

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

2015



Schweizerische Eidgenossenschaft
Confédération suisse
Confederazione Svizzera
Confederaziun svizra

Commission fédérale de la poste PostCom

POINT DE VUE

CHÈRE LECTRICE, CHER LECTEUR



Le marché de la logistique et des transports traverse une phase de profonde mutation, qui va aussi transformer radicalement le système postal. Des apps permettent de passer des commandes et d'en piloter la livraison, l'économie partagée entraîne une complète restructuration des chaînes de processus et de livraison et les nouveaux acteurs du marché, très flexibles, sont à l'affût des moindres occasions : tout cela va faire souffler sur la branche bien plus qu'un petit vent nouveau.

Attentive aux bouleversements qui s'annoncent, la Commission fédérale de la poste PostCom entend en anticiper les implications sur le plan de la réglementation et partager ses observations sur l'avenir du système postal avec les autorités. Le but est que les clients continuent de bénéficier de services postaux efficaces et de qualité fournis à des conditions appropriées.

Il s'agit notamment de définir le service universel de demain. À l'ère numérique, ce dernier doit dépasser les limites des offices de poste et des agences postales. Sollicité de toutes parts, le service public doit et devra remplir de nouvelles exigences. Il faut donc le repenser globalement et à tous les niveaux: processus, distances et comportement des clients. Que devra-t-il être dans cinq ans à la lumière des bouleversements en cours? Qui recevra comment, quand et où ses envois postaux? Et par quel transporteur? La PostCom suit en la matière une approche fonctionnelle. Il faut proposer à la population et à l'économie des produits et des services compétitifs et conviviaux, y compris dans les régions reculées. L'intérêt général ne commande cependant pas de maintenir des structures certainement appréciées, mais peu utilisées.

En comparaison internationale, le marché postal suisse atteint un très haut niveau. La Poste fournit ses prestations conformément aux prescriptions légales, avec une ponctualité et une fiabilité globalement remarquables. Quant aux opérateurs privés, ils apportent une contribution essentielle au système postal suisse et stimulent la concurrence. Tant la Poste que les privés se distinguent en outre par leur capacité d'innovation et leur créativité.

La PostCom fonde son action sur la législation postale entrée en vigueur en 2012. Or ses trois premières années d'activité ont suffi pour l'amener à conclure que cette législation doit être retouchée. Il s'agit en particulier de tenir compte des exigences légitimes des citoyens, des communes et des cantons. Les critères de calcul de l'accessibilité des offices de poste et des agences postales, par exemple, sont définis de telle manière que la valeur cible de 90 % est toujours atteinte à l'échelle nationale, alors qu'il existe en réalité de fortes disparités régionales. Cette valeur nationale n'est pas d'une grande aide pour les régions reculées.

La PostCom suit également de près la question de la distribution à domicile. La Poste assure à l'autorité de surveillance qu'elle examine toujours l'éventuelle suppression de la distribution à domicile de manière appropriée et dans le respect du principe de proportionnalité. Certains indices montrent cependant que, même si elle observe le cadre légal en vigueur, la Poste a durci sa pratique en la matière. En tant qu'autorité de surveillance, la PostCom va donc continuer à soigneusement examiner chaque

IMPRESSUM

Editeur : Commission fédérale de la poste PostCom
Conception, design : Giger & Partner, Zurich
Impression : Prolith AG, Schönbühl
Tirage : allemand 130 ex., français 80 ex., italien 50 ex.
Texte original en allemand

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

cas particulier, à pondérer les intérêts respectifs de la Poste et du destinataire et à veiller à la qualité des solutions de remplacement proposées.

Les conditions de concurrence sont également un point controversé. Le droit en vigueur contient en effet différentes règles qui assurent de fait des avantages concurrentiels à la Poste. En font partie les rabais dit de couplage, l'accès aux prestations partielles ou le calcul de la rémunération de l'accès aux cases postales. Autant de questions que la PostCom entend soulever dans l'évaluation en cours de la législation postale.

Fin 2015, la PostCom a lancé une vaste étude visant à recenser les conditions de travail dans le secteur postal, sachant que les partenaires sociaux – à savoir la Poste, l'association de branche KEP&Mail et les syndicats – se sont entendus sur la conclusion de conventions collectives de travail, ce qui est très réjouissant. Attendus pour fin 2016, les résultats de cette étude permettront à la PostCom de définir dès 2017 les exigences minimales applicables aux conditions de travail dans la branche.

La seule constante de notre époque est le changement : la PostCom a pour mission de s'assurer que le marché postal évolue au même rythme que les besoins de la population et de l'économie.



Hans Hollenstein, dr ès sc. pol.
Président



TABLE DES MATIÈRES

06 SERVICE UNIVERSEL

- SITUATION DU MARCHÉ
- QUALITÉ
- FERMETURE ET 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

23 FINANCEMENT DU SERVICE UNIVERSEL

28 EVOLUTION GÉNÉRALE DES MARCHÉS POSTAUX

- OBLIGATION D'ANNONCER
- MARCHÉ POSTAL
- MARCHÉ DES COLIS, Y COMPRIS LES SERVICES COURSIER ET EXPRESS (MARCHÉ CEC)
- MARCHÉ DES LETTRES
- ORGANE DE CONCILIATION

40 PROCÉDURES ET DÉNONCIATIONS À L'AUTORITÉ DE SURVEILLANCE

- TRAITEMENT DES DÉNONCIATIONS À L'AUTORITÉ DE SURVEILLANCE
- PROCÉDURES DE SURVEILLANCE
- DÉCISION CONCERNANT L'ACCÈS AUX CASES POSTALES
- PROCÉDURES CONCERNANT LES BOÎTES AUX LETTRES
- PROCÉDURES CONCERNANT LA DISTRIBUTION À DOMICILE

44 À PROPOS DE LA POSTCOM

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

47 PERSPECTIVES



SERVICE UNIVERSEL

La mobilité croissante et la progression de la numérisation se traduisent, en Suisse également, par une évolution des besoins de la population et, partant, par une demande de services postaux différents. S'attachant à trouver un juste équilibre entre tradition et innovation, la Poste suisse remplit son mandat légal en assurant la fourniture d'un service universel de haute qualité.

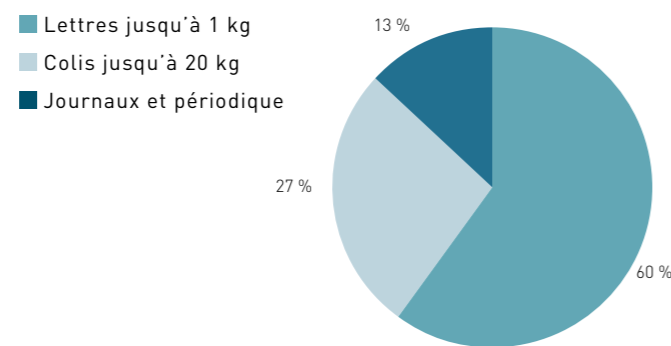
La loi sur la poste (LPO) subdivise le marché postal suisse en deux segments : le service universel et les services postaux ne relevant pas du service universel. La Poste suisse a l'obligation de proposer toutes les prestations relevant du service universel. Celui-ci comprend un secteur réservé (monopole), 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.

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 suit ¹ :

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 2015, son chiffre d'affaires total a atteint 3,42 milliards de francs, contre 3,47 milliards en 2014. Cette diminution de 1,3 % s'explique principalement par le recul du marché des lettres. Grâce au commerce en ligne, le marché des colis – où règne une intense concurrence – a au contraire progressé, en termes aussi bien de chiffres d'affaires que de volume.

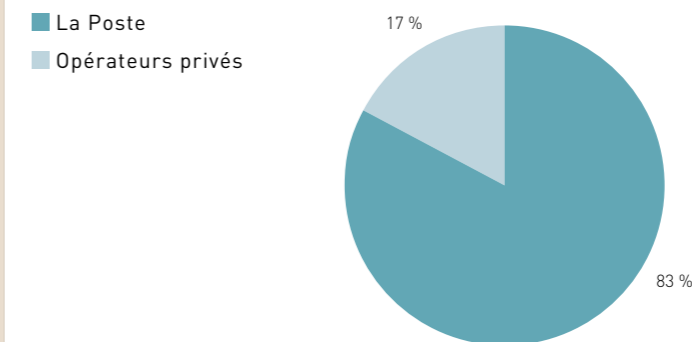
PARTS DE MARCHÉ DU SERVICE UNIVERSEL COLIS ADRESSÉS DOMESTIQUES JUSQU'À 20 KILOS ²

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 la concurrence s'est développée. L'analyse montre qu'en 2015, le volume des colis adressés domestiques jusqu'à 20 kilos a atteint 125 millions d'unités (2014 : 120 millions), pour un chiffre d'affaires de 784 millions de francs (2014 : 768 millions).

Bien que le marché des colis soit entièrement libéralisé depuis 2004, la Poste en reste clairement le principal opérateur. En 2015 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 a ainsi atteint 651 millions de francs pour un volume de 106 millions d'unités. Par rapport à l'exercice précédent, tant le chiffre d'affaires que le volume des colis ont progressé d'environ 3 %.

Même si la Poste contrôle 83 % du marché des colis domestiques relevant du service universel, le marché des colis est concurrentiel. En 2015, la part de marché des opérateurs privés est restée 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

L'ordonnance sur la poste (OPO) dispose que dans le trafic postal domestique, le service universel comprend les lettres jusqu'à 1 kilo ³. Celles-ci constituent de loin la principale composante du service universel postal, tant en nombre d'envois qu'en chiffre d'affaires. En 2015, selon les indications de la Poste et des opérateurs privés, le volume total des lettres jusqu'à 1 kilo a atteint 2,2 milliards d'unités (2014 : 2,22 milliards), pour un chiffre d'affaires de 1,73 milliard de francs (2014 : 1,76 milliard) ⁴. Ces deux valeurs accusent donc un léger recul par rapport à l'exercice précédent : -1,1 % pour le volume et -1,4 % pour le chiffre d'affaires.

La limite du monopole sur les lettres est fixée à 50 grammes depuis 2009. En 2015, selon les données de la Poste, environ 22 % du volume des lettres adressées domestiques (représentant 26 % du chiffre d'affaires) étaient ouvertes à la concurrence. Celle-ci ne se développe cependant que lentement depuis des années, d'autant que la Poste profite toujours de la protection offerte par le monopole résiduel et que les gros investissements qu'elle opère dans les technologies modernes, en particulier dans le développement des centres de tri et dans l'optimisation continue du tri séquentiel, lui assurent un avantage concurrentiel.

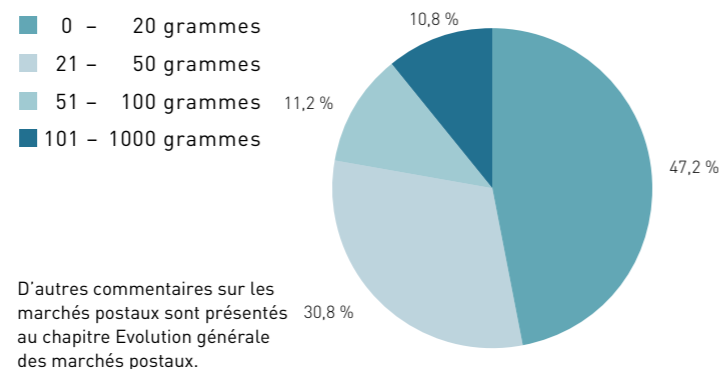
² SANS LES COLIS TRANSFRONTALIERS (IMPORTATION / EXPORTATION), NI LES SERVICES EXPRESS ET COURSIER.

³ ORDONNANCE SUR LA POSTE (OPO) DU 29 AOÛT 2012, ARTICLE 29.

⁴ SANS LES SERVICES EXPRESS ET COURSIER.

¹ Y COMPRIS LES JOURNEAUX EN DISTRIBUTION MATINALE.

LETTRES ADRESSÉES DOMESTIQUES DE LA POSTE (EN NOMBRE D'ENVOIS)
2172 MILLIARDS D'UNITÉS EN 2015



Source : La Poste Suisse

QUALITÉ

ACCESSIBILITÉ : VALEURS EN HAUSSE

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 résidante 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 de ce service (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.

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 méthode utilisée – dite méthode du routing – se fonde sur les données d'horaire et de correspondances des CFF pour la durée du trajet en transports publics et sur les données GPS pour celle du trajet à pied. Le calcul de l'accessibilité du réseau postal repose sur cette méthode depuis 2014.

