager activement pour que les indicateurs de qualité du service universel conservent leur niveau actuel de pertinence.

FERMETURE OU TRANSFORMATION D'OFFICES DE POSTE

Depuis l'entrée en vigueur du nouveau droit postal, le 1^{er} octobre 2012, et jusqu'à fin 2014, la PostCom a reçu treize requêtes, toutes dirigées contre la fermeture d'offices de poste. Aucune requête contre le déplacement d'un office de poste, ni contre la fermeture ou le déplacement d'une agence postale n'a été déposée à ce jour. Il faut cependant souligner que dans la plupart des cas, la Poste et la commune concernée trouvent une solution amiable (convention). Les communes n'ont ainsi porté que 5 %

des cas devant la PostCom ou devant l'ancienne Commission Offices de poste, l'autorité à laquelle la PostCom a succédé.

| RECOMMANDATIONS DE LA POSTCOM | | |
|-------------------------------------------|------|------|
| | 2014 | 2013 |
| - Convention entre la commune et la Poste | 101 | 108 |
| - Cas portés devant la PostCom | 7 | 6 |
| Cas traités dans l'année | 4 | 5 |
| Résultat: | | |
| - Recommandation favorable | 3 | 5 |
| - Recommandation défavorable | - | - |
| - Renvoi pour clarifications ultérieures | 1 | - |
| Requêtes pendantes | 4 | 1 |

Dans leurs requêtes contre les décisions de fermeture prises par la Poste, les communes font régulièrement valoir les mêmes arguments, les trois principaux étant les suivants :

- le motif d'opposition le plus fréquent (neuf requêtes) est que la Poste, avec sa décision de fermeture de l'office de poste, ne tient pas suffisamment compte des perspectives de développement de la commune (telles que croissance de la population, fusion prévue de communes, désignation de la commune comme centre local par le plan directeur cantonal);
- dans sept requêtes, on fait valoir la détérioration de l'offre de services que représente le remplacement par une agence (notamment pas de versements en espèces, exigüité de l'espace postal, perte de discrétion et personnel moins bien formé);
- enfin, six requêtes critiquent la procédure suivie par la Poste d'un point de vue formel (reprochant notamment à la Poste d'avoir de toute façon déjà pris sa décision de fermeture ou d'avoir elle-même provoqué le recul du volume d'activités de l'office en en réduisant les heures d'ouverture).

PRESCRIPTIONS LÉGALES

Selon la PostCom, force est de constater que le nouveau droit postal (loi et ordonnance) a ouvert la porte à une large transformation du réseau des offices de poste en un réseau d'agences postales, puisqu'il assimile ces dernières à des offices de poste aux fins du calcul de l'accessibilité du réseau. La seule prescription légale d'ordre quantitatif qui s'oppose à la suppression du réseau des offices de poste est celle prévoyant que chaque région de planification doit compter au moins un office. Le nombre de régions de planification est variable et s'élève actuellement à 129, tandis que l'on comptait, fin 2014, pas moins de 1562 offices de poste. Le droit postal autorise donc la Poste à réduire encore la densité du réseau des offices de poste.

En cas de décision de fermeture ou de déplacement d'un office de poste ou d'une agence postale, seules les autorités de la commune concernée et non les particuliers peuvent présenter une requête s'y opposant devant la PostCom. Si, suivant la procédure prévue à l'art. 34 OPO, les autorités communales saisissent la PostCom, celle-ci doit limiter son examen aux quelques critères spécifiés dans l'ordonnance (voir à ce sujet le commentaire exhaustif figurant dans le rapport annuel 2013). En d'autres termes, la PostCom ne peut pas examiner librement la mesure prévue par la Poste. Le fait que ses compétences se limitent à émettre des recommandations est un autre inconvénient, mais de moindre portée.

OFFICE DE POSTE DE GRONO: RENVOI DU DOSSIER À LA POSTE

La PostCom fonde sa pratique actuelle sur la position selon laquelle elle n'a pas le droit de bloquer la possibilité – prévue par le législateur – pour la Poste de transformer le réseau des offices de poste en réseau d'agences postales en se servant « abusivement » de sa compétence d'examen du respect des critères applicables. C'est pourquoi elle a émis en 2014 une majorité de recommandations favorables à la Poste (trois sur quatre).

Il n'y a donc que dans le cas de l'office de poste de Grono qu'elle a renvoyé le dossier à la Poste, en la priant de renouer le dialogue avec la commune. La PostCom a en effet estimé que la Poste n'avait pas suffisamment tenu compte des dispositions de l'OPO relatives à la consultation des communes concernées et à la recherche d'un accord, en ceci qu'elle avait non seulement fortement abrégé la procédure de dialogue avec la commune de Grono, mais encore omis d'informer les communes voisines.

La reprise du dialogue a toutefois conduit à d'autres désaccords entre les communes concernées et la Poste, si bien que vers la fin de 2014 les communes ont déposé une nouvelle requête devant la PostCom. Elles lui demandaient en l'occurrence d'ordonner des mesures de surveillance contre la Poste en relation avec la solution transitoire de fourniture des services postaux ainsi qu'avec la poursuite du dialogue entre les parties. Cette requête est actuellement pendante.

APPRÉCIATION

Durant l'année sous revue, la PostCom a par ailleurs évalué l'application par la Poste des recommandations qui avaient été émises par l'ancienne Commission Offices de poste: sur les 57 dossiers traités par cette commission, 41 avaient débouché sur une recommandation favorable à la Poste et cinq sur une recommandation défavorable. Les onze autres avaient aussi donné lieu à une recommandation favorable, mais assortie, pour dix d'entre eux, d'une obligation de la Poste et, pour le dernier, d'un appel à cette dernière. La suite donnée à ces cas critiques est la suivante :

- dans quatre cas, on a négocié une nouvelle déclaration de consentement, que la commune a signée;
- dans huit cas, la Poste a rempli l'obligation qui lui était faite;
- dans deux cas, l'obligation de la Poste consistait à examiner l'ouverture d'une agence dès que l'occasion s'en présenterait. La Poste indique qu'elle n'a pas trouvé de partenaires d'agence à ce jour;
- dans un cas, la Poste a d'abord rempli l'obligation (ouverture de l'agence le samedi), mais y a ensuite renoncé pour cause de demande insuffisante et de coûts élevés (ouverture lu-ve);
- dans un cas, la Poste avait résilié le bail de ses locaux avant même d'entamer les discussions avec la commune. La Commission Offices de poste avait alors émis une recommandation défavorable, au motif que la décision de la Poste n'était manifestement pas conforme aux conditions-cadres légales. L'application de la recommandation n'était toutefois plus possible.

Il ressort de ce qui précède que la Poste a pris très au sérieux les recommandations de la Commission Offices de poste et qu'elle les a appliquées dans tous les cas où c'était possible.

APPRÉCIATION DE LA POSTCOM

Les fermetures d'offices de poste touchent la population de façon très concrète, ce qui explique qu'on en parle beaucoup dans les médias. Ces derniers mois, les médias ont également manifesté un intérêt accru pour la question de la distribution à domicile (voir à ce sujet la section suivante). Ils ne la distinguent d'ailleurs pas toujours strictement de celle de la fermeture des offices de poste, car les deux questions s'entremêlent parfois. La fermeture d'un office de poste peut en effet aussi avoir des répercussions sur la distribution, en particulier lorsque des personnes ne bénéficiant pas de la distribution à domicile pouvaient aller chercher leur courrier dans un office proche, mais doivent, après sa fermeture, parcourir une très longue distance pour le faire. En 2014, plusieurs interventions parlementaires concernant la distribution ont été déposées.

Nous verrons courant 2015 si cet intérêt accru des médias se traduira par une augmentation perceptible des requêtes de communes adressées à la PostCom. La clarification devant les tribunaux de la compétence de la PostCom à ordonner des mesures de surveillance dans des cas particuliers pourrait, si cette compétence est reconnue, entraîner une augmentation des tâches de la commission dans plusieurs domaines d'activités.

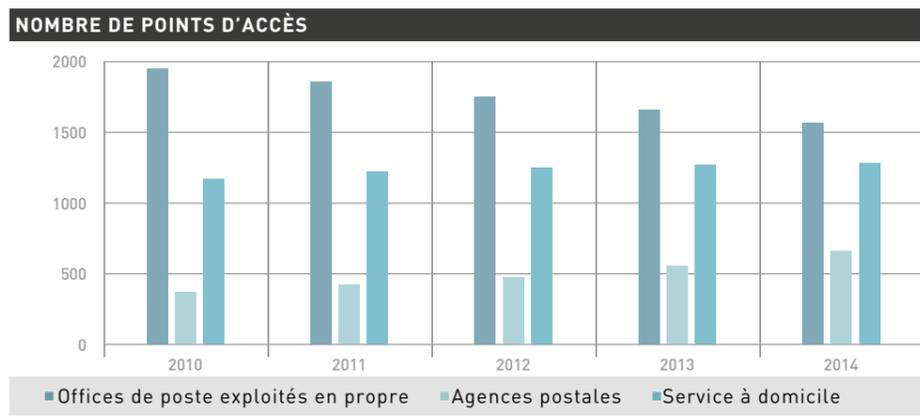
CONTRÔLE DES POINTS D'ACCÈS DESSERVIS ET DU SERVICE À DOMICILE

Depuis l'entrée en vigueur de la nouvelle législation postale, le 1^{er} octobre 2012, les offices de poste et les agences postales sont regroupés sous l'appellation générique de « points d'accès desservis ». Fin 2014, la Poste disposait d'un réseau de 1562 offices de poste exploités en propre et de 660 agences, soit 2222 points d'accès desservis au total. Par rapport aux 2231 points d'accès recensés fin 2013, cela représente un léger recul de 9 unités.

En 2014, la Poste a par ailleurs assuré la fourniture des prestations du service universel par le biais de 1278 solutions de service à domicile. Ces solutions ne sont pas considérées comme des offices de poste ou des agences postales au sens de l'OPO, mais comptent néanmoins comme points d'accès dans le calcul de l'accessibilité du réseau postal.

| POINTS D'ACCÈS | | | | | |
|-----------------------------------|--------------|--------------|--------------|--------------|--------------|
| | 2010 | 2011 | 2012 | 2013 | 2014 |
| Offices de poste | 1 955 | 1 851 | 1 757 | 1 662 | 1 562 |
| dont sans transactions en espèces | | | | 14 | 7 |
| Agences postales | 358 | 427 | 497 | 569 | 660 |
| Solutions de service à domicile | 1 192 | 1 226 | 1 251 | 1 269 | 1 278 |
| Total | 3 505 | 3 504 | 3 505 | 3 500 | 3 500 |

La Poste exploite la marge de manœuvre que le législateur lui a accordée: en 2014, comme en 2013, le nombre des offices de poste exploités en propre a diminué, tandis que ceux des agences et des solutions de service à domicile se sont accrus. Tout compte fait le nombre total de points d'accès (somme des offices de poste exploités en propre, des agences postales et des solutions de service à domicile) s'élève à 3500 et n'a pratiquement pas varié ces dernières années.



Les agences postales proposent de nombreuses prestations, même si l'éventail de ces dernières n'est pas aussi large que dans un office de poste exploité en propre. Les clients des agences peuvent y déposer des lettres et des colis, y retirer des envois et y acheter des timbres-poste. Ils peuvent aussi y effectuer des versements sans numéraire avec une carte PostFinance ou une carte bancaire Maestro. Les retraits d'espèces ne sont par contre possible qu'avec la carte PostFinance. Dans l'ensemble, les agences assurent un service universel approprié en matière aussi bien de services postaux que de services de paiement. Dans les offices de poste exploités en propre, l'offre n'est pas non plus uniforme. Il en est par exemple qui ne proposent pas certains services financiers ou n'acceptent pas certains envois en nombre. On en compte également une poignée (sept au total) qui n'assurent pas de transactions en espèces.

Il est difficile de faire une comparaison avec l'étranger, car les définitions suisse et européennes du service universel postal diffèrent. C'est ainsi qu'ailleurs en Europe le service universel postal n'inclut pas les services financiers, ni les colis de plus de dix kilos. On y observe cependant la même tendance générale que dans notre pays, à savoir une diminution des offices de poste exploités en propre au profit de solutions d'agences¹¹, cette évolution étant dans nombre de pays plus avancée que chez nous. En Allemagne, par exemple, où l'on ne compte plus que des agences.

