

PostReg

Rapport d'activité 2004

Autorité de régulation postale PostReg

www.postreg.admin.ch

Berne, juin 2005



Table des matières

1.	L'essentiel en bref	1
2.	Service universel	3
2.1.	Prestations relevant du service universel	3
2.2.	Mandat d'infrastructure pour le service universel	5
2.3.	Qualité du service universel	6
2.4.	Prix du service universel	10
2.5.	Financement du service universel / observation de l'interdiction des subventions croisées	12
2.6.	Commission «Offices de poste»	17
2.7.	Approbation des tarifs	19
2.8.	Autres événements marquants dans le domaine du service universel	19
3.	Marché postal	20
3.1.	Régime de la concession	20
3.2.	Marché des colis	22
3.3.	Exportation / envois à destination de l'étranger	24
3.4.	Marché des lettres	24
3.5.	Courrier-express / services exprès	26
3.6.	Autres événements marquants du marché postal	27
4.	Régulation	28
4.1.	Autorité de régulation PostReg	28
4.2.	Surveillance	29
4.3.	Législation et interventions parlementaires	30
4.4.	Aide à la presse	31
4.5.	Relations internationales	31
5.	Perspectives	33
6.	Annexes	34
6.1.	Répartition des tâches conformément à la législation postale	34
6.2.	Liste des prestations conformément à l'art. 42, al. 1, let. g de l'ordonnance sur la poste	36
6.3.	Interventions parlementaires	38

1. L'essentiel en bref

Cher lecteur, chère lectrice,

Vous avez sous les yeux le premier rapport d'activité de PostReg, l'autorité de régulation postale, dont le rôle consiste à accompagner l'ouverture progressive du marché postal, à contribuer à son développement et à en assurer la surveillance. Il s'agit en particulier d'offrir aux consommateurs et à l'économie un véritable choix sur ce marché et d'y promouvoir les innovations, tout en évitant les excès et les faux-pas. Dans ce contexte, le service universel reste primordial: l'accès aux services postaux pour tous les groupes de population dans toutes les régions du pays est un droit fondamental en matière de communication. C'est pourquoi PostReg est davantage qu'une autorité de régulation du marché: elle prépare aussi les décisions du Département fédéral de l'environnement, des transports, de l'énergie et de la communication (DETEC) en matière de droit postal et remplit nombre d'autres tâches dans l'intérêt de la population.

L'année 2004 a été marquée par l'ouverture complète du marché des colis. De nouvelles règles du jeu sont entrées en vigueur, auxquelles sont soumises aussi bien La Poste Suisse que les premières entreprises postales concessionnaires et PostReg. Même si tous ces acteurs sont encore en phase d'apprentissage, vous trouverez dans les pages qui suivent une présentation du marché postal suisse d'une transparence inédite à ce jour. PostReg remplit ainsi ce qui est peut-être la plus importante de ses missions, dans la mesure où la régulation crée la transparence qui permet aux autorités politiques de prendre les bonnes décisions.

Dans le secteur postal, la Suisse continue de bénéficier d'un service universel généreux. La Poste Suisse en assure la fourniture dans tout le pays aux mêmes conditions tout en satisfaisant des exigences de qualité élevées. Toutefois, cette qualité a un prix: en comparaison européenne, le prix du courrier B de la catégorie de poids inférieure – très important tant pour les entreprises que pour les particuliers – reste élevé. A cet égard, le fait que les mesures des délais d'acheminement effectuées en 2004 fassent état d'une détérioration, malgré une hausse de tarif de 21 %, laisse perplexe, mais ne suffit pas à assombrir le tableau. En dépit des restructurations en cours, le réseau postal suisse reste en effet l'un des plus denses d'Europe. La commission «Offices de poste» est garante, vis-à-vis des communes concernées par la fermeture d'offices de poste, de l'équité de la procédure et du maintien d'un service universel suffisant.

La Poste Suisse a bouclé l'exercice 2004 sur un bénéfice record de CHF 837 millions. Si l'on tient compte du fait qu'elle n'est pas encore entièrement soumise à la loi du marché et qu'elle bénéficie toujours d'un important monopole et d'autres privilèges, le financement relativement aisé du service universel étonne moins. Selon La Poste Suisse, le bénéfice résultant de la seule fourniture du service universel se chiffre à CHF 522 millions. Pour la première fois, ces comptes ont été soumis à l'appréciation d'une société de révision indépendante, dont les conclusions sont les suivantes: pour certains points essentiels, les données de La Poste Suisse ne satisfont pas aux exigences légales et si l'on tient dûment compte de tous ces points, il y a lieu de parler d'un résultat de CHF 776 millions. De plus, La Poste Suisse n'a pas – ou pas encore – pu fournir certaines informations importantes, pourtant exigées par l'ordonnance sur la poste, avec la qualité requise. Une lacune qu'elle doit rapidement combler.

Les prestataires privés opérant sur le marché des colis se sont soumis au régime de la concession nouvellement introduit, prouvant ainsi leur volonté d'offrir de bonnes conditions de travail et de ne pas gagner de parts de marché en pratiquant le dumping social. La clarté des positions de l'autorité concédante (DETEC) et de PostReg en tant qu'autorité d'instruction a débouché sur la conclusion de la première convention collective de travail s'appliquant à une entreprise postale privée (DPD Suisse SA), avec en particulier un élément nouveau: la convention vaut également pour les sous-traitants. A cet égard, le régime de la concession apparaît donc comme un instrument favorisant effectivement le développement durable du marché postal.

Dans le principal segment de marché soumis à concession (colis de 0 à 20kg), les concessionnaires ont atteint une part de marché de 17 % en termes de chiffre d'affaires. Les craintes ou les espoirs – selon le point de vue – des opérateurs ne se sont donc pas vérifiés. Malgré cette part de marché restreinte, l'économie et les consommateurs ont déjà pu tirer profit de cette concurrence naissante. Ainsi, les clients commerciaux se voient offrir davantage de solutions individuelles adaptées à leurs besoins et des prix plus différenciés. Pour ce qui est des clients privés, le choix qui leur est proposé est certes encore limité, mais ils bénéficient déjà dans le domaine des colis d'offres améliorées de la part de La Poste Suisse, laquelle a d'ailleurs explicitement motivé ces améliorations par l'intensification de la concurrence. Enfin, c'est également l'arrivée de la concurrence qui a conduit La Poste Suisse à ne pas modifier ses tarifs colis, alors qu'elle augmentait sensiblement ceux du courrier, toujours protégé par le monopole.

Conflits et frictions sont inhérents à tout processus d'ouverture progressive et contrôlée du marché. L'essentiel réside toutefois dans le bon déroulement du processus d'apprentissage et dans la volonté de toutes les parties prenantes à tirer les leçons de ce processus dans l'intérêt des consommateurs et de l'économie. Je remercie donc ici tous les acteurs du secteur qui nous suivent dans ce processus d'apprentissage tout en partageant cet état d'esprit.

Avec mes salutations les meilleures.

Martin Kaiser, responsable de PostReg

Le Conseil fédéral a confié les tâches de régulation du marché postal suisse à l'autorité de régulation PostReg, instituée le 1^{er} janvier 2004. Rattachée au secrétariat général du DETEC sur le plan administratif, PostReg a pour mandat, d'une part, d'assurer la régulation du service universel et du marché en tant qu'autorité indépendante et, d'autre part, de préparer au nom du DETEC les décisions en matière de législation postale. Elle gère en outre le secrétariat de la commission indépendante «Offices de poste». Il ne lui incombe toutefois pas de défendre les intérêts du propriétaire, à savoir la Confédération, vis-à-vis de La Poste Suisse. Une vue d'ensemble de ses attributions figure en annexe. Conformément à l'ordonnance sur la poste, PostReg publie chaque année un rapport d'activité dans lequel elle rend compte des évolutions importantes du service universel et du secteur postal.

2. Service universel

2.1. Prestations relevant du service universel

Service universel – une exigence centrale de la politique postale

Une bonne desserte de base¹ en services postaux est indispensable à la prospérité économique et à la satisfaction des besoins en communication de toute société moderne. La fourniture de services postaux de bonne qualité et à des prix équitables doit donc être garantie à tous les groupes de la population ainsi qu'à l'économie dans toutes les régions du pays. La question de savoir ce qui relève du service universel doit, quant à elle, être tranchée au niveau politique. Au-delà des caractéristiques mentionnées ci-dessus, la définition du service universel ne doit toutefois pas être trop rigide, car elle doit pouvoir être adaptée en tout temps aux progrès de la technologie, à l'évolution du marché, tant suisse qu'international, et aux besoins des clients. C'est pourquoi, dans la loi sur la poste², le législateur n'a défini que les grandes lignes de la qualité, de la couverture territoriale, du prix et de l'étendue des prestations du service universel. Le Conseil fédéral a ensuite précisé ces éléments dans l'ordonnance sur la poste³, veillant lui aussi à préserver une marge de manœuvre suffisante pour qu'il soit toujours possible de réagir rapidement et en souplesse à tout changement.

Réglementation du marché

La loi sur la poste subdivise le marché postal suisse en deux segments: le service universel et les services libres.

Service universel		Services libres
Services réservés (monopole)	Services non réservés	
Envois nationaux adressés de la poste aux lettres ou en provenance de l'étranger	<ul style="list-style-type: none"> - Journaux et périodiques en abonnement avec distribution ordinaire - Colis adressés jusqu'à 20kg - Envois de la poste aux lettres à destination de l'étranger - Versements, paiements et virements 	Principaux exemples: <ul style="list-style-type: none"> - Envois nationaux non adressés de la poste aux lettres et colis non adressés jusqu'à 20kg - Colis de plus de 20kg - Envois express

¹ Dans la législation postale, la desserte de base est désignée par le terme de «service universel».

² Loi fédérale sur la poste du 30 avril 1997 (RS 783.0); [www.postreg.admin.ch/PostReg/Textes de référence](http://www.postreg.admin.ch/PostReg/Textes%20de%20réf%20érence).

³ Ordonnance sur la poste du 26 novembre 2003 (RS 783.01); [www.postreg.admin.ch/PostReg/Textes de référence](http://www.postreg.admin.ch/PostReg/Textes%20de%20réf%20érence).

La Poste Suisse a l'obligation de fournir ces services; la concurrence n'en a pas le droit.	La Poste Suisse a l'obligation de fournir ces services; la concurrence en a le droit.	La Poste Suisse peut fournir ces services, mais n'en a pas l'obligation; la concurrence en a le droit.
---	---	--

Service universel

La Poste Suisse est tenue de fournir toutes les prestations relevant du service universel. Toutefois, alors qu'elle est seule à pouvoir opérer dans le domaine réservé (monopole), elle peut être concurrencée par d'autres prestataires dans le domaine non réservé. En 2004, La Poste Suisse a pour la première fois réparti ses services dans les domaines réservé et non réservé, conformément aux nouvelles dispositions légales. PostReg a ensuite vérifié cette répartition à l'intention du DETEC, non sans demander et obtenir des informations complémentaires. La répartition correspond en tous points à la pratique en vigueur jusqu'ici; il n'y a ni extension ni réduction des services. Sur proposition de PostReg, le DETEC a approuvé la liste⁴ de La Poste Suisse, comme le prévoit l'ordonnance. Il règne ainsi pour la première fois une transparence totale sur les prestations relevant du service universel, transparence qui permettra dorénavant de présenter clairement les coûts du service universel. La Poste Suisse est tenue d'informer PostReg de toute modification prévue du service universel, chaque modification étant en outre soumise à l'approbation du DETEC.

Un service universel généreux

La législation postale suisse prescrit l'intégration d'un grand nombre de prestations dans le service universel, si bien qu'en comparaison européenne, ce dernier est particulièrement étendu en Suisse. Dans le domaine des colis, par exemple, les services devant être fournis par La Poste Suisse dépassent les exigences minimales fixées par les directives européennes⁵.

C'est toutefois dans la réglementation des prestations relevant des services de paiement que cette situation est la plus frappante: la Suisse est le seul pays⁶ dans lequel certaines de ces prestations – versement, paiement et virement – font partie intégrante du service universel. Au sein de l'Union européenne (UE), ni les exigences minimales des directives en vigueur, ni la législation des Etats membres n'y incluent de services de paiement. Il n'y a guère que dans quelques pays, comme la Belgique et la France, où l'Etat attribue des mandats de prestations ayant pour objet des services de paiement, ces mandats restant toutefois toujours distincts du service universel. Ainsi, alors que l'UE laisse au marché le soin d'assurer des services de paiement suffisants, la Suisse part du principe que ces services doivent être soumis à une réglementation étatique.

⁴ Liste des prestations selon l'art. 42, al. 1, let. g, de l'ordonnance sur la poste; annexe 6.2 du présent rapport.

⁵ Directives 97/67/CE du 15 décembre 1997 et 2002/39/CE du 10 juin 2002; [www.postreg.admin.ch / Documentation / Liens / Services postaux](http://www.postreg.admin.ch/Documentation/Liens/Services_postaux): site UE.

⁶ Avec l'Espagne, où les prestations sont toutefois moins étendues qu'en Suisse.

Services libres

Font partie des services libres tous les services allant au-delà du service universel. La Poste Suisse n'est par conséquent pas tenue de les fournir. Une liste des principaux services libres figure en annexe.

2.2. Mandat d'infrastructure pour le service universel

Réseau d'offices de poste couvrant l'ensemble du territoire

La Poste Suisse ne peut fournir ses prestations que si elle dispose de l'infrastructure nécessaire à cet effet, l'élément central de cette infrastructure étant constitué d'un réseau d'offices de poste couvrant l'ensemble du territoire. Par le passé, la définition de ce réseau était de la compétence exclusive de La Poste Suisse, mais le législateur y a désormais posé des conditions plus sévères: depuis le 1^{er} janvier 2004, La Poste Suisse est expressément tenue d'exploiter un réseau d'offices de poste couvrant tout le territoire.