ACCESSIBILITÉ DES OFFICES DE POSTE ET DES AGENCES POSTALES
EN % DE LA POPULATION

	Accessibilité Suisse <=20 min		Accessibilité Suisse <=20 min Si service à domicile <=30 min	
	2014	2015	2014	2015
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	93,7 %	94,3 %	95,3 %	95,8 %

Le tableau ci-dessus présente les valeurs d'accessibilité 2014 et 2015 calculées selon la méthode du routing. En 2015, la part des ménages pouvant atteindre le point d'accès au réseau postal le plus proche en 20 minutes au plus était de 94,3 %, ce qui représente une progression de 0,6 point de pourcentage par rapport à 2014. Si l'on tient compte également des ménages desservis par un service à domicile, la valeur d'accessibilité calculée pour 2015 atteint 95,8 % (2014: 95,3 %). La progression s'explique notamment par les déménagements d'habitants de zones rurales, où les points d'accès sont relativement moins nombreux, vers des régions plus densément peuplées et mieux desservies. De plus, le changement d'horaire opéré en décembre 2015 s'est traduit par une nouvelle amélioration de l'offre de transports publics, réduisant du même coup la durée du parcours vers les points d'accès au réseau postal.

La PostCom a examiné les résultats des calculs d'accessibilité très attentivement, arrivant à la conclusion qu'ils satisfont aux prescriptions légales. Ne reflétant cependant que l'accessibilité globale à l'échelle du pays, ces résultats ne rendent pas compte des disparités régionales en matière d'accessibilité des points d'accès et ne brossent pas non plus un tableau réaliste de la desserte des zones rurales.

La Poste a en outre confirmé à la PostCom qu'en 2015 chaque région de planification comptait au moins un office de poste, comme le prescrit l'art. 33, al. 2, OPO.

Selon une étude du Groupe des régulateurs européens dans le domaine des services postaux (GREP)⁵, les pays européens appliquent différentes méthodes pour fixer le nombre adéquat d'offices de poste. Sont par exemple prescrits le nombre maximal de kilomètres jusqu'à l'office de poste le plus proche ou le nombre d'habitants par secteur d'office de poste (avec souvent une distinction complémentaire entre zones urbaines et rurales). On applique souvent une combinaison de critères qui varient de pays à pays et dépendent des particularités géographiques et démographiques du pays concerné. Les directives de l'Union européenne (UE) obligent toutefois les Etats membres à prendre des mesures pour que la densité des points de contact et d'accès tienne compte des besoins des utilisateurs.

Les dernières données de l'Union postale universelle (UPU)⁶ sur la densité nationale des offices de poste montrent que la Suisse disposait en 2014 d'un office de poste pour 18,5 km². En Allemagne, la valeur correspondante était de 14,3 km². Cette dernière possède donc – grâce aux agences – un réseau postal plus dense que celui de notre pays. En France, on comptait un office de poste pour 32,3 km², en Italie un pour 23,2 km² et en Autriche un pour 45,9 km².

Il y a eu d'importants changements en particulier en Allemagne, où tous les offices de poste ont été transformés en agences. De plus, sur le marché allemand des colis, le développement de la concurrence a permis à d'autres prestataires de services postaux d'ouvrir de nouveaux points de dépôt. Le commerce électronique a par ailleurs stimulé la croissance des installations stationnaires, ce qui s'est traduit par la création et le développement de points de retrait et d'expédition. De nombreux transporteurs de colis prévoient d'ouvrir de nouveaux relais dans tout le pays⁷.

⁵ GREP: ERGP (15) 26 – REPORT ON QoS, CONSUMER PROTECTION AND COMPLAINT HANDLING, PAGE 29.

⁶ UPU, STATISTIQUES DES SERVICES POSTAUX 2014.

⁷ BUNDESNETZAGENTUR, TÄTIGKEITSBERICHT POST 2014/2015, PAGE 60.

APPRÉCIATION DE LA POSTCOM

Selon le droit en vigueur, les valeurs d'accessibilité sont déterminées sous la forme d'une valeur moyenne nationale annuelle, qui est calculée en assimilant les agences postales à des offices de poste (art. 33, al. 4, OPO). Avec cette méthode de calcul, les valeurs d'accessibilité prescrites dans l'ordonnance sont toujours atteintes, même dans les zones rurales. Les valeurs calculées ne présentent donc qu'une faible valeur informative, si bien qu'il n'est pas possible de s'appuyer sur la réglementation de l'OPO pour fixer les lignes directrices du développement d'un réseau approprié de points d'accès desservis.

S'agissant du réseau postal, la PostCom considère deux objectifs comme prioritaires :

- les régions périphériques doivent être bien desservies;
- il faut définir des indicateurs appropriés en vue du développement du réseau des points d'accès. L'approche suivie doit être fonctionnelle.

Selon la PostCom, il y a lieu de fixer des valeurs d'accessibilité régionales et des critères légaux plus précis à fixer.

DÉLAIS D'ACHEMINEMENT DES LETTRES ET DES COLIS

En 2015, la ponctualité des lettres du courrier A s'est légèrement améliorée pour atteindre 97,8 % (2014 : 97,7 %). La Poste présente pour le courrier B des résultats pratiquement identiques à ceux de l'année précédente: 98,9 % des lettres du courrier B (2014 : 99 %) sont parvenues à leur destinataire dans le délai prescrit. En 2015, la Poste a traité 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 2015 sont élevés. Celui mesuré pour les colis prioritaires (PostPac Priority) s'est même légèrement amélioré à 97,5 % (2014 : 97,4 %). En ce qui concerne les colis non prioritaires (PostPac Economy), 97,5 % ont été distribués dans les délais, comme en 2014.

La législation postale règle précisément le respect des délais d'acheminement dans l'OPO : 97 % des lettres domestiques doivent être distribuées ponctuellement, une exigence que la Poste a respectée. Pour les colis domestiques relevant du service universel – autrement dit les colis jusqu'à 20 kilos –, le taux de ponctualité prescrit est de 95 %. La Poste l'a également respecté.

Les taux de ponctualité mesurés sur le marché des colis, qui est entièrement libéralisé depuis 2004, sont 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.

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 de mesure des délais d'acheminement utilisées.

En 2013, la PostCom a élaboré une directive sur les normes minimales de contrôle qualité⁸, 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.

MESURE DES DÉLAIS D'ACHEMINEMENT DES LETTRES

Depuis trois ans, les délais d'acheminement sont mesurés au moyen de la technologie dite d'identification par fréquence radio (radio frequency identification, RFID). Cette technologie radio moderne garantit des mesures précises, car les erreurs et les retards sont immédiatement détectés et enregistrés. Elle a déjà largement fait ses preuves.

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. La loi prescrit également que 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 Etats 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 attester en tant qu'organisme indépendant.

Pour la PostCom, la constance de valeurs élevées en matière de respect des délais d'acheminement est essentielle, car la ponctualité de la distribution est un important indicateur de la qualité du service universel. Mesurées à l'aide d'une technologie en temps réel, ces valeurs non seulement renseignent annuellement sur la qualité de la desserte, mais encore dévoilent les potentiels d'amélioration. Les résultats obtenus en 2015 montrent que les exigences de ponctualité du service universel sont respectées dans toute la Suisse.

MESURE DES DÉLAIS D'ACHEMINEMENT DES COLIS

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 a recouru à un procédé par sondage reconnu scientifiquement. Cette mesure est également surveillée par un organisme indépendant, Consult AG, qui a certifié qu'elle s'était déroulée correctement.

COMPARAISON AVEC L'ÉTRANGER

Selon la dernière étude de qualité du GREP, la Suisse occupait le premier rang – devant la Slovaquie, les Pays-Bas et 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 %. Les résultats des mesures des délais d'acheminement ont été publiés dans 29 pays européens: le taux de ponctualité y atteint 89,3 % en moyenne.

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. Pas moins de 22 pays européens mesurent les délais d'acheminement des colis, se fixant ou non des objectifs en la matière. Ils appliquent à

⁸ POUR DE PLUS AMPLES
INFORMATIONS:
WWW.POSTCOM.ADMIN.CH,
SOUS DOCUMENTATION/
DIRECTIVES

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.

PERTURBATION DE LA MESURE DES DÉLAIS D'ACHEMINEMENT SUITE À DES CAS DE FORCE MAJEURE

Par cas de force majeure, on entend la survenance d'un événement inhabituel, imprévisible et inévitable. Selon la jurisprudence suisse, l'événement doit également être totalement inattendu et indépendant de tout comportement humain.

En 2015, de tels cas de force majeure ont contraint d'exclure des envois tests de la mesure des délais d'acheminement. Conformément aux normes européennes et à la directive sur la qualité émise par la PostCom, la Poste est tenue d'annoncer les cas de force majeure à la commission. Elle a donc informé cette dernière que les exclusions étaient dues pour l'essentiel à l'accident ferroviaire survenu fin avril 2015 à Daillens. La PostCom a admis le caractère de force majeure de tous les cas qui lui ont été signalés. Les autorités de régulation de toute l'Europe recensent systématiquement ce type d'événements et en rendent compte dans un rapport annuel sur la qualité. En 2015, les événements et les exclusions ont duré de zéro à sept jours, perturbant en conséquence la mesure des délais d'acheminement⁹.

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 2015. Les prescriptions en vigueur ont été pleinement respectées, voire dépassées. Mesurés objectivement, les indicateurs de qualité ont montré qu'ils permettent d'évaluer correctement le service universel. Pour la PostCom, les résultats obtenus sont réjouissants. Les délais d'acheminement mesurés montrent que la Poste assure une distribution des lettres et des colis d'excellente qualité, dans tout le pays.

Ces bonnes performances doivent être assurées à l'avenir également. La PostCom continuera donc de s'engager activement pour que la Poste maintienne ces importants indicateurs de la qualité du service universel à leur niveau actuel. La Poste indique à cet égard investir en permanence dans son infrastructure. La PostCom s'en félicite, car ces investissements sont garants du maintien de la qualité du service universel postal à long terme dans toute la Suisse.

FERMETURE ET TRANSFORMATION D'OFFICES DE POSTE

La transformation du réseau des offices de poste se poursuit au même rythme que jusqu'ici. En 2015, comme précédemment, la PostCom n'a été saisie que d'une petite partie des cas et toutes les requêtes étaient dirigées contre la fermeture d'offices de poste. On n'observe pas de tendance à une augmentation de la fréquence des affaires portées devant la PostCom. Aucune requête n'a été déposée contre le transfert d'un office de poste, ni contre la fermeture ou le transfert d'une agence postale.

RECOMMANDATIONS DE LA POSTCOM

	2015	2014	2013
- Convention entre la commune et la Poste	115	101	108
- Cas portés devant la PostCom	11	7	6
Cas traités dans l'année sous revue	12	4	5
Résultat:			
- Recommandation favorable	10	3	5
- Recommandation défavorable	2	-	-
- Renvoi pour clarifications ultérieures	-	1	-
Requêtes pendantes	2*	4	1

*En sus des requêtes traitées par la PostCom, un cas s'est résolu par le retrait de la notification de sa décision par la Poste, après que le partenaire d'agence désigné lui avait fait savoir qu'il n'était plus disposé à gérer l'agence postale. La Poste s'est donc vue contrainte de chercher une nouvelle solution pour assurer la desserte postale de la commune concernée.

La fermeture d'offices de poste est une question qui intéresse la population et occupe par conséquent une large place dans les médias, quelle que soit la recommandation de la PostCom, favorable ou défavorable.

Durant l'année sous revue, la PostCom a émis deux recommandations défavorables concernant la fermeture d'offices de poste. Dans les communes de Ramsen (SH) et de Grandvillard (FR), la Poste avait en effet prévu de fermer l'office de poste et de le remplacer par un service à domicile, faute d'avoir trouvé un partenaire d'agence. Or, tant à Ramsen qu'à Grandvillard, il existe plusieurs partenaires d'agence potentiels et les offices de poste voisins se situent à une distance supérieure à la moyenne en comparaison avec d'autres cas semblables. À cela s'ajoute, à Ramsen, la situation géographique et le voisinage particuliers de la localité: avec les communes de Buch et de Hemishofen, qui sont déjà desservies par un service à domicile, Ramsen se situe au nord-ouest de Stein am Rhein, dans une région d'environ 25 km² presque enclavée en territoire allemand. La solution envisagée par la Poste avait pour conséquence qu'il n'y aurait plus eu, dans une zone comptant tout de même trois centres villageois, ni office de poste ni agence postale, et que la desserte postale n'y aurait par conséquent été assurée plus que par un service à domicile. Compte tenu des spécificités régionales, la PostCom a recommandé à la Poste de renoncer à la fermeture des offices de poste, à Ramsen comme à Grandvillard, et de redoubler d'efforts, conjointement avec les communes, pour trouver un partenaire d'agence. À Ramsen, le président de la PostCom a participé à une discussion entre les autorités communales et la Poste, tentant de jouer les médiateurs.