HEURES D'OUVERTURE DES OFFICES DE POSTE ET DES AGENCES POSTALES

La PostCom n'a pas de compétences en matière de réglementation des heures d'ouverture des offices de poste et des agences postales. Suite au rapport que la PostCom a produit l'an dernier sur cette question, la Poste examine actuellement cette problématique en relation avec son mandat de prestations. Les heures d'ouverture de chaque office et agence sont publiées sur le site web de la Poste: www.poste.ch (-> Sites et heures d'ouverture).

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

RÉPARTITION DES OFFICES DE POSTE ET DES AGENCES POSTALES SELON LE NOMBRE D'HEURES D'OUVERTURE, EN % (ÉTAT AU 02.12.2014)

| HEURES D'OUVERTURE PAR JOUR | OFFICES DE POSTE | AGENCES POSTALES |
|-----------------------------|------------------|------------------|
| Jusqu'à deux heures | 2 % | 1 % |
| De deux à quatre heures | 6 % | 6 % |
| De quatre à six heures | 14 % | 10 % |
| De six à huit heures | 46 % | 16 % |
| Plus de huit heures | 32 % | 67 % |

¹¹ RAPPORT DU GREP (ERGP REPORT 2014 ON THE QUALITY OF SERVICE AND END-USER SATISFACTION), PAGE 51.

¹² DANS LES AGENCES, LA FRÉQUENTATION JOURNALIÈRE MOYENNE EST CALCULÉE EN DIVISANT LE NOMBRE TOTAL DE TRANSACTIONS PAR LE NOMBRE MOYEN DE TRANSACTIONS PAR CLIENT.

¹³ ART. 14, AL. 7, LPO

¹⁴ RAPPORT DU GREP (ERGP REPORT 2014 ON THE QUALITY OF SERVICE AND END-USER SATISFACTION), PAGE 49.

On constate qu'en 2014 comme en 2013, la part relativement la plus importante (46 %) des offices de poste ouvraient leurs portes entre six et huit heures par jour, tandis que les agences postales sont en majorité (67 %) ouvertes plus de huit heures par jour. La transformation des offices en agences se traduit donc globalement par des heures d'ouverture plus étendues. La PostCom maintient son exigence selon laquelle les heures d'ouverture des offices de poste doivent être davantage axées sur les besoins de la population active.

FRÉQUENTATION DES OFFICES DE POSTE ET DES AGENCES POSTALES

La fréquentation journalière moyenne des offices de poste a de nouveau légèrement progressé par rapport à l'année précédente ce qui s'explique principalement par la transformation de petits offices peu fréquentés en agence ou en service à domicile.

Pour ce qui est des agences, leur fréquentation journalière moyenne¹² s'est de nouveau révélée nettement inférieure à celle des offices de poste, comme les années précédentes, mais elle est restée relativement stable par rapport à 2013.

FRÉQUENTATION JOURNALIÈRE MOYENNE DES OFFICES DE POSTE ET DES AGENCES POSTALES

| Type d'office de poste | 2011 | 2012 | 2013 | 2014 |
|------------------------|------|------|------|------------|
| Offices de poste | 302 | 308 | 321 | 330 |
| Agences | 27 | 27 | 28 | 29 |

Le tableau ci-dessus présente la fréquentation journalière moyenne pour toute la Suisse. Pour connaître la fréquentation d'un office de poste déterminé, il y a lieu d'effectuer une analyse sur place.

ACCESSIBILITÉ POUR PERSONNES HANDICAPÉES

Selon la législation postale, les services postaux doivent être fournis de manière à pouvoir être utilisés par les personnes handicapées à des conditions qualitativement, quantitativement et économiquement comparables à celles offertes aux personnes non handicapées¹³. 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).

La Poste a confirmé à la PostCom que les exigences légales en matière d'accessibilité des services postaux aux personnes handicapées sont désormais remplies. Lors de la planification, de l'adjudication et de la réalisation de travaux de transformation d'offices de poste, la Poste se réfère à la norme SIA 500/2009 « Constructions sans obstacles ».

Cette norme est systématiquement appliquée dans le cadre de la transformation de sites présentant des obstacles. En particulier:

- lors de la prise à bail de nouveaux sites, la Poste affirme ne choisir que des locaux accessibles sans obstacles ou pouvant être adaptés à cette exigence;
- depuis le milieu de 2014, tout office de poste en construction ou en transformation est équipé d'un guichet adapté aux personnes handicapées;
- lors de l'ouverture de toute nouvelle agence postale, l'accès sans obstacles est un important critère de choix du partenaire d'agence.

La Poste indique en outre que l'accès à ses services dans les agences postales a été amélioré et continue de l'être en permanence. Dans les comparaisons internationales, on se réfère souvent à la Finlande, à l'Italie, au Luxembourg, à la Pologne, à la Suède et à Chypre. Comme en Suisse, la plupart des installations postales y sont facilement accessibles aux personnes handicapées¹⁴.

ENVOIS EXPÉDIÉS OU REÇUS PAR DES PERSONNES MALVOYANTES

La Poste transporte gratuitement les envois expédiés par des personnes malvoyantes ou qui leur sont destinés – dits cécogrammes – jusqu'à sept kilos.

Les conditions suivantes s'appliquent :

- les envois doivent contenir des textes écrits en braille (aussi des enregistrements sonores ou du matériel destiné à aider la personne malvoyante à surmonter son handicap);
- les données d'adresse doivent être accompagnées de la mention « Cécogramme »;
- les envois ne doivent pas servir à des fins lucratives;
- les envois ne doivent pas être fermés.

ACCÈS AUX SERVICES EN LIGNE DE LA POSTE

Depuis le 1^{er} janvier 2004, toutes les offres Internet des autorités fédérales, de même que celles de la Poste, doivent être rendues accessibles aux personnes handicapées. La Poste applique systématiquement cette obligation de mise en place d'un accès sans barrières à Internet depuis 2008. L'actuelle plateforme en ligne de la Poste est donc très bien adaptée aux personnes ayant un handicap, tant sensoriel que moteur¹⁵.

Les personnes aveugles peuvent par exemple lancer la lecture sonore des contenus du site ou, si elles ne sont que malvoyantes, agrandir la taille des textes et des images. Quant aux personnes à mobilité réduite, il leur est possible de naviguer sur le site en ne servant que d'une seule touche. Enfin, les personnes malentendantes ont accès au contenu sonore des supports audiovisuels grâce au sous-titrage. Ces facilités profitent au demeurant aussi aux personnes souffrant de handicaps liés à l'âge.

DISTRIBUTION À DOMICILE

BASES LÉGALES

La distribution à domicile est une des composantes essentielles du service universel postal, en vertu duquel elle doit être assurée de façon suffisante et à des prix raisonnables à tous les groupes de population et dans toutes les régions du pays. La PostCom lui accorde par conséquent une grande importance.

Le service universel ne va cependant pas au-delà de ce que prévoit la loi. Les éléments constituant l'essence même du service universel sont donc les suivants:

- la couverture des besoins de base (exigences minimales);
- une offre couvrant l'ensemble du pays, autrement dit non seulement les régions à forte densité de population mais également les zones rurales;
- des prestations ouvertes à tous sur une base comparable, ce qui signifie que la différenciation de l'offre du service universel en fonction des segments de clientèle doit reposer sur des causes objectives et raisonnables;
- des prix fixés indépendamment de la distance et selon des principes uniformes. La distribution est en l'occurrence financée par le port, ce qui signifie qu'elle ne coûte rien au destinataire (offre de base).

La loi oblige la Poste à assurer la distribution à domicile dans toutes les zones habitées à l'année. L'art. 14, al. 3, LPO donne cependant au Conseil fédéral la compétence de prévoir des exceptions pour les habitations qui sont d'un accès extrêmement difficile.

L'OPO précise l'obligation d'assurer la distribution à domicile et définit la notion de «zone habitée à l'année»: toute zone comprenant au moins cinq maisons habitées à l'année et regroupées sur une surface maximale d'un hectare. L'ordonnance complète en outre l'obligation d'assurer la distribution à domicile par la règle des deux minutes: l'obligation de distribution à domicile s'applique aussi si le temps nécessaire

pour desservir une maison habitée à l'année à partir d'une « zone habitée à l'année » telle que définie ci-dessus ne dépasse pas deux minutes, aller et retour (art. 31, al. 1, OPO).

Toujours selon l'OPO, la Poste n'est cependant pas tenue de distribuer les envois à domicile si des difficultés démesurées, telles que des mauvaises conditions de circulation ou la mise en danger du personnel de distribution, l'en empêchent, s'il a été convenu d'un autre lieu (p. ex. case postale) ou d'une autre forme de distribution ou si la boîte aux lettres du destinataire n'est pas conforme aux prescriptions (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 (réduction de la fréquence de distribution ou désignation d'un autre point de distribution). Le cas échéant, elle est tenue de consulter préalablement le destinataire (art. 31, al. 3, OPO).

La notion d'autre point de distribution dans le cadre d'une solution de remplacement couvre les possibilités suivantes:

- la distribution dans une case postale située dans l'office de poste le plus proche;
- une batterie centralisée de boîtes aux lettres;
- l'installation d'une boîte aux lettres à un emplacement plus central, par exemple sur le parcours de la tournée du facteur, à une bifurcation ou chez un voisin;
- le retrait de ses envois par le client à un point de distribution convenu avec lui.

Il y a lieu de distinguer par ailleurs la distribution à domicile et le service à domicile. Ce dernier consiste en la collecte d'envois postaux et la fourniture de services de paiement au domicile du client (« La Poste sur le pas de porte ») et doit être considéré comme un service de remplacement d'un office de poste ou d'une agence postale. Le service à domicile n'est fourni que dans certaines régions déterminées par la Poste et il n'existe aucun droit à en bénéficier. L'obligation d'assurer la distribution à domicile est par ailleurs une condition préalable de sa fourniture.

La Poste règle la mise en œuvre des prescriptions relatives à la distribution à domicile dans une directive interne. Elle y définit les cas spéciaux dans lesquels elle assure la distribution à domicile même en l'absence d'obligation de le faire, ainsi que les cas dans lesquels elle peut se soustraire temporairement ou durablement à l'obligation de distribution (précisions concernant notamment ce qu'il faut entendre par difficultés démesurées). Elle y indique en outre quelles sont alors les solutions de remplacement possibles.

La Poste a indiqué qu'en 2014, sur 1 784 787 adresses et 1 704 411 maisons habitées à l'année, 897 ne bénéficiaient pas du service ordinaire de distribution à domicile, contre 828 en 2013, ce qui représentent une augmentation de 69 maisons. En l'absence de distribution à domicile ordinaire, les solutions de remplacement sont les suivantes: case postale, déplacement de la boîte aux lettres, distribution dans une batterie de boîte aux lettres ou réduction de la fréquence de distribution (autrement dit moins de six fois par semaine).

PLUSIEURS POINTS PROBLÉMATIQUES

La PostCom suit avec une extrême attention la pratique actuelle de la Poste, qui tend à supprimer la distribution à domicile dans un nombre croissant de maisons isolées. Une analyse approfondie a mis en évidence plusieurs points problématiques.

¹⁵ INFORMATIONS COMPLÉMENTAIRES: SITE WEB DE LA POSTE
HTTPS://WWW.POST.CH/FR/POST-STARTSEITE/POST-ZUGANG-FUER-AL-LE.HTM

Notion de zone habitée à l'année

Une application à la lettre de la définition de zone habitée à l'année inscrite dans l'OPO se traduirait par l'exclusion d'un nombre relativement élevé de maisons du service de distribution à domicile, ce qui ne correspondrait guère à la volonté du législateur.

Proportionnalité de la solution de remplacement

Comme nous l'avons indiqué plus haut, si elle n'a pas l'obligation d'assurer la distribution à domicile, la Poste propose une solution de remplacement au destinataire concerné. La PostCom considère que la solution de remplacement doit être adaptée et conforme au principe de proportionnalité, dans la mesure où celle-ci fait partie intégrante du service universel.

Clause de confidentialité

Lorsqu'elle conclut une convention relative à une solution de remplacement de la distribution à domicile, la Poste tient fermement à y intégrer une clause de confidentialité. En d'autres termes, elle exige du destinataire concerné qu'il garde le secret sur la convention. Eu égard à l'obligation de fournir le service universel et à la position de force de la Poste vis-à-vis du destinataire, la PostCom considère cette clause de confidentialité comme problématique, d'autant plus que le destinataire doit inévitablement informer ses correspondants, de même que les autres prestataires de services postaux ou d'autres personnes encore, du nouveau lieu de distribution ou d'un éventuel changement d'adresse.

