

# POSTREG

## RAPPORT D'ACTIVITÉ 2009



Schweizerische Eidgenossenschaft  
Confédération suisse  
Confederazione Svizzera  
Confederaziun svizra

PostReg - autorité de regulation postale



# L'ESSENTIEL EN BREF

## POSTREG – AUTORITÉ DE RÉGULATION POSTALE

Depuis le 1<sup>er</sup> janvier 2004, PostReg assume des tâches de régulation dans le secteur postal en Suisse. Administrativement et en partie techniquement, PostReg est rattachée au Secrétariat général du DETEC. Son mandat comprend l'assurance qualité dans le domaine du service universel. En outre, elle garantit un contrôle indépendant du respect des principes de la comptabilité analytique et de l'interdiction des subventions croisées. PostReg a également pour mandat de traiter les dénonciations à l'autorité de surveillance relatives au service universel, de préparer et d'appliquer les décisions en matière de trafic postal pour le compte du DETEC. Une régulation forte, transparente et neutre est indispensable à un marché qui s'ouvre à la concurrence.

### Service universel

Le service universel comprend la fourniture sur l'ensemble du territoire de prestations postales tant dans le secteur du trafic postal que dans celui du trafic des paiements. Ces prestations doivent être de bonne qualité et offertes selon les mêmes principes à des prix abordables. La Poste Suisse est tenue de fournir toutes les prestations relevant du service universel. Il s'agit notamment de l'acheminement des lettres adressées (jusqu'à 1 kg) et de colis jusqu'à 20 kg, ainsi que des journaux et périodiques en abonnement. Le trafic des paiements comprend les versements, paiements et virements. Le service universel est réparti entre les services réservés (monopole) et les services non réservés.

### Services réservés (monopole)

Prestations du service universel que la Poste a l'obligation et le droit exclusif de fournir. Depuis le 1<sup>er</sup> juillet 2009, le monopole englobe l'acheminement de lettres adressées en courrier domestique et de lettres en provenance de l'étranger jusqu'à 50 g (jusqu'au 1<sup>er</sup> juillet 2009 : 100 grammes).

### Services non réservés

Prestations du service universel que la Poste propose en concurrence avec d'autres opérateurs privés: acheminement de lettres adressées de plus de 50 grammes en courrier domestique ou en provenance de l'étranger (jusqu'au 1<sup>er</sup> juillet 2009: de plus de 100 grammes), lettres à destination de l'étranger, colis adressés jusqu'à 20 kg ainsi que journaux et périodiques en abonnement. Les versements, virements et paiements en font également partie. La Poste est tenue d'offrir ces prestations. Les prestataires privés peuvent concurrencer la Poste dans ces secteurs.

### Services libres

Prestations que la Poste peut offrir en sus du service universel et en concurrence avec les opérateurs privés en Suisse et à l'étranger. Il s'agit des lettres non adressées, des colis de plus de 20 kg, des envois express ainsi que de la distribution matinale de journaux et périodiques en abonnement.

### Commission Offices de poste

Commission extraparlamentaire qui vérifie, à la demande des communes, si la Poste respecte les prescriptions légales lors d'une décision de fermeture ou de transfert d'un office de poste. Elle émet des recommandations. La décision définitive incombe toutefois à La Poste Suisse.

### Régime de la concession

Les entreprises voulant offrir certaines prestations du service universel ont besoin d'une autorisation des autorités (concession). Est soumis à concession l'acheminement de lettres et de colis relevant des services non réservés.

## POINT DE VUE

### CHER LECTEUR, CHÈRE LECTRICE,

La Poste Suisse évolue dans le triangle d'or des attentes du citoyen. Nous attendons de la Poste qu'elle nous serve ponctuellement et avec amabilité, que ses services soient efficaces, rationnels et de ce fait avantageux. Nous exigeons enfin – last but not least – qu'elle soit rentable et verse une coquette somme dans la caisse fédérale.

Toutefois, ces dernières années, l'équilibre était rompu. Bien que la Poste fournisse des efforts importants en vue de rationaliser et d'améliorer son efficacité et qu'elle verse toujours une part de bénéfice appréciable à la Confédération, la ponctualité de la distribution du courrier et la qualité du service public ont diminué ces dernières années – notamment en raison des nouveaux centres de tri hautement efficaces que la Poste a mis en service.