Indépendamment de toute procédure en cours, la PostCom est en outre intervenue auprès de la Poste, priant cette dernière de maintenir ses offres de mise en place d'une solution d'agence vis-à-vis des communes une fois qu'elle avait notifié sa décision en la matière. La Poste a répondu favorablement à cette demande.

PLAINTÉ À L'AUTORITÉ DE SURVEILLANCE CONCERNANT L'OFFICE DE POSTE DE GRONO

En 2014, la PostCom avait renvoyé le dossier de l'office de poste de Grono (TI) à la Poste, au motif que le dialogue mené jusque-là avec la commune était insuffisant. Vers la fin de 2014, les communes concernées ont de nouveau saisi la PostCom, lui demandant en l'espèce d'ordonner des mesures de surveillance contre la Poste en relation avec la solution transitoire de desserte postale ainsi qu'avec la poursuite du dialogue entre les parties. Après examen de cette requête, il est apparu que la plainte à l'autorité de surveillance n'était pas l'instrument approprié pour faire valoir les demandes des communes concernées. Ces points doivent plutôt être examinés après la fin de la procédure de dialogue, dans une éventuelle procédure ultérieure conforme à l'art. 34 OPO.

⁹ GREP: ERGP (15) 26 – REPORT ON QoS, CONSUMER PROTECTION AND COMPLAINT HANDLING, PAGES 15 ET 54.

COMPÉTENCE DE RECOMMANDATION VS COMPÉTENCE DE DÉCISION

Seules les communes et non les particuliers peuvent tenter une action contre les décisions de la Poste concernant la fermeture d'offices de poste. De plus, la PostCom ne dispose en la matière que d'une compétence de recommandation, et non d'une compétence de décision. Durant l'année sous revue, certaines parties prenantes se sont déclarées insatisfaites de cette situation, y compris dans d'autres contextes. Elles appellent donc de leurs vœux l'adoption de voies de droit contraignantes, qui permettraient de s'opposer plus efficacement aux décisions de fermeture d'offices de poste. Cela ne serait toutefois pas conforme au modèle voulu par le législateur. Du point de vue de la PostCom, les possibilités existantes sont suffisantes, d'autant plus que, dans la pratique, la Poste reconnaît aux recommandations de l'autorité de surveillance la même force obligatoire qu'aurait une décision.

APPRÉCIATION DE LA POSTCOM

Dans les cas qui lui sont soumis, la PostCom s'applique à tenir compte de la situation globale de la desserte postale dans la région concernée. Sont déterminants en l'occurrence, outre l'accessibilité des offices de poste et des agences postales voisines, les solutions de service à domicile déjà réalisées dans la région, ainsi que le nombre de boîtes aux lettres publiques ou la distance jusqu'aux Postomat les plus proches. Dans les régions à faible densité de population, la PostCom tient également compte du fait que les ménages qui ne bénéficient pas de la distribution à domicile n'ont pas non plus droit au service à domicile. Pour utiliser des services postaux ou retirer leur courrier, ces ménages doivent parfois parcourir de très longues distances.

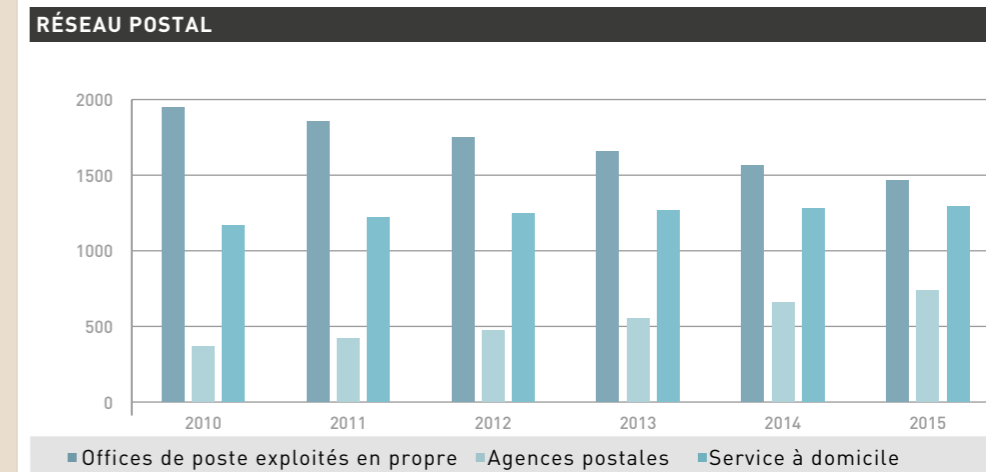
La PostCom attend de la Poste qu'elle fonde la desserte postale sur une planification globale comprenant des offices de poste centraux renforcés par un réseau d'agences postales et de services à domicile, ainsi qu'un nombre suffisant de boîtes aux lettres, de Postomat, etc. La Poste doit en outre intégrer dans ses réflexions non seulement les principes de l'économie d'entreprise, mais encore la situation de la desserte dans les régions reculées.

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

Depuis l'entrée en vigueur de la nouvelle législation postale, les offices de poste et les agences postales sont regroupés sous l'appellation générique de « points d'accès desservis ». Fin 2015, la Poste disposait de 1464 offices de poste exploités en propre et de 735 agences, soit de 2199 points d'accès desservis au total. Par rapport aux 2222 points d'accès recensés fin 2013, cela représente un léger recul de 23 unités. En 2015, la Poste a par ailleurs assuré la fourniture des prestations du service universel par le biais de 1295 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	2013	2014	2015
Offices de poste dont sans transactions en espèces	1 662	1 562	1 464
Agences postales	569	660	735
Solutions de service à domicile	1 269	1 278	1 295
Total	3 500	3 500	3 494

La Poste continue à exploiter la marge de manœuvre que le législateur lui a accordée: en 2015 comme en 2014, le nombre des offices de poste exploités en propre a diminué, tandis que celui des agences et des solutions de service à domicile s'est accru. 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 3494 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.

VENTE DE PRODUITS DE TIERS CONTROVERSÉE

La Poste a revu sa politique de vente de produits de tiers dans les offices de poste. Selon ses indications, la vente de ces produits génère un chiffre d'affaires de quelque 500 millions de francs par année et contribue ainsi de façon importante à combler le déficit du réseau des offices de poste. Suite à des critiques répétées, la Poste a néanmoins décidé, en novembre 2015, d'en restreindre l'assortiment et de le concentrer à l'avenir sur des offres telles que des prestations des autorités, des assurances ou des produits et services relevant du domaine des télécommunications. Seront en outre maintenues, à titre complémentaire, quelques offres de livres, d'articles de papeterie et de cartes cadeaux.

COMPARAISON AVEC L'ÉTRANGER

Il continue à être difficile de faire une comparaison avec l'étranger, car les définitions suisse et européenne du service universel postal diffèrent¹⁰. 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. S'agissant des points d'accès au réseau, on y observe cependant la même tendance générale que dans notre pays: les prestataires du service universel disposent de moins en moins d'offices de poste exploités en propre et misent de plus en plus sur des solutions d'agences postales. Celles-ci sont pour la plupart hébergées dans des commerces, des stations-service et des kiosques¹¹ et représen-

¹⁰ GREP: ERGP PL (15) 27 – REPORT ON CORE INDICATORS FOR MONITORING THE EUROPEAN POSTAL MARKET, PAGE 11

¹¹ GREP: ERGP (15) 26 – REPORT ON QOS, CONSUMER PROTECTION AND COMPLAINT HANDLING, PAGES 33 ET 34.

tent une approche gagnante pour toutes les parties concernées, à savoir la Poste, les exploitants des agences et les clients. Les entreprises postales peuvent en effet réduire leurs coûts fixes d'infrastructure, les commerces, les stations-service et les kiosques voient le nombre de leurs clients et leur chiffre d'affaires augmenter, tandis que les clients profitent d'heures d'ouverture plus étendues.

APPRÉCIATION DE LA POSTCOM

En Suisse comme à l'étranger, la mutation structurelle en cours est un défi majeur pour les entreprises postales, car il s'agit de veiller à ce que le nombre de points de contact soit suffisant pour répondre aux besoins des clients, tout en assurant la rentabilité du service universel.

Pour la PostCom, force est de constater que les critères d'efficacité et la vision globale sur lesquels devrait reposer le développement du réseau de points d'accès font défaut en Suisse. L'art. 33, al. 2, OPO exige simplement, en matière de réseau, que chaque région de planification compte au moins un office de poste. Or, fin 2015, le nombre de ces régions s'élevait à 127. Cela signifie, en dernière analyse, que le réseau de points d'accès desservis pourrait théoriquement compter seulement 127 offices de poste, auxquels s'ajouteraient un nombre augmenté en conséquence d'agences postales. Selon ses propres déclarations, la Poste n'a certes pas l'intention de procéder à une concentration et à une transformation aussi radicales du réseau, mais les objectifs de planification irréalistes – tant ils sont modestes – fixés dans l'OPO font qu'elle ne se trouve pas dans la nécessité de développer un modèle de planification du réseau. Elle peut au contraire se contenter de fermer des offices de poste au cas par cas, lorsque l'occasion s'en présente (p. ex. départ à la retraite du responsable de l'office, fin de bail des locaux, nécessité d'investir). Outre qu'elle est problématique, cette façon de procéder pêche par manque de transparence.

La PostCom est donc d'avis que le développement du réseau des offices de poste doit reposer sur une planification et une vision globale appropriées. De plus, compte tenu de son importance du point de vue du service public, la décision relative à la conception de ce réseau ne doit pas être de la seule compétence de la Poste.

HEURES D'OUVERTURE DES OFFICES DE POSTE ET DES AGENCES

La PostCom n'a pas de compétences en matière de réglementation des heures d'ouverture des offices de poste et des agences postales. 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 la synthèse des heures d'ouverture des offices de poste et des agences postales, on obtient les résultats suivants:

HEURES D'OUVERTURE DES OFFICES DE POSTE ET DES AGENCES EN % (ÉTAT AU 1.12.2015)		
HEURES D'OUVERTURE PAR JOUR	OFFICES DE POSTE	AGENCES POSTALES
Jusqu'à deux heures	1 %	0 %
De deux à quatre heures	5 %	5 %
De quatre à six heures	13 %	9 %
De six à huit heures	47 %	15 %
Plus de huit heures	33 %	71 %

On constate qu'en 2015 comme dans les années précédentes, la part relativement la plus importante des offices de poste (47 %) ouvraient leurs portes entre six et huit heures par jour, tandis que près des trois quarts des agences postales (71 %) sont ouvertes plus de huit heures par jour. La transformation des offices en agences se traduit donc globalement par des heures d'ouverture plus étendues.

Dans son rapport annuel 2013, la PostCom avait demandé à la Poste de réexaminer en profondeur les heures d'ouverture des offices de poste à la lumière de l'évolution des réalités sociétales (population plus fortement intégrée dans les processus de travail, journée entière hors du domicile, lieu de travail différent du lieu de domicile). La Poste avait alors lancé un projet visant à clarifier ces questions. Il en est ressorti que si les clients privés aimeraient que les offices de poste ferment plus tard le soir, les clients commerciaux préféreraient qu'ils ouvrent plus tôt le matin. Tenir compte des besoins de tous les segments de clientèle nécessiterait donc de prolonger globalement les heures d'ouverture, ce qui se traduirait par une augmentation des coûts. La Poste en a finalement conclu qu'il serait inopportun d'ordonner de façon centralisée une extension généralisée des heures d'ouverture, jugeant qu'il était préférable de les adapter aux besoins des clients au niveau régional ou local. La PostCom va observer de près l'application régionale et locale de cette décision et poursuivre le dialogue avec la Poste sur cette question.