La PostCom va examiner la situation plus en détail et développer une pratique en la matière.

BOÎTES AUX LETTRES

Le nombre de boîtes aux lettres et l'heure des levées sont des paramètres importants du service universel postal. La législation postale prescrit que la Poste est tenue de mettre à disposition des boîtes aux lettres publiques en quantité suffisante, mais au moins une boîte aux lettres par localité¹⁶.

La Poste a confirmé à la PostCom que chaque localité suisse compte au moins une boîte aux lettres publique¹⁷, justifiant néanmoins un certain nombre d'exceptions: en dérogation à la règle, 129 localités sont dépourvues de boîte aux lettres. Parmi ces localités, 42 n'en ont jamais disposé et dans les 87 autres, les boîtes aux lettres ont été supprimées dans les années 2007 à 2010, en accord avec les communes concernées. La Poste souligne toutefois que bon nombre de ces 87 localités ne comptent qu'une maison et qu'une partie d'entre elles forment une unité avec une autre localité, même si elles sont distinctes sur les plans politique et/ou postal. Le nombre de dérogation est passé de 131 en 2013 à 129 en 2014 suite à l'intégration de deux localités postales dans d'autres localités postales.

Au 31 décembre 2014, la Poste desservait 14 927 boîtes aux lettres publiques.

| BOÎTES AUX LETTRES PUBLIQUES | | | | |
|------------------------------|--------|--------|-----------|----------------|
| | 2013 | 2014 | Variation | Variation en % |
| Nombre | 15 002 | 14 927 | -75 | -0,5 % |

Par rapport à 2013, le nombre de boîtes aux lettres publiques accuse donc un léger recul de 0,5 %, qui s'explique principalement, selon la Poste, par l'évolution du réseau postal. Lors du remplacement d'un office de poste par une agence postale, par exemple, la boîte aux lettres extérieure de l'office est supprimée et une nouvelle boîte

aux lettres est installée devant l'agence. Or, si une autre boîte aux lettres se trouvait déjà à proximité immédiate de l'agence, elle est aussi supprimée, car les deux boîtes seraient sinon – toujours selon la Poste – trop proches l'une de l'autre.

La Suisse n'est pas seule à réduire son parc de boîtes aux lettres publiques : depuis quelques années, on observe la même tendance dans la plupart des pays européens¹⁸.

ENVOIS POSTAUX PERDUS ET RÉCLAMATIONS CONCERNANT LE SERVICE UNIVERSEL

L'OPO prévoit expressément, à l'art. 60, que la Poste est tenue de renseigner la PostCom sur les envois postaux perdus et sur les réclamations concernant les services postaux relevant du service universel. La PostCom est ainsi à même d'informer en détail des plaintes et réclamations concernant le service universel.

La façon de présenter les réclamations et les pertes d'envois a été réglementée sur la base de la norme internationale régissant les réclamations¹⁹. Les données relatives aux plaintes et réclamations proviennent du système interne de gestion des réclamations de la Poste²⁰.

RÉCLAMATIONS ENREGISTRÉES PAR LA POSTE EN 2014

En 2014, la Poste a enregistré 203 013 réclamations de clients au total²¹, ce qui représente une diminution de 2 % par rapport à 2013. La Poste explique ce recul par la réalisation de diverses améliorations: les clients peuvent par exemple gérer les envois en ligne et déterminer eux-mêmes quand et où ils souhaitent les recevoir. Les scanners manuels des facteurs contiennent en outre davantage d'informations, tandis que les erreurs d'acheminement se produisant lors du tri sont repérées plus précocement, ce qui permet de les corriger à temps.

Les réclamations sont le plus souvent faites par téléphone ou au guichet, donc verbalement. S'agissant des produits relevant du service universel, ce dont les clients se sont plaints le plus fréquemment durant l'année sous revue, c'est de la perte de colis prioritaires.

Le nombre de réclamations doit cependant être mis en relation avec celui des envois traités et l'on constate alors qu'en 2014 comme en 2013, les réclamations concernent nettement moins de 1 % de ces derniers. C'est ainsi que par rapport au volume total des lettres adressées domestiques, le taux de réclamation ne s'est élevé qu'à 0,00087 %. En ce qui concerne les colis, la Poste a traité 0,033 réclamation par centaine d'envois.

PRESTATIONS RELEVANT DU SERVICE UNIVERSEL

La Poste décide elle-même, compte tenu des prescriptions de l'OPO, lesquelles de ses prestations relèvent du service universel. Elle est cependant tenue de soumettre la liste des prestations qu'elle attribue au service universel à la PostCom une fois l'an, pour contrôle et approbation. La liste des prestations relevant du service universel pour 2014 a été approuvée par la PostCom le 1^{er} juillet 2014. La décision et la liste sont disponibles sur le site web de la PostCom. Cette liste sert de base à l'attribution des coûts et des recettes aux différentes prestations et, partant, à l'établissement de la preuve que l'interdiction des subventions croisées est respectée.

¹⁸ VOIR LE RAPPORT DU GREP (ERGP REPORT 2014 ON THE QUALITY OF SERVICE AND END-USER SATISFACTION), PAGE 45 (2008-2013).

¹⁹ PRINCIPES DE TRAITEMENT DES RÉCLAMATIONS, EN 14012, NOVEMBRE 2008.

²⁰ DETECTION SYSTEM POST (DSP).

²¹ LE NOMBRE TOTAL DES RÉCLAMATIONS DE INSÉCABLE COUVRE L'ENSEMBLE DES PRODUITS POSTAUX (Y COMPRIS LES PRODUITS EN LIBRE CONCURRENCE).

¹⁶ ART. 14, AL. 5, LET. B, LPO.

¹⁷ CETTE CONFIRMATION DE LA POSTE A ÉTÉ PRÉSENTÉE À LA POSTCOM POUR LA PREMIÈRE FOIS POUR L'ANNÉE 2013, SUITE À L'ENTRÉE EN VIGUEUR DE LA NOUVELLE LÉGISLATION POSTALE.

FINANCEMENT DU SERVICE UNIVERSEL

La Poste et les sociétés du groupe doivent financer le service universel postal par leurs propres moyens, grâce aux revenus provenant du service universel lui-même ainsi que des prestations ne relevant pas du service universel. Il est cependant interdit à la Poste d'utiliser le produit de la vente du service réservé (monopole sur les lettres jusqu'à 50 grammes) pour réduire le prix des prestations ne relevant pas des deux mandats de service universel, qui portent l'un sur les services postaux et l'autre sur les services financiers (interdiction des subventions croisées).

La Poste est tenue de présenter chaque année les coûts nets découlant de son obligation de fournir le service universel. La présentation de ces coûts nets est la condition préalable de leur compensation. La PostCom approuve le calcul des coûts nets ainsi que la preuve du respect des prescriptions régissant la compensation de ces derniers. La procédure à suivre et les compétences de la PostCom en la matière sont arrêtées dans la législation postale.

INTERDICTION DES SUBVENTIONS CROISÉES DANS LES CAS PARTICULIERS

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

En vertu de l'art. 58 OPO, la PostCom a arrêté dans sa directive 1/2013 des prescriptions administratives fixant les modalités selon lesquelles la Poste doit fournir la preuve du respect de l'interdiction des subventions croisées dans des cas particuliers. La directive présente les principes applicables en la matière et définit les critères techniques relatifs à la fourniture de la preuve et à son examen.

Enfin, en application de l'art. 19, al. 3, LPO, la PostCom peut, d'office ou sur plainte, exiger de la Poste qu'elle fournisse cette preuve. Elle n'a pas fait usage de cette possibilité en 2014.

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 que la Poste et les sociétés du groupe réalisent effectivement en ayant l'obligation de fournir le service universel (résultat réel) et celui, fictif, qu'elles réaliseraient si elles n'avaient pas cette obligation (résultat hypothétique).

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 correspond aux coûts nets. Ceux-ci sont donc égaux aux coûts que la Poste pourrait éviter sans le mandat de service universel moins les recettes qu'elle ne réaliserait pas sans ce mandat (art. 50, al. 1, OPO).

La PostCom avait approuvé la méthode de calcul et le scénario sans obligation de fournir le service universel pour l'exercice 2013 déjà.

CALCUL DES COÛTS NETS

La Poste présente 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).

Le tableau ci-dessous présente le résultat de ce calcul pour 2014 et 2013.

| COÛTS NETS DÉCOULANT DE L'OBLIGATION DE FOURNIR LE SERVICE UNIVERSEL | | |
|----------------------------------------------------------------------|------------|------------|
| En millions de CHF | 2014 | 2013 |
| Recettes non générées | 577 | 576 |
| Coûts proportionnels évités | 343 | 335 |
| Coûts structurels évités | 627 | 649 |
| RÉSULTAT | 392 | 409 |

Source : La Poste Suisse SA

En 2014, les coûts nets totaux découlant de l'obligation de fournir le service universel se sont élevés à 392 millions de francs, soit 17 millions de moins qu'en 2013. Cette diminution s'explique principalement par la transformation d'offices de poste (- 100) en agences postales (+ 91).

Selon l'entreprise de révision mandatée par la Poste conformément à l'art. 57 OPO (voir ci-après, sous Résultat du contrôle indépendant), le calcul des coûts nets pour 2014 respecte tous les points essentiels des dispositions de l'OPO. La PostCom a approuvé le calcul le 7 mai 2015.

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, qui doivent fixer les tarifs de leurs prestations selon des principes économiques, compte tenu de cet objectif de financement (voir 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 (voir art. 18, al. 1 et 2, LPO).

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

Ces paiements de transfert ont toutefois pour conditions que le service réservé – couvre ses propres coûts et – ne soit grevé au maximum que des coûts nets découlant de l'obligation de fournir les services postaux et les services de paiement relevant du service universel (voir art. 51, al. 2, let. b, OPO), et que les services financiers ne supportent au maximum que les coûts nets découlant de l'obligation de fournir les services de paiement relevant du service universel (voir art. 51, al. 2, let. c, OPO).

Le tableau ci-dessous présente le résultat du service réservé pour 2014 et 2013.

| RÉSULTAT DU SERVICE RÉSERVÉ (LETTRES JUSQU'À 50G), EN MILLIONS DE CHF | SERVICE RÉSERVÉ | |
|--------------------------------------------------------------------------|-----------------|-----------|
| | 2014 | 2013 |
| Recettes | 1 213 | 1 237 |
| Coûts | 1 097 | 1 196 |
| RÉSULTAT | 116 | 41 |
| Coûts inclus provenant de la compensation des coûts nets | 80 | 153 |
| Coûts nets de la Poste | 392 | 409 |

Source : La Poste Suisse SA

Les chiffres ci-dessus montrent que le service réservé couvre ses propres coûts. Le résultat se monte à 196 millions de francs avant compensation des coûts nets et à 116 millions après. Le paiement de transfert s'inscrivant dans le cadre de la compensation des coûts nets s'élève à 80 millions de francs. Il est donc inférieur aux coûts nets découlant de l'obligation de fournir les services postaux et les services de paiement relevant du service universel, qui se chiffrent à 392 millions de francs.

Le tableau ci-dessous présente les montants et la répartition de la compensation des coûts nets pour 2014. Une valeur positive correspond à un paiement compensatoire effectué (débit) et une valeur négative à un paiement compensatoire perçu (crédit).

| COMPENSATION DES COÛTS NETS | | | | |
|-----------------------------|----------|---------------|------------------------|-------------|
| En millions de CHF | PostMail | PostLogistics | Réseau postal et vente | PostFinance |
| Compensation des coûts nets | 193 | 36 | -111 | -118 |

Source : La Poste Suisse SA

En 2014, 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 différentes prestations et différents produits. Selon le calcul approuvé par la PostCom le 15 mai 2014, les coûts nets de 2013 se sont élevés à 409 millions de francs, dont 229 millions ont été compensés entre les segments. Soulignons à cet égard que la compensation des coûts nets en 2014 se base sur les coûts nets de 2013. On a compensé en particulier la charge de 118 millions de francs pesant sur les services financiers. Comme en 2013, la Poste a en effet décidé de laisser à PostFinance la possibilité de respecter le calendrier de constitution de fonds propres convenu avec la FINMA et de grever à cette fin les comptes des prestations et des segments le mieux à même de le supporter.

La présentation du montant des coûts nets découlant de l'obligation de fournir les services de paiement relevant du service universel permet de vérifier que les dispositions de l'art. 51, al. 2, let. c, OPO sont respectées. Ces dispositions précisent en l'occurrence que les services financiers de PostFinance ne peuvent supporter au maximum que la part des coûts nets découlant de l'obligation de fournir les services de paiement relevant du service universel.