La Poste Suisse est donc tenue d'exploiter dans chaque région de planification au moins un office de poste offrant toutes les prestations du service universel. Cette disposition vise essentiellement à protéger les petites régions périphériques. Dans ce contexte, sont réputés offices de poste les offices de poste traditionnels, les filiales et les bureaux de poste mobiles, de même que les agences gérées par des tiers. Le service à domicile⁷ est considéré comme une solution de substitution appropriée si, dans la même région, il y a encore un autre office de poste offrant les prestations du service universel.

La Poste Suisse doit en outre veiller à ce que les prestations du service universel soient disponibles dans toutes les régions pour tous les groupes de population à une distance raisonnable. La distance est réputée raisonnable lorsque l'office de poste le plus proche est accessible, à pied ou par les transports publics, en 20 minutes⁸ au plus par au moins 90 % de la population. La Poste Suisse a l'obligation de relever les données d'accessibilité correspondantes et de les communiquer à PostReg.

Depuis le 1^{er} janvier 2004, la législation postale révisée fixe clairement la procédure que la Poste doit suivre lorsqu'elle souhaite fermer ou transférer un office de poste. En relation avec cette procédure, le DETEC a institué, le 28 avril 2004, une commission indépendante «Offices de poste», à laquelle les autorités communales concernées peuvent s'adresser en cas de différend.

Si l'on se réfère à l'Europe des Quinze, la Suisse est le cinquième pays à édicter des prescriptions sur le réseau postal. Sa réglementation est en outre plus détaillée que ce qu'exigent les directives de l'UE⁹, puisque celles-ci se contentent de prescrire de façon générale que la densité des points de dépôt et d'accès aux prestations doit répondre aux besoins des utilisateurs.

⁷ Le personnel de distribution assure la fourniture des prestations du service universel à domicile.

⁸ En 30 minutes lorsqu'un service à domicile est également assuré.

⁹ WIK-Consult, Main Developments in the European Postal Sector, Bad Honnef, 2004, p. 38.

Distribution

Une distribution efficace et fiable est l'une des clés de la fourniture d'un service universel de qualité. Le législateur a donc posé des exigences à La Poste Suisse dans ce domaine également. En règle générale, cette dernière doit distribuer les envois postaux tous les jours ouvrables, mais au moins cinq jours par semaine. Les journaux en abonnement sont distribués tous les jours ouvrables. De plus, la distribution à domicile est en principe assurée dans toutes les zones habitées à l'année, au domicile privé ou commercial mentionné dans l'adresse. Des restrictions sont toutefois possibles, tant en ce qui concerne ce principe qu'en ce qui concerne la fréquence de distribution.

En matière de réglementation de la distribution, la législation suisse est ainsi conforme aux exigences minimales des directives de l'UE. En effet, celles-ci prévoient aussi la possibilité de limiter la distribution lorsque l'autorité nationale de régulation admet que des conditions particulières ou une situation géographique inhabituelle l'exigent.

2.3. Qualité du service universel

Contrôle de la qualité par PostReg

L'une des tâches principales de PostReg consiste à surveiller la qualité du service universel et à en garantir le contrôle indépendant. Pour remplir cette tâche, PostReg a élaboré et publié en 2004 un concept de qualité¹⁰, qui fixe pour la première fois de manière systématique et exhaustive les exigences applicables en la matière. En particulier, les concepts de contrôle de La Poste Suisse doivent satisfaire aux critères généralement appliqués dans ce domaine et leur mise en œuvre doit être confiée à des services spécialisés indépendants. Pour chaque concept de contrôle, PostReg vérifie que La Poste Suisse satisfait aux exigences posées. Toutefois, contrairement à celle de quelques pays européens, la législation postale suisse ne prévoit pas que l'autorité de régulation puisse procéder à ses propres mesures de la qualité.

Qualité des prestations du service universel

Conformément à la législation postale, les prestations du service universel fournies par La Poste Suisse doivent être de bonne qualité. En tant que propriétaire de La Poste Suisse, le Conseil fédéral, a certes déjà fixé à l'entreprise des objectifs stratégiques¹¹ et défini des indicateurs de qualité, mais, à ce jour, elle n'a pas encore fixé d'objectifs de qualité au sens propre. Cela n'a pas empêché La Poste Suisse d'effectuer des mesures de qualité depuis plusieurs années, à l'instar des entreprises postales étrangères¹². Ainsi, même si des objectifs clairement définis font défaut, des indicateurs et des valeurs empiriques sont disponibles. Le concept de qualité de PostReg prévoit que les concepts de contrôle doivent être examinés et avertisés par des organes indépendants. PostReg a vérifié les dispositions adoptées à cet effet et constaté qu'elles satisfont aux exigences d'indépendance stipulées dans son concept de qualité.

¹⁰ Concept relatif au contrôle indépendant de la qualité; www.postreg.admin.ch / Marché postal / Qualité.

¹¹ Objectifs stratégiques assignés à la Poste par le Conseil fédéral de 2002 à 2005; www.postreg.admin.ch / Marché postal / Qualité.

¹² Les concepts de contrôle doivent si possible tenir compte des normes internationales applicables.

Pour des raisons de capacité, il n'a toutefois pas encore été possible de clarifier quelles sont les informations supplémentaires dont PostReg a besoin dans ce domaine.

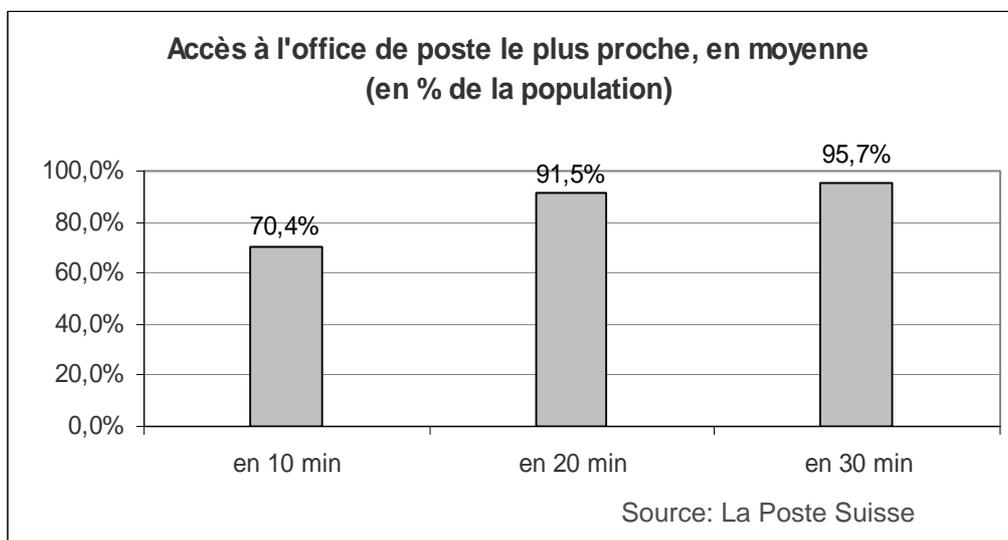
Parmi les indicateurs internationalement reconnus de la qualité des services postaux figure le délai d'acheminement des envois. Ce dernier correspond au nombre de jours s'écoulant entre la remise de l'envoi au lieu de dépôt et sa distribution. En 2004, en Suisse, 97,4 % des envois nationaux contrôlés, tant en courrier A qu'en courrier B, sont parvenus à leur destinataire dans les délais. Pour le courrier B, en particulier, on a donc enregistré une détérioration de la situation, puisque l'année précédente, ce taux était de 98,2 %. En chiffres absolus, toujours pour le courrier B, cela signifie qu'en 2004, quelque 93 000 envois par jour ont été distribués en retard, contre environ 65 000 en 2003, soit une augmentation de 28 000 lettres en retard par jour.

En 2004, on a également constaté une péjoration de la situation par rapport à 2003 en ce qui concerne les colis Priority (95,8 % contre 97,3 %), alors que pour les colis Economy, les résultats sont restés stables. En revanche, la qualité de distribution du courrier en provenance de l'étranger s'est améliorée: La Poste Suisse a distribué 95,4 % du courrier A le jour suivant, contre 94,3 % l'année précédente.

En résumé, La Poste Suisse fournit sans aucun doute des prestations de qualité, y compris en comparaison internationale, comme l'attestent les mesures de délais d'acheminement effectuées depuis plusieurs années. Toutefois, il convient de préciser qu'en raison de l'absence de normes uniformes, il est difficile d'établir des comparaisons internationales pour les envois nationaux. PostReg entend suivre attentivement l'évolution de la situation en matière de qualité, particulièrement pour le courrier B, qui est très important pour la clientèle tant privée que commerciale.

Qualité de l'accès au service universel

Les prestations du service universel doivent être disponibles dans toutes les régions pour tous les groupes de la population à une distance raisonnable. Le Conseil fédéral a inscrit cette disposition dans la législation postale. Ainsi, la distance est réputée raisonnable lorsque les prestations du service universel sont accessibles, à pied ou avec les transports publics, en 20 minutes au plus pour au moins 90 % de la population. Etant donné qu'il lui incombe de contrôler le respect de ces prescriptions, PostReg a fixé à l'intention de La Poste Suisse, dans son concept de qualité, des exigences précises concernant la manière de mesurer cette accessibilité. Pour s'y conformer, La Poste Suisse a fait examiner et certifier son concept de mesure 2004 par l'EPF de Lausanne. Le certificat obtenu atteste que le concept et la méthode de mesure satisfont pleinement aux exigences de l'ordonnance sur la poste et du concept de qualité de PostReg. Les résultats du relevé par échantillonnage effectué par La Poste Suisse en 2004 sont les suivants:



Il ressort donc du tableau ci-dessus que 91,5 % de la population peut accéder aux prestations du service universel en 20 minutes au plus en moyenne, ce qui dépasse l'objectif de 90 % fixé par le Conseil fédéral. De plus, la valeur effective est probablement encore supérieure, car les échantillons pris en considération tendaient plutôt à défavoriser La Poste Suisse. Pour 2005, PostReg souhaite que les temps d'accès soient mesurés non pas par échantillonnage, mais de manière systématique, comme le recommande au demeurant l'organe chargé de la certification du relevé.

La méthode consistant à mesurer l'accessibilité de l'office de poste le plus proche en minutes est unique sur le plan international. Parmi les pays disposant d'une réglementation sur l'accès, seuls quelques uns mesurent le kilométrage moyen jusqu'à l'office de poste le plus proche et/ou le nombre d'habitants par office. D'après les dernières données de l'UPU¹³, datant de 2003, la Suisse se classe devant tous les pays de l'UE15¹⁴ quant à la densité de son réseau d'offices de poste. Ainsi, alors que la Suisse dispose d'un office de poste par 15,17 km² en moyenne, ce chiffre s'élève à 15,31 km² en Grande-Bretagne, 23,47 km² en Belgique, 26,42 km² en Allemagne, 32,46 km² en France, 41,78 km² en Autriche et 42,38 km² en Irlande.

Ces dernières années, La Poste Suisse a largement restructuré son réseau d'offices de poste, réduisant le nombre d'offices de 2921 à 2585 entre 2002 et 2004. Parallèlement, le nombre de solutions reposant sur le service à domicile est passé à 900, les services de La Poste Suisse étant désormais également proposés dans 89 agences. Enfin, dans neuf offices de poste, La Poste Suisse fait usage de la possibilité que lui accorde l'ordonnance sur la poste de ne pas offrir les services de paiement du service universel.

Une modification sensible de la densité et de la structure des réseaux d'offices de poste est également observée dans l'Europe des Vingt-cinq (UE25)¹⁵. Dans de nom-

¹³ UPU, Statistique des services postaux, Berne, 2004; sur l'UPU, cf. Chiffre 4.5 du présent rapport.

¹⁴ Sans la Suède, qui n'a pas fourni de données.

¹⁵ WIK-Consult, Main Developments in the European Postal Sector, Bad Honnef, 2004, p. 167.

breux pays, le nombre d'offices de poste exploités par le propre personnel de l'entreprise postale est en recul, un phénomène que même le recours croissant à des agences gérées par des tiers n'est pas parvenu à compenser partout. En effet, dans vingt pays de l'UE25, les entreprises postales recourent à des agences. Dans certains de ces pays, tels que la Grande-Bretagne, les Pays-Bas, l'Irlande, le Portugal et la Suède, le nombre d'agences est même nettement supérieur à celui des offices de poste traditionnels. En comparaison européenne, la Suisse compte donc encore un nombre étonnamment bas d'agences, qui ont pourtant pour avantage d'offrir à la clientèle de meilleures heures d'ouverture. Il semblerait que l'un des principaux obstacles à une plus large diffusion des agences en Suisse, et, partant, à une amélioration de l'accès au réseau postal, soit lié au fait que certains services de paiement sont intégrés au service universel. Il en découle des exigences que les agences gérées par des tiers ne sont pas à même de remplir.

Qualité de la distribution

En 2004, La Poste Suisse a, pour la première fois, récolté et communiqué à PostReg des données sur la distribution. Sur les 1 598 440 ménages auxquels la distribution des envois doit être assurée, seuls 2577, soit 0,16 %, ont été touchés par des restrictions de distribution. Selon les données de La Poste Suisse, pour 2020 d'entre eux, la distribution a subi des restrictions au moins une fois par semaine. Dix pays de l'UE25, en particulier le Danemark, la Finlande, la Grande-Bretagne et l'Espagne, recourent également à la possibilité de limiter la distribution. Dans la majorité d'entre eux également, ces restrictions concernent moins de 1 % de la population¹⁶. Eu égard au taux nettement inférieur à 1 % relevé en Suisse, PostReg juge donc très bonne la qualité de la distribution dans notre pays.

Satisfaction de la clientèle

Le concept de qualité élaboré par PostReg prévoit que La Poste Suisse mesure annuellement non seulement des données objectives, mais aussi la satisfaction de sa clientèle. Différents types de relevés¹⁷ ont donc été établis, concernant par exemple la satisfaction de la clientèle commerciale concernant la poste aux lettres et le service des colis ou celle des clients tant privés que commerciaux en relation avec les offices de poste. PostReg a également examiné ces concepts de mesure et constaté qu'ils bénéficiaient de la caution d'organes indépendants, comme l'exige son concept de qualité. Du point de vue de la méthodologie appliquée, PostReg n'a émis des réserves qu'en ce qui concerne la pondération des différentes questions. Elle entend examiner ce point plus en détail et, le cas échéant, exiger les adaptations nécessaires.