EXPLOITATION LE DIMANCHE

Depuis sa transformation en société anonyme de droit public et sa soumission à la loi sur le travail (LTr), la Poste n'est plus autorisée à faire travailler son personnel du samedi à 23 h au dimanche à la même heure, ou alors uniquement sur la base d'une autorisation délivrée par le Secrétariat d'Etat à l'économie (SECO). En novembre 2015, elle a donc déposé des demandes d'autorisation de travail dominical dans les offices de poste centraux de plusieurs grandes villes, au motif – prévu à l'art. 19, al. 2, LTr – que ce travail était indispensable pour des raisons économiques. La Poste faisait également valoir qu'elle exploitait depuis toujours des guichets d'urgence, afin de répondre au besoin des clients d'effectuer différentes opérations postales en dehors des heures d'ouverture habituelles. Les taux de fréquentation des offices de poste concernés allaient en outre permettre de documenter les besoins dans ce domaine, besoins qu'il convenait de continuer à satisfaire, y compris dans l'intérêt du service public. La Poste évoquait aussi l'importance majeure que continue à revêtir le cachet postal, en raison de sa valeur juridique. Elle n'estimait par contre pas nécessaire d'élargir l'offre de guichets d'urgence, car cela ne serait pas compatible avec son mandat légal, ni ne répondrait à un réel besoin des consommateurs.

Le SECO a délivré les autorisations en décembre 2015, mais avec des restrictions, notamment l'interdiction d'ouvrir des comptes postaux et de vendre des produits de tiers le dimanche. Selon la Poste, l'exploitation le dimanche n'est actuellement pas rentable et les restrictions accompagnant les autorisations font qu'il sera encore plus difficile d'atteindre le seuil de rentabilité. Elle a donc décidé qu'à partir du 1^{er} février 2016 et jusqu'à nouvel avis, seuls cinq offices de poste continueront d'ouvrir le dimanche dans les villes où la demande est la plus forte, soit Lausanne, Berne, Bâle, Lucerne et Zurich.

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. Cette progression s'explique pour l'essentiel par le fait que la transformation de petits offices peu fréquentés en agence ou en service à domicile induit une augmentation de la fréquentation moyenne des offices restants.

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. Elle reste néanmoins stable en comparaison pluriannuelle.

FRÉQUENTATION JOURNALIÈRE MOYENNE DES OFFICES DE POSTE ET DES AGENCES POSTALES					
Type d'office de poste	2011	2012	2013	2014	2015
Offices de poste	302	308	321	330	343
Agences	27	27	28	29	29

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 remplies en cas d'offices de poste en construction. 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.

La Poste en donne les exemples suivants :

- lors de la prise à bail de nouveaux sites, seuls sont choisis des locaux accessibles sans obstacles ou pouvant être adaptés à cette exigence;
- tout office de poste en construction ou en transformation est équipé d'un guichet adapté aux personnes handicapées;
- lors de l'ouverture d'une agence postale, l'accès sans obstacles est un important critère de choix du partenaire d'agence;
- la Poste a développé des modules d'agence dont l'équipement clients est encore mieux adapté aux personnes handicapées. Depuis novembre 2015, ces modules sont utilisés lors de toute installation ou transformation d'agence.

Il ressort d'une analyse de la situation effectuée par la PostCom que lors des constructions et des transformations d'offices de poste réalisées en 2015, la Poste a satisfait aux exigences applicables en matière d'accès sans obstacles et de solutions de guichet adaptées aux personnes handicapées. Il en va de même pour la plupart des installations et transformations d'agences. S'agissant de nouveaux offices de poste et d'agences, les exigences sont toujours remplies.

Outre la Suisse, le rapport du GREP examine huit autres pays¹⁴: la plupart des installations postales y sont également facilement accessibles aux personnes handicapées.

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 célogrammes – 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 doivent être envoyés ou reçus par des personnes aveugles ou malvoyantes ou par des instituts pour aveugles;
- les envois ne doivent pas servir 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. Mis en ligne le 1^{er} juin 2015, son nouveau site web poste.ch est très bien adapté aux personnes ayant un handicap, tant sensoriel que moteur. Il a même valu à la Poste de remporter la distinction très convoitée de « Master of Swiss Web » lors des Best of Swiss Web Awards 2016.

DISTRIBUTION À DOMICILE

BASES LÉGALES

La distribution à domicile est une des composantes essentielles du service universel postal, qui vise à assurer la fourniture appropriée de services postaux de base à tous les groupes de population dans tout le pays. Outre l'accès au réseau des offices de poste, cela inclut la distribution d'envois postaux à domicile, tant pour les particuliers que pour les entreprises. La PostCom accorde par conséquent une grande importance à la distribution à domicile.

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 restreindre cette obligation par voie d'ordonnance (OPO) en prévoyant des exceptions pour les habitations qui sont d'un accès extrêmement difficile. Selon l'OPO, la Poste n'est donc tenue de distribuer les envois postaux à domicile que si la maison concernée fait partie d'une zone comprenant au moins cinq maisons habitées à l'année et regroupées sur une surface maximale d'un hectare ou si le temps nécessaire pour desservir une maison habitée à l'année à partir d'une telle zone ne dépasse pas deux minutes (art. 31, al. 1, let. a et b, OPO).

Le droit des clients à la distribution à domicile tombe en outre dans les cas suivants :

- la Poste ne pourrait s'acquitter de son obligation de distribution qu'en surmontant des difficultés démesurées, telles que des mauvaises conditions de circulation, ou en mettant le personnel de distribution en danger;
- le destinataire et la Poste ont convenu d'un autre lieu (p. ex. case postale) ou d'une autre forme de distribution;
- les prescriptions des art. 73 à 75 OPO régissant les boîtes aux lettres et les batteries de boîtes aux lettres ne sont pas respectées (art. 31, al. 2, OPO).

Lorsqu'elle n'a pas l'obligation d'assurer la distribution à domicile, la Poste doit proposer une solution de remplacement au destinataire. Elle peut notamment réduire la fréquence de distribution ou désigner un autre point de distribution. Le cas échéant, elle est tenue de préalablement consulter le destinataire (art. 31, al. 3, OPO). Du point de vue de la PostCom, la conception et l'adéquation des solutions de remplacement font partie du service universel.

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 BELGIQUE, BULGARIE, CROATIE, CHYPRE, RÉPUBLIQUE TCHÈQUE, FINLANDE, GRÈCE, HONGRIE ET POLOGNE; ERGP (15) 26 – REPORT ON QoS, CONSUMER PROTECTION AND COMPLAINT HANDLING, PAGE 31.

Il y a lieu de distinguer par ailleurs la distribution à domicile et le service à domicile. Ce dernier est souvent proposé comme solution de remplacement après la fermeture d'un office de poste ou d'une agence postale et 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 »). La Poste ne fournit le service à domicile que dans certaines régions 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. Il s'ensuit que les ménages auxquels le courrier n'est pas distribué à domicile ne peuvent pas non plus bénéficier d'un éventuel service à domicile de remplacement, mis en place après la fermeture d'un office de poste.

En cas de litige entre un destinataire et la Poste relatif à l'obligation de cette dernière d'assurer la distribution à domicile, la PostCom examine, sur requête et dans le cadre d'une procédure administrative, si le droit à la distribution à domicile s'applique et, le cas échéant, si la solution de remplacement proposée par la Poste est conforme au principe de proportionnalité. Elle statue ensuite sous la forme d'une décision. Durant l'année sous revue, la PostCom a dû se pencher, entre autres, sur l'interprétation de la règle des deux minutes ainsi que sur la qualité de partie à la procédure des requérants (voir à ce sujet les commentaires du chapitre 4).

La Poste a indiqué qu'en 2015, sur les 1 794 037 adresses et les 1 715 157 maisons habitées à l'année auxquelles elle est tenue de distribuer les envois postaux, 1005 ne bénéficiaient pas du service ordinaire de distribution à domicile (2014 : 897). Les solutions de remplacement convenues consistaient en la distribution dans des cases postales, dans des batteries de boîtes aux lettres ou dans des boîtes aux lettres situées hors des propriétés concernées, ou encore en la diminution de la fréquence de distribution (moins de six fois par semaine).

APPRÉCIATION DE LA POSTCOM

La Poste assure à l'autorité de surveillance qu'elle examine toujours l'éventuelle suppression de la distribution à domicile de manière appropriée et dans le respect du principe de proportionnalité. Or, s'il est vrai que le nombre de ménages exclus du service ordinaire de distribution à domicile paraît actuellement minime par rapport au nombre total de ménages desservis, la PostCom n'en a pas moins l'impression que la Poste a durci sa pratique en la matière et qu'il va inévitablement en résulter une augmentation du nombre de ménages exclus.

La question se pose donc de savoir si des adaptations du service public frappant si durement certains destinataires sont compatibles avec le postulat de base qui veut que le service universel doit être assuré avec un niveau de qualité équivalent dans tout le pays. Si l'on considère l'historique de l'élaboration de l'actuelle LPO, tout indique que l'intention du législateur était de maintenir les pratiques précédentes en matière de distribution. Lors de l'examen de la distribution à domicile, la Poste devrait donc aussi tenir compte des intérêts légitimes des ménages concernés. De bonnes solutions de remplacement peuvent contribuer à largement atténuer les problèmes résultant de la suppression de la distribution à domicile. La PostCom va continuer à examiner attentivement les cas particuliers que les personnes concernées lui soumettent et statuer après avoir soigneusement pondéré les intérêts légitimes respectifs des parties.

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 localité¹⁵.

La Poste a confirmé à la PostCom que chaque localité suisse compte au moins une boîte aux lettres publique, justifiant néanmoins un certain nombre d'exceptions : en dérogation à la règle, 132 (2014 : 129) localités sont dépourvues de boîte aux lettres publique. Les motifs indiqués par la Poste sont l'absence de site de remplacement approprié, une utilisation insuffisante ou la décision de la commune de renoncer à une boîte aux lettres sur le site concerné.

Parmi ces localités, 41 n'en ont jamais disposé et dans 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.

Au 31 décembre 2015, la Poste desservait 14 823 boîtes aux lettres publiques.

BOÎTES AUX LETTRES PUBLIQUES				
	2014	2015	Variation	Variation en %
Nombre	14 927	14 823	-104	-0,7 %

Le nombre de boîtes aux lettres publiques accuse donc de nouveau un léger recul (-0,7 %) par rapport à l'année précédente, ce 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 européens¹⁶.

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 des 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 réclamations¹⁷. Les données relatives aux plaintes et aux réclamations proviennent du système interne de gestion des réclamations de la Poste.

¹⁵ ART. 14, AL. 5, LET. B, LPO.

¹⁶ GREP: ERGP (15) 26 – REPORT ON QoS, CONSUMER PROTECTION AND COMPLAINT HANDLING, PAGE 28.

¹⁷ SERVICES POSTAUX – QUALITÉ DU SERVICE – PRINCIPES DE TRAITEMENT DES RÉCLAMATIONS; VERSION ALLEMANDE EN 14012:2008.

RÉCLAMATIONS ENREGISTRÉES PAR LA POSTE EN 2015

En 2015, la Poste a enregistré 208 024 réclamations de clients au total¹⁸, ce qui représente une augmentation de 2,5 % par rapport à 2014.

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 plaint le plus fréquemment durant l'année sous revue, c'est de la perte de colis prioritaires et de lettres du courrier A. La Poste a également enregistré une augmentation des réclamations pour erreurs de distribution.

APPRÉCIATION DE LA POSTCOM

Lorsque des documents sensibles, comme des certificats de salaire ou des extraits de compte bancaire, mais aussi d'autres envois font l'objet d'erreurs de distribution, c'est toujours irritant pour les personnes concernées. Si l'on considère toutefois le nombre de réclamations en relation avec celui des envois traités, on constate qu'en 2015 comme dans les années précédentes, les réclamations concernent nettement moins de 1% des envois. C'est ainsi que par rapport au volume total des lettres adressées domestiques, le taux de réclamation ne s'est élevé qu'à 0,00091 %. En ce qui concerne les colis, la Poste a traité 0,034 réclamation par centaine d'envois.

Le très petit nombre de doléances parvenant directement à la PostCom témoigne de la qualité du système de gestion des réclamations de la Poste.

PRESTATIONS RELEVANT DU SERVICE UNIVERSEL

La Poste détermine 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 rattache au service universel à la PostCom une fois l'an, pour contrôle et approbation. Cette liste sert de base à l'attribution des coûts et des recettes aux différentes prestations et, partant, à l'établissement de la preuve que l'interdiction des subventions croisées est respectée.

La liste des prestations relevant du service universel a été remaniée en 2015 : plusieurs prestations du segment des clients commerciaux en ont été radiées au motif qu'elles n'étaient pas conformes aux principes régissant le service universel (Dispo-mail, complément DirectResponse Card, complément envoi commercial-réponse, OnTime Mail, lettre remboursement complément, avis de réception, remise en main propre, deuxième distribution, lettre Value Added Service Export avis de réception). Bien que ces prestations ne fassent plus partie du service universel, la Poste peut continuer à les fournir, mais n'a plus le droit de les financer par les revenus du monopole (interdiction des subventions croisées).