Le tableau ci-dessous montre que ces dispositions ont été respectées.

| COMPENSATION DES COÛTS NETS | | |
|-----------------------------|------------------|---------------------|
| En millions de CHF | Services postaux | Services financiers |
| Compensation des coûts nets | 118 | -118 |
| Part des coûts nets | 266 | 126 |

Source : La Poste Suisse SA

Le tableau suivant montre dans quelle mesure (104 %) le service universel s'est auto-financé durant l'exercice 2014. Il présente également la contribution des prestations relevant du service universel aux recettes et au résultat de l'ensemble du groupe (respectivement 44,4 % et 42,2 %) et, en particulier, aux recettes et au résultat des services postaux (respectivement 34,4 % et 64,1 %) avant et après la compensation des coûts nets. À la différence de 2013, pour 2014, la compensation des coûts nets n'est opérée que dans le cadre du service universel.

| En millions de CHF | Prestations relevant du service universel | | | Prestations ne relevant pas du service universel | Total groupe |
|--------------------------------------------|-------------------------------------------|----------------------|-------|--------------------------------------------------|--------------|
| | Services postaux | Services de paiement | Total | | |
| Recettes | 2 919 | 852 | 3 771 | 4 714 | 8 485 |
| Coûts | 2 640 | 986 | 3 626 | 4 608 | 8 234 |
| Résultat avant compensation des coûts nets | 279 | -134 | 145 | 106 | 251 |
| Compensation des coûts nets | 118 | -118 | 0 | 0 | 0 |
| Résultat après compensation des coûts nets | 161 | -16 | 145 | 106 | 251 |

Source : La Poste Suisse SA

Il ressort du tableau ci-dessus que la différence entre les recettes et les coûts du groupe se chiffre à 251 millions de francs. Ce montant est supérieur à la somme des différences entre les recettes et les coûts liés à l'obligation de fournir les services postaux et les services de paiement relevant du service universel, autrement dit au résultat global des prestations relevant du service universel, qui s'élève à 145 millions de francs. La preuve que l'interdiction des subventions croisées a été respectée est ainsi établie conformément à l'art. 55, al. 3, OPO. La PostCom a approuvé cette preuve annuelle 2014 du respect de l'interdiction des subventions croisées le 7 mai 2015.

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 de procéder à un contrôle indépendant des divers coûts et chiffres présentés.

La Poste a mandaté l'entreprise KPMG SA. L'entreprise de révision contrôle à l'intention de la PostCom:

- le calcul des coûts nets découlant de l'obligation de fournir le service universel;
- le respect des prescriptions régissant la compensation des coûts nets;
- les 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.

Dans sa décision du 2 septembre 2014 (Désignation des sociétés du groupe Poste selon l'art. 52 OPO), la PostCom a désigné, pour la période courant de 2014 à 2017, dix sociétés du groupe Poste tenues de présenter les recettes et les coûts de leurs prestations dans leur comptabilité d'entreprise conformément à un modèle comptable qui ventile tous les coûts entre les prestations concernées et repose sur des principes comptables objectivement justifiables. Le contrôle indépendant du respect des prescriptions comptables par ces sociétés est assuré par roulement. Ont été contrôlées pour l'exercice 2014: Post CH SA, PostFinance SA, PostMail SA et PostLogistics SA.

Dans son rapport à la PostCom, l'entreprise de révision a attesté qu'en 2014, selon son appréciation, toutes les dispositions de la législation postale qui, selon l'art. 57 OPO, sont sujettes au contrôle indépendant ont été respectées dans tous leurs points essentiels. En particulier, la preuve annuelle du respect de l'interdiction des subventions croisées a été valablement apportée.



ÉVOLUTION GÉNÉRALE DES MARCHÉS POSTAUX

La situation des marchés postaux sur le plan de la concurrence continue à n'évoluer que très lentement. Le chiffre d'affaires global réalisé par les opérateurs postaux en 2014 est en léger recul (-2,9 %) par rapport à 2013, ce qui s'explique principalement par une collecte plus détaillée des données pertinentes. Le nombre d'envois s'est au contraire légèrement accru, d'où des prix moyens à la baisse, en particulier sur le marché des colis.

En 2014, la PostCom a encore intensifié ses activités de surveillance des entreprises soumises à l'obligation d'annoncer et perçu pour la première fois une taxe de surveillance, au titre de l'exercice 2013.

OBLIGATION D'ANNONCER

Depuis le 1^{er} octobre 2012, date de l'entrée en vigueur de la nouvelle législation postale, toute entreprise opérant sur le marché en son nom propre et à titre professionnel en tant que prestataire de services postaux est tenue de s'enregistrer auprès de la PostCom. Les prestataires de services postaux transportent des colis adressés jusqu'à 30 kilos, des lettres adressées jusqu'à 2 kilos, des journaux et des périodiques, ainsi que des envois express et coursier. Selon le chiffre d'affaires qu'ils réalisent avec ces activités, ils sont soumis à l'obligation d'annonce ordinaire (500 000 francs ou plus) ou à l'obligation d'annonce simplifiée (moins de 500 000 francs).

ENREGISTREMENT DES ENTREPRISES AUPRÈS DE LA POSTCOM

La loi oblige les prestataires de services postaux à s'enregistrer auprès de la PostCom dans les deux mois suivant le début de leur activité. Afin de leur faciliter autant que possible cette démarche, la PostCom offre la possibilité de l'effectuer en ligne, sur son site web. Début mai 2015, les listes de la PostCom comptaient 140 entreprises soumises à l'obligation d'annoncer (dont 39 avec obligation ordinaire et 101 avec obligation simplifiée), contre 124 début mai 2014. Ces listes, qui sont actualisées en permanence, peuvent être consultées sur le site web de la PostCom.

SANCTIONS EN CAS DE NON-ENREGISTREMENT

La législation postale oblige clairement les prestataires de services postaux à s'enregistrer auprès de l'autorité de surveillance. Pour s'assurer que tous respectent cette obligation, la PostCom a poursuivi en 2014 la mise en œuvre de son plan d'action adopté en 2013 et consistant à fouiller le marché à la recherche d'entreprises non enregistrées et à les sensibiliser à leur obligation d'annoncer. Elle a, par exemple, par l'intermédiaire d'associations de branche et de groupements d'intérêts, fermement invité des entreprises à s'annoncer et, lorsqu'il s'agissait d'entreprises soumises à l'obligation d'annonce ordinaire, à fournir les informations et les documents requis par la loi.

Le questionnaire servant de base au reporting annuel des entreprises soumises à l'obligation d'annoncer – qu'elles doivent remplir pour le 31 mars de chaque année au plus tard – n'a plus été modifié après que la PostCom l'a affiné et complété en 2013. Les données ainsi collectées permettent à la PostCom de faire un état des lieux de la situation prévalant sur le marché postal suisse et de la comparer à celle de l'année précédente. Elle lui permettent aussi de décider s'il est nécessaire ou non de prendre d'autres mesures.

Tenant compte du fait que l'obligation d'annoncer était une nouveauté datant de la récente révision de la législation postale, la PostCom a fait preuve, durant la phase initiale d'application, d'une certaine indulgence envers les prestataires de services postaux qui ne s'y pliaient pas. Ce délai de grâce a désormais expiré. Les entreprises qui n'observent pas les dispositions légales doivent par conséquent s'attendre, dès cette année, à ce que la PostCom ouvre contre elles une procédure de surveillance et, selon les résultats de ses investigations, prenne des mesures conformes aux art. 24 et 25 LPO.

TAXE DE SURVEILLANCE

L'art. 30 LPO autorise la PostCom à percevoir des émoluments servant à couvrir les frais afférents à ses décisions et à ses prestations. Elle a également le droit de percevoir auprès des entreprises soumises à l'obligation d'annonce ordinaire une taxe annuelle de surveillance, basée sur les coûts de surveillance qu'elle a supportés l'année précédente. Les détails sont réglés aux art. 78 à 80 OPO.

La taxe de surveillance est calculée en fonction du chiffre d'affaires et du volume annuels des prestations postales de l'entreprise concernée, le tout rapporté au chiffre d'affaires global du marché postal suisse. L'obligation de payer la taxe de surveillance naît en même temps que l'obligation d'annoncer et prend fin lors de la cessation des activités de l'entreprise dans le secteur postal. Si un prestataires de services postaux conteste la facture de la taxe de surveillance, la PostCom rend une décision.

En novembre 2014, la PostCom a pour la première fois établi des factures relatives à la taxe de surveillance, au titre de l'exercice 2013. Le montant de la taxe était déterminé sur la base d'une clé fixée par la PostCom et prévoyant une pondération du chiffre d'affaires et du volume des prestations postales de l'entreprise à hauteur de 50 % chacun.

PREUVE DU RESPECT DES CONDITIONS DE TRAVAIL USUELLES DANS LA BRANCHE

La PostCom accorde une grande importance au respect des conditions de travail usuelles dans la branche. Les prestataires de services postaux soumis à l'obligation d'annonce ordinaire sont tenus d'apporter chaque année la preuve de ce respect, dans le cadre du reporting.

La fourniture de cette preuve fait partie intégrante de l'obligation de renseigner incombant à chaque prestataire vis-à-vis de la PostCom. Si le prestataire a conclu une convention collective de travail (CCT) avec son personnel, les conditions de travail usuelles dans la branche sont présumées respectées.

Chaque prestataire doit en outre obliger par écrit les sous-traitants qui réalisent plus de la moitié de leur chiffre d'affaires annuel en fournissant des services postaux à respecter également les conditions de travail usuelles dans la branche vis-à-vis de leur propre personnel.

PREUVE DE LA CONDUITE DE NÉGOCIATIONS

Selon l'art. 6 OPO, les prestataires soumis à l'obligation d'annonce ordinaire doivent prouver à l'aide des documents pertinents qu'ils négocient la conclusion d'une CCT avec des syndicats reconnus, représentatifs et aptes à négocier une telle convention. Ils sont tenus d'apporter cette preuve dans les six mois suivant le début de l'obligation d'annoncer.

Les négociations relatives à une CCT entamées en 2013, entre la Poste et les syndicats ainsi qu'entre KEP&Mail, la principale association de branche des opérateurs privés, et

les représentations des travailleurs, se sont poursuivies durant toute l'année 2014. Le 2 mars 2015, la Poste et les organisations syndicales syndicom et transfair ont annoncé avoir achevé les négociations de nouvelles CCT pour Poste CH SA, CarPostal Suisse SA et PostFinance SA. Les partenaires sociaux les ont formellement approuvées fin avril 2015.

La PostCom entretient par ailleurs elle-même des contacts réguliers avec la Poste et KEP&Mail, ainsi qu'avec les principaux syndicats (syndicom et transfair), afin d'être toujours informée de l'avancement des négociations. Soulignons que le succès de ces négociations, autrement dit la conclusion d'une CCT de branche, est dans l'intérêt de toutes les parties concernées.

ANALYSE DES CONDITIONS DE TRAVAIL USUELLES DANS LA BRANCHE ET DÉFINITION D'EXIGENCES MINIMALES

L'art. 61, al. 3, OPO donne mandat à la PostCom de définir des exigences minimales applicables aux conditions de travail usuelles dans la branche, cela indépendamment du résultat des négociations entre syndicats et prestataires de services postaux relatives à la conclusion de CCT. La PostCom est également tenue d'analyser périodiquement les conditions de travail usuelles dans la branche. La pratique montre toutefois que les données collectées auprès des prestataires de services postaux à la faveur du reporting annuel ne suffisent pas pour définir des exigences minimales relatives aux conditions de travail du personnel d'exploitation de ces entreprises. C'est pourquoi la PostCom a donné mandat de réaliser une expertise scientifique sur les conditions de travail dans la branche postale. Elle s'appuiera ensuite sur cette expertise pour définir les exigences minimales que doivent remplir les conditions de travail usuelles dans la branche.

DEVOIRS D'INFORMATION

Conformément aux art. 11 à 15 OPO, les entreprises soumises à l'obligation d'annonce ordinaire sont tenues de fournir différentes informations, relevant notamment de la protection des consommateurs:

- le prestataire doit publier les listes de prix de ses prestations et ses conditions générales;
- le prestataire doit informer ses clients de la possibilité de saisir l'organe de conciliation (www.ombud-postcom.ch) visé à l'art. 65 OPO;
- le prestataire doit informer ses clients de l'utilisation de leurs données d'adresses et des possibilités de faire opposition;
- les envois postaux, les véhicules et le personnel de distribution doivent être munis d'un signe distinctif permettant à des tiers de les attribuer au prestataire responsable;
- le prestataire doit publier des informations sur la qualité de ses prestations, en particulier sur les délais d'acheminement des différents envois postaux, ainsi que sur l'impact environnemental de ses prestations et sur leur fourniture socialement responsable.