L'analyse des données récoltées en 2004 montre que La Poste Suisse est parvenue à améliorer la satisfaction de sa clientèle commerciale dans tous les domaines, alors que pour la clientèle privée, les valeurs enregistrées accusent un léger recul. Malgré ces tendances, le degré de satisfaction des clients commerciaux reste inférieur à celui des clients privés, à tous les niveaux. Les personnes interrogées se sont déclarées peu satisfaites du rapport prix/prestations ainsi que du traitement des problèmes. En ce qui

¹⁶ WIK-Consult, Main Developments in the European Postal Sector, Bad Honnef, 2004, p. 37.

¹⁷ Résultats: Rapport intermédiaire 2004 de La Poste Suisse; www.poste.ch/fr/uk_halfjahresbericht_2004.

concerne ce dernier point, La Poste Suisse a déjà réagi en développant un concept de service à la clientèle reposant sur un centre d'appels.

2.4. Prix du service universel

Selon la loi sur la poste, les prestations du service universel doivent être offertes à des prix équitables. Déterminer le sens que prend ici le terme d'équitable n'est pas facile. Pour commencer, il y a lieu de fixer les règles de base régissant la manière dont La Poste Suisse doit ventiler ses coûts internes. Il s'agit d'éviter ainsi que des prix ne soient trop bas ou trop élevés sans justification, à la suite par exemple d'un transfert de coûts d'un produit sur un autre sans raison objectivement valable.

La fixation du prix dépend en outre du secteur (réservé ou non) dont relèvent les envois. En effet, le secteur réservé (monopole) n'étant pas soumis à la concurrence, le tarif appliqué aux lettres par La Poste Suisse doit être approuvé par le DETEC. Il incombe en particulier à PostReg de procéder à un examen préalable des demandes de hausse tarifaire et c'est pourquoi elle voue une attention particulière à l'observation de l'évolution des prix sur ce segment de marché, qui présente au demeurant le plus gros volume de trafic.

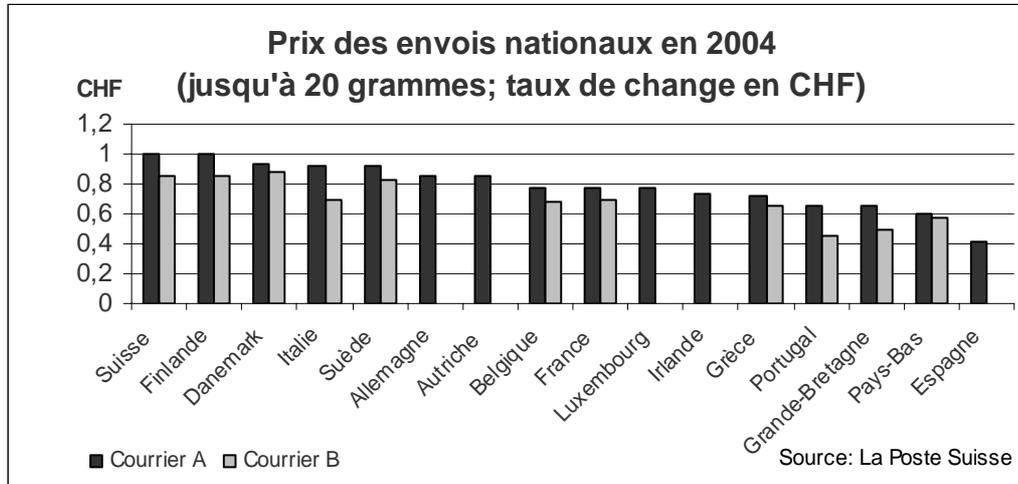
Un des moyens de juger du caractère équitable des prix du monopole consiste à comparer les tarifs de la poste aux lettres en Suisse avec ceux pratiqués dans d'autres pays européens, même si cette tâche est compliquée car ces pays connaissent des catégories de poids et de prix différentes, avec notamment des envois de 20, 50 ou 100 grammes. La Poste Suisse ne connaît quant à elle qu'une seule catégorie de poids et de prix pour les envois jusqu'à 100 grammes. Pour établir malgré tout une comparaison, on a examiné combien coûte l'envoi d'une lettre de 20, 50 ou 100 grammes. Pour des raisons de simplification, les graphiques ci-après présentent uniquement les résultats des comparaisons de prix des envois nationaux de la poste aux lettres en courrier A ou B et d'un poids compris entre 20 et 100 grammes.

Pour les envois nationaux en courrier A ou B jusqu'à 20 grammes, force est de constater qu'en comparaison internationale, les prix de La Poste Suisse – corrigés des effets du taux de change¹⁸ – sont élevés^{19 20}.

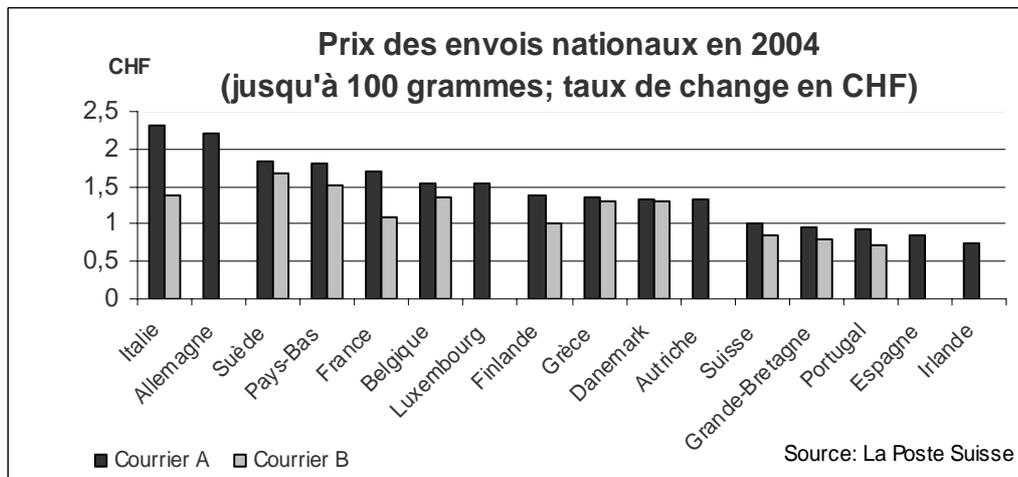
¹⁸ Le taux de change est utilisé ici car la méthode de parité de pouvoir d'achat n'est pas adaptée aux comparaisons de prix détaillés.

¹⁹ La Poste Suisse, Rapport annuel 2004, Berne 2005, p. 18.

²⁰ Il convient en outre de préciser qu'en Finlande et en Suède, les prix mentionnés incluent la taxe sur la valeur ajoutée, alors que les prestations présentées ici en sont exemptes dans tous les autres pays.



Pour ce qui est des envois nationaux en courrier A ou B des catégories de poids jusqu'à 50 ou 100 grammes, La Poste Suisse sort avantagée de la comparaison des prix. D'un point de vue global et compte tenu du courrier A ou B de la catégorie de poids jusqu'à 100 grammes, elle figure dans le premier tiers du classement et fait ainsi partie des prestataires les plus avantageux.



En résumé, PostReg constate qu'en ce qui concerne les envois nationaux en courrier A ou B jusqu'à 20 grammes, les prix de La Poste Suisse sont plus élevés qu'à l'étranger. Elle relève en outre que c'est ce segment qui représente le plus gros volume de trafic et qu'en 2004, malgré une hausse de tarif de 11 % pour le courrier A et de 21 % pour le courrier B, on y a mesuré une détérioration de la qualité du service en matière de délais d'acheminement.

2.5. Financement du service universel / observation de l'interdiction des subventions croisées

Financement du service universel

Dans le cadre de la vue d'ensemble de l'évolution future du marché postal, le Conseil fédéral et le Parlement ont arrêté un concept de financement de la fourniture du service universel sur l'ensemble du territoire²¹. Selon ce concept, La Poste Suisse doit financer le service universel par les profits générés par le service universel lui-même ainsi que par les services libres. Elle doit également fournir ses prestations à un coût avantageux et exploiter toutes les possibilités de rationalisation qui s'offrent à elle. Si, malgré tout, La Poste Suisse devait manifestement ne pas parvenir à couvrir intégralement les coûts du service universel, il serait alors possible de prélever une redevance auprès des entreprises concessionnaires concurrentes.

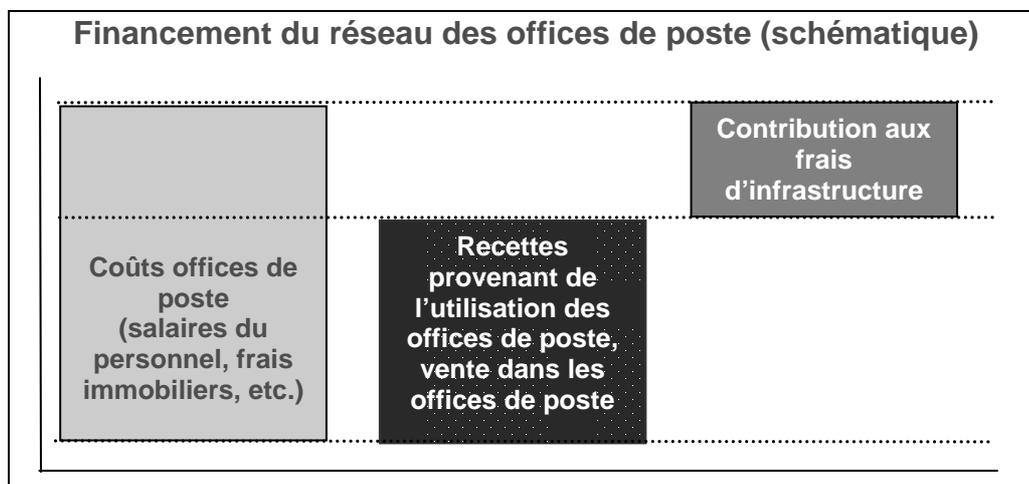
A l'exception des subventions dont bénéficie le service des cars postaux et de celles versées au titre de l'aide à la presse, La Poste Suisse ne perçoit aucune indemnité directe de la part de la Confédération, qui a néanmoins mis à sa disposition un capital de dotation non rémunéré de CHF 1,3 milliard. De plus, en relation avec le service universel, elle bénéficie d'avantages fiscaux que les entreprises concessionnaires n'ont pas, profite d'exceptions à l'interdiction de circuler la nuit et le dimanche et jouit également d'un avantage douanier. Ces avantages lui ont été octroyés au motif qu'elle a l'obligation légale d'assurer la fourniture du service universel.

Financement du réseau des offices de poste

Le réseau des offices de poste est géré par l'unité «Réseau postal et vente» de La Poste Suisse. Pour l'utilisation des offices de poste, les unités gérant des produits paient des prix de transfert internes dépendant des transactions concernées. L'unité Réseau postal et vente se voit ainsi créditer un certain montant par exemple pour chaque versement ou pour chaque dépôt de colis effectué au guichet. Si ces recettes ne suffisent pas à couvrir les coûts de l'unité, le versement d'une contribution aux frais d'infrastructure²² entre alors en jeu.

²¹ Rapport du 22 mai 2002 du Conseil fédéral relatif à la vue d'ensemble de l'évolution future du marché postal en Suisse (FF 2002 4683, p. 4700); [www.postreg.admin.ch / PostReg / Textes de référence](http://www.postreg.admin.ch/PostReg/Textes%20de%20réf%20érence).

²² Désignée parfois à tort par l'expression «coûts non couverts». On ne peut en effet pas parler de coûts non couverts, puisque, selon la conception en vigueur, ceux-ci sont pris en charge par le monopole des lettres.



Comme prévu dans le rapport relatif à la vue d'ensemble de l'évolution future du marché postal, la contribution aux frais d'infrastructure est financée par le monopole. Depuis 2004, ce dernier ne comprend plus que les lettres adressées, dont le prix – selon la législation postale – doit être fixé de manière à couvrir les coûts. Or, étant donné que la couverture des coûts de l'unité Réseau postal et vente n'est assurée qu'après versement de la contribution aux frais d'infrastructure, les prix du courrier A et B dépendent du montant de cette dernière. Il apparaît donc que la rentabilité du réseau des offices de poste a une influence directe sur les prix du courrier: un réseau surdimensionné peut conduire à la fixation de prix comparativement élevés. En 2004, conformément à son mandat, PostReg a édicté des règles précises fixant les principes applicables aux prix de transfert que les autres unités de La Poste Suisse doivent payer à l'unité Réseau postal et vente. Ces règles figurent dans la directive concernant la présentation des coûts du service universel²³.

Aucun des pays de l'UE²⁴ n'applique un concept comparable au concept suisse de couverture des pertes du réseau des offices de poste par une contribution aux frais d'infrastructure. En règle générale, ils répartissent l'intégralité des coûts du réseau postal sur l'ensemble des unités de l'entreprise postale concernée. L'avantage de la solution européenne réside dans le fait que toutes les unités sont directement et également intéressées à la rentabilité du réseau des offices de poste et non pas seulement celle qui doit prendre en charge la contribution aux frais d'infrastructure.

Exigences en matière de présentation des coûts du service universel

En 2004, en application de la législation sur la poste et conformément à son mandat, PostReg a émis la directive déjà mentionnée réglant la présentation des coûts du service universel du point de vue technique. La Poste Suisse est tenue d'appliquer la méthode des coûts complets axée sur les processus et présentant les coûts et revenus effectifs des différents services. Ces derniers doivent être rattachés au service universel ou aux services libres selon des critères d'ordre technique. La directive doit aussi garantir que les données financières établies selon ses règles puissent être vérifiées par

²³ Texte intégral de la directive sous www.postreg.admin.ch / Marché postal / Coûts du service universel.

²⁴ Seule Deutsche Post AG a adopté une procédure similaire à celle de La Poste Suisse.

un organe de révision externe indépendant. Elle tient compte en outre des critiques émises à plusieurs reprises par le Surveillant des prix concernant des demandes de hausse tarifaire déposées par La Poste Suisse²⁵.