Maintenant que ces centres modernes sont opérationnels, les lettres sont de nouveau distribuées à temps; la part de 97 pour cent de délais respectés que prescrit le Conseil fédéral a été atteinte en 2009, voire dépassée. Ce constat est réjouissant. Il n'en demeure pas moins que la Poste tend à réduire les prestations destinées aux clients au profit de l'efficacité, du bénéfice et de la rationalisation. Elle envisage ainsi de ne distribuer le courrier plus que l'après-midi et de lever les boîtes aux lettres uniquement le matin – quand elle ne choisit pas de les supprimer purement et simplement. Cette réduction des prestations provoque une grogne croissante chez les consommateurs. Il est bien beau de vouloir accroître l'efficacité, mais il ne faut pas que les économies se fassent au détriment du service à la population. Or, les débats politiques actuels le montrent: la Poste doit marquer ici un temps d'arrêt.

Assurer un service universel de qualité ne signifie cependant pas qu'il faille renoncer à fournir un service moderne et avantageux, par exemple en le proposant dans des agences, et non dans des offices de poste. Car à quoi bon disposer d'un office de poste au milieu du village, ouvert peut-être cinq heures par jour, si l'épicerie ouverte du matin au soir est en mesure d'offrir des prestations d'aussi bonne qualité? Mais il est aussi important que le service universel soit accessible à une distance raisonnable.

Ce service sera aussi complété par des moyens électroniques – une poste faisant fi du scanner, du téléphone portable ou de l'internet deviendra inconcevable.

L'autorité de régulation postale œuvre au maintien d'un service public moderne, de qualité et convivial – le rapport d'activité que vous tenez entre vos mains vous fournira tous les faits majeurs concernant l'évolution du marché postal.

Bonne lecture!



Marc Furrer, responsable PostReg



# TABLE DES MATIÈRES

## **06 QUALITÉ DU SERVICE UNIVERSEL**

Qualité des prestations du service universel  
Qualité de l'accès au service universel  
Satisfaction de la clientèle  
Adaptation de l'assortiment proposé dans les offices de poste

## **12 COMMISSION OFFICES DE POSTE**

Procédures et critères  
Priorités de la commission en 2009

## **14 PRIX DU SERVICE UNIVERSEL**

Prix des lettres en Suisse – indice du prix des lettres  
Prix dans le secteur du monopole  
Prix du secteur non réservé

## **18 FINANCEMENT DU SERVICE UNIVERSEL / OBSERVATION DE L'INTERDICTION DES SUBVENTIONS CROISÉES**

Exigences en matière de présentation des coûts du service universel  
Présentation des coûts du service universel  
Résultat du contrôle indépendant de KPMG SA  
Contribution aux frais d'infrastructure

## **22 EVOLUTION GÉNÉRALE DES MARCHÉS POSTAUX**

Régime de la concession  
Marché des colis  
Marché des lettres  
Services de messagerie/ services express  
Autres évolutions importantes du marché postal  
Relations internationales

## **31 POSTREG – AUTORITÉ DE RÉGULATION POSTALE**

Organisation actuelle  
Tâches principales  
Traitement des dénonciations à l'autorité de surveillance

## **33 ANNEXE**

Service universel



## QUALITÉ DU SERVICE UNIVERSEL

PostReg examine notamment si les lettres arrivent à temps à leurs destinataires. En 2009, 97,7 % des lettres en courrier A et 98,4 % des lettres en courrier B sont parvenues à leur destinataire dans les délais. La Poste a ainsi réalisé les objectifs fixés par le Conseil fédéral. PostReg veille aussi à ce que 90% de la population puisse accéder aux prestations du service postal universel dans un délai raisonnable – en moyenne 20 minutes.

L'une des tâches principales de PostReg consiste à surveiller la qualité du service universel et à en garantir le contrôle indépendant. Pour ce faire, PostReg a élaboré un concept de qualité<sup>1</sup> qui fixe de manière systématique et exhaustive les exigences applicables en la matière. Les contrôles par des organismes indépendants sont également garantis.