La PostCom a approuvé la liste 2015 des prestations relevant du service universel par décision du 10 février 2015. La liste est disponible (en allemand) sur le site web de la PostCom.

¹⁸ LE NOMBRE TOTAL DES RÉCLAMATIONS DE CLIENTS COUVRE L'ENSEMBLE DES PRODUITS POSTAUX (Y COMPRIS LES PRODUITS EN LIBRE CONCURRENCE).



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 service universel. Il est cependant interdit à la Poste d'utiliser les revenus du service réservé (monopole sur les lettres jusqu'à 50 grammes) pour réduire le prix des prestations ne relevant pas du service universel (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 réglées 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 de l'un ou l'autre 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 du 15 mars 2013 des prescriptions administratives réglant 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 2015.

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 a approuvé la méthode de calcul ainsi que le scénario hypothétique sans obligation de fournir le service universel en 2013 (respectivement par la décision 1/2013 du 7 février 2013 et la décision 7/2013 du 4 septembre 2013).

CALCUL DES COÛTS NETS

La Poste présente le calcul des coûts nets découlant de l'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 les résultats de ce calcul.

COÛTS NETS DÉCOULANT DE L'OBLIGATION DE FOURNIR LE SERVICE UNIVERSEL			
En millions de CHF	2015	2014	2013
Recettes non générées	546	577	576
Coûts proportionnels évités	327	343	335
Coûts structurels évités	590	627	649
RÉSULTAT	371	392	409

Source: La Poste Suisse SA

En 2015, les coûts nets totaux découlant de l'obligation de fournir le service universel se sont élevés à 371 millions de francs, soit 21 millions de moins qu'en 2014. Cette diminution s'explique principalement par la transformation d'offices de poste (- 98) en agences postales (+ 75) et par l'optimisation de la distribution des lettres.

Selon l'entreprise de révision mandatée par la Poste conformément à l'art. 57 OPO (voir sous Résultat du contrôle indépendant), le calcul des coûts nets pour 2015 respecte tous les points essentiels des dispositions de l'OPO. La PostCom a approuvé le calcul le 6 mai 2016.

FINANCEMENT DU SERVICE UNIVERSEL

Conformément 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 prix de leurs prestations selon des principes économiques, en fonction de cet objectif de financement du service universel (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 les revenus 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 pour conditions que le service réservé :

- couvrir 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 2015, ainsi que pour 2014 et 2013 à titre de comparaison.

RÉSULTAT DU SERVICE RÉSERVÉ (LETTRES JUSQU'À 50 G) EN MILLIONS DE CHF	SERVICE RÉSERVÉ		
	2015	2014	2013
Recettes	1 225	1 213	1 237
Coûts	1 118	1 097	1 196
RÉSULTAT	107	116	41
Coûts inclus provenant de la compensation des coûts nets	106	80	153
Coûts nets de la Poste	371	392	409

Source: La Poste Suisse SA

Les chiffres ci-dessus montrent que le service réservé couvre ses propres coûts. En 2015, le résultat se montait à 213 millions de francs (+ 8,7 % par rapport à 2014) avant compensation des coûts nets et à 107 millions après. Le paiement de transfert s'inscrivant dans le cadre de la compensation des coûts nets s'est élevé à 106 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 (371 millions).

Le tableau ci-dessous présente les montants et la répartition de la compensation des coûts nets pour 2015. 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	218	36	-128	-126

Source: La Poste Suisse SA

En 2015, la Poste a profité de la possibilité prévue à l'art. 51, al. 1, OPO de compenser les coûts nets de l'année précédente et de les attribuer aux prestations et produits correspondants de l'année suivante. La compensation des coûts nets en 2015 se base donc sur les coûts nets de 2014. Selon le calcul approuvé par la PostCom le 12 mai 2015 (décision 10/2015 concernant l'approbation du calcul des coûts nets pour 2014), ceux-ci se sont élevés à 392 millions de francs, dont 254 millions ont été compensés entre les segments.

L'unité Réseau postal et vente a bénéficié en l'occurrence d'une compensation à hauteur de 128 millions de francs et l'unité PostFinance à hauteur de 126 millions. Dans le cas de PostFinance, la compensation doit permettre à PostFinance SA de respecter le calendrier de constitution de ses fonds propres convenu avec la FINMA (décision de la FINMA du 6 décembre 2012).

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 que les services financiers de PostFinance ne peuvent supporter au maximum que les 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	126	-126
Coûts nets	244	127

Source : La Poste Suisse SA

Le tableau suivant présente la répartition du résultat 2015 du groupe Poste en résultat des prestations relevant du service universel et en résultat de celles qui n'en font pas partie. Deux constats en ressortent clairement: d'une part, le service universel a globalement couvert ses coûts; d'autre part, bien qu'elles ne représentent que 44 % du chiffre d'affaires du groupe, les prestations du service universel ont contribué à hauteur de 85,9 % au bénéfice consolidé. Relevons que la plus grosse contribution est celle des services postaux, qui sont à l'origine de 66,3 % de ce bénéfice (après compensation des coûts nets). En 2015 comme en 2014, la compensation des coûts nets n'a été 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	2 836	811	3 647	4 642	8 289
Coûts	2 527	883	3 410	4 602	8 012
Résultat avant compensation des coûts nets	309	-72	237	39	276
Compensation des coûts nets	126	-126	0	0	0
Résultat après compensation des coûts nets	183	54	237	39	276

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 276 millions de francs. Ce montant est supérieur au résultat du service universel, qui se monte à 237 millions de francs et correspond à la somme des différences entre les recettes et les coûts liés à l'obligation de fournir les services postaux (309 millions) et les services de paiement (-72 millions) relevant du service universel. 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 2015 du respect de l'interdiction des subventions croisées le 6 mai 2016.

RÉSULTAT DU CONTRÔLE INDÉPENDANT

Conformément à l'art. 57 OPO, la Poste charge une entreprise de révision soumise à la surveillance de l'Etat 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 courante 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 2015: Poste CH SA, PostFinance SA, Swiss Post International Logistics SA et SwissSign AG.

Dans son rapport à la PostCom, l'entreprise de révision a attesté qu'en 2015, 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 est restée stable et les parts de marché des prestataires de services postaux traditionnels n'ont donc guère varié. Dans le secteur des colis, le commerce électronique et la vente à distance sont à l'origine d'une nouvelle augmentation du volume des envois.

De nouveaux modèles d'affaires comme Uber ou l'économie partagée commencent cependant à projeter leur ombre sur le marché et la PostCom estime qu'il sera peut-être nécessaire d'intervenir sur le plan de la réglementation. En 2015, la PostCom a encore intensifié ses activités de surveillance des entreprises soumises à l'obligation d'annoncer et perçu pour la seconde fois, après 2014, une taxe de surveillance. Elle a en outre donné mandat de réaliser une étude scientifique, sur laquelle elle pourra s'appuyer pour définir les exigences minimales applicables aux conditions de travail usuelles dans la branche.

OBLIGATION D'ANNONCER

Depuis 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.

Le nombre des entreprises soumises à l'obligation d'annonce ordinaire n'a pratiquement pas varié en 2015, tandis que celui des entreprises soumises à l'obligation d'annonce simplifiée a augmenté. En mai 2016, le nombre d'entreprises soumises à l'obligation d'annoncer enregistrées auprès de la PostCom s'élevait à 157 (dont 41 avec obligation ordinaire et 116 avec obligation simplifiée). Un an auparavant, soit en mai 2015, on en comptait 140.

Les listes correspondantes, qui sont actualisées en permanence, peuvent être consultées sur le site web de la PostCom.

PROCÉDURES DE SURVEILLANCE CONTRE DES ENTREPRISES RETARDATAIRES

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 2015 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.

En 2015, la PostCom a été contrainte d'ouvrir une procédure de surveillance contre l'une d'entre elles. Malgré de nombreuses sommations, la société en question n'avait pas rempli son obligation de renseigner la PostCom (envoi du questionnaire de reporting dûment complété) prévue à l'art. 59 OPO, négligeant en outre d'informer ses clients de la possibilité de saisir l'organe de conciliation en cas de litige de droit civil (violation de l'obligation d'informer selon l'art. 12 OPO). La PostCom a donc prononcé une sanction administrative contre cette entreprise (voir décision 16/2015 sur le site web de la PostCom).

Le questionnaire servant de base au reporting annuel des entreprises soumises à l'obligation d'annoncer doit être rempli le 31 mars de chaque année au plus tard. 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. Elles lui permettent aussi de décider s'il est nécessaire ou non de prendre de nouvelles mesures.

La PostCom suit en outre très attentivement les remous créés par des entreprises comme Uber dans le secteur de la logistique et du transport de biens. Elle part du principe qu'ils sont annonceurs d'une profonde mutation, qui interviendra ces prochaines années et dont il faudra tenir compte en relation avec l'obligation d'annoncer.

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'assujettissement au paiement de la taxe de surveillance débute 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 prestataire de services postaux conteste la facture de la taxe de surveillance, la PostCom rend une décision.

En juillet 2015, la PostCom a établi les factures relatives à la taxe de surveillance exigible pour l'exercice 2014. 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 par la branche, représentatifs et aptes à négocier une telle convention. Ils sont tenus d'apporter cette preuve dans les six mois suivant le début de leur obligation d'annoncer.

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 instances dirigeantes des partenaires sociaux les ont approuvées fin avril 2015 et les nouvelles CCT sont entrées en vigueur le 1^{er} janvier 2016.

De son côté, l'association des prestataires privés de services postaux de Suisse KEP&Mail a conclu, également avec syndicom et transfair, la première CCT du secteur postal privé, qui entrera en vigueur le 1^{er} juillet 2016.

La PostCom, qui entretient des contacts réguliers avec la Poste, KEP&Mail et les syndicats, se félicite de la conclusion de ces CCT, qui sont dans l'intérêt de toutes les parties prenantes.

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 dans le cadre 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 à deux spécialistes – Roman Graf et le professeur Yves Flückiger (Université de Genève) – de réaliser une expertise scientifique recensant les conditions de travail en vigueur dans la branche postale.

Cette expertise est réalisée en trois étapes: la première (de décembre 2015 à février 2016) a consisté à choisir les entreprises participantes, autrement dit à identifier le marché de référence et les sociétés comptant des employés actifs au niveau opéra-

tionnel. N'ont pas été pris en considération les sous-traitants qui réalisent moins de la moitié de leur chiffre d'affaires en fournissant des services postaux, ni les entreprises unipersonnelles et les courtiers. Au printemps 2016, la PostCom a ensuite dressé la liste des entreprises retenues pour la deuxième étape, qui doit se concentrer sur le recensement proprement dit des conditions de travail minimales dans chacune de ces entreprises. La troisième étape consistera à collecter des données salariales en vue de l'établissement du rapport final. Une fois l'expertise achevée et ses résultats analysés, la PostCom définira – en 2017 – les exigences minimales applicables aux conditions de travail usuelles dans la branche, conformément à l'art. 61, al. 3, OPO.

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) instauré conformément 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 d'identifier le 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.

APPRÉCIATION DE LA POSTCOM

La PostCom poursuit sa politique de recherche active des entreprises soumises à l'obligation d'annoncer. Toutefois, pour être à même de renforcer son action contre les entreprises retardataires, elle devrait disposer de compétences élargies, telles que le droit d'accéder aux attestations de révision des entreprises ainsi qu'aux données relatives aux consolidateurs. Ces derniers sont des prestataires préalables qui collectent des lettres chez les clients, procèdent à leur tri préliminaire, puis les remettent aux prestataires en vue de leur transport proprement dit.

La PostCom tient beaucoup à ce que les prestataires de services postaux prennent part à l'étude visant à recenser les conditions de travail dans la branche. Les résultats de cette étude seront en effet de première importance aussi bien pour les employeurs que pour les employés. Il est donc essentiel d'obtenir des réponses correctes et complètes, car les exigences minimales qui seront définies sur la base de ces dernières auront une influence déterminante sur la branche. Il ne tient qu'aux entreprises elles-mêmes de faire en sorte que leur situation soit dûment prise en considération en participant à l'enquête et en veillant à ce que le taux de réponse soit aussi élevé que possible.