Les exigences de la directive sont par ailleurs comparables aux règles appliquées dans d'autres pays européens et satisfont largement aux recommandations du «Comité Européen de Régulation Postale» (CERP)²⁶.

Rapport de La Poste Suisse

Selon la législation postale, La Poste Suisse est tenue d'établir annuellement à l'intention de PostReg un rapport sur les résultats du service universel et sur d'autres données financières. Elle est tenue en outre de préparer et de présenter ces données en observant les dispositions légales ainsi que celles de la directive.

Toujours selon la législation postale, il est interdit de subventionner les services libres au moyen des recettes du service universel. Dans sa présentation 2004, La Poste Suisse atteste avoir respecté cette interdiction des subventions croisées. Conformément à la loi, la preuve en est fournie par une attestation générale et non pas service par service. La Poste Suisse n'est tenue de prouver le respect de l'interdiction des subventions croisées pour un service donné que dans des cas d'espèce, notamment sur plainte.

Résultat du contrôle indépendant de KPMG Fides Peat

La présentation annuelle des coûts du service universel par La Poste Suisse doit être contrôlée et sa validité attestée par un organe de révision externe indépendant. PostReg a confié ce mandat à la société KPMG Fides Peat, qui est aussi l'organe de révision des comptes de groupe de La Poste Suisse. Ce choix a été opéré en raison de la complexité de la structure d'entreprise de La Poste Suisse: la mise au courant d'un autre réviseur aurait demandé trop de temps. Malgré ce double mandat, KPMG Fides Peat a procédé à cet examen dans le respect des exigences d'indépendance. Toutefois, comme il n'était pas possible, compte tenu des circonstances, de procéder pour cette première année à un audit avec assurance, PostReg et le réviseur ont convenu de procédures d'examen spécifiques conformes à l'ordonnance sur la poste²⁷. Pour 2004, l'attestation de KPMG Fides Peat n'est donc pas assortie d'une assurance du réviseur. Cette assurance sera toutefois fournie dès la prochaine présentation.

Les procédures d'examen mises en œuvre par KPGM Fides Peat ont mis en évidence les lacunes suivantes:

- le service universel est grevé par le calcul d'amortissements et d'intérêts qui ne lui sont en réalité pas imputables; cette approche se traduit donc par des coûts supplémentaires.
- les bénéfices résultant de la vente d'immeubles et les gains de trésorerie du groupe ne sont pas ventilés proportionnellement sur les comptes du service universel²⁸;

²⁵ Surveillant des prix, Rapport annuel 2003, Berne, 2004, p. 1053 ss.; www.monsieur-prix.admin.ch.

²⁶ Les tâches et la position de ce comité sont présentées au chiffre 4.5 du présent rapport.

²⁷ Les procédures d'examen reposaient sur la norme suisse d'audit 920. Un examen avec assurance de l'auditeur repose sur la norme d'audit 800.

²⁸ La trésorerie du groupe gère les fonds de La Poste Suisse.

- par le biais des prix de transfert internes, ExpressPost supporte non seulement les coûts variables, mais aussi une partie des coûts fixes de l'unité PostMail. La différence entre les prix de transfert et les coûts complets est prise en charge non pas par ExpressPost, mais par PostMail.

Dans son rapport sur l'examen effectué sur la base des procédures convenues, KPMG Fides Peat arrive donc à la conclusion que La Poste Suisse, dans sa présentation 2004, ne satisfait pas à toutes les exigences de présentation des coûts du service universel.

En ce qui concerne les produits de tiers vendus par l'unité Réseau postal et vente, le réviseur a examiné sommairement - autrement dit autant que les données disponibles le permettaient - le respect de l'interdiction des subventions croisées et n'a constaté dans ce domaine aucune infraction à la règle en vigueur²⁹. KPMG Fides Peat relève en outre qu'à la date convenue avec La Poste Suisse et PostReg pour procéder à la révision, le rapport devant être établi par La Poste Suisse à l'intention de l'autorité de régulation n'était pas disponible. Le respect de dispositions essentielles n'a donc pas pu être examiné à temps. Pour conclure, le réviseur souligne que, s'il s'était agi d'établir une attestation avec assurance, il aurait peut-être encore constaté et signalé à PostReg d'autres états de fait.

Résultats du service universel et appréciation de PostReg

Selon la présentation de La Poste Suisse, le service universel lui aurait permis de dégager en 2004 un bénéfice net de CHF 522 millions, déduction faite de la contribution aux frais d'infrastructure de CHF 374 millions financée par le monopole. Toutefois, si l'on tient compte des lacunes constatées par l'organe de révision indépendant et de leurs répercussions, le bénéfice du service universel s'élève à CHF 776 millions. Toujours est-il qu'il ressort clairement des chiffres que le service universel est l'activité principale de La Poste Suisse. Celle-ci dépend donc largement de son obligation d'assurer ce service. Selon les calculs du réviseur, le bénéfice provient pour CHF 335 millions du monopole des lettres et pour CHF 441 millions des services non réservés. Tous les secteurs du service universel sont donc bénéficiaires. Les services de paiement relevant du service universel (non réservés)³⁰ sont à l'origine de 90 % du bénéfice de PostFinance, qui, selon le rapport financier de La Poste Suisse, s'élève à CHF 287 millions. Dans ce contexte, La Poste Suisse³¹ relève en outre avec pertinence que, du point de vue des résultats, il est nettement plus efficace d'assurer un service universel en phase avec son époque que de se contenter de miser sur de nouveaux champs d'activité.

PostReg constate avec regret que La Poste Suisse a décidé de ne pas observer certains points essentiels des exigences de la législation sur la poste relatives à la présentation des coûts du service universel. Elle exige donc qu'à l'avenir, La Poste Suisse applique correctement les prescriptions légales concernées³², tout en manifestant une certaine compréhension pour le fait qu'en raison de la complexité de sa structure

²⁹ Au sens de l'art. 18. al. 1, de l'ordonnance sur la poste.

³⁰ Ces services incluent uniquement les versements, les paiements et les virements.

³¹ La Poste Suisse, rapport de gestion 2004, Berne, 2005, p. 12.

³² PostReg ne peut imposer aucune sanction légale à La Poste Suisse.

d'entreprise et malgré ses efforts, La Poste Suisse n'ait pas encore pu apporter tous les changements nécessaires à sa comptabilité³³. Il était d'ailleurs déjà apparu lors des discussions menées avec La Poste Suisse au cours de l'année sous revue que l'entreprise ne pourrait pas satisfaire à toutes les exigences. Dans le rapport établi à l'intention de PostReg, font défaut en particulier la présentation – dans la forme prescrite dans l'ordonnance sur la poste – des données relatives aux prix de transfert internes et aux clés de répartition appliqués³⁴ ainsi que l'indication chiffrée de la part des CHF 374 millions de la contribution aux frais d'infrastructure imputable à la distribution. Ainsi, à ce jour, il n'a pas été possible d'établir ni de vérifier si La Poste Suisse a observé les exigences relatives aux prix de transfert et aux clés de répartition. La question reste donc ouverte de savoir si, en 2004, les résultats du service universel n'ont pas même dépassé CHF 776 millions.

PostReg somme La Poste Suisse de tout mettre en œuvre pour présenter des données 2005 complètes, dans le respect des formes prescrites. L'entreprise est donc appelée à faire de gros efforts pour développer sa comptabilité comme il convient.

Par son comportement, La Poste Suisse pourrait finir par vider de sa substance le concept de financement du Conseil fédéral et du Parlement, au détriment des finances fédérales et de la concurrence. Ce concept prévoit en effet qu'une redevance de financement du service universel peut être perçue auprès des entreprises concessionnaires, si La Poste Suisse ne parvient pas à financer ce service par elle-même. Or, aussi longtemps que La Poste Suisse ne respecte pas ses obligations légales, PostReg ne pourra pas solliciter la perception de cette redevance, même au cas où la présentation de La Poste Suisse laisserait apparaître que toutes les conditions sont réunies à cet effet. Selon le concept de financement, il incomberait alors à la Confédération de combler le découvert.

Situation en Europe

Les expériences faites en Europe montrent que les opérateurs historiques des pays de l'UE parviennent à financer le service universel par leurs propres moyens, même sur des marchés encore plus ouverts qu'en Suisse. Et c'est le cas même en Finlande et en Suède, où le marché postal est entièrement libéralisé depuis plusieurs années. Quelques pays de l'UE15, tels que l'Allemagne, le Portugal et l'Espagne³⁵, ont adopté une législation qui prévoit, comme en Suisse, la possibilité de percevoir des redevances auprès des entreprises concessionnaires³⁶. Toutefois, à ce jour, aucun de ces pays n'a eu à faire usage de cette possibilité.

La Poste Suisse relève que son rendement du chiffre d'affaires de 11,4 % la situe au deuxième rang des entreprises postales du monde entier, juste derrière Fedex. De son

³³ La Poste Suisse, rapport financier 2004, Berne, 2005, p. 7.

³⁴ Art. 42, al. 1, let. h, de l'ordonnance sur la poste du 26 novembre 2003 (RS 783.01).

³⁵ La directive européenne autorise la constitution d'un fonds spécial destiné à compenser les charges financières disproportionnées occasionnées par le service universel aux prestataires astreints à le fournir.

³⁶ Selon des informations informelles, l'Italie dispose d'un fonds de compensation. Aucune information officielle n'est toutefois disponible, ni sur la structure ni sur le financement de ce fonds.

côté, la Commission européenne³⁷ établit une relation directe entre la persistance de la capacité bénéficiaire élevée des fournisseurs du service universel et la protection dont ils continuent de jouir, au détriment du développement du marché postal. Dès lors, compte tenu de l'ouverture encore limitée du marché postal suisse ainsi que des privilèges dont La Poste Suisse bénéficie, en sus d'une limite élevée du monopole, PostReg ne s'étonne pas de l'excellente capacité de financement du service universel qui règne dans notre pays.

2.6. Commission «Offices de poste»

Domaine d'activités et composition

Le chef du DETEC a institué la commission extraparlamentaire «Offices de poste» le 28 avril 2004. La direction du secrétariat a été confiée à PostReg. La commission vérifie, à la demande des communes, si La Poste Suisse respecte les conditions légales lors d'une décision de fermeture ou de transfert d'un office de poste et émet une recommandation. Si la décision finale incombe toujours à La Poste Suisse, celle-ci doit néanmoins justifier ses décisions en cas de divergences. La commission ne publie pas de rapport annuel; son travail est présenté dans le rapport d'activité de PostReg.

Cette commission indépendante réunit des personnalités expérimentées. Les principaux points de vue concernant le service universel garanti dans tout le pays y sont représentés, mais on a délibérément renoncé à choisir des représentants directs des groupements d'intérêts. La commission se compose de: Thomas Wallner (président, ancien conseiller d'Etat/SO et ancien président de la Conférence des directeurs de l'économie publique), Philippe Biéler (vice-président a.i., ancien conseiller d'Etat/VD), Arnoldo Coduri (vice-président, directeur de la division de l'économie du canton du Tessin), Peter Everts (ancien président de la Délégation administrative des coopératives Migros/BE), Hanspeter Seiler (ancien président du Conseil national/BE), Milli Wittenwiler (ancienne conseillère nationale, ancienne vice-présidente du Groupement suisse pour les régions de montagne/SG). Le siège d'Alexandra Gobet Winiger (membre du Grand Conseil genevois), décédée en septembre 2004, est vacant.

Procédures et critères

Différentes conditions doivent être remplies pour que la commission puisse agir. Tout d'abord, il faut qu'elle soit saisie par une commune qui conteste une décision de fermeture ou de transfert d'un office de poste. La commission n'a pas le pouvoir d'engager une procédure d'office. Si La Poste Suisse et la commune concernée parviennent à un accord, cette dernière annonce dans une convention renoncer à saisir la commission. Celle-ci ne peut du reste intervenir que pour des décisions que La Poste Suisse a prises à compter du 1^{er} janvier 2004.

La procédure devant la commission se déroule sans grandes formalités. Seules les autorités communales compétentes sont autorisées à présenter une requête. La commission n'est pas habilitée en effet à se prononcer sur les divergences d'opinion existant au sein d'une commune. La Poste Suisse, quant à elle, n'est pas autorisée à appliquer

³⁷ Commission européenne, Rapport de la Commission au Parlement Européen et au Conseil sur l'application de la directive postale, Bruxelles, 2005, p. 5.

sa décision tant que la requête est en suspens. La commission vérifie dans chaque cas que les règles de la législation postale ont bien été respectées. En ce qui concerne les procédures, elle examine si La Poste Suisse a consulté, comme il se doit, les autorités des communes concernées, et si les deux parties se sont suffisamment efforcées de parvenir à un accord. Matériellement, elle vérifie que les prestations du service universel resteront accessibles à une distance raisonnable pour tous les groupes de la population après la mise en œuvre de la décision de La Poste Suisse. Pour en juger, il est essentiel de savoir si cette dernière a véritablement pris en compte les spécificités régionales.

Priorités de la commission en 2004

En 2004, la commission «Offices de poste» a été saisie pour examiner 17 décisions. Elle a étudié les dossiers correspondants au cours de quatre séances. Dans douze cas, elle a émis un avis favorable à propos de la décision de La Poste Suisse, sous réserve toutefois, pour quatre d'entre eux, qu'elle respecte certaines conditions lors de la mise en œuvre de ses décisions. La commission a retourné trois dossiers, afin que La Poste Suisse procède à de plus amples clarifications. Quant à une autre requête concernant deux offices de poste, elle n'est pas entrée en matière pour des raisons formelles.