Fin 2014, la PostCom a procédé à un contrôle du respect des obligations d'information incombant aux prestataires de services postaux vis-à-vis de leurs clients. Suite à ce contrôle, elle a ordonné toute une série de correctifs et de compléments concernant principalement la forme sous laquelle les informations doivent être fournies.

APPRÉCIATION DE LA POSTCOM

La PostCom est intervenue proactivement auprès des prestataires de services postaux pour qu'ils observent leur obligation d'annoncer. Pour pouvoir agir plus efficacement contre les retardataires, elle devrait cependant disposer de compétences accrues.

MARCHÉ POSTAL

EVOLUTION GÉNÉRALE DU MARCHÉ

En 2014, le chiffre d'affaires total réalisé sur le marché postal suisse – lettres jusqu'à 2 kilos, colis jusqu'à 30 kilos, services express et coursier, journaux et périodiques ainsi que les marchés à l'importation et à l'exportation – s'est élevé à environ 3,98 milliards de francs pour 3,849 milliards d'envois transportés. Il s'inscrit donc à la baisse par rapport à 2013, ce qui s'explique par une collecte plus détaillée des données pertinentes.

Le nombre des entreprises soumises à l'obligation d'annonce ordinaire n'a pratiquement pas varié en 2014, tandis que celui des entreprises soumises à l'obligation d'annonce simplifiée s'est sensiblement accru. En mai 2015, le nombre d'entreprises soumises à l'obligation d'annoncer enregistrées auprès de la PostCom s'élevait à 140 (dont 39 avec obligation ordinaire et 101 avec obligation simplifiée). Un an auparavant, soit en mai 2014, on en comptait 124.

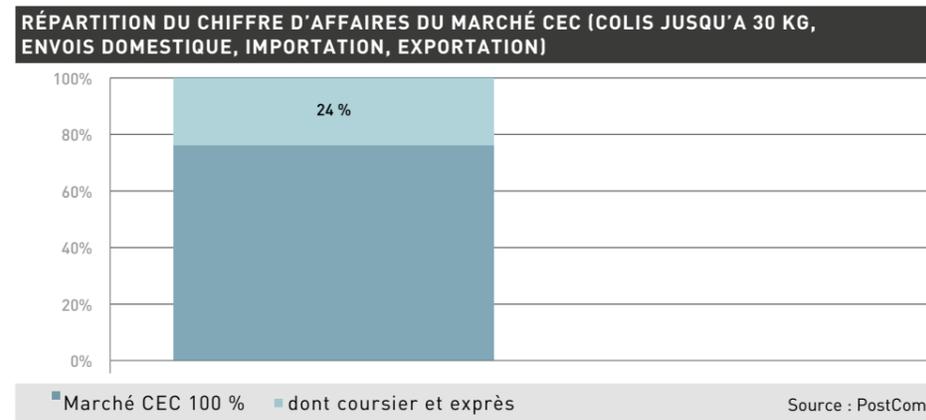
REPORTING ANNUEL

Les données concernant les divers segments du marché postal sont tirées du reporting annuel auquel sont astreintes toutes les entreprises opérant sur ce marché, y compris la Poste. La PostCom analyse ces données en exécution de ses obligations d'observation et de surveillance du marché.

Dans ce contexte, il convient de souligner que les prestations et les offres relevant du marché postal suisse sont très hétérogènes. Sont notamment enregistrées auprès de la PostCom des entreprises assurant le transport général de colis et d'autres spécialisées dans un domaine particulier. S'y ajoutent des prestataires ne transportant que des lettres, ainsi que des distributeurs de moyens publicitaires adressés, ou encore de journaux et de périodiques (éditeurs).

MARCHÉ DES COLIS, Y COMPRIS LES SERVICES COURSIER ET EXPRESS (MARCHÉ CEC)

Le marché CEC²² peut être présenté comme suit:



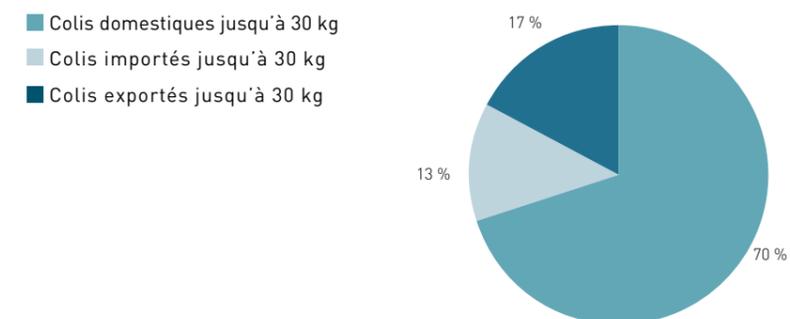
En 2014, le chiffre d'affaires total s'est élevé à 1,23 milliard de francs, pour un volume de 144 millions d'unités. Il a donc reculé (-4 %), tandis que le volume s'est au contraire légèrement accru (+3%), d'où une baisse des prix moyens.

Les services coursier et express représentent une part totale de 24 % de l'ensemble du marché CEC (colis jusqu'à 30 kg, y compris lesdits services).

²² CEC = SERVICES COURSIER, EXPRESS ET COLIS JUSQU'À 30 KILOS (EN ALLEMAND: KEP = KURIERE, EXPRESS UND PAKETE)

La répartition du chiffre d'affaires des colis jusqu'à 30 kilos se présente comme suit :

RÉPARTITION DU CHIFFRE D'AFFAIRES DES COLIS JUSQU'À 30 KILOS (ENVOIS DOMESTIQUES, IMPORTATION, EXPORTATION)



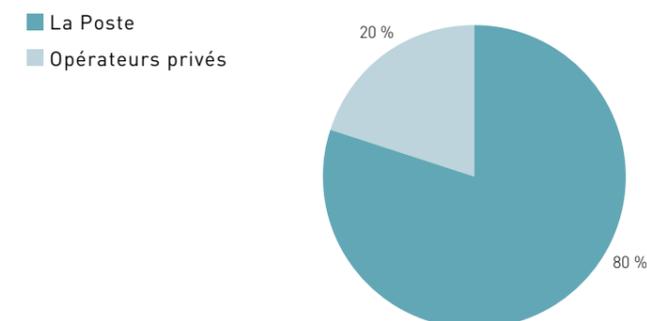
Source : PostCom

Selon la législation, tous les services proposés en libre concurrence sur le marché postal doivent être annoncés, en particulier les services coursier et express. Or ces services présentent une double caractéristique: d'une part, tous les prestataires ont le droit de les proposer et, d'autre part, la Poste n'a pas l'obligation de le faire. La délimitation des différentes offres n'est souvent pas très claire, car les clients commerciaux, en particulier, sont très exigeants en matière de prix et de qualité vis-à-vis des prestataires de services postaux. Il s'ensuit que la délimitation entre les colis du service universel et ceux des services coursier et express est parfois confuse. Selon le rapport explicatif relatif à l'ordonnance du 29 août 2012 sur la poste, sont considérés comme envois coursier et envois express les colis adressés qui sont généralement transportés plus rapidement, en dehors de la distribution régulière, séparément et à des tarifs plus élevés que les envois traités par la Poste conformément à la définition du service universel²³.

PARTS DE MARCHÉ: COLIS DOMESTIQUES JUSQU'À 30 KILOS

Les analyses montrent que durant l'exercice 2014, le volume des colis domestiques jusqu'à 30 kilos a atteint 127 millions d'unités, pour un chiffre d'affaires de 862 millions de francs. Ces chiffres se réfèrent aux colis jusqu'à 30 kilos, y compris ceux des services coursier et express. La Poste, DPD et DHL Express restent les principaux prestataires de services colis de Suisse. La tendance au fléchissement du chiffre d'affaires avec légère augmentation simultanée du nombre d'envois s'observe également dans ce segment.

RÉPARTITION DU CHIFFRE D'AFFAIRES DES COLIS DOMESTIQUES JUSQU'À 30 KILOS (Y COMPRIS LES ENVOIS COURSIER ET LES ENVOIS EXPRESS)



Source : PostCom

²³ RAPPORT EXPLICATIF RELATIF À L'ORDONNANCE DU 29 AOÛT 2012 SUR LA POSTE, PAGE 16.

SERVICES COURSIER ET EXPRESS

Sont enregistrées auprès de la PostCom les entreprises de messagerie traditionnelle, qui distribuent directement les envois (domestiques et transfrontaliers), de même que les entreprises de messagerie urbaine (p. ex. entreprises de cyclomessagerie) et celles opérant sur le segment des envois express (domestiques et transfrontaliers). La plupart des envois coursier sont transportés sur mandat, si bien qu'il n'est pas possible, dans certaines entreprises, de distinguer entre lettres et colis. Le secrétariat de la PostCom a alors fait des estimations, en concertation avec les entreprises concernées.

Les chiffres d'affaires réalisés en 2014 sont les suivants :

| | SECTEUR DOMESTIQUE LETTRES JUSQU'À 1 KILO ET COLIS JUSQU'À 20 KILOS | SECTEUR DOMESTIQUE LETTRES JUSQU'À 2 KILOS ET COLIS JUSQU'À 30 KILOS | SECTEUR INTERNATIONAL (IMPORTATION/EXPORTATION): LETTRES JUSQU'À 2 KILOS ET COLIS JUSQU'À 30 KILOS |
|---------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Chiffre d'affaires total (CHF) | 2524 millions | 2636 millions | 876 millions |
| Part des services coursier et express | 2 % | 3 % | 43 % |

Sur le marché postal domestique, les services coursier et express jouent un rôle relativement secondaire, car ils sont exposés à la forte concurrence des entreprises ordinaires de distribution de lettres et de colis. Les clients du service intérieur renoncent donc souvent d'un horaire de distribution garanti, nombre d'entre eux préférant faire des économies en optant pour les produits standard, moins onéreux.

Sur le plan international, les entreprises proposant des services coursier et express profitent en revanche de la demande de prestations de transport à délai déterminé. Comme le montre le tableau ci-dessus, la part des services coursier et express dans le secteur international est de 43 %²⁴.

EVALUATION DU MARCHÉ DES COLIS

Le marché des colis est plus concurrentiel que les autres marchés postaux. Plusieurs prestataires y opèrent sur la base d'un réseau national, mais souvent également international, de points de dépôt et de retrait pour clients privés et commerciaux.

Les clients peuvent facilement profiter en ligne des différentes offres des prestataires. Ils peuvent notamment les comparer et chercher celle qui leur convient le mieux à l'aide d'apps spéciales.

Les entreprises de messagerie collectent les colis directement chez les clients et reçoivent en ligne les desiderata des destinataires. Avec la numérisation, les données des expéditeurs et des destinataires deviennent un avantage concurrentiel déterminant. La gestion de lieux de distribution alternatifs – lieu de travail, voisin, commerce, station-service, restaurant d'autoroute ou automates – fait de plus en plus partie du savoir-faire de base des opérateurs de services de distribution. Elle permet de faire diminuer les coûts de distribution de façon ciblée, tout en favorisant le développement de nouvelles offres de services.

La distribution le soir et le samedi répond en outre à un besoin croissant des clients, qui font de plus en plus d'achats en ligne. Le comportement des consommateurs a beaucoup évolué ces dernières années. Commodité signifie désormais pour les insécable – entre autres – commander des marchandises en ligne le matin et les recevoir le soir même. Ils sont prêts à payer un supplément pour cela. L'avenir semble donc être au « shopping 24 heures sur 24 ».

Le suivi électronique des colis et la signature électronique deviennent par ailleurs la norme, de même que les systèmes interactifs d'informations de distribution, avec notamment l'annonce de la fourchette horaire de distribution par courriel ou par SMS. Il en résulte une amélioration des services aux destinataires, qui incluent de plus en plus souvent le libre choix entre plusieurs options de distribution.