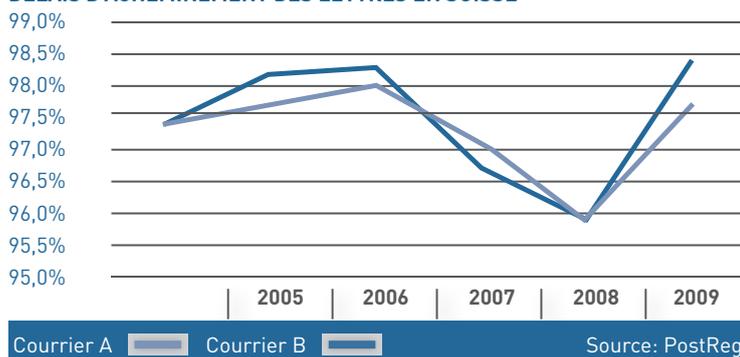
<sup>1</sup> Concept relatif au contrôle indépendant de la qualité du service universel de la Poste; [http://www.postreg.admin.ch/de/themen\\_qualitaet.htm](http://www.postreg.admin.ch/de/themen_qualitaet.htm)

## QUALITÉ DES PRESTATIONS DU SERVICE UNIVERSEL

En 2009, la Poste a amélioré sa ponctualité: 97,7 % (2008: 95,9 %) des lettres en courrier A et 98,4 % (2008: 95,9 %) des lettres en courrier B sont parvenues à leur destinataire dans les délais. Les objectifs fixés par le Conseil fédéral, selon lesquels au moins 97 % des lettres en courrier A et B doivent respecter les délais d'acheminement, ont ainsi été réalisés. En 2009, la Poste a traité quelque 2,56 milliards de lettres en courrier domestique.

Contrairement à l'année précédente, les améliorations sont visibles. Il y a une année encore, PostReg relevait une détérioration continue de la qualité des délais d'acheminement. Alors que quelque 121 000 envois en courrier A ont été distribués en retard par jour en 2008, ce nombre a été ramené à 63 000 en 2009, soit une baisse de près de la moitié. Pour le courrier B, quelque 43 000 envois par jour ont été distribués en retard.

### DÉLAIS D'ACHEMINEMENT DES LETTRES EN SUISSE



La Poste explique cette nette amélioration par le passage définitif au nouveau système de traitement des lettres en mars 2009. La mise en service des nouveaux centres de traitement du courrier et des six centres de logistique régionaux (projet REMA) dans les années précédentes avait été la principale cause des retards survenus dans la distribution. PostReg est satisfaite de l'amélioration de la qualité.

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, le Conseil fédéral lui a assigné des objectifs stratégiques<sup>2</sup> et a défini des indicateurs de qualité. La Poste réalise les mesures correspondantes depuis plusieurs années et les présente chaque année à PostReg qui les contrôle. En 2009, PostReg a de nouveau vérifié si la Poste s'est conformée au concept de qualité; tel est bien le cas pour les informations publiées ici<sup>3</sup>.

Selon le concept qualité de PostReg, les méthodes de contrôle de la Poste doivent s'aligner sur les normes internationales. Le Comité européen de normalisation (CEN) a ainsi édicté une norme correspondante pour les lettres domestiques adressées de la catégorie J+1 (courrier A), que les états membres de l'UE sont tenus d'appliquer. La Poste Suisse ajuste également sa mesure en fonction de la norme CEN.

La norme CEN<sup>4</sup> permet de mesurer les délais d'acheminement «end-to-end», c'est-à-dire le délai entre le dépôt d'un envoi (compte tenu des heures de collecte, notamment de la dernière levée du courrier) et la distribution au destinataire. Cette mesure des délais d'acheminement ne permet toutefois pas de prendre en compte le fait que la Poste relève partiellement les boîtes aux lettres avant midi: une lettre postée à midi ne sera donc relevée que le lendemain matin dans certaines régions. Ainsi, le périple d'une lettre en courrier A pourrait, dans le pire des cas, durer 2,5 jours, sans que l'on puisse pour autant parler de retard dans la distribution. La Poste doit donc accepter que l'on s'interroge sur l'appellation «courrier A» d'une lettre qui doit être déposée le matin pour pouvoir arriver le lendemain chez son destinataire. Cette question sera encore plus d'actualité si la Poste étend son projet pilote «créneau horaire». (cf. Qualité de l'accès au service universel) avec lequel elle teste actuellement dans différentes communes le report de la distribution à l'après-midi.