	2004
Décisions relevant de la compétence de la Commission	33
<i>Dont</i>	
- convention entre la commune et La Poste Suisse	6
- expiration du délai de recours	10
Total des cas traités par la commission	17
<i>Dont</i>	
- non-entrée en matière	2
- recommandation d'approuver	8
- recommandation d'approuver sous réserve	4
- recommandation de rejeter	0
- ajournement pour clarifications supplémentaires	3

Pour la commission, il est très important que les communes soient traitées par La Poste Suisse de manière équitable. Une simple consultation des autorités communales ne suffit pas à satisfaire aux dispositions de l'ordonnance sur la poste. Il s'agit plutôt de rechercher systématiquement un accord grâce à un dialogue contractuel. La commission a constaté qu'en règle générale, La Poste Suisse avait procédé à des examens longs et minutieux. Cette dernière tient compte des suggestions de la commission, ce qui a notamment eu pour effet d'améliorer sa communication à l'égard des communes. Jusqu'ici, elle a toujours respecté les recommandations et les conditions de la commission. Celle-ci accorde une grande importance à ce que le dossier soumis par La Poste Suisse présente une motivation claire et facilement compréhensible de la décision en question. La commission étant dans l'obligation de garantir le secret professionnel et la protection des données, l'entreprise n'a aucune raison de se montrer aussi réticente à communiquer des informations sur sa rentabilité.

La commission informe régulièrement le public des séances qu'elle a tenues au moyen de communiqués de presse. Conformément au principe de transparence, les recommandations émises peuvent être consultées dans les trois langues officielles sur le site web de PostReg³⁸.

2.7. Approbation des tarifs

La Poste Suisse dispose du monopole pour les envois adressés de la poste aux lettres en Suisse ou en provenance de l'étranger et est indemnisée par la Confédération pour le transport de journaux et de périodiques en abonnement. Elle est donc tenue de faire approuver par le DETEC les prix de ces prestations³⁹. Cette obligation ne s'applique toutefois qu'aux tarifs figurant sur ses listes. La législation suisse sur la poste ne prévoit pas de contrôle des rabais accordés aux gros clients. Pour les autres produits, La Poste Suisse est libre de fixer elle-même ses prix, dans le respect du cadre légal. Elle doit toutefois les définir en fonction de principes économiques. PostReg est chargée de préparer les éventuelles demandes d'approbation des tarifs à l'attention du DETEC. Au cours de l'exercice sous revue, aucune demande d'adaptation tarifaire pour les lettres adressées ou les journaux et périodiques en abonnement n'a été soumise.

Les prix des services dont l'entreprise détient le monopole ont été augmentés pour la dernière fois le 1^{er} janvier 2004. Le tarif des lettres standard – le plus petit échelon de format et de poids – est passé de 70 à 85 centimes (+ 21 %) pour les envois en courrier B, et de 90 centimes à un franc (+ 11 %) en courrier A. En même temps, le DETEC approuvait la demande d'augmentation des prix préférentiels pour le transport de journaux et périodiques en abonnement. Cette hausse s'est révélée nécessaire après que le Parlement eut amputé de 20 millions, à dater du 1^{er} janvier 2004, les indemnités versées à La Poste Suisse pour acheminer à prix réduit journaux et périodiques. La presse locale et régionale a bénéficié d'un traitement de faveur, puisqu'elle n'a pas été touchée par cette augmentation, celle-ci étant due à la réduction des indemnités.

2.8. Autres événements marquants dans le domaine du service universel

Le 26 septembre 2004, suivant la recommandation du Conseil fédéral et du Parlement, le peuple et les cantons ont rejeté l'initiative populaire «Services postaux pour tous». Le résultat de la votation conforte le point de vue du Conseil fédéral et du Parlement concernant le mandat d'infrastructure lié au service universel et le concept de financement prévu pour l'assurer. La Poste Suisse va pouvoir continuer de s'adapter aux nouvelles données du marché et au changement de comportement de la clientèle en agissant de manière responsable et en concertation avec la population et les milieux économiques.

En 2004, La Poste Suisse a lancé le projet Ymago et discuté avec les principaux groupes d'interlocuteurs. L'objectif de ce projet est d'orienter plus fortement le réseau postal sur le nouveau comportement de la clientèle et de continuer d'améliorer la rentabili-

³⁸ www.postreg.admin.ch / PostReg / Commission «Offices de poste».

³⁹ Les Etats membres de l'UE connaissent également une régulation des prix dans le secteur réservé (monopole) ; dans plus de la moitié d'entre eux, elle s'étend même à l'ensemble du service universel.

té. Se fondant sur les expériences tirées des projets pilotes qui vont démarrer en 2005, La Poste Suisse décidera de la suite des opérations en 2006. PostReg suit activement ce projet dans le cadre de son mandat et veille au respect des prescriptions légales. Elle considère qu'il est important de mieux associer les tâches relevant du service public postal à d'autres secteurs d'activité, surtout dans les régions rurales. Cela pourrait contribuer à maintenir une offre postale couvrant tout le territoire et à rendre plus attractifs les horaires d'ouverture qui sont, aujourd'hui, souvent limités.

Le 25 novembre 2004, à l'initiative des syndicats, les centres colis de La Poste Suisse ont été partiellement bloqués, affectant la mission de service public de cette dernière. Le conflit s'est heureusement très vite apaisé, si bien que PostReg n'a pas eu à intervenir.

3. Marché postal

3.1. Régime de la concession

Principes

Le 1^{er} janvier 2004, le marché des colis a été complètement libéralisé. Parallèlement, le Conseil fédéral introduisait le régime de la concession pour les prestations postales⁴⁰ non réservées. Le transport des colis adressés jusqu'à 20 kg et des lettres à destination de l'étranger est ouvert aux prestataires privés. Ces derniers ont toutefois besoin d'une concession, dès lors qu'ils réalisent un chiffre d'affaires de plus de CHF 100 000 avec ces prestations. S'ils n'atteignent pas ce chiffre d'affaires, ils sont tenus de s'annoncer. Etant contrainte de proposer ces prestations dans le cadre de son mandat de service universel, La Poste Suisse est exempte de cette obligation. Le régime de la concession est le principal instrument permettant de contrôler l'ouverture progressive du marché postal. Seules les entreprises fournissant des prestations de bonne qualité et remplissant leurs obligations vis-à-vis de leurs clients et de leurs collaborateurs sont admises comme concessionnaires. Pour éviter un dumping social, les concessionnaires ainsi que leurs sous-traitants sont impérativement tenus de respecter les conditions de travail usuelles dans la branche.

Se basant sur une procédure standard, PostReg vérifie et traite les demandes qu'elle reçoit pour le compte du DETEC, qui octroie les concessions. Elle examine si les candidats ont les moyens logistiques et financiers requis et s'ils respectent les conditions de travail en vigueur dans la branche. Même après l'octroi de la concession, PostReg veille en permanence au respect des prescriptions de concession, notamment dans le cadre d'un reporting annuel. En effet, les entreprises concessionnaires ou dans l'obligation de s'annoncer sont tenues de présenter des rapports. Si certains indices laissent supposer une violation des dispositions de concession, PostReg est habilitée à ouvrir une enquête, à prononcer un avertissement formel et, en cas de récidive, à demander au DETEC de prendre d'autres mesures pouvant aller jusqu'au retrait de la concession.

⁴⁰ cf. également chiffre 2.1 de ce rapport.

En Suisse, seul un secteur du service universel, à savoir le transport de colis adressés pesant jusqu'à 20 kg et des lettres à destination de l'étranger, est soumis au régime de la concession ou à l'obligation de s'annoncer. En revanche, le transport des journaux adressés et les prestations financières relevant du service universel ainsi que les services libres ne sont pas soumis à une telle obligation. De ce fait, la Suisse ne dispose pas de base de données qui permettrait une observation et une analyse sérieuse du marché dans les secteurs n'étant pas soumis à l'obligation de s'annoncer.

Mise en œuvre

Pour repérer d'éventuels concessionnaires, PostReg a procédé à des analyses de marché, informant en temps voulu les entreprises pouvant être visées et leur proposant des dossiers de demande standardisés. Nombreuses sont celles qui ont profité de l'occasion pour tirer au clair certaines questions en suspens. Cette procédure a permis à PostReg d'être bien acceptée dans la branche concernée, même si les opérateurs privés considèrent par ailleurs que cette autorité n'est pas suffisamment indépendante. En décembre 2004, le DETEC a octroyé les 13 premières concessions⁴¹, à la demande de PostReg. En raison de la collaboration, dans l'ensemble efficace, entre les entreprises et PostReg, les procédures de concession ont pu être rapidement réglées. Au cours de l'exercice, 18 entreprises se sont en outre soumises à l'obligation d'annoncer.

Les contrôles de PostReg ont montré que les entreprises concessionnaires respectent les dispositions légales et les conditions de travail usuelles dans la branche. Toutes garantissent en effet un salaire annuel brut d'au moins CHF 40 000 aux employés majeurs travaillant à plein temps dans leur entreprise ou dans celle de leurs sous-traitants. Pour la plupart, elles offrent même un salaire minimal plus élevé. La majorité est également plus généreuse en matière de vacances et propose des solutions dépassant le minimum légal. Le temps de travail moyen des collaborateurs des entreprises concessionnaires est, pour la plupart, de 42 à 43 heures par semaine. Les conductrices et conducteurs travaillent, pour certains, 46 heures par semaine, mais en compensation, ils reçoivent un salaire plus élevé ou des jours de vacances supplémentaires. PostReg constate que l'introduction et l'application du régime de la concession a précisément des effets positifs sur les conditions de travail usuelles dans la branche concernée. Le fait d'exiger que les entreprises sous-traitantes respectent, elles aussi, les obligations imposées aux concessionnaires, a eu des effets en profondeur. DPD (Suisse) SA a été le premier opérateur postal privé à inscrire lesdites conditions dans une nouvelle convention collective de travail (CCT) également contraignante pour les sous-traitants.

Réglementations européennes

En matière de service universel, les directives de l'Union européenne prévoient la possibilité d'accorder des autorisations soit spécifiques soit générales pour les services non réservés. A l'inverse des autorisations générales, les entreprises postales n'ont le droit d'opérer sur le marché qu'après avoir obtenu une autorisation spécifique, c'est-à-dire une licence ou une concession. Seuls cinq pays de l'UE15 ont introduit un système de concession comparable à celui de la Suisse pour les colis; il s'agit de l'Espagne, de la Finlande, de la Grèce, de l'Italie et du Portugal. La Grèce et le Portugal déclarent chacun moins de cinq concessionnaires, la Finlande aucun, et l'Italie ain-

⁴¹ Voir liste des concessionnaires et des entreprises soumises à l'obligation d'annoncer sous www.postreg.admin.ch / Marché postal / Concession.

si que l'Espagne plusieurs centaines⁴². Etant donné que les systèmes de concession présentent, d'un pays à l'autre, des différences notables dans leur conception et les conditions appliquées, une comparaison avec la Suisse est difficile. Outre les cinq pays déjà nommés, l'Allemagne, la Grande-Bretagne et la Suède ont introduit un système de concession, tout au moins pour certains secteurs du marché des lettres⁴³.

En ce qui concerne les services libres, seules des autorisations générales peuvent être appliquées dans l'UE. Sept pays de l'UE15, parmi lesquels l'Espagne, l'Irlande, le Luxembourg et le Portugal, ont introduit des autorisations générales correspondantes. Un tel système d'annonce permet notamment une collecte de données à vaste échelle ainsi qu'un certain contrôle social pour des services de ce genre. La Suisse ne connaît pas d'enregistrement obligatoire correspondant.

3.2. Marché des colis

Le marché suisse des colis est en pleine mutation en raison de l'évolution des besoins de la clientèle, du développement technologique continu et de la libéralisation du marché en Europe. Aujourd'hui, la clientèle commerciale⁴⁴ ne se contente plus de vouloir que l'on assure le transport de ses colis; de plus en plus souvent, elle réclame des solutions logistiques globales, incluant l'approvisionnement des succursales ou la gestion des entrepôts. Cette évolution de la demande prolonge la chaîne de valeur ajoutée de la filière logistique du transport des colis et crée de nouveaux créneaux porteurs pour les entreprises spécialisées.

Les données disponibles pour le marché des colis proviennent de déclarations faites par des entreprises solidement implantées sur ce marché. Se conformant à leur obligation de présenter un rapport annuel, celles-ci ont en effet remis leurs informations à l'autorité de régulation en temps voulu et, pour la plupart, sans rechigner. PostReg a analysé ces données, afin de remplir son devoir d'observateur et d'autorité de surveillance du marché.

En 2004, en Suisse, la part de marché des colis dans le secteur non réservé jusqu'à 20 kg⁴⁵ représentait 130 millions d'envois, pour un chiffre d'affaires de CHF 800 millions. Tous les concessionnaires proposent des prestations dans le secteur des colis; les entreprises concessionnaires et celles dans l'obligation de s'annoncer détiennent 17 % du chiffre d'affaires. Les deux plus grands prestataires de ce secteur soumis à concession sont DPD (Suisse) SA et Deutsche Post (Suisse) SA. Ensemble, elles représentent presque 90 % du chiffre d'affaires global des entreprises concessionnaires et obligées de déclarer leurs activités.

⁴² On ne dispose pas de données récentes pour le marché des colis dans l'EU25.

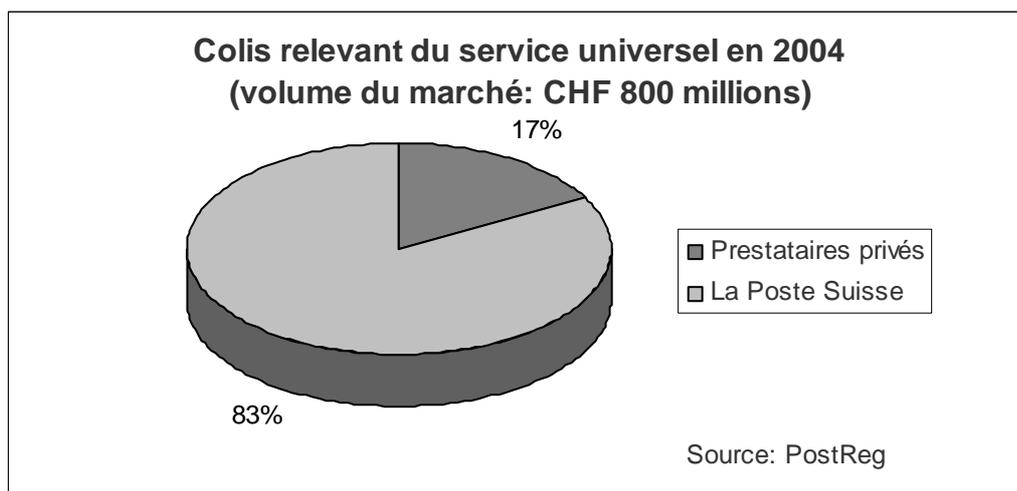
⁴³ En Grande-Bretagne, le secteur soumis à concession comprend l'acheminement des envois postaux jusqu'à 350 g ; en Allemagne, il inclut les envois jusqu'à 1 kg (à l'intérieur de l'UE, les envois jusqu'à 2 kg sont considérés comme des lettres).