Les consommateurs veulent en effet pouvoir choisir entre différentes options de distribution, modifiables à brève échéance, et bénéficier d'une gestion sûre des retours. De leur côté, les distributeurs de colis s'emploient à diminuer la part des tentatives de distribution infructueuses, afin de réduire leurs coûts. Le comportement de leurs clients a changé en matière d'expédition de colis traditionnels et occasionne des coûts de distribution élevés, en raison de l'augmentation du nombre d'envois commandés en ligne et de l'égrènement des expéditions qui en résulte (dans le segment Business to Consumer, B2C).

À l'avenir, les clients privés devraient être à l'origine d'une nouvelle poussée du trafic des colis, tandis que la part relative des affaires Business to Business (B2B) devrait continuer à reculer.

La demande des clients de pouvoir retirer leur colis 24 heures sur 24 dans un automate à colis a fortement augmenté. La Poste et les opérateurs privés prévoient donc d'installer de nouveaux automates dans toute la Suisse. La distribution dans des lieux de retrait alternatifs va également gagner en importance. Le but est de constamment améliorer le taux de réussite de la distribution, de même que sa commodité pour les destinataires.

De plus, les points de retrait de colis dans les régions frontalières, où les clients peuvent se faire envoyer des marchandises commandées sur des sites web étrangers, seront de plus en plus appréciés à l'avenir.

Enfin, on s'attend à d'autres innovations qui garantiront une desserte en services postaux encore plus efficace et davantage orientée vers le marché et la clientèle. Citons pour exemple la distribution de colis au moyen de drones, que Google et Amazon, les célèbres cyberentreprises d'envergure mondiale, ont commencé à tester aux Etats-Unis et en Australie. En Suisse, la mise en œuvre de ce type de distribution s'annonce difficile, faute de bases légales, mais cela n'empêche pas que l'on y examine de près ce « moyen de transport du futur »: au printemps 2015, la Poste a annoncé qu'elle allait aussi procéder à des essais. En collaboration avec la division Cargo de Swiss et un fabricant de drones, elle entend évaluer le potentiel de cette technologie au niveau, d'une part, de l'exploitation interne et, d'autre part, de la distribution d'envois isolés. La nécessité de ce nouveau mode de distribution reste à établir: la livraison par drone est adaptée surtout aux rues fortement encombrées de très grandes villes ou éventuellement à des régions de montagne difficilement accessibles.

Au vu de l'évolution permanente de l'environnement commercial du marché des colis – citons l'essor des plateformes web et des commandes en ligne (on parle de customer journey ou parcours du client) ou encore la comparabilité sans cesse améliorée des offres –, il faut s'attendre également à d'autres développements. Le marché postal traverse une phase de profonds bouleversements, qui met les opérateurs sous pression et leur lance d'énormes défis. Les innovations vont donc continuer de pleuvoir sur le marché, avec notamment un commerce interactif offrant de nouvelles possibilités.

En Europe, on peut miser sur des taux de croissance nationaux de 8 % par année jusqu'en 2020. En Asie et dans les pays émergents (Amérique du Sud, Russie), la croissance devrait être encore plus forte²⁵.

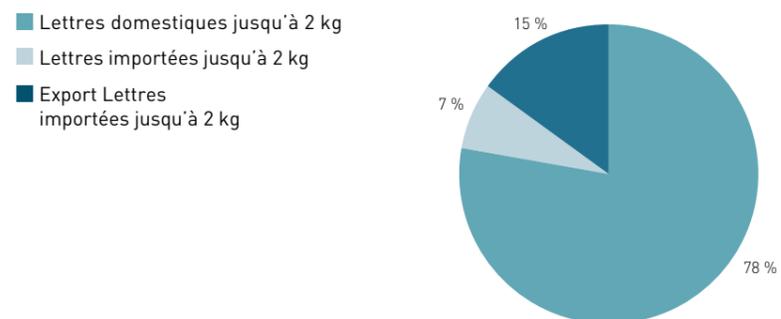
²⁴ REMARQUE: DANS PLUSIEURS ENTREPRISES, IL N'ÉTAIT PAS POSSIBLE DE DISTINGUER LES ENVOIS COURSIER ET EXPRESS INTERNATIONAUX DES AUTRES ENVOIS DU SECTEUR INTERNATIONAL.

²⁵ WIK, 14TH KÖNIGSWINTER SEMINAR ON POSTAL ECONOMICS, DHL, TH. BALDRY, 10. FÉVRIER 2015

MARCHÉ DES LETTRES

La répartition du chiffre d'affaires des lettres jusqu'à 2 kilos se présente comme suit :

RÉPARTITION DU CHIFFRE D'AFFAIRES DES LETTRES JUSQU'À 2 KILOS (DOMESTIQUES, IMPORTATION ET EXPORTATION)



Source : PostCom

En 2014, le chiffre d'affaires total s'est élevé à 2,282 milliards de francs, pour un volume de 2,563 milliards d'unités. Il accuse donc un léger recul (-1,6 %) par rapport à 2013, tout comme le volume (-2,2 %).

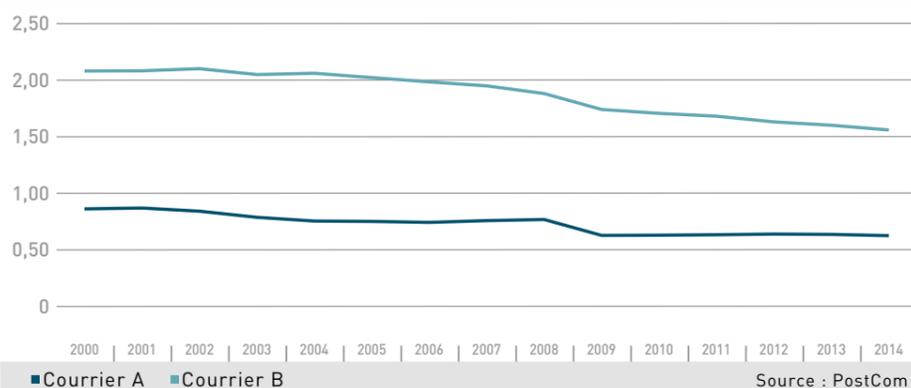
PARTS DE MARCHÉ DANS LE SEGMENT DES LETTRES ADRESSÉES DOMESTIQUES JUSQU'À 2 KILOS ²⁶

En 2014, selon les indications de la Poste et des opérateurs privés, le volume total des lettres domestiques jusqu'à 2 kilos a atteint 2,22 milliards d'unités, pour un chiffre d'affaires de 1,77 milliard de francs ²⁷.

Sur le marché des lettres domestiques ouvert à la concurrence, la Poste continue à disposer d'une part de marché de près de 99 % (en termes aussi bien de chiffre d'affaires que de volume).

En 2014, le recul – modéré – du volume des lettres adressées domestiques traitées par la Poste s'est poursuivi, atteignant globalement -2,5 % (2013: -2 %). Cette tendance à une baisse modérée va persister, en raison de la substitution des moyens de communication électronique au courrier traditionnel. Rien n'indique toutefois qu'un recul brutal interviendra à court ou à moyen terme.

LETTRES ADRESSÉES DOMESTIQUE DE LA POSTE EN MILLIARDS



Source : PostCom

²⁸ UPU, POSTAL STATISTICS 2013

²⁹ VOIR [HTTP://CURIA.EUROPA.EU/JURIS/DOCUMENT/DOCUMENT.JSF?TEXT=&DOCID=162222&PAGEINDEX=0&DOCLANG=FR&MODE=REQ&DIR=&OCC=FIRST&PART=1](http://curia.europa.eu/juris/document/document.jsf?text=&docid=162222&pageIndex=0&doclang=fr&mode=req&dir=&occ=first&part=1)

³⁰ WIK, WACHSTUMSORIENTIERTE POSTPOLITIK, A-10, JANVIER 2014.

³¹ UPU, UNION POSTALE, DÉCEMBRE 2014, NO 4, PAGE 22.

En comparaison européenne, avec son gros volume d'envois et la forte densité de sa population, la Suisse continue de figurer parmi les pays où le nombre d'envois par habitant est le plus élevé. D'après les derniers chiffres de l'UPU, chaque Suisse reçoit en moyenne plus de 400 lettres adressées ²⁸ par année, transportées par la Poste. Ce volume élevé permet à cette dernière de réaliser des économies d'échelle et de profiter d'effets de synergie, en dépit de la saturation du marché.

EVALUATION DU MARCHÉ DES LETTRES

Le marché européen des lettres est entièrement libéralisé depuis 2013. En Suisse, depuis que la limite du monopole a été abaissée à 50 grammes, la part du volume total des lettres ouverte à la concurrence n'a atteint que 25,3 % et les opérateurs privés ne sont parvenus à y acquérir jusqu'ici qu'une part de marché minime, notamment en ce qui concerne le courrier domestique.

Cette situation a notamment pour cause l'accès « négociable » des opérateurs privés aux prestations partielles de la Poste. L'art. 5 LPO règle l'accès à ces prestations partielles, en prescrivant qu'il doit être garanti en toute transparence, de manière non discriminatoire et dans des délais raisonnables. Concrètement, les opérateurs privés acceptent des lettres de leurs clients et les remettent ensuite à la Poste de manière groupée en vue de leur distribution (rôle de consolidateur ou intermédiaire). Or, selon l'association de branche KEP&Mail, la Poste n'accorderait pas de rabais pour clients commerciaux sur ces envois groupés, mais exigerait au contraire le plein tarif pour leur transport ultérieur, ce qui pousserait souvent les opérateurs privés à s'abstenir de fournir de telles prestations groupées.

Dans ce contexte, la Cour de justice de l'Union européenne (CJUE) a rendu, le 11 février 2015, un arrêt concernant le regroupement d'envois postaux par bpost SA, prestataire du service universel postal en Belgique ²⁹. Dans cet arrêt, la CJUE reconnaît à bpost le droit d'appliquer des systèmes de rabais différenciés aux intermédiaires et aux clients commerciaux. Comment la concurrence va-t-elle évoluer en Belgique en relation avec cette problématique? La question reste ouverte. Dans l'Union européenne (UE), l'arrêt de la CJUE a créé un climat de grande insécurité quant au développement de la concurrence en matière d'accès.

Dans les pays européens, le volume des lettres s'inscrit à la baisse depuis plusieurs années, en raison de la substitution croissante des moyens de communication électronique au courrier traditionnel.

Le marché des lettres a reculé plus fortement en France, en Autriche et aux Pays-Bas qu'en Suisse et accuse des baisses encore plus marquées dans plusieurs pays scandinaves, en particulier au Danemark ³⁰.

Le fort recul du volume des lettres observé au Danemark s'explique en particulier par le fait que les services du secteur public y ont été progressivement numérisés à partir de 2011 ³¹. Le gouvernement danois avait annoncé et préparé cette mesure de longue date. Depuis le 1^{er} janvier 2015, tous les services publics danois sont donc joignables par voie électronique exclusivement, chaque citoyen disposant en outre d'une boîte aux lettres électronique attribuée par l'État. Cette stratégie numérique globale suivie au Danemark et la situation qui prévaut en Suisse n'ont certes rien de comparable, mais il n'en reste pas moins que, du point de vue de la numérisation, le marché danois des lettres est très intéressant à observer et riche en enseignements quant au fort recul du nombre d'envois.

Par rapport aux pays d'Europe septentrionale, la Suisse ne présente qu'un recul très modéré du volume des lettres, du même ordre de grandeur que celui enregistré par exemple en Allemagne.

Même si le marché évolue de façon très différente d'un pays à l'autre, il faut s'attendre à un recul persistant du volume des lettres en Europe: les lettres traditionnelles continueront d'être exposées au processus de substitution évoqué plus haut, si bien que le volume des lettres adressées va poursuivre sa diminution à long terme. Les coûts de la distribution vont cependant également diminuer, grâce au tri séquentiel automatique.

Pour contrer l'augmentation de la part des coûts imputable à la logistique du marché des lettres, il est indispensable de développer des modèles innovants. Les prestataires de services postaux devront en outre s'employer, à l'avenir également, à épuiser tous les potentiels de gain d'efficacité qui s'offrent à eux, tant dans le tri que dans la distribution (dernier kilomètre).

L'UPU rapporte que le volume des lettres est à la baisse à l'échelle mondiale également³²: en 2013, il a reculé de 2,9 % (340 milliards d'envois). L'UPU signale cependant aussi que le poids moyen des lettres s'est accru. Cela pourrait indiquer que la part des lettres contenant des marchandises légères³³ a augmenté, en concomitance avec l'essor du commerce électronique.