En comparaison internationale, les entreprises postales européennes ont, pour la plupart, été ces dernières années en mesure d'améliorer leurs délais d'acheminement des lettres domestiques prioritaires (courrier A) ou de les maintenir à un niveau relativement élevé. Telle est la conclusion de la nouvelle analyse de la qualité réalisée par le CERP<sup>5</sup>. Dans l'ensemble, environ la moitié des pays européens fixent comme objectif du respect des délais d'acheminement des lettres une proportion de 90 %, voire plus. En 2008, cet objectif a été atteint, voire dépassé par environ la moitié de ces pays.

### Colis

En 2009, les chiffres de la qualité concernant les colis sont restés à un niveau élevé, pratiquement inchangé par rapport à l'année précédente. Le respect du délai d'acheminement des colis Priority (PostPac Priority) s'élève à 97,8 % (2008: 98,0 %) et celui des colis Economy (PostPac Economy) à 98,1 % (2008: 98,7 %). Ces chiffres montrent que, pour 2009 aussi, la qualité reste à un niveau élevé sur le marché des colis entièrement libéralisé depuis 2004.

## 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 concrétisé cette disposition de la législation postale. La distance est réputée raisonnable lorsque l'office de poste le plus proche est accessible, à pied ou par les transports publics, en 20 minutes – 30 minutes lorsque le service à domicile est proposé – au plus, par au moins 90 % de la population<sup>6</sup>. PostReg est tenue de vérifier le respect de ces prescriptions. Elle a défini, dans son concept de qualité, les exigences concernant la manière de mesurer l'accessibilité. Pour s'y conformer, la Poste a fait examiner et certifier son concept de mesure par l'EPFL. 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.

<sup>2</sup> Objectifs stratégiques assignés par le Conseil fédéral à la Poste Suisse de 2010 à 2013.; <http://www.uvek.admin.ch/the men/00681/00988/00992/00993/index.html?lang=de>

<sup>3</sup> La part des justificatifs des ordres de paiement traités le jour prévu par les offices de poste est publiée dans le rapport de gestion de La Poste Suisse 2009. La Poste Suisse n'a pas encore pu tester les opérations de paiement effectuées à l'aide du programme SCHAPO conformément au concept de qualité de PostReg. Selon les informations de la Poste, cet examen pourra vraisemblablement avoir lieu pour la première fois en 2010.

<sup>4</sup> EN 13850: Services postaux – Qualité de service – Mesure du délai d'acheminement des services de bout en bout pour le courrier prioritaire égrené et de première classe

<sup>5</sup> CERP Quality of Service Report 2008, Brussels, December 2009

<sup>6</sup> Commentaire – Révision 2004 de l'ordonnance sur la poste (26 novembre 2003); [http://www.postreg.admin.ch/de/dokumentation\\_ge-setzgebung.htm](http://www.postreg.admin.ch/de/dokumentation_ge-setzgebung.htm)

La Poste a présenté les résultats suivants:

#### ACCÈS À L'OFFICE DE POSTE LE PLUS PROCHE, EN MOYENNE AU 30.09

en % de la population	2009	2008
en 10 min.	68,3%	68,6%
en 20 min.	90,0%	90,4%
en 30 min.	95,3%	95,6%
en plus de 30 min.	4,7%	4,4%

Pour 2008 et 2009, les mesures se fondent sur de nouveaux calculs dans les régions ARE où le réseau postal a été modifié (pas de recensement intégral).

Source: La Poste Suisse

Le Conseil fédéral prescrit qu'en moyenne 90 % de la population doivent pouvoir accéder en 20 minutes aux prestations du service universel postal. La Poste a exactement respecté cet objectif en 2009 avec une valeur affichée de 90,0 % (2008: 90,4 %). Il faudra voir si cette valeur continuera de se détériorer comme dans les années précédentes. Pour PostReg, il est impératif que la valeur ne passe pas en dessous des 90 %.

En comparaison internationale, la méthode de calcul de l'accès au réseau postal est unique en son genre. Les pays de l'UE disposant d'une réglementation sur l'accès mesurent le plus souvent 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'UPU relatives à la densité de son réseau postal, la Suisse se classe en comparaison avec 25 pays de l'UE en quatrième position derrière Malte, Chypre et les Pays-Bas. Alors qu'en 2008 la Suisse disposait en moyenne d'un office de poste pour 17,2 km<sup>2</sup>, le chiffre correspondant s'élève à 13,2 km<sup>2</sup> aux Pays-Bas, à 26,6 km<sup>2</sup> en Allemagne, à 32,3 km<sup>2</sup> en France et à 43,9 km<sup>2</sup> en Autriche. Si l'on compare le nombre d'offices de poste pour 100 000 habitants, la Suisse se place encore mieux. Globalement, la comparaison internationale montre une bonne accessibilité des prestations postales en Suisse.