MARCHÉ POSTAL

EVOLUTION GÉNÉRALE DU MARCHÉ

En 2015, 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 marchés à l'importation et à l'exportation – s'est élevé à environ 3,94 milliards de francs (2014: 3,98 milliards), pour 3,836 milliards d'envois transportés (2014: 3,849 milliards). Le chiffre d'affaires s'inscrit donc en très légère baisse, de même que le volume global. Parmi les raisons avancées par les entreprises figure la pression accrue de la concurrence. En particulier les gros clients commerciaux exigent des rabais de plus en plus importants. L'environnement de marché est donc toujours aussi difficile.

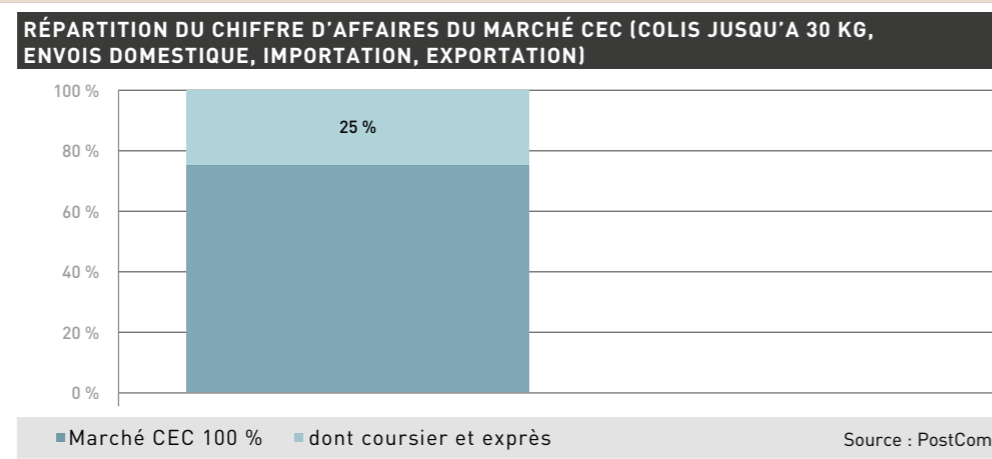
REPORTING ANNUEL

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 Suisse. 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). Enfin, les coopératives de cyclomessagerie, les courtiers et les consolidateurs sont aussi enregistrés auprès de la PostCom.

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

Le marché CEC¹⁹ peut être présenté comme suit:

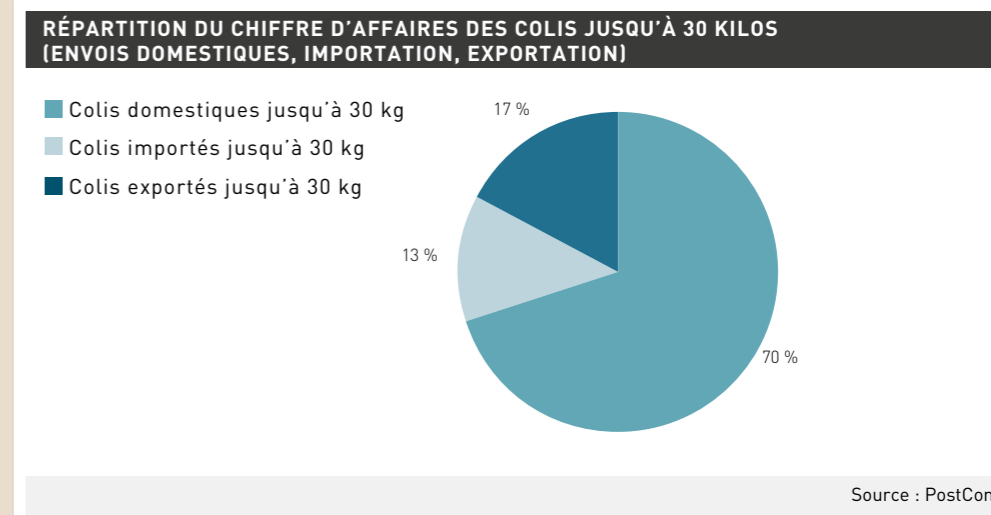


En 2015, le chiffre d'affaires total s'est élevé à 1,25 milliard de francs, pour un volume de 150 millions d'unités, ce qui représente une augmentation de 2 % du chiffre d'affaires et de 5 % du volume par rapport à 2014. Ces chiffres réjouissants s'expliquent principalement par la croissance continue du commerce en ligne.

Grâce au commerce électronique, c'est certainement la part des envois légers et de petit format qui a le plus progressé. Relevons toutefois que sur ce marché de croissance très dynamique, il est souvent difficile, s'agissant des petits envois, de distinguer clairement entre les colis et les lettres.

Les services coursier et express représentent une part de 25 % de l'ensemble du marché CEC (colis jusqu'à 30 kg, y compris lesdits services).

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

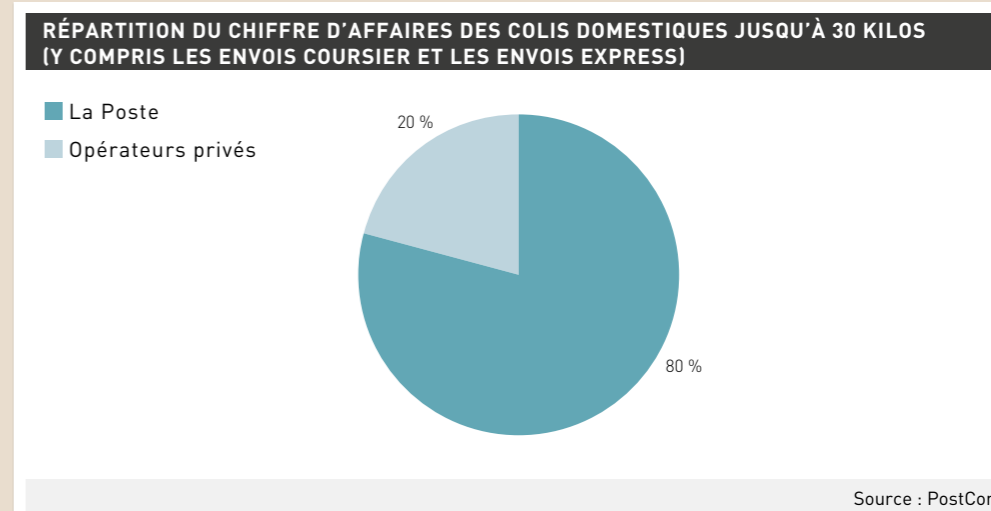


La part des opérateurs privés au chiffre d'affaires total est de 78 % pour les colis à l'importation et de 80 % pour ceux à l'exportation.

Selon la législation, tous les services proposés en libre concurrence sur le marché postal doivent être annoncés, en particulier les services coursier et express. 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. De plus, les limites entre les diverses offres ne sont souvent pas très claires, 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 est donc souvent difficile de délimiter les colis du service universel de ceux des services coursier et express, du fait que les différentes prestations se chevauchent partiellement. 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 en conformité avec la définition du service universel²⁰.

PARTS DE MARCHÉ: COLIS DOMESTIQUES JUSQU'À 30 KILOS

Les analyses montrent que durant l'exercice 2015, le volume des colis domestiques jusqu'à 30 kilos a atteint 132 millions d'unités.



¹⁹ CEC = SERVICES COURSIER, EXPRESS ET COLIS JUSQU'À 30 KILOS.

²⁰ RAPPORT EXPLICATIF RELATIF À L'ORDONNANCE DU 29 AOÛT 2012 SUR LA POSTE, PAGE 16.

Le chiffre d'affaires s'est élevé quant à lui à 882 millions de francs. Ces chiffres se réfèrent aux colis jusqu'à 30 kilos, y compris ceux des services coursier et express. On constate ici aussi une légère croissance à la fois du chiffre d'affaires et du volume. Une des raisons pourrait en être le bas niveau des prix des carburants²¹. Selon l'Office fédéral de la statistique (OFS), on n'a toutefois pas enregistré de transfert des transports du rail vers la route²².

La Poste, DPD et DHL Express restent les principaux prestataires de services colis de Suisse.

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 spécialisées en messagerie urbaine (p. ex. 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 est difficile, dans certaines entreprises, de distinguer entre les lettres et les colis. On procède alors à des estimations, en concertation avec les entreprises concernées.

Les chiffres d'affaires réalisés en 2015 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)	2 516 millions	2 631 millions	831 millions
Part des services coursier et express	2 %	3 %	45 %

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 des services domestiques renoncent donc souvent à 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 45 %²³.

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, voire international, de points de dépôt et de retrait pour clients privés et commerciaux. La pression de la concurrence y stimule en outre les innovations, qui se traduisent par une réjouissante amélioration de la qualité. La numérisation croissante fait partie des facteurs d'innovation. Sur les canaux numériques, les clients peuvent suivre le transport des envois pratiquement en temps réel et, si nécessaire, en modifier le lieu de réception à bref échéance. Les technologies dites «prêtes-à-porter» (wearable technologies)²⁴, autrement dit se portant à même le corps, comme les montres intelligentes, rempliront à l'avenir les fonctions d'un smartphone ou d'autres appareils terminaux, notamment lorsqu'il s'agira d'acheminer des envois par des moyens électroniques ou d'informer

les destinataires de leur livraison imminente.

Les progrès technologiques, l'économie partagée et la tendance générale vers plus de commodité (convenience) aiguisent en outre les attentes des clients. Ceux-ci considèrent en effet qu'une livraison toujours plus rapide et plus fiable ainsi que l'éventuel retour simple et gratuit des marchandises commandées vont de soi. Les entreprises – aussi bien les fournisseurs de produits et de marchandises que les prestataires de services postaux – investissent donc toujours plus dans des technologies et des logiciels modernes, afin de satisfaire les exigences des clients tout au long des chaînes de production et de livraison.

Réagissant au besoin exprimé par les clients de recevoir la marchandise le jour même, plusieurs prestataires ont lancé des offres ou des projets pilotes spéciaux. C'est ainsi que la Poste teste jusqu'à la fin de l'automne 2016, dans la région de Berne, une place de marché en ligne avec distribution le jour même, qui permet en outre aux petites entreprises locales d'accéder au marché florissant du commerce électronique. La distribution le jour même est assurée par le service coursier d'une start-up. Les clients peuvent cependant aussi recevoir la marchandise par la voie postale habituelle ou aller la retirer eux-mêmes au magasin.

Une autre tendance qui se dessine est celle de l'Internet des objets. L'idée est née des difficultés logistiques – toujours plus grandes pour les prestataires de services postaux – résultant de la nécessité de déplacer chaque jour des millions d'objets. Il s'agit en l'occurrence de connecter les objets à Internet et de mettre en place un système qui finira par s'autogérer en toute autonomie. Dans les grands centres d'expédition, par exemple, ce sont déjà des robots, et non plus des personnes, qui parcourent de longues distances pour prélever les colis sur les rayonnages et les transporter vers les lieux de chargement. Complété par des imprimantes 3D, qui produiront sur place des objets conformes aux spécifications qui leur seront transmises, l'Internet des objets pourrait réduire les besoins d'entreposage et les délais de livraison et ouvrir de nouvelles perspectives au transport de marchandises.

Tout laisse donc supposer que le marché des colis connaîtra prochainement une évolution encore plus rapide et plus dynamique que ce n'est déjà le cas. Dans ce contexte, étant donné que de nombreux destinataires habitent en ville ou en agglomération, la question se pose de la logistique urbaine, autrement dit de la livraison physique dans ces habitats, qui devra être toujours plus rapide. Or les bornes, barrières et autres dispositifs de modération du trafic installés dans les centre-ville constituent de fait des entraves à la concurrence. La PostCom a attiré l'attention des autorités de certaines villes sur le fait que leurs mesures de modération du trafic risquaient d'avoir des effets secondaires indésirables. Elle leur a demandé en particulier de garantir l'égalité de traitement de tous les prestataires de services postaux, notamment lorsqu'il s'agit de délivrer des autorisations d'accès.

Enfin, plusieurs prestataires de services postaux procèdent actuellement à des tests à large échelle de livraison par drone. Cette forme de livraison pourrait convenir non seulement dans les centres urbains, mais aussi dans les régions difficilement accessibles. Il faut donc s'attendre dans ce domaine également à une percée technologique, qui aura des effets en particulier sur le marché des colis.

²¹ [HTTP://WWW.ASTAG.CH/UPLOAD/DOCS/ASTAG/DIESELPREISE_2015_BASIS%201.20.PDF](http://www.astag.ch/upload/docs/astag/dieselpreise_2015_basis%201.20.pdf).