JOURNAUX ET PÉRIODIQUES

Les journaux et périodiques en abonnement sont des quotidiens ou des hebdomadaires à diffusion locale, régionale ou interrégionale ou encore des revues grand public ou spécialisées paraissant hebdomadairement ou à une fréquence moindre³⁴. En 2014, le chiffre d'affaires des journaux et périodiques adressés a atteint 450 millions de francs, pour un volume de 1,143 milliard d'objets (y compris importation et exportation). La Poste et Presto, une autre société du groupe Poste, occupent une position dominante sur ce segment.

EVOLUTION DE L'EMPLOI SUR LE MARCHÉ POSTAL

On estime que le secteur postal emploie quelque 30 000 collaborateurs au total. L'évaluation des conditions de travail usuelles dans la branche voulue par le législateur devant être réalisée courant 2015-2016, des informations détaillées sur les emplois du marché postal seront fournies dans les prochains rapports annuels.

MARCHÉ DE LA LOGISTIQUE

ETUDE SUR LE MARCHÉ SUISSE DE LA LOGISTIQUE

En 2014, la PostCom a eu pour la première fois des discussions avec les auteurs d'une étude annuelle sur le marché suisse de la logistique³⁵. Cette étude analyse en profondeur les tendances observées dans l'ensemble du secteur de la logistique. Les thèmes traités sont par exemple le Big Data (mégadonnées)³⁶, les imprimantes 3D et le commerce électronique. L'étude se penche également sur l'évolution positive du commerce en ligne et, en particulier, sur le « dernier kilomètre » dans le secteur de la distribution des envois postaux.

Les premières estimations tirées de l'étude font état, pour l'ensemble de la branche suisse de la logistique, d'une croissance de 2,5 % à 39,9 milliards de francs en 2014. Des

estimations ont également été faites concernant le marché CEC, le marché postal et le marché des lettres. Pour le marché CEC, on arrive à une valeur de 3,7 milliards de francs en 2013. Ce montant diffère fortement de celui résultant de l'analyse de la PostCom, qui repose sur les données du reporting annuel des entreprises soumises à l'obligation d'annoncer. Selon les données de ces entreprises – qui réalisent des recettes provenant de la fourniture de services CEC en leur nom propre –, le chiffre d'affaires 2013 du marché CEC s'est élevé à 1,3 milliard de francs.

L'écart entre les deux valeurs s'explique principalement par le fait que les bases sur lesquelles l'étude repose sont très différentes des dispositions légales dont tient compte la PostCom: l'assise de l'étude, en termes aussi bien de marchandises que de branche, est nettement plus large, les auteurs ayant pris en compte tous les prestataires de services et les transporteurs ayant un lien avec des prestations CEC. Sont donc inclus toute la sous-traitance logistique ainsi que les transports de détail, ou encore, par exemple, les envois pharmaceutiques.

Il faut en outre souligner que le marché suisse de la logistique et en particulier le marché CEC peuvent être délimités très diversement. Ainsi, les définitions, de même que les critères de segmentation et de quantification retenus dans l'étude, diffèrent fortement des bases légales à la disposition de la PostCom. Il n'y a donc pas de comparaison possible entre cette étude très complète sur le marché suisse de la logistique et l'analyse de la PostCom relative au marché CEC, car l'étude rend compte d'un marché de la logistique défini beaucoup plus largement, dans une perspective globale.

COMMERCE ÉLECTRONIQUE: ÉVOLUTION EN SUISSE

En Suisse, le commerce en ligne et à distance affiche une croissance supérieure à celle du commerce de détail traditionnel³⁷. En particulier, les commandes passées à partir de terminaux mobiles augmentent d'année en année, de même que les achats en ligne transfrontaliers (cross border) avec livraison en Suisse. Parmi les perspectives pour 2015, citons une augmentation du niveau d'exigences des consommateurs en matière de rapidité des livraisons, liée notamment au fait que la génération numérique, pour laquelle acheter en ligne va de soi, dispose d'un pouvoir d'achat de plus en plus fort.

En comparaison internationale, la Suisse figure dans le groupe de tête des pays classés selon le taux de pénétration de l'accès à Internet³⁸ – derrière le Danemark, la Suède, la Norvège, les Pays-Bas, l'Islande et la Corée du Sud – et la part de marché du commerce électronique devrait continuer d'y augmenter³⁹. Les rapides progrès technologiques (notamment possibilités de paiement mobiles, meilleures conditions d'utilisation comme le streaming⁴⁰ et nouvelles apps spécifiques adaptées aux besoins) vont en effet soutenir la croissance du commerce électronique ces prochaines années.

RELATIONS INTERNATIONALES

En 2014, la PostCom a de nouveau participé – en qualité d'observateur ad hoc – aux travaux du GREP. Le président et le responsable du secrétariat participent aux conférences internationales, tandis que les membres du secrétariat sont actifs dans les commissions spéciales.

À la demande de la Commission européenne, le GREP a publié un rapport sur les meilleures pratiques en matière de protection des consommateurs, de qualité du service et de gestion des réclamations⁴¹. Il a également publié divers rapports sur les tarifs, sur les analyses comparatives (benchmarking) et sur le commerce électronique, ainsi que sur les indicateurs de la qualité des prestations. Enfin, en septembre 2014, le GREP a mis en

³² UPU, 1^{ER} DÉCEMBRE 2014, NEWS.

³³ REMARQUE: LETTRES INTERNATIONALES JUSQU'À 2 KILOS.

³⁴ VOIR À CE SUJET L'ART. 2, LET. E, LPO: « JOURNAUX ET PÉRIODIQUES : TOUTE PUBLICATION ÉDITÉE À INTERVALLES RÉGULIERS SUR PAPIER ET DISTRIBUÉE À UN GRAND NOMBRE DE LECTEURS ».

³⁵ « LOGISTIKMARKT-STUDIE SCHWEIZ » (VOL. 2015); PROF. DR WOLFGANG STÖLZLE, PROF. DR ERIK HOFMANN, M. SC. KATRIN OETTMEIER.

³⁶ MÉTHODES ET TECHNOLOGIES PERMETTANT DE SAISIR, SAUVEGARDER ET ANALYSER D'ÉNORMES QUANTITÉS DE DONNÉES.

³⁷ MARCHÉ SUISSE DU COMMERCE EN LIGNE ET À DISTANCE 2014, GfK ET ASSOCIATION SUISSE DE VENTE À DISTANCE (ASVAD), 13 MARS 2015

³⁸ ACCÈS DES MÉNAGES À INTERNET, COMPARAISON INTERNATIONALE 2013, OFS

³⁹ SONDAGE ÉCLAIR DU E-COMMERCE-REPORT SUISSE EN AUTOMNE 2014, 05.11.2014

⁴⁰ LES PAQUETS DE DONNÉES SONT TRANSMIS EN UN FLUX RÉGULIER ET CONTINU SUR INTERNET VERS UN TERMINAL (P. EX. SMARTPHONE OU TABLETTE ÉLECTRONIQUE), MAIS SANS ÊTRE SAUVEGARDÉS SUR LE DISQUE DUR DU TERMINAL.

⁴¹ INFORMATIONS SOUS : HTTP://EC.EUROPA.EU/GROWTH/SINGLE-MARKET/SERVICES/POST/ERGP/DOCUMENTATION/DOCUMENTS/INDEX_EN.HTM

⁴² « DISCUSSION PAPER ON THE IMPLEMENTATION OF UNIVERSAL SERVICE IN THE POSTAL SECTOR AND THE EFFECTS OF RECENT CHANGES IN SOME COUNTRIES ON THE SCOPE OF THE USO », GREP, 2014.

consultation un document de réflexion traitant de modifications du service universel⁴². Ce document aborde notamment la problématique du choix du prestataire du service universel et celle des mécanismes de financement, soumettant en outre à la discussion la question de l'obligation de fournir le service universel.

La PostCom est également représentée au sein du Comité européen de normalisation (CEN), qui a pour mission de définir des normes européennes en matière de services postaux. Les travaux du CEN tiennent compte des mesures d'harmonisation arrêtées au niveau international. Il incombe à la PostCom de recenser ces normes et d'en évaluer l'impact sur la législation postale suisse. Enfin, la PostCom est également membre de l'Association suisse de normalisation (SNV), qui joue en Suisse un rôle de coordination dans le domaine des normes nationales et internationales.

ORGANE DE CONCILIATION

L'organe de conciliation reçoit quotidiennement des demandes de clients mécontents ou déçus. En 2014, ces demandes ont donné lieu à l'ouverture de 69 cas de conciliation à proprement parler. Les autres demandes ne sont pas incluses dans la statistique des cas de conciliation du fait que la situation juridique a pu être expliquée au demandeur et comprise par lui à la faveur d'un entretien, que la tentative d'accord amiable avec le prestataire n'avait pas encore eu lieu ou que la demande a été jugée comme n'ayant objectivement aucune chance d'aboutir.

La statistique se limite donc aux cas de conciliation effectivement ouverts:

| STATISTIQUE | |
|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------|
| A. Total des requêtes ou demandes écrites du 01.01. au 31.12.2014 | 426 |
| B. Total des cas du 01.01. au 31.12.2014 Une requête de conciliation ne devient un « cas » que si toutes les conditions de recevabilité sont remplies et si la demande du client ne peut pas être traitée immédiatement, autrement dit sans demander une prise de position au prestataire. | 69 |
| C. Motifs de réclamation et prétentions (en partie cumulatifs) | |
| Envoi perdu | 21 |
| Retard | 5 |
| Dommages-intérêts | 22 |
| Dommages consécutifs | 9 |
| Refus de distribution | 3 |
| Autres motifs | 30 |
| D. Langue (seulement pour les cas) | |
| Allemand | 58 |
| Français | 7 |
| Italien | 4 |
| E. Issue de la procédure | |
| Reconnaissance par le prestataire et arrangement | 49 |
| Retrait suite à la résolution du problème | 17 |
| Pas d'arrangement | 3 |
| À une exception près, tous les problèmes ont pu être réglés. | |
| F. Coûts | |
| Coûts moyens par cas | 750.00 |
| Les coûts occasionnés par les requêtes et demandes n'entrant pas dans le domaine de compétences de l'organe de conciliation ne peuvent pas être facturés. | |

APPRÉCIATION DE LA POSTCOM

L'organe de conciliation de la PostCom répond à un réel besoin. Il n'est toutefois pas encore assez connu et il convient donc d'en promouvoir la notoriété de façon appropriée. L'organe de conciliation a toujours permis d'éviter l'ouverture d'une procédure judiciaire, à une exception près. Les parties au cas concerné ont cependant trouvé un arrangement dès le début de la procédure judiciaire. Au vu des résultats obtenus, l'utilité d'un organe professionnel d'information et de médiation paraît évidente.

PROCÉDURES ET DÉNONCIATIONS À L'AUTORITÉ DE SURVEILLANCE

TRAITEMENT DES DÉNONCIATIONS À L'AUTORITÉ DE SURVEILLANCE

En 2014, le secrétariat de la PostCom a reçu 44 lettres de réclamation contre la Poste au total (2013: 46), dont une bonne partie, en l'occurrence 26 lettres (2013: 21), concernaient le domaine de la distribution. Huit autres requêtes avaient trait aux boîtes aux lettres, mais aucune n'a débouché sur l'ouverture d'une procédure.

Le secrétariat a en outre reçu quatre lettres de réclamation (2013: aucune) concernant d'autres prestataires de services postaux.

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, celle-ci peut ouvrir une procédure de surveillance et, le cas échéant, ordonner l'application de mesures appropriées ou prononcer des sanctions administratives.

PREMIÈRE DÉCISION PORTANT SUR DES MESURES DE SURVEILLANCE

Vers la fin de 2014, la PostCom a ordonné pour la première fois l'application de mesures de surveillance, en l'occurrence contre la Poste. Les faits sont les suivants: lors des négociations menées avec la commune de Kerns (OW) sur la fermeture de l'office de poste de Melchtal, la Poste avait promis à la commune et à la population de mettre en place un service à domicile. Toutefois, entre le moment où elle a communiqué cette décision et celui de la mise en place du service à domicile, la Poste a vérifié les conditions de la distribution à domicile dans la région concernée, arrivant à la conclusion qu'elle avait le droit de la restreindre pour sept ménages, ce qui lui permettait de restreindre également le service à domicile pour ces ménages. La commune de Kerns a alors saisi la PostCom, qui, après un premier examen des faits, a ouvert d'office une procédure de surveillance contre La Poste Suisse SA. Les mesures de surveillance ordonnées par la PostCom visaient à rétablir la crédibilité de la procédure prévue à l'art. 34 OPO aux yeux des communes et de la population concernées. Début 2015, La Poste Suisse SA a recouru contre la décision de la PostCom devant le Tribunal administratif fédéral. La PostCom a alors présenté un mémoire très complet dans lequel elle défend sa décision. La procédure est pendante.