⁴⁴ Plus de 80 % du volume des envois postaux sont effectués par des clients commerciaux ; cf. WIK-Consult, Main Developments in the European Postal Sector, Bad Honnef, 2004, p. 112.

⁴⁵ Les données se rapportent aux colis expédiés en Suisse, à destination et en provenance de l'étranger. Les données concernant La Poste Suisse y sont déjà incluses.

La part de marché des concessionnaires est plus faible que les estimations de La Poste Suisse ne l'avaient laissé supposer jusqu'à présent pour l'ensemble du marché des colis. Cela résulte peut-être de la libéralisation totale tardive du marché en Suisse, au 1^{er} janvier 2004. Pour expliquer la modestie de leur part de marché, les concessionnaires invoquent, quant à eux, les privilèges octroyés à La Poste Suisse en matière de service universel, p.ex. les dérogations à l'interdiction de circuler le dimanche et de nuit ou des exonérations fiscales étendues.

Ces données se rapportent exclusivement au secteur des colis et ne comprennent pas les prestations de courrier-express et de services exprès, qui font partie des services libres. De grandes entreprises internationales comme UPS ou Fedex sont représentées dans ce secteur soumis à une vive concurrence depuis un certain temps déjà. Malgré l'absence de données, on peut partir du principe que de nombreux concessionnaires opèrent plutôt dans le secteur totalement libéralisé du courrier-express et des services exprès que dans celui des colis.



D'autres particularités structurelles jouent également un rôle crucial pour l'appréciation de ce marché et de son développement. Tous les concessionnaires offrent leurs prestations de client commercial à client commercial, et presque tous déclarent desservir l'ensemble du territoire suisse. Une petite majorité transporte également des colis de la clientèle commerciale à destination de la clientèle privée. Rares sont ceux qui assurent une desserte de particulier à particulier dans toute la Suisse et à des tarifs indépendants de la distance. DPD a installé des points de dépôt pour ses services de transport de colis dans plus de 20 papeteries, DHL en propose actuellement dans 20 stations-service. Si la phase de test se révèle positive, les deux entreprises prévoient un développement de leur réseau de dépôts. L'émergence de ces nouveaux lieux de dépôt a conforté La Poste Suisse⁴⁶ dans son intention d'adapter davantage son réseau de vente au comportement et aux besoins des clients privés et des PME.

Grâce à la libéralisation du marché des colis, la clientèle commerciale dispose désormais d'un plus grand choix de services postaux. La concurrence des prix commence à

⁴⁶ La Poste Suisse, Rapport annuel 2004, Berne, 2005, p. 45.

se faire sentir, notamment chez les très gros clients, mais de plus en plus également, parmi les petites et moyennes entreprises. Tandis que la clientèle commerciale profite d'un choix toujours plus grand et de la pression exercée sur les prix, la clientèle privée bénéficie d'une meilleure qualité de prestations. Selon ses propres déclarations, La Poste Suisse a décidé de procéder à des adaptations organisationnelles et développé ses prestations en faveur de la clientèle privée dans le droit fil de la libéralisation du marché. Depuis février 2005, il est par exemple possible, les jours ouvrables, de déposer jusqu'à 16 h des colis devant être délivrés le jour suivant, au lieu de 12 h auparavant. La Poste Suisse s'efforce de maintenir sa position dominante dans le segment de la clientèle privée en améliorant la qualité de ses services. En ce qui concerne les prix, il faut reconnaître qu'en 2004, les clients privés n'ont pas dû déboursier plus pour faire envoyer leurs colis par la Poste, à la différence du courrier. Il est probable que l'ouverture du marché y est pour quelque chose.

Sur le marché européen des colis, qui est totalement libéralisé depuis 1998, on observe également de telles évolutions⁴⁷. En Suisse, à la même époque, la première mesure de libéralisation portait sur 2 kg. La concentration du marché des colis est déjà considérable en Europe: les quatre grands prestataires de service universel d'Allemagne, de France, de Grande-Bretagne et de Hollande⁴⁸ en détiennent 60 %. Cette domination tient probablement à l'importance de leurs marchés domestiques respectifs. Ces entreprises étrangères sont déjà en partie représentées sur le marché suisse des colis grâce à leurs filiales, DHL, DPD et TNT⁴⁹.

3.3. Exportation / envois à destination de l'étranger

Le transport des lettres à destination de l'étranger et des colis adressés jusqu'à 20 kg fait également partie du service universel. Huit entreprises soumises à concession et quelques-unes obligées de s'annoncer ont ainsi transporté des colis appartenant à cette catégorie en 2004, tandis que deux concessionnaires se spécialisaient dans le marché des lettres à destination de l'étranger. En ce qui concerne le volume, le marché des envois à destination de l'étranger est nettement moins important que le marché domestique. Environ 10 % des lettres et tout juste 2 % des colis sont envoyés vers l'étranger.

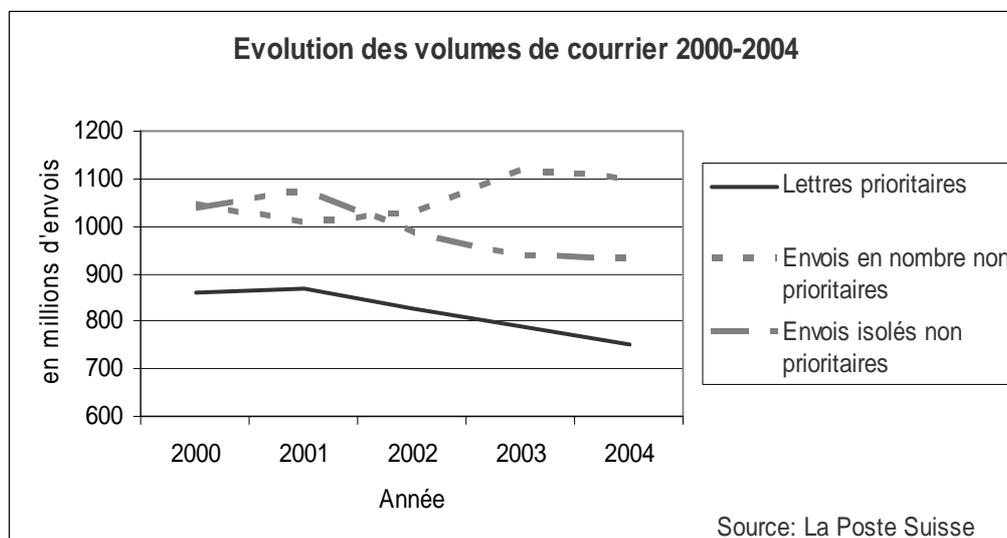
3.4. Marché des lettres

Seule La Poste Suisse est habilitée à transporter des envois de la poste aux lettres adressés en Suisse et en provenance de l'étranger, car ils font partie des services réservés (monopole). Le marché des lettres est de loin le plus grand marché du service public postal en termes de volume et de chiffre d'affaires. En 2004, selon les informations fournies par La Poste Suisse, il s'élevait à 2858 millions d'envois, représentant un chiffre d'affaires de CHF 2,23 milliards. Compte tenu de l'importance de ce marché, PostReg observe attentivement son évolution.

⁴⁷ Dans de nombreux Etats, les services de colis ont été libéralisés beaucoup plus tôt qu'en Suisse ; en Allemagne, ils le sont ainsi depuis le milieu des années 1970.

⁴⁸ WIK-Consult, Main Developments in the European Postal Sector, Bad Honnef, 2004, p. 198.

⁴⁹ DHL est une filiale du groupe Deutsche Post ; DPD, une société du groupe français GeoPost ; TNT est une joint-venture entre La Poste Suisse et le groupe postal néerlandais TNT.



Depuis 2002, le volume des lettres acheminées a légèrement régressé en Suisse. En 2004, les clients ont davantage usé de la possibilité qu'ils ont de passer du courrier A au courrier B. Ils accordent ainsi plus d'importance à un prix plus bas qu'à une livraison plus rapide. Tandis que le volume des envois a chuté de presque 5 % dans le courrier A, il est resté presque inchangé dans le courrier B, reculant dans l'ensemble d'un peu moins de 1 %. On peut supposer que les augmentations de prix des courriers A et B au 1^{er} janvier 2004 a eu quelque influence. La Poste Suisse s'attendait⁵⁰ à ce que les adaptations tarifaires entraînent des effets de substitution plus importants, par exemple un transfert vers les médias électroniques, comme elle l'avait enregistré, selon ses propres dires, lors d'adaptations tarifaires antérieures. Le recul dans le courrier A est partiellement compensé par la stabilité, voire une légère hausse dans les envois en nombre de courrier B, assez considérables. Compte tenu des développements observés par le passé, La Poste Suisse estime que le volume de lettres acheminées va continuer de chuter. Pourtant, ce pronostic est en contradiction avec des études de marché qu'elle utilise aussi, selon lesquelles la lettre devrait continuer, à l'avenir également, d'occuper une place cruciale parmi les moyens de communication.

En comparaison européenne (UE25), on constate que le volume des lettres acheminées en Suisse est important. En Suisse, chaque habitant reçoit en moyenne 400 lettres adressées par an. Le pouvoir d'achat élevé est l'un des facteurs qui explique de tels volumes. Il ne faut donc pas s'étonner si les pays de l'UE15 ont connu une croissance annuelle du marché domestique des lettres de 1 % de 1998 à 2003⁵¹. Les nouvelles possibilités technologiques, comme l'e-mail ou le paiement électronique par internet, ont mis un frein au développement régulièrement positif du volume des envois constaté jusqu'à ces dernières années. Il n'existe toutefois encore aucune étude significative prouvant - comme de nombreuses sociétés postales historiques le prétendent - que le volume de lettres va continuer de chuter à l'avenir⁵². Des études montrent en

⁵⁰ La Poste Suisse, Rapport annuel 2004, Berne, 2005, p. 8.

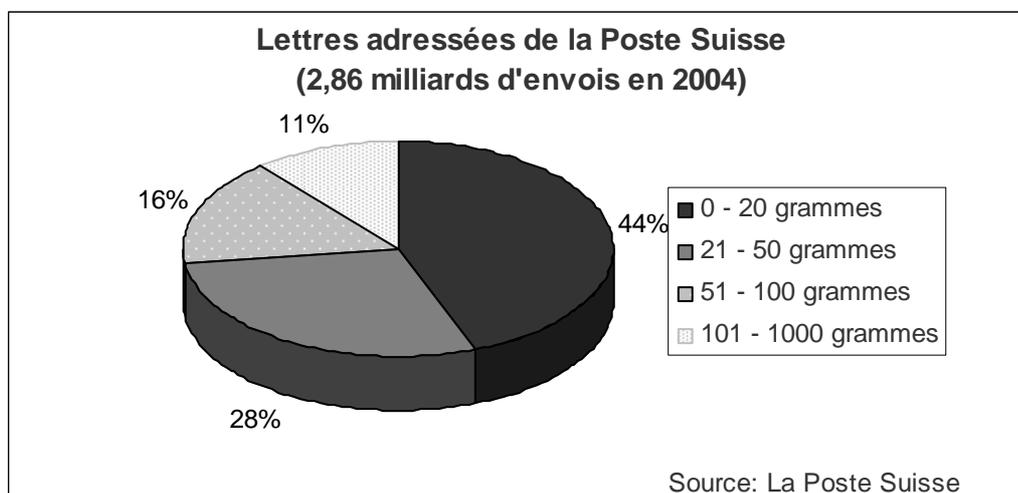
⁵¹ WIK-Consult, Main Developments in the European Postal Sector, Bad Honnef, 2004, p. 134.

⁵² Commission of the European Communities, Commission staff working paper, Report on the application of the Postal Directive (annexe), Bruxelles, 2005, p. 39.

revanche que, dans les pays à pouvoir d'achat élevé, des facteurs tels que la qualité et le prix sont plus importants pour le volume de lettres acheminées que la croissance économique future. De nombreux experts voient en particulier un potentiel de croissance élevé dans les envois publicitaires adressés.

En ce qui concerne les répercussions des mesures de libéralisation prises jusqu'ici dans l'UE, un document de travail de la Commission européenne⁵³ démontre, en s'appuyant sur des données concrètes, que ces mesures n'ont suscité que peu de concurrence sur le marché européen des lettres. Dans la plupart des pays, le marché des lettres jusqu'à 100 grammes, qui représente, en volume, le plus grand marché sectoriel, n'est pas encore ouvert à la concurrence. C'est l'une des raisons pour lesquelles les concurrents n'ont pu atteindre la taille critique nécessaire afin d'effectuer les investissements requis pour exercer une activité commerciale rentable. Les prestataires historiques du service universel continuent donc de profiter de marges élevées dans le domaine des lettres. Même dans des Etats qui ont partiellement ou complètement libéralisé ce marché, aucune concurrence sérieuse n'a pu s'établir jusqu'à présent.

Dans le cadre des prochaines mesures de libéralisation en Suisse - il est prévu de baisser la limite monopolistique à 100 grammes au 1^{er} janvier 2006 -, les taux d'ouverture devront être jugés en fonction des volumes acheminés par échelon de poids. Selon les informations fournies par La Poste Suisse, ce passage à 100 grammes entraînerait une ouverture de 11 % du volume des envois, soit 17 % du chiffre d'affaires, sur le marché des lettres en Suisse.