²² OFS, 07.12.2015: LE TRANSPORT DE MARCHANDISES N'A JAMAIS ÉTÉ AUSSI ÉLEVÉ, [HTTPS://WWW.NEWS.ADMIN.CH/MESSAGE/INDEX.HTML?LANG=DE&MSG-ID=59817](https://www.news.admin.ch/message/index.html?lang=de&msg-id=59817)

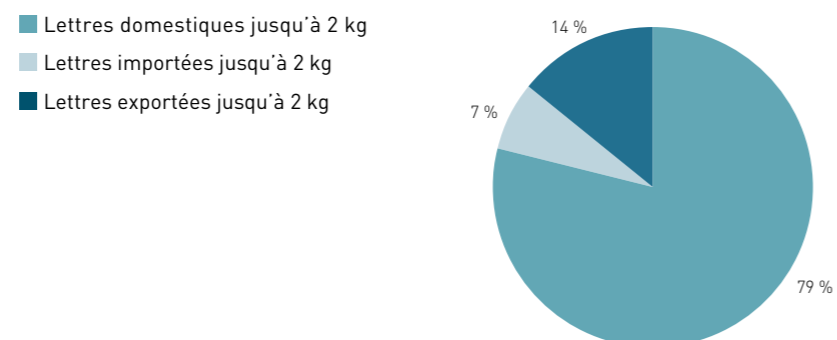
²³ REMARQUE: DANS PLUSIEURS ENTREPRISES, IL N'ÉTAIT PAS POSSIBLE DE DISTINGUER LES ENVOIS COURSIER ET EXPRESS INTERNATIONAUX DES AUTRES ENVOIS DU SECTEUR INTERNATIONAL

²⁴ [HTTP://WWW.WIK.ORG/FILEADMIN/STUDIEN/2015/WIK_TUEV_MONITORING_2014.PDF](http://www.wik.org/fileadmin/Studien/2015/WIK_TUEV_MONITORING_2014.pdf)

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 2015, le chiffre d'affaires total s'est élevé à 2,212 milliards de francs, pour un volume de 2,52 milliards d'unités. Il est donc en recul (-3,1 %) par rapport à 2014, tout comme le volume (-1,6 %). Relevons que le volume diminue certes régulièrement, mais par petits paliers, tandis que le recul du chiffre d'affaires est plus marqué. Il est imputable, pour l'essentiel, aux effets de rationalisation dans les entreprises ainsi qu'à la progression de la numérisation.

La part des lettres importées jusqu'à 2 kilos au chiffre d'affaires total a atteint 158 millions de francs, dont 27 % réalisés par les opérateurs privés. Quant à la part des lettres exportées, elle se monte à 303 millions de francs, dont 39 % revenant aux opérateurs privés.

PARTS DE MARCHÉ DANS LE SEGMENT DES LETTRES ADRESSÉES DOMESTIQUES JUSQU'À 2 KILOS ²⁵

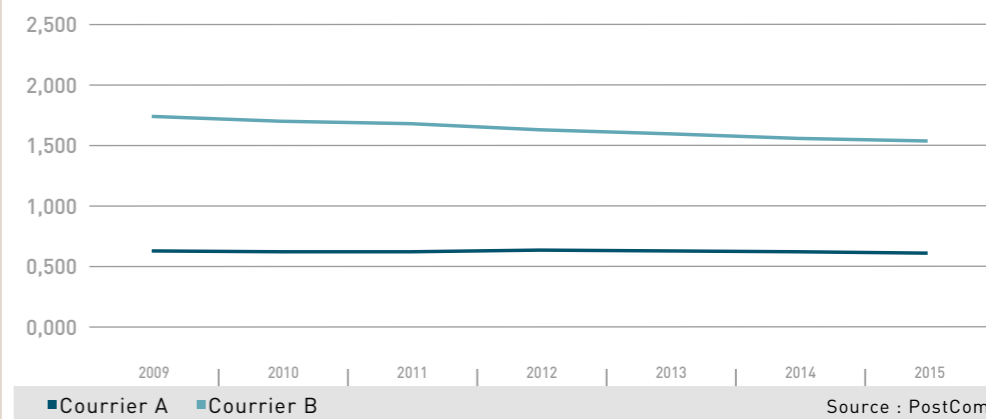
En 2015, selon les indications de la Poste et des opérateurs privés, le volume total des lettres domestiques jusqu'à 2 kilos a atteint 2,199 milliards d'unités, pour un chiffre d'affaires de 1,751 milliard de francs ²⁶. Sur le marché des lettres domestiques ouvert à la concurrence, la Poste continue à disposer d'une part de marché de près de 99 % (en termes aussi bien de chiffre d'affaires que de volume).

Le léger recul du volume des lettres adressées domestiques traitées par la Poste s'est poursuivi, atteignant globalement -1,5 % (2014: -2,5 %). Cette tendance à une baisse modérée va persister, en raison de la substitution des moyens de communication électronique au courrier traditionnel.

²⁵ Y COMPRIS LES SERVICES COURSIER ET EXPRESS.

²⁶ Y COMPRIS LES SERVICES COURSIER ET EXPRESS.

LETTRES ADRESSÉES DOMESTIQUES DE LA POSTE SUISSE EN MILLIARDS D'ENVOIS



Source : PostCom

En comparaison européenne, avec son important 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. Compte tenu des données démographiques de l'OFS et du volume des lettres adressées jusqu'à 2 kilos (domestiques, importation et exportation) annoncé par la Poste, chaque Suisse reçoit en moyenne quelque 300 lettres 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.

ÉVALUATION 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, 22 % du volume et 26 % du chiffre d'affaires du marché des lettres domestiques jusqu'à 1 kilo se sont ouverts à la concurrence. Les opérateurs privés ne sont cependant parvenus à acquérir jusqu'ici qu'une faible part de ce marché.

Il n'y a pas non plus en Suisse de concurrence entre consolidateurs et la question de l'accès « négociable » des opérateurs privés aux prestations partielles de la Poste est toujours d'actualité. 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 agissant en tant que consolidateurs acceptent des lettres de leurs clients et les remettent ensuite à la Poste de manière groupée en vue de leur distribution. À l'étranger, la concurrence entre consolidateurs s'est instaurée surtout au Royaume-Uni, en France et en Allemagne.

Enfin, le recul du volume des lettres physiques observé depuis plusieurs années dans les pays européens s'est poursuivi en 2015, pour les raisons que l'on sait (remplacement par le courrier électronique, facturation électronique, etc.). Ce processus va continuer, en Suisse également.

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, distribués hebdomadairement ou à une fréquence moindre. En 2015, le chiffre d'affaires des journaux et périodiques adressés a atteint 459 millions de francs, pour un volume de 1,165 milliard d'unités (y compris importation et exportation). La Poste et Presto, une autre société du groupe Poste, occupent une position dominante sur ce segment.

Par rapport à l'année précédente, tant le chiffre d'affaires que le volume ont progressé, alors même que les statistiques de l'OFS montrent que le nombre de journaux est en constante diminution depuis des décennies en Suisse²⁷. Cette progression s'explique par la communication de données de reporting plus détaillées de la part des prestataires.

ÉVOLUTION DE L'EMPLOI SUR LE MARCHÉ POSTAL

On estime que le secteur postal emploie quelque 38 000 collaborateurs au total. L'évaluation des conditions de travail usuelles dans la branche voulue par le législateur étant encore en cours de réalisation, des informations détaillées sur les emplois du marché postal seront fournies dans le prochain rapport annuel.

RELATIONS INTERNATIONALES

En 2015, la PostCom a de nouveau participé – en qualité d'observateur ad hoc – aux travaux du GREP. Le président de la commission et le responsable du secrétariat participent aux conférences internationales, tandis que les membres du secrétariat sont actifs dans les commissions spéciales.

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

Durant l'année sous revue, 151 personnes se sont adressées à l'organe de conciliation. Dans environ 60 % des litiges, le différend entre le client et le prestataire a pu être réglé de façon pragmatique, à la faveur d'une négociation verbale. Dans les autres litiges, il a par contre fallu ouvrir et conduire une procédure de conciliation à proprement parler. Dans 18 cas, il a été possible d'aboutir rapidement à une solution équilibrée et équitable pour toutes les parties. Six cas ont donné lieu à des négociations verbales tenues à Berne, en présence de toutes les parties. Dans 17 cas, le prestataire concerné a reconnu le bien-fondé de la demande du requérant et l'a admise. Une vingtaine de requêtes ont été retirées par les clients eux-mêmes – soit que le problème avait entre-temps été résolu, soit que les entretiens de conciliation et les explications fournies au client l'avaient amené à reconnaître que le prestataire avait agi correctement – ou ont pris fin du fait que le requérant ne présentait pas les pièces nécessaires. Il n'y a eu qu'un seul cas dans lequel les parties ne sont pas parvenues à un accord.

Durant l'année sous revue, aucun client n'a saisi les tribunaux pour faire valoir ses prétentions. Le but de l'organe de conciliation a ainsi été pleinement atteint.

STATISTIQUE

A. Requêtes durant l'année sous revue		151
Total des demandes et des requêtes présentées du 1 ^{er} janvier au 31 décembre 2015 et remplissant les conditions de recevabilité		
B. Cas durant l'année sous revue		56
Total des cas ouverts du 1 ^{er} janvier au 31 décembre 2015		
C. Motifs de réclamation et prétentions		
Il peut y avoir plusieurs motifs et prétentions pour un même cas.		
Envoi perdu	13	Dommages consécutifs 8
Retard	7	Refus de distribution 8
Dommages-intérêts	19	Autres motifs 25
D. Langue		
Allemand	35	
Français	19	
Italien	2	
E. Issues de la procédure		
Arrangement		18
Reconnaissance		17
Retrait suite à la résolution du problème ou parce que la cause était sans espoir		20
Pas d'arrangement		1

Le rapport complet de l'organe de conciliation est disponible sur le site web www.ombud-postcom.ch.

APPRÉCIATION DE LA POSTCOM

L'organe de conciliation de la PostCom répond à un réel besoin et travaille très bien. Il traite les demandes des clients avec professionnalisme et compréhension. En fournissant des renseignements complets, il contribue à dissiper les équivoques et les incertitudes juridiques par le dialogue et à éviter ainsi des procédures judiciaires.



PROCÉDURES ET DÉNONCIATIONS À L'AUTORITÉ DE SURVEILLANCE

TRAITEMENT DES DÉNONCIATIONS À L'AUTORITÉ DE SURVEILLANCE

Durant l'année sous revue, le secrétariat de la PostCom a reçu, de la part de citoyens, 36 lettres de réclamation contre la Poste (2014 : 44), dont une bonne partie, en l'occurrence 21 cas (2014 : 26) concernaient le domaine de la distribution.

Le secrétariat a en outre reçu deux lettres de réclamation (2014 : quatre) 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.

PROCÉDURES DE SURVEILLANCE

En relation avec la négociation d'une convention collective de travail (CCT), le Tribunal fédéral a été appelé à statuer sur le recours d'un syndicat. Ce dernier exigeait de la PostCom qu'elle oblige la Poste à l'intégrer, en tant que syndicat, dans les négociations relatives à la CCT en question.

Le Tribunal fédéral a retenu que la PostCom n'était pas compétente pour rendre la décision sollicitée (arrêt 2C_118/2014 du 22 mars 2015). Elle doit uniquement s'assurer qu'une CCT est effectivement négociée et que le prestataire de services postaux respecte les conditions de travail usuelles dans la branche. Ces conditions de travail sont en outre réputées respectées dès lors que le prestataire a conclu une CCT. Les associations du personnel qu'un prestataire de services postaux écarte des négociations relatives à la conclusion d'une CCT peuvent saisir les tribunaux civils.

Vers la fin de 2014, la PostCom avait ordonné l'application de mesures de surveillance contre la Poste. Après la mise en place d'un service à domicile (comme solution de remplacement suite à la fermeture d'un office de poste), la Poste avait vérifié ses obligations de distribution à domicile dans la région concernée et restreint cette distribution pour sept ménages, ce qui avait également entraîné une restriction du service à domicile pour ces ménages. Etant donné que lors du processus de dialogue sur la fermeture de l'office de poste, la Poste n'avait pas informé la commune qu'elle allait vérifier ses obligations de distribution à domicile, la PostCom a considéré qu'il y avait eu violation du principe de confiance. Suite à l'intervention de la PostCom, la Poste a pris diverses mesures visant à mieux coordonner la procédure de mise en place du service à domicile et celle de vérification de la distribution à domicile. Jugeant toutefois ces mesures insuffisantes, la PostCom a rendu une décision ordonnant des mesures supplémentaires. La Poste a alors contesté aussi bien la compétence de la PostCom d'ordonner de telles mesures que la violation du principe de confiance. Au final, le Tribunal administratif fédéral a confirmé la compétence de principe de la PostCom, mais, retenant que le principe de confiance n'avait pas été

violé, il a annulé la décision que la commission avait rendue (arrêt A-173/2015 du 8 juin 2015). Il relève donc de la seule responsabilité de la Poste, dans ce genre de situation, de prendre des mesures garantissant que les négociations avec les communes se déroulent selon les règles de la bonne foi.