PROCÉDURES CONCERNANT LES BOÎTES AUX LETTRES ET LA DISTRIBUTION À DOMICILE

Les boîtes aux lettres et les batteries de boîtes aux lettres doivent être conformes à certaines prescriptions arrêtées dans l'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. Si l'emplacement ou la conception (dimensions minimales) d'une boîte aux lettres n'est pas

conforme aux prescriptions de l'ordonnance, la Poste peut, moyennant un préavis, suspendre la distribution à domicile. En cas de litige, la PostCom examine, dans le cadre d'une procédure administrative ouverte à la demande du propriétaire de l'immeuble, si l'emplacement et la conception de la boîte aux lettres sont conformes aux prescriptions de l'OPO et rend une décision susceptible de recours devant le Tribunal administratif fédéral. Avant l'entrée en vigueur du nouveau droit postal, le 1^{er} octobre 2012, il appartenait à la Poste elle-même de trancher ces litiges en première instance.

En 2014, la PostCom a rendu trois décisions (2013: deux décisions) dans des procédures concernant l'emplacement de boîtes aux lettres. Dans les trois cas, la décision de la PostCom était défavorable au requérant, car sa boîte aux lettres n'était pas conforme aux prescriptions de l'OPO. Les trois décisions sont entre-temps entrées en force. La PostCom s'appuie largement, pour rendre ses décisions, sur la jurisprudence détaillée établie à ce jour par le Tribunal administratif fédéral. Les décisions sont disponibles sur le site web de la PostCom (http://www.postcom.admin.ch/fr/dokumentation_verfuegungen.htm). Dans cinq cas (2013: un cas), la procédure a été rayée du rôle, soit qu'une solution amiable a été trouvée, soit que la Poste s'est ravisée ou que le requérant a retiré sa requête.

En 2014, la PostCom a par ailleurs reçu deux bonnes douzaines de requêtes (2013 : une bonne douzaine) concernant des litiges sur l'emplacement de boîtes aux lettres. Nombre de ces litiges ont pu être réglés moyennant une présentation de la situation juridique ou après une nouvelle discussion entre le requérant et la Poste. Dix-sept cas (2013 : six) ont donné lieu à l'ouverture d'une procédure administrative, la plupart durant le second semestre, puisque quatorze de ces dix-sept procédures ont été ouvertes entre les mois de juillet et de décembre. Le 31 décembre 2014, on comptait encore douze procédures pendantes.

La PostCom a également ouvert en 2014 cinq procédures (2013 : aucune) concernant des litiges sur la distribution à domicile (pour les aspects juridiques, voir les pages 18 ss). Aucune décision n'a été rendue à ce jour. Dans un cas, les parties ont trouvé une solution amiable, si bien que la procédure a été rayée du rôle. Le nombre de procédures concernant des litiges sur la distribution à domicile tend à augmenter.

Enfin, il arrive que, pour des raisons de sécurité, les batteries de boîtes aux lettres d'immeubles locatifs se situent derrière une porte verrouillée, bien que l'OPO prescrive qu'elles doivent être librement accessibles. Les régies immobilières mettent alors généralement une clé ou le code d'accès à la disposition de la Poste pour permettre la distribution, mais se refusent souvent à faire de même avec les prestataires privés de services postaux. Les batteries de boîtes aux lettres leur sont alors inaccessibles, ce qui complique singulièrement, voire rend impossible, une distribution correcte.

APPRÉCIATION DE LA POSTCOM

Durant l'année sous revue, la PostCom a examiné en détail la question de l'accessibilité des boîtes aux lettres, arrivant à la conclusion qu'elle ne peut pas contraindre les propriétaires d'immeubles à rendre les boîtes aux lettres accessibles, malgré l'obligation qu'ils ont de le faire. Etant donné toutefois que les boîtes aux lettres inaccessibles ne répondent pas aux prescriptions de l'OPO, la Poste est en droit de menacer de suspendre la distribution à domicile.

La PostCom entend suivre de près cette problématique et travailler – en concertation avec la Poste – à améliorer la situation.

À PROPOS DE LA POSTCOM

Autorité indépendante, la PostCom n'est rattachée au DETEC que sur le plan administratif. Elle a pour mission de surveiller le marché postal suisse, d'y garantir une concurrence loyale et de veiller à la qualité du service universel.

La PostCom est formée de sept membres nommés par le Conseil fédéral. Sa composition actuelle est la suivante: Dr Hans Hollenstein (président), M. Georges Champoud (vice-président), Mme Delphine Centlivres, Prof. Dr Robert F. Göx, M. Reto Müllhaupt, M. Clemens Poltera et, depuis le printemps 2015, Mme Micol Morganti Perucchi, avocate. Cette dernière a succédé à Mme Federica De Rossa Gisimundo, docteur en droit, qui a été nommée juge suppléante au Tribunal fédéral en septembre 2014 et ne pouvait par conséquent plus exercer de mandat au sein de la PostCom.

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

MANDAT ET ACTIVITÉ

La PostCom prend et rend les décisions qui lui incombent en vertu de la LPO et de ses dispositions d'exécution.

Ses tâches principales sont les suivantes:

- elle surveille le respect du mandat légal de service universel, notamment en ce qui concerne les procédures relatives à l'emplacement des boîtes aux lettres et la distribution à domicile;
- elle émet des recommandations en cas de projet de fermeture ou de transfert de points d'accès desservis (offices de poste et agences postales);
- elle assure le contrôle de la qualité des services postaux relevant du service universel;
- elle surveille le respect de l'interdiction des subventions croisées et la présentation des coûts nets;
- elle rend compte de son activité au Conseil fédéral et au Parlement. Elle propose, le cas échéant, au Conseil fédéral des mesures aptes à garantir le service universel;
- elle enregistre les prestataires de services postaux;
- elle vérifie que les conditions de travail usuelles dans la branche sont respectées et qu'une CCT est négociée;
- elle statue en cas de litige sur l'accès aux installations de cases postales et sur le traitement des données d'adresses;
- elle vérifie que les obligations en matière d'information et de renseignement sont observées;
- elle poursuit et juge les contraventions;
- elle observe l'évolution du marché postal en vue de garantir une desserte variée, avantageuse et de qualité dans toutes les régions du pays. À cet effet, elle entretient des contacts permanents avec tous les acteurs du marché postal;
- elle répond aux lettres des citoyens et informe le public et toutes les autres parties prenantes de son activité dans un rapport annuel.

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 également 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. 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 il 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 de 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 (voir à ce sujet notamment le rapport du Conseil fédéral du 13 septembre 2006 sur le gouvernement d'entreprise, pages 7861 s.; http://www.efv.admin.ch/f/themen/finanzpolitik_grundlagen/cgov.php).

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

La PostCom suit de près les tendances de fond ayant une forte influence sur le marché postal. En font partie le recul persistant du volume des lettres, qui touche parfois durement en particulier les anciens prestataires étatiques de services postaux, ainsi que les derniers progrès technologiques (mots clés: Big Data et drones). Le recul du volume des lettres est certes partiellement compensé par l'essor des achats en ligne et la croissance du trafic des colis qui en résulte, mais l'actuelle nécessité de développer des services innovants s'accompagne d'incertitudes et de risques que les acteurs du marché vont devoir maîtriser.

Du point de vue de la PostCom, le service universel reste garanti avec un très bon niveau de qualité et notre pays dispose d'une excellente desserte postale, y compris en comparaison internationale. La Poste fournit dans l'ensemble de bonnes à très bonnes prestations.

Les prestataires de services postaux (de l'entreprise de cyclomessagerie au grand opérateur) stimulent la concurrence, ce qui se reflète dans l'augmentation du nombre d'entreprises soumises à l'obligation d'annoncer (mai 2014: 124; mai 2015: 140), même si cette augmentation résulte en partie du plan d'action adopté par la PostCom en 2013, visant à fouiller proactivement le marché à la recherche d'entreprises non annoncées et à leur rappeler leurs obligations en la matière.

La LPO et l'OPO ont globalement fait leurs preuves, ce qui n'empêche pas la PostCom d'estimer qu'il y aurait lieu d'en réexaminer certains points de façon critique et de les modifier. Selon la PostCom, les principaux défis à relever sur le marché postal sont actuellement les suivants :

MONOPOLE JUSQU'À 50 GRAMMES

Un monopole résiduel jusqu'à 50 grammes subsiste en Suisse et en Norvège. Relevons cependant que le gouvernement norvégien a proposé de l'abolir. Qu'en est-il en Suisse? Tout dépend du financement du service universel. Le Conseil fédéral va approuver en 2015, à l'intention du Parlement, un rapport sur le monopole jusqu'à 50 grammes et sur le financement du service universel. La décision est donc entre les mains des instances politiques du pays. La PostCom distingue des arguments plaidant contre et d'autres plaidant pour l'abolition du monopole résiduel.

SUSPENSION DE LA DISTRIBUTION À DOMICILE

La Poste Suisse tend à davantage suspendre la distribution à domicile dans des maisons isolées. Une analyse approfondie réalisée par l'autorité de surveillance a mis en évidence plusieurs points problématiques: la définition de « zone habitée à l'année », la proportionnalité des solutions de remplacement ou encore la clause de confidentialité imposée par la Poste dans les conventions passées avec les destinataires. La PostCom entend suivre de près cette question ainsi que la pratique de la Poste en la matière et examiner individuellement chaque cas qui lui sera soumise.

CONVENTIONS COLLECTIVES DE TRAVAIL

Selon l'art. 6 OPO, les prestataires soumis à l'obligation d'annonce ordinaire doivent prouver à l'aide des documents pertinents qu'ils négocient la conclusion d'une CCT avec des syndicats reconnus, représentatifs et aptes à négocier une telle convention. Ils sont tenus d'apporter cette preuve dans les six mois suivant le début de l'obligation d'annoncer.



La Poste et les syndicats ont conclu avec succès leurs négociations sur les conditions de travail usuelles dans la branche. Les opérateurs privés, en partie représentés par l'association de branche KEP&Mail, sont également sur la bonne voie. En ce qui concerne les conditions de travail usuelles dans la branche, la PostCom a par ailleurs donné mandat de réaliser une étude scientifique sur laquelle elle pourra s'appuyer pour définir des exigences minimales en la matière.

ACCÈS DES OPÉRATEURS PRIVÉS AUX INSTALLATIONS DE CASES POSTALES

L'art. 6 LPO garantit l'accès aux installations de cases postales, les détails étant réglés au chap. 2, section 4, de l'OPO. Il est prévu en l'occurrence que les prestataires passent un accord contractuel. S'ils ne parviennent pas à s'accorder, l'une ou l'autre partie peut saisir la PostCom. L'association de branche KEP&Mail déplore que l'accès aux installations de cases postales ne soit de fait pas assuré, car financièrement inintéressant.

ACCÈS DES OPÉRATEURS PRIVÉS AUX BOÎTES AUX LETTRES

Il s'agit là d'une question récurrente et difficile, car la solution dépend des propriétaires fonciers concernés. En maints endroits – par exemple dans certains immeubles locatifs ou immeubles de centres historiques –, les batteries de boîtes aux lettres se trouvent, pour des raisons de sécurité, derrière une porte d'entrée verrouillée. Les régies immobilières mettent alors une clé ou le code d'accès à la disposition de la Poste pour permettre la distribution, mais se refusent souvent à faire de même avec les prestataires privés de services postaux. Cela non seulement se traduit par un désavantage concurrentiel non négligeable pour ces derniers, mais encore les empêche d'assurer une distribution correcte (risque de perte ou de vol des envois). La PostCom intervient dans cette problématique en tant qu'intermédiaire.

ENVOIS EN NOMBRE NON ADRESSÉS

Les envois en nombre non adressés ne relèvent pas du service universel, si bien que la PostCom n'est pas habilitée à apprécier ni à contester les activités et les conditions générales de la Poste et des opérateurs privés dans ce domaine. La Poste exclut par exemple toute obligation de vérification de sa part portant sur l'expéditeur et le contenu des envois et prévoit qu'il incombe au client de veiller au respect des dispositions légales et des instructions de la Poste. Dans le cas de lettres anonymes diffamatoires, cette position n'est certainement pas satisfaisante. La PostCom l'a fait remarquer avec insistance à la Poste.

Horizontal lines for notes