3.5. Courrier-express / services exprès

Les prestations de courrier-express et de services exprès font partie des services libres, que les opérateurs privés sont libres de proposer; La Poste Suisse, quant à elle, n'a aucune obligation en la matière. Dans la pratique, certaines questions délicates

⁵³ Commission of the European Communities, Commission staff working paper, Report on the application of the Postal Directive (annexe), Bruxelles, 2005, p. 42.

concernant la délimitation entre les prestations de courrier-express ou de services exprès et certaines prestations du service universel peuvent se poser.

Au contraire de nombreux autres pays européens, la Suisse n'oblige pas les entreprises de courrier-express ou de services exprès à s'annoncer; par conséquent, PostReg ne peut pas réclamer des informations aux opérateurs privés. Il n'est donc pas possible de fournir des indications fiables sur ces deux secteurs du marché.

Si l'on regarde ce qui se passe au niveau européen, on constate une fusion toujours plus grande des services exprès, du courrier-express ainsi que du marché des colis. La tendance est à des solutions par branche, tendance qui se dessine également en Suisse. On peut donc se demander, en considérant les conditions de travail usuelles dans la branche, si, à la longue, il est bien judicieux de réglementer uniquement le segment du marché des colis, alors que les segments de services exprès et de courrier-express, qui se concurrencent toujours plus, sont totalement libéralisés.

3.6. Autres événements marquants du marché postal

Emploi

Selon les renseignements fournis par les concessionnaires et les entreprises ayant l'obligation de s'annoncer, à la fin 2004, le secteur soumis à concession représentait plus de 1000 unités de personnel⁵⁴. A cela il faut ajouter 1000 autres unités de personnel qui opèrent dans le même domaine pour le compte de sous-traitants. Ce nombre de postes de travail ne serait pas aussi important sans la libéralisation du marché à compter du 1^{er} janvier 2004, car, depuis, la concurrence peut transporter un plus grand volume de colis. Près de 10 % des emplois offerts par les concessionnaires sont situés dans des cantons périphériques tels que les Grisons ou le Tessin.

En 2004, la moyenne annuelle des effectifs de La Poste Suisse travaillant dans la maison mère, où sont produites les prestations du service universel, s'élevait à 39 000 unités de personnel, soit 2000 de moins que l'année précédente. Ce recul est dû, selon La Poste Suisse, à la diminution du volume du trafic ainsi qu'aux mesures de réorganisation et de rationalisation qui ont été prises. Elle s'attend à ce que les développements en cours dans le domaine technologique ou les changements des besoins de la clientèle en matière de service universel entraînent la suppression d'autres postes dans les années à venir.

Des études internationales sur l'évolution de l'emploi dans le secteur postal⁵⁵ ont montré que, dans le reste de l'Europe également, les entreprises postales historiques avaient réduit leurs effectifs dans les secteurs relevant du service universel. Ces suppressions d'emplois sont avant tout dues aux mutations technologiques qui ont permis d'améliorer la productivité. De plus, la modification du comportement et des besoins de la clientèle a été déterminante. La pression accrue de la concurrence n'a apparemment joué jusqu'ici qu'un rôle secondaire. Ces suppressions de postes ont pu être compen-

⁵⁴ Une unité de personnel désigne un emploi à 100 %.

⁵⁵ PLS Ramboll, *Employment Trends in the EU Postal Sector*, Aarhus, 2002, p. 7, ainsi que WIK-Consult, *Main Developments in the European Postal Sector*, Bad Honnef, 2004, p. 127 ss.

sées, en partie tout au moins, par l'exploitation de nouveaux créneaux dans les entreprises postales historiques et par la création de nouveaux emplois chez leurs concurrents.

4. Régulation

4.1. Autorité de régulation PostReg

Nécessité et utilité de la régulation du marché

Du fait de l'ouverture progressive du marché postal suisse à la concurrence, il était nécessaire de mettre en place une autorité de régulation. Celle-ci doit garantir le bon fonctionnement de ce marché en voie de libéralisation ainsi que le service universel. Comme le marché postal joue un rôle économique et politique important, une régulation rigoureuse, transparente et neutre est indispensable pour les prochaines étapes de la libéralisation. L'ouverture du marché et la garantie du service universel doivent continuer de se développer de manière équivalente. La tâche de régulation comprend trois volets. Premièrement, PostReg veille à ce qu'un service universel de qualité soit assuré sur l'ensemble du territoire, et ce à des prix équitables. Deuxièmement, elle garantit une concurrence loyale et efficace, notamment avec la mise en œuvre du régime de la concession. Troisièmement, elle observe et surveille le marché postal.

Un domaine d'activités diversifié

La nouvelle autorité PostReg, instituée par le Conseil fédéral le 1^{er} janvier 2004, assure ses tâches de régulation sur le marché postal suisse. Administrativement, elle est rattachée au Secrétariat général du DETEC. Conformément à l'ordonnance sur la poste, son mandat comprend, d'une part, les tâches de régulation dans le domaine du service universel et du marché postal, d'autre part elle prépare au nom du DETEC les décisions en matière de droit postal. Elle sert en outre de secrétariat à la commission indépendante extraparlamentaire «Offices de poste». PostReg joue donc un rôle qui va bien au-delà de celui d'un simple régulateur du marché.

En tant qu'organe professionnellement indépendant, PostReg garantit le contrôle indépendant de la qualité des prestations du service universel et de l'accès à ce dernier. Elle veille également à ce que le respect des principes de la comptabilité analytique et l'interdiction des subventions croisées soient soumis à un contrôle indépendant. Elle traite en outre les dénonciations à l'autorité de surveillance relatives au service universel. PostReg est responsable de l'application du régime de la concession et du contrôle du respect des conditions de travail usuelles dans la branche. Elle prépare également des décisions en matière de prix dans les services de monopole et évalue la libéralisation progressive du marché. De plus, elle accomplit pour le compte du DETEC les tâches qui, en matière postale, relèvent de la souveraineté de l'Etat. Elle traite les interventions parlementaires et d'autres questions relatives au droit postal et les défend également au sein de commissions parlementaires. Elle défend les intérêts de la Suisse dans des commissions internationales. En revanche, PostReg n'est pas res-

ponsable de la défense des intérêts du propriétaire, la Confédération, vis-à-vis de La Poste Suisse⁵⁶ ainsi que de la législation correspondante concernant son organisation.

L'équipe

L'équipe de PostReg est composée de sept collaboratrices et collaborateurs issus des domaines de l'économie, du droit et de l'administration. Au cours de l'exercice 2004, les personnes suivantes en faisaient partie: Martin Kaiser (responsable), Barbara Bro-si, Adrien de Werra, Daniel Huser, Michel Noguét, Markus Weber et Anita Zahnd.

4.2. Surveillance

Dialogue

PostReg est chargée de surveiller l'ouverture progressive et contrôlée du marché postal à la concurrence et de garantir le service universel. Elle accorde une grande importance à un dialogue dynamique et régulier avec les milieux concernés. Elle mène des discussions avec La Poste Suisse, le Syndicat de la communication, tranfair, les associations KEP&Mail et SPEDLOGSWISS ainsi que economiesuisse. PostReg a pu présenter ses tâches et la politique postale suisse à un plus large public au moyen d'exposés prononcés dans le cadre de ces discussions ainsi que de colloques.

Jouissant d'une notoriété croissante, la jeune autorité de régulation est en passe de devenir l'interlocuteur des personnes intéressées par le marché postal, qu'il s'agisse de citoyens, d'acteurs économiques, de journalistes d'investigation ou d'autorités de régulation étrangères. Des membres du Parlement ainsi que différentes administrations lui demandent de plus en plus fréquemment des renseignements.

Dans la surveillance relative au service universel et au marché de la poste, l'activité de conseil joue un rôle essentiel. C'est ainsi que des organes communaux cherchant à se renseigner sur le réseau postal ainsi que des entreprises envisageant d'entrer dans ce marché s'adressent à PostReg.

Violation de l'art. 19 de la loi sur la poste

PostReg est chargée d'examiner les violations présumées du monopole sur le courrier et du droit de concession. Elle agit de sa propre initiative ou sur plainte. Il est interdit d'acheminer des lettres adressées en Suisse ou de fournir des prestations soumises à concession sans posséder ladite concession, sous peine de sanctions légales. En 2004, PostReg a procédé à des enquêtes dans onze cas. A la suite de ces enquêtes, trois entreprises ont soumis une demande de concession et deux autres se sont pliées à l'obligation de s'annoncer. Par ailleurs, PostReg a mené des enquêtes préalables dans trois cas, dont deux éventuelles violations du monopole sur le courrier; celles-ci ont été abandonnées, faute d'indices suffisants. Trois cas sont encore en suspens.

⁵⁶ Le Secrétariat général du DETEC et l'Administration fédérale des finances (AFF) sont chargés de défendre les intérêts de la Confédération dans son rôle de propriétaire.

Dénonciations à l'autorité de surveillance selon l'art 16 de l'ordonnance sur la poste

En 2004, PostReg a traité 139 requêtes écrites émanant de citoyens et concernant le secteur postal. Ces requêtes concernaient généralement des manquements effectifs ou prétendus dans la fourniture de prestations légalement réglementées de la part de La Poste Suisse. Aucune dénonciation à l'autorité de surveillance regardant l'activité de concessionnaires ou d'entreprises dans l'obligation de s'annoncer n'est parvenue au cours de l'exercice 2004.

PostReg a veillé à remédier aux manquements effectifs constatés. A plusieurs reprises, son intervention auprès de La Poste Suisse a permis d'éliminer certains défauts.

Le tableau suivant met en évidence les principaux sujets sur lesquels les requêtes envoyées portaient:

Statistique des requêtes de citoyens en 2004		
Objet	Requêtes	%
Offices de poste	51	36.7
Qualité	28	20.1
Distribution	15	10.8
Postfinance (notamment les taxes)	11	7.9
Questions générales concernant le régime de la concession	6	4.3
Stratégie de détail de La Poste Suisse	7	5.0
Divers	21	15.1
Total	139	100

Une accumulation de requêtes concernant le caractère disproportionné des frais de douane s'annonçait vers la fin de l'exercice sous revue. Aujourd'hui, de nombreuses marchandises sont commandées via internet, p.ex. sur le site e-bay. Lorsque ces marchandises sont transportées par La Poste Suisse, les frais de douane s'élèvent à CHF 10, contre CHF 43 pour ses concurrents.

4.3. Législation et interventions parlementaires

Dans le cadre des tâches qui, en matière postale, relèvent de la souveraineté de l'Etat, PostReg s'est préparée à répondre à plusieurs interventions parlementaires. En annexe, vous trouverez un aperçu détaillé des interventions soumises au Parlement. En 2004, le Parlement a traité et réglé dix interventions. Parmi les interventions encore en suspens, on compte six interpellations, quatre motions, trois postulats et deux initiatives parlementaires. PostReg traite les affaires politiques pour lesquelles le DETEC n'est pas responsable en tant que propriétaire⁵⁷.

⁵⁷ Celles-ci sont traitées par le Secrétariat général du DETEC ou par le Département fédéral des finances (DFF).

4.4. Aide à la presse

Afin de préserver la diversité de la presse, La Poste Suisse est obligée de garantir des prix préférentiels pour le transport des journaux et périodiques en abonnement⁵⁸. Dans le cadre du programme d'allègement budgétaire PAB03, le Parlement a voté une modification de la loi sur la poste au cours de la session d'hiver 2002. Les subventions ont été réduites à compter du 1^{er} janvier 2004, passant de CHF 100 à 80 millions. En même temps, le Parlement décidait de supprimer totalement ces subventions à la fin 2007.

En novembre 2004, le Conseil des Etats a toutefois transmis une motion dans laquelle il demande au Conseil fédéral d'élaborer de nouvelles bases juridiques pour la promotion de la presse. Le Conseil national va traiter ce dossier en 2005. Indépendamment de la décision du Parlement concernant cette question particulière, la livraison de journaux et périodiques devra être garantie sur tout le territoire à l'avenir également. Le transport de produits de presse dans le cadre de la livraison ordinaire fait partie du service universel et doit donc être garanti par la Poste Suisse.

4.5. Relations internationales

Union postale universelle (UPU)

L'Union postale universelle est la plus vieille et la plus importante, en nombre de membres, des organisations des Nations Unies. La Suisse est non seulement membre mais également pays fondateur de cette organisation. Son siège permanent se trouve à Berne et emploie quelques 150 personnes. Le rôle de l'UPU est d'assurer la mise en place des règles nécessaires à l'échange rapide, fiable, dans le monde entier, des envois postaux du service universel. La participation de la Suisse à cette organisation permet à notre pays d'accéder au plus grand réseau postal du monde. Le rôle de PostReg consiste à veiller à ce que les décisions prises au sein de ces organes soient compatibles avec notre législation nationale.

L'année 2004 a été une année particulière pour les activités de PostReg dans ce domaine. Le DETEC a eu, sur mandat du Conseil fédéral, la mission de diriger la délégation suisse au Congrès mondial. Le Congrès qui se déroule tous les 4-5 ans constitue l'instance suprême de l'UPU. De nombreux points y sont traités et des avancées notables ont pu être enregistrées dans différents domaines dont: la création du Comité consultatif qui ouvre l'UPU à des représentants des entreprises postales privées; l'introduction d'un nouveau système de rémunération des postes pour la distribution des envois internationaux, qui prend mieux en compte les coûts; enfin la «Stratégie postale mondiale de Bucarest» qui doit améliorer la qualité de service, augmenter la sécurité des services et produits postaux, généraliser le processus de réforme postale.

Comité Européen de Régulation Postale (CERP)

Le CERP regroupe l'ensemble des régulateurs européens en charge des questions postales. Ses travaux abordent toutes les questions qui ont trait à l'économie postale et aux meilleures pratiques. Pour PostReg il s'agit d'une organisation importante puis-

⁵⁸ Art. 15 de la loi sur la poste (RS 783.0).

qu'elle permet non seulement de bénéficier d'informations de première qualité sur l'impact de la libéralisation du secteur postal et sur le financement du service universel, mais également sur les meilleures pratiques en Europe. C'est pourquoi, PostReg a participé, en 2004, au groupe de travail questions économiques mais également aux deux plénières.