DÉCISION CONCERNANT L'ACCÈS AUX CASES POSTALES

La LPO accorde aux prestataires de services postaux le droit d'accéder aux cases postales exploitées par les autres prestataires de services postaux. Les prestataires doivent en principe régler eux-mêmes les conditions de cet accès (y compris sa rémunération) dans un contrat. S'ils ne parviennent pas à s'entendre, ils peuvent s'adresser à la PostCom, qui statue sur la conclusion du contrat.

Au milieu de 2015, la PostCom a été saisie d'une telle requête. Les parties s'étaient entendues sur toutes les conditions du contrat, à l'exception de la rémunération de l'accès. L'art. 20 OPO règle le calcul de cette dernière lorsqu'il doit être effectué par la PostCom. Or la règle de calcul prescrite détermine des prix d'accès très élevés. En particulier l'art. 20, al. 1, let. c, OPO attribue de fait l'entier du bénéfice résultant de la prestation postale concernée à l'exploitant de l'installation de cases postales. L'opérateur privé requérant faisait donc valoir que la rémunération calculée conformément à l'art. 20 OPO était prohibitive et qu'elle contournait de ce fait l'art. 6 LPO, qui vise à encourager l'accès aux cases postales dans l'intérêt à la fois de la concurrence et des clients. Il demandait par conséquent que la règle de calcul de l'art. 20 OPO ne soit pas appliquée et que la rémunération de l'accès soit calculée de façon à être moins élevée. Dans sa décision rendue le 4 mars 2016, la PostCom n'a pas dérogé aux dispositions de l'ordonnance, considérant que tout calcul de la rémunération qui ne suivrait pas la règle arrêtée à l'art. 20 OPO serait arbitraire. Si nécessaire, il appartient au Conseil fédéral et non à la PostCom de modifier l'ordonnance. Un recours a été déposé contre la décision de la PostCom.

PROCÉDURES CONCERNANT LES BOÎTES AUX LETTRES

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 sur requête 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.

Durant l'année sous revue, la PostCom a rendu douze décisions (2014 : trois) dans des procédures concernant l'emplacement de boîtes aux lettres. Elle a rejeté les demandes des requérants dans dix cas et les a admises dans les deux autres. L'une des deux décisions favorables au requérant (décision 8/2015 du 7 mai 2015) a été contestée par la Poste. Le Tribunal administratif fédéral a confirmé la décision de la PostCom (arrêt A-3713/2015 du 27 avril 2016). Les décisions de la PostCom sont disponibles sur son site web (http://www.postcom.admin.ch/fr/dokumentation_ver-

fuegungen.htm). Dans sept autres cas (2014 : cinq), la procédure a été rayée du rôle pour être devenue sans objet, soit qu'une solution amiable a été trouvée, soit que la Poste s'est ravisée ou que le requérant a retiré sa requête.

En 2015, la PostCom a reçu près de 60 requêtes au total (2014 : environ deux douzaines) concernant 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. Pas moins de 42 cas (2014 : dix-sept) ont donné lieu à l'ouverture d'une procédure administrative, dont une réunissait six requérants. Le nombre de requêtes déposées en 2015 s'est nettement accru par rapport à l'année précédente, comme ce fut déjà le cas en 2014, avec un pic de croissance au second semestre : 29 des 42 procédures administratives ont été ouvertes entre juillet et décembre.

En 2015, dans le cadre de sa pratique décisionnelle, la PostCom a précisé ce qu'il faut entendre par «immeuble d'habitation» et par «bâtiment à usage commercial» au sens de l'art. 74, al. 3, OPO. Un immeuble d'habitation doit compter plus de deux locataires et ce terme couvre aussi les maisons alignées ou en terrasses ayant un accès commun. Un bâtiment à usage commercial est un immeuble dont la plus grande partie est constituée de locaux commerciaux. Durant l'année sous revue, la PostCom a rendu une décision dans laquelle elle précise qu'une maison de deux logements et une maison individuelle assemblées et disposant d'un rez-de-chaussée et d'une esplanade communs constituent un immeuble d'habitation (décision 8/2015 du 7 mai 2015). Dans un autre cas, elle a spécifié que le bureau d'une entreprise artisanale situé dans une maison individuelle ne fait pas de cette dernière un bâtiment à usage commercial (décision 21/2015 du 10 décembre 2015). La PostCom s'est également penchée sur le cas d'un accès habituel à la maison, admettant la requête (décision 22/2015 du 10 décembre 2015). Enfin, dix requêtes ont été rejetées au motif que l'obligation de placer la boîte aux lettres à la limite de la propriété pour les maisons individuelles et les maisons de deux logements n'était pas respectée.

PROCÉDURES CONCERNANT LA DISTRIBUTION À DOMICILE

(Voir aussi à ce sujet les commentaires concernant les bases légales au chapitre 1, Distribution à domicile.)

En 2015, la PostCom a ouvert cinq procédures (2014 : cinq) concernant la distribution à domicile, dont une réunissait sept requérants. Elle a en outre statué sur quatre cas. Dans deux cas, elle a admis la demande de reprise de la distribution à domicile faite par les habitants (décisions 19/2015 et 20/2015 du 27 août 2015). Dans les deux autres, elle a rejeté la même requête (décisions 18/2015 du 27 août 2015 et 23/2015 du 10 décembre 2015):

- La Poste avait refusé de reprendre la distribution à domicile dans une exploitation agricole située à 1 km de la limite du village le plus proche. La PostCom s'est écartée de l'interprétation stricte et littérale des bases légales relatives à la distribution à domicile arrêtées dans l'OPO et a reconnu, dans ce cas particulier, le droit des requérants à la distribution à domicile en application de la règle des deux minutes (décision 19/2015 du 27 août 2015; contestée).
- Dans le cas d'une maison située un peu au-dessus du parcours de la tournée du facteur, le requérant avait proposé, à titre de solution de remplacement, de placer sa boîte aux lettres au bord de la route. La Poste a refusé cette solution, proposant

quant à elle d'assurer la distribution dans une case postale située dans le village le plus proche, à environ 1,4 km de la maison. La PostCom considère que les solutions de remplacement de la distribution à domicile relèvent du service universel et s'estime compétente pour examiner si elles respectent le principe de proportionnalité. Dans le cas d'espèce, elle a jugé que la solution proposée par la Poste ne le respectait pas et enjoint cette dernière d'assurer la distribution quotidienne dans la boîte aux lettres placée le long du parcours de la tournée du facteur (décision 20/2015 du 27 août 2015; contestée).

- Dans un hameau situé à 2,6 km du village le plus proche, dans une région de collines, la Poste a refusé de reprendre la distribution à domicile et proposé de la remplacer par une distribution quotidienne dans une boîte aux lettres située le long du parcours de la tournée du facteur, à 240 m du hameau. La PostCom a considéré que cette solution était conforme au principe de proportionnalité (décision 18/2015 du 27 août 2015; contestée).
- Dans le cas d'un restaurant touristique situé à 7 km du village le plus proche, la PostCom a jugé que la distribution quotidienne des lettres dans une boîte placée à 800 m du restaurant et la distribution des colis dans l'office de poste le plus proche, à 7 km, constituaient une solution respectant le principe de proportionnalité (décision 23/2015 du 10 décembre 2015).

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, de veiller à la qualité du service universel et de garantir une concurrence loyale.

La PostCom est formée de sept membres nommés par le Conseil fédéral. Pour la législature 2016 à 2019, qui a débuté le 1er janvier 2016, le Conseil fédéral a désigné les membres suivants:

- Hans Hollenstein, dr ès sc. pol., ex-conseiller d'Etat du canton de Zurich, président (ancien), Winterthour ZH;
- Georges Champoud, ex-cadre supérieur à la Poste et ex-CEO de DPD, vice-président (ancien), Freienbach SZ;
- Robert Göx, dr ès sc. pol., professeur ordinaire titulaire de la chaire de Managerial Accounting, Université de Zurich (ancien), Tentlingen FR;
- Clémence Grisel Rapin, dr en droit, professeur associé de droit public, chaire de droit administratif, Université de Fribourg (nouvelle), Lutry VD;
- Micol Morganti Perucchi, lic. en droit, avocate et notaire (ancienne), Sonvico TI;
- Reto Müllhaupt, géographe dipl., ex-secrétaire général de la Poste (ancien), Lausanne VD;
- Clemens Poltera, expert-comptable et expert-réviseur (ancien) Rona GR.

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.



Membres de la PostCom (de g. à d.): Florence Grisel Rapin, Michel Noguét (responsable du secrétariat), Georges Champoud (vice-président), Reto Müllhaupt, Hans Hollenstein (président), Robert F. Göx, Micol Morganti Perucchi et Clemens Poltera.

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. Le cas échéant, elle propose au Conseil fédéral des mesures propres 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 renseignements 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 ses activités 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 1er 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

À l'occasion de l'ouverture de la législature 2016 – 2019, La PostCom a réalisé une analyse approfondie de la situation. Cet état des lieux a montré qu'en Suisse comme à l'étranger, divers développements se poursuivent ou pointent à l'horizon, qui ne manqueront pas d'avoir des répercussions sur le marché postal. Dans ce contexte, aux thèmes récurrents du recul du volume des lettres, de l'évolution des exigences des clients ou du financement du service universel s'ajoute désormais la substitution progressive de machines à l'être humain. La numérisation croissante du travail devrait aussi sensiblement transformer le système postal ces prochaines années.

Selon toute vraisemblance, l'économie partagée aura également un profond impact sur la branche. Contrairement aux entreprises actuellement soumises à l'obligation d'annoncer – selon la loi sur la poste et son ordonnance –, les nouveaux concurrents émergeant sur le « dernier kilomètre » ne sont pas encore enregistrés et opèrent sans payer ni taxes ni impôts. C'est pourquoi, eu égard à la numérisation, à la rapide mutation structurelle en cours et au bouleversement des chaînes de processus et de livraison, la PostCom va examiner, conjointement avec d'autres autorités, s'il n'est pas nécessaire de réviser ou de compléter la réglementation en vigueur.

De nouvelles questions sont en outre soulevées par la boîte aux lettres dite intelligente, que la Poste va tester en été 2016, dans le cadre d'un projet pilote. Le compartiment annexe sera équipé d'un dispositif de verrouillage, qui protégera les colis ou les autres envois qui y seront déposés contre tout accès par des tiers. Le processus d'avis de retrait ne sera pas affecté. L'accès à la boîte aux lettres intelligente pourra être commandé par le destinataire au moyen d'une app et devra aussi être possible pour les autres prestataires de services postaux. C'est là un des points sensibles du projet, auquel la PostCom sera très attentive. Elle reconnaît volontiers que l'innovation est souhaitable sur un marché postal très disputé, mais il ne faut pas que les nouveautés technologiques entravent la concurrence ou amènent chaque prestataire à mettre en place son propre réseau de boîtes à colis.

Par ailleurs, l'augmentation régulière du trafic dans les centres urbains a poussé les autorités de plusieurs villes suisses à intervenir. L'intention est de réduire le nombre de véhicules en adoptant des régimes de circulation restrictifs et en limitant l'accès à certains quartiers (au moyen de bornes, de barrières, etc.). Il en découle toutefois le risque que certains prestataires de services postaux soient désavantagés par des pratiques d'octroi d'autorisations et de codes d'accès manquant au principe de l'égalité de traitement. La PostCom a déjà dû jouer plusieurs fois les intermédiaires entre entreprises et autorités, sensibilisant ces dernières à cette problématique. Elle estime en outre, indépendamment de cette question particulière, que la branche doit réfléchir à la logistique urbaine. Des formes de distribution innovantes sur le dernier kilomètre ainsi que l'utilisation de véhicules automobiles peu polluants, de voitures électriques et de bicyclettes font partie des pistes à explorer.

Compte tenu de ses tâches et de ses objectifs, la PostCom a également défini les grands axes de ses activités à venir :

SURVEILLANCE DU MARCHÉ POSTAL SUISSE

En 2017, la PostCom va définir les exigences minimales à observer en matière de conditions de travail. Elle va en outre se mobiliser pour que l'obligation légale de s'enre-