Comité européen de normalisation (CEN)

Le CEN a comme mission de définir des standards européens pour les services postaux. Les travaux du CEN tiennent compte des mesures d'harmonisation arrêtées au niveau international, en particulier dans le cadre de l'Union Postale Universelle (UPU). L'usage des mêmes normes est nécessaire pour l'interopérabilité des opérateurs postaux. Ainsi, PostReg veille à ce que les standards, jugés nécessaires, puissent être mis en place. Il revient également à PostReg, d'identifier ces normes et d'évaluer l'impact éventuel que pourrait avoir ces normes sur la législation postale suisse.

Accord Général sur le Commerce des Services (AGCS)

Le commerce des services est régi par l'accord Accord Général sur le Commerce des Services (AGCS). Le rôle de l'AGCS est de réduire les entraves à l'accès aux marchés nationaux pour encourager les échanges des services. C'est le secrétariat à l'économie (seco) qui dirige les discussions et les négociations dans ce domaine. PostReg, sur mandat du DETEC, suit attentivement le dossier postal et est consulté par le seco pour les questions ayant un caractère technique. Les discussions qui ont eu lieu en 2004 portaient sur le secteur des express.

5. Perspectives

Avec la «Vue d'ensemble du marché postal», en 2002, le Conseil fédéral et le Parlement ont défini les grandes lignes de la future politique postale. L'ouverture contrôlée du marché des colis a eu lieu, comme prévu, en 2004. Dans une deuxième phase, la limite du monopole pour les lettres adressées devrait être abaissée à 100 g à compter du 1^{er} janvier 2006, pour autant que le financement du service public soit assuré et qu'une évaluation sur les développements précédents ait été effectuée.

L'année 2005 va donc marquer une nouvelle époque. Le Conseil fédéral décidera si la deuxième étape - baisse de la limite du monopole des lettres en 2006 - doit être réalisée. Pour s'y préparer, le Conseil fédéral pourra s'appuyer, d'une part, sur le présent rapport d'activité, d'autre part, sur l'évaluation effectuée par un institut indépendant. On procédera notamment à une évaluation des répercussions de la libéralisation du marché sur le financement et la qualité du service universel ainsi que sur l'emploi. Compte tenu de la libéralisation plus avancée du marché postal dans l'UE (depuis le 1^{er} janvier 2004, elle applique une limite de monopole de 100 g au maximum; à partir du 1^{er} janvier 2006, elle passera à 50 g), il conviendra également de se pencher sur les expériences faites à l'échelon européen.

L'année 2005 est aussi une année test pour La Poste Suisse qui envisage de nouvelles formes d'accès aux prestations du service universel. De nouveaux concepts d'agence ou encore un modèle d'«entrepreneur postal» vont ainsi être testés. La Poste Suisse souhaite notamment proposer des horaires d'ouverture plus attrayants, dans l'intérêt de sa clientèle. PostReg suit le projet Ymago avec une grande attention.

Les consommateurs sont de plus en plus excédés par les différences de procédures douanières pour les envois postaux à l'étranger - qu'il s'agisse d'un envoi par le biais de La Poste Suisse ou d'une entreprise concessionnaire ayant une activité transfrontalière. Ils n'ont pas tort. Les frais de douane, qui représentent parfois plusieurs fois la valeur du colis, quand il s'agit d'un envoi de valeur modeste, mettent un frein aux échanges de marchandises. Suite à la révision de la législation douanière, il devrait être possible de corriger le tir dans le cadre de la révision des dispositions d'exécution en 2005. Le droit contractuel mondial mis au point par l'UPU, valable également pour la Suisse, réclame une procédure simple, rapide et avantageuse pour le dédouanement des prestations du service universel postal, quel que soit le prestataire.

	LOP, LPO, OPO	Art., Al.	CF	DE- TEC	Post Reg
■ Compétence législative ■ Compétence administrative □ Compétence en mat. d'information / proposition ••► Proposition / information					
Régime de la concession					
Enregistrement des entreprises soumises à l'obligation d'annoncer	OPO	21 ¹			■
Instruction de la procédure de concession, exécution du régime de la concession (notamment les conditions de travail usuelles dans la branche)	OPO	26 ² 41 ^{2a}			■ □
Octroi, renouvellement, révocation, retrait, modification, transfert et suppression de la concession	LPO OPO	5 ³ 26 ¹		■◀	•••□
Poursuite des infractions à l'encontre du monopole, des acheminements d'envois sans la concession requise, des atteintes aux dispositions régissant le régime de la concession	LPO OPO	19 ² 41 ^{2a}		■◀	•••□
Autres tâches, en matière de poste, relevant de la souveraineté de l'Etat					
Policy advice (adaptation et exécution de la législation postale)	OPO	41 ²	■◀	••□◀	•••□
Représentation dans les organisations internationales	OPO	41 ²		■◀	•••□
Défense des intérêts du propriétaire par rapport à la Poste					
Adaptation et exécution de la LOP	LOP		■◀	••□*	
Assignation des objectifs stratégiques	LOP	6	■◀	••□*	
Controlling du respect des objectifs stratégiques (approbation du rapport sur la réalisation des objectifs, utilisation du bénéfice)	LOP		■◀	••□*	

* en collaboration avec l'AFF, direction DETEC

Abréviations

- AFF Administration fédérale des finances
- CF Conseil fédéral
- DETEC Département fédéral de l'environnement, des transports, de l'énergie et de la communication
- LOP Loi fédérale sur l'organisation de la poste du 30 avril 1997 (RS 783.1)
- LPO Loi fédérale sur la poste du 30 avril 1997 (RS 783.0)
- OPO Ordonnance sur la poste du 26 novembre 2003 (RS 783.01)
- Poste La Poste suisse
- PostReg Autorité de régulation postale
- SU Service universel

6.2. Liste des prestations conformément à l'art. 42, al. 1, let. g de l'ordonnance sur la poste

La liste des prestations du service universel⁵⁹ a été complétée par l'aperçu des principaux services libres proposés par La Poste Suisse⁶⁰.

Lettres⁶¹, journaux et périodiques en Suisse

Services réservés	Services non réservés	Services libres
Courrier A ⁶² Courrier B ⁶³ Envoi en nombre du courrier B ⁶⁴ Lettre avec justificatif de distribution ⁶⁵	Quotidiens en abonnement en distribution ordinaire, Autres journaux et périodiques en abonnement en distribution ordinaire	Courrier Express ⁶⁶ Promopost (envois non adressés) Journaux (distribution matinale, distribution spéciale, journaux gratuits), services d'adresses, prestations selon conventions particulières (p. ex. affranchissement), etc.

Colis⁶⁷ en Suisse

	Services non réservés	Services libres
	Colis prioritaires jusqu'à 20 kg Colis économiques jusqu'à 20 kg	Colis express ⁶⁸ Colis (Economy, Priority) dès 20 kg Envoi de détail (Economy, Priority) Fragile (FRA) Signature (SI) Assurance (AS) Remise en mains propres (RMP) Remboursement (N), etc.

⁵⁹ Conformément à la liste approuvée par le DETEC, selon l'art. 4 OPO.

⁶⁰ Contrairement à la situation prévalant pour les prestations relevant du service universel, la Poste suisse est libre de décider de proposer ou non des prestations relevant des services libres

⁶¹ Par envoi de la poste aux lettres, on entend tout envoi dont les dimensions n'excèdent pas le format B4 (353 x 250 mm), l'épaisseur 2 cm et le poids 1 kg (art. 1, let. f, OPO).

⁶² Le courrier A comprend les échelons tarifaires suivants: lettre standard, midilette, grande lettre, maxilette.

⁶³ Le courrier B comprend les échelons tarifaires suivants: lettre standard, midilette, grande lettre, maxilette.

⁶⁴ Les envois en nombre du courrier B comprennent les échelons tarifaires suivants: lettre standard, midilette, grande lettre, maxilette.

⁶⁵ Deux échelons tarifaires : lettre signature et lettre assurance.

⁶⁶ Par courrier express, on entend tout envoi de la poste aux lettres transporté pour un prix cinq fois plus élevé que celui appliqué par la Poste suisse au transport en courrier A d'une lettre du premier échelon de poids et de format (art. 1, let. h, OPO).

⁶⁷ Par colis, on entend tout envoi, ne relevant pas de la poste aux lettres et pesant jusqu'à 30 kg (art. 1, let. g, OPO).

⁶⁸ Par colis express, on entend tout colis transporté pour un prix deux fois plus élevé que le prix de base appliqué par la Poste suisse au transport d'un colis du premier échelon de poids (art. 1, let. i, OPO).

Envois internationaux

Services réservés	Services non réservés	Services libres
<u>Réception:</u> Lettre Priority Lettre Economy	<u>Réception:</u> Colis jusqu'à 20 kg Press International <u>Envoi:</u> Lettre ⁶⁹ Colis jusqu'à 20 kg Press International	Envoi et réception de courrier express ⁷⁰ , colis d'un poids supérieur à 20 kg, réception de lettres avec valeur déclarée, réception de colis Valeur, envoi de colis express ⁷¹ , réception de préaffranchis (EMS), envoi recommandé, envoi contre remboursement, réexpédition, etc.

Prestations relevant du trafic de paiement

Services réservés	Services non réservés	Services libres
	Versement sur son propre compte ou le compte de tiers en Suisse Ordre de paiement Retrait d'argent liquide Virement de compte à compte (propre ou appartenant à un tiers)	yellownet, yellowbill, yellowpay, Postcard, Postcard Euro, offices de poste EFT/POS, mandats permanents et ordres de paiement électronique en Suisse, virements postaux ou bancaires à l'étranger avec mandats permanents et ordre de paiement électronique, virements postaux ou bancaires à partir de l'étranger, versements par virements postaux ou bancaires à l'étranger, PostCash à l'étranger, opérations de commission, etc.

Timbres-poste

Services réservés	Services non réservés	Services libres
Vente initiale de timbres-poste valables		Articles de philatélie, accessoires (catalogues, albums, etc.), Vente d'articles en merchandising, etc.

⁶⁹ La lettre comprend les échelons tarifaires suivants: lettre standard, grande lettre, maxillette.

⁷⁰ Par courrier express, on entend tout envoi de la poste aux lettres transporté pour un prix cinq fois plus élevé que celui appliqué par la Poste suisse au transport en courrier A d'une lettre du premier échelon de poids et de format (art. 1, let. h, OPO).

⁷¹ Par colis express, on entend tout colis transporté pour un prix deux fois plus élevé que le prix de base appliqué par la Poste suisse au transport d'un colis du premier échelon de poids (art. 1, let. i, OPO).

6.3. Interventions parlementaires

Abréviations: HQ = Heure des questions; Ip = Interpellation; Iv pa = Initiative parlementaire;
Mo = Motion; Pe = Pétition; Po = Postulat; Q = Question

Interventions parlementaires concernant le secteur postal, déposées en 2003 et traitées en 2004			
<i>Titre</i>	<i>Type</i>	<i>Auteur</i>	<i>No</i>
Libéralisation des services publics dans les régions de montagne	Q	Rey Jean-Noël	03.1141
Soutien à la presse	Iv pa	Mugny Patrice	03.415

Interventions parlementaires concernant le secteur postal, déposées et traitées en 2004			
<i>Titre</i>	<i>Type</i>	<i>Auteur</i>	<i>No</i>
Securepost SA	HQ	Hegetschweiler Rolf	04.5266
Régions périphériques. La colère gronde!	Ip	Kohler Pierre	04.3490
Tarifs inacceptables de Postfinance	Ip	Kohler Pierre	04.3306
Passer d'une analyse des risques à une politique de gestion des risques	Ip	Stadler Hansruedi	04.3198
Journaux régionaux. Distribution postale	Q	Rey Jean-Noël	04.1015
Poste et choix urbanistiques	HQ	Huguenin Marianne	04.5035
Restructuration de la Poste. Quelles places pour les femmes?	HQ	Dormond Béguelin Marlyse	04.5038
Le Conseil fédéral achète-t-il ses chaussettes par abonnement à la Poste?	Q	Berberat Didier	04.1000

Interventions parlementaires concernant le secteur postal et encore pendantes au 31 décembre 2004			
<i>Titre</i>	<i>Type</i>	<i>Auteur</i>	<i>No</i>
Suppression totale des monopoles de la Poste	Po	Kaufmann Hans	04.3740
Loi sur la Poste. Garantir la distribution des quotidiens le jour même	lv pa	Groupe socialiste (S)	04.482
Suppression de l'interdiction de circuler la nuit pour les transporteurs de paquets	Mo	Giezendanner Ulrich	04.482
PostAuto Suisse. Réorganisation	Q	Rey Jean-Noël	04.1155
Contre la hausse des tarifs de Postfinance	Pe	Marti Claudio	04.2021
Restructurations à la Poste, aux CFF et à Swisscom. Le Conseil fédéral aux abonnés absents	lp	Kohler Pierre	04.3629
Cars postaux. Transformation en société anonyme	lp	Kohler Pierre	04.3488
Encouragement de la presse par une participation aux frais de distribution	Mo	Commission des institutions politiques CE	04.3433
Distorsion de concurrence entre la Poste et les prestataires de service privés	lp	Giezendanner Ulrich	04.3398
Réseau postal. Péréquation des charges	Mo	Germanier Jean-René	04.3358
Quittance postale comme preuve de paiement	Mo	Zisyadis Josef	04.3223
Nouvelle logistique de la poste pour le transport des journaux	Po	Rennwald Jean-Claude	04.3084
Des informaticiens indiens pour la Poste?	lp	Levrat Christian	04.3056
Régionalisation des salaires dans les anciennes régies fédérales	lp	Robbiani Meinrado	04.3050
Régionalisation des salaires dans les anciennes régies fédérales	lv pa	Maissen Theo	03.465
Fermeture d'un bureau de la Poste à Lausanne	HQ	Zisyadis Josef	03.5246
Maintien d'un bureau de poste à Chesières-sur-Ollon?	lp	Vaudroz René	03.5246
Suppression d'emplois dans les entreprises proches de la Confédération. Informer le Parlement	Po	Leutenegger Oberholzer Susanne	03.3156