#### Examen du réseau postal

La Poste offre à ses clients un réseau d'environ 3502 points d'accès, un chiffre pratiquement inchangé par rapport à 2008 (3505 points d'accès). Par contre, le type de point d'accès a évolué : on compte désormais 2348 offices de poste ou agences et 1154 localités bénéficiant du service à domicile. Le nombre des offices de poste exploités en propre diminue au fur et à mesure que celui des agences et des solutions de service à domicile augmente.

En avril 2009, la Poste a annoncé son intention d'examiner 421 offices de poste en l'espace de trois ans. Elle en a publié la liste. Cette décision a provoqué de vives réactions au sein du public ainsi que de grandes inquiétudes dans les communes concernées.

Fin 2009, la Poste avait examiné 114 de ces 421 offices de poste: trois d'entre eux ont été purement et simplement supprimés, les clients devront se rendre à l'office de poste le plus proche, souvent situé dans la commune voisine. 49 offices de poste ont été transformés en agences. Dans 32 cas, l'office de poste a été fermé et remplacé par un service à domicile. 30 offices de poste sont maintenus. La Poste analysera les 307 offices de poste restants au cours des deux prochaines années. PostReg continuera de suivre attentivement cette évolution.

Au cours de la décennie écoulée, la Poste a réalisé plusieurs projets de restructuration de son réseau postal. Fin 2008, elle a achevé son dernier projet «Ymago» au cours duquel elle a, entre 2005 et 2008, transformé quelque 200 offices de poste en agences. Elle considère depuis lors l'adaptation de son réseau comme une tâche permanente, notamment en raison des nouveaux besoins de la clientèle.

D'après la législation postale, les agences sont assimilées à des offices de poste; on en comptait 283 en 2009 (2008: 208). Les agences ne fournissent toutefois pas les prestations suivantes: les paiements en espèces (paiements et versements), la réception des actes judiciaires et des actes de poursuite, de la presse internationale ainsi que des envois en nombre en courrier B. La Poste a fourni les prestations du service universel au moyen du service à domicile dans 1154 cas (2008: 1097). Dans 284 offices de poste (2008: 199), elle

a fait usage de la possibilité que lui accorde l'ordonnance sur la poste de ne pas offrir les services de paiement qui relèvent du service universel. Par ailleurs, depuis octobre 2007, les huit anciennes entreprises pilotes «entrepreneurs postaux autonomes» se sont définitivement établies. Elles opèrent au nom et pour le compte de la Poste et ont mis sur pied en parallèle un secteur d'activité supplémentaire. Elles sont aussi considérées comme des offices de poste au sens de l'ordonnance sur la poste. La Poste a confirmé à PostReg que chaque région de planification comptait au moins un office de poste offrant l'ensemble des prestations du service universel.

### Fréquentation des offices de poste

PostReg publie pour la première fois des informations sur la fréquentation des offices de poste en 2009.

TYPE D'OFFICES DE POSTE	FRÉQUENTATION MOYENNE PAR JOUR		
	2009	2008	Variation
Offices de poste connectés <sup>7</sup>	295	294	1
Offices de poste non connectés <sup>8</sup>	38	39	-1
Agences	32	34	-2

<sup>7</sup> Les offices de poste connectés au réseau disposent du système d'automatisation des guichets SCHAPO qui mesure la fréquentation de la clientèle.

<sup>8</sup> Dans les offices de poste non connectés, la fréquentation est saisie manuellement certains jours et la fréquentation moyenne est ensuite calculée. Environ 220 offices de poste ne sont pas connectés.

Etant donné que la technique de saisie des données et leur interprétation varient en fonction du type d'office de poste, cette comparaison sur deux ans est encore peu concluante. Chaque office de poste doit cependant être évalué sur la base de la fréquentation effective.

### Boîtes aux lettres

L'heure de la levée des boîtes aux lettres a une incidence sur la rapidité du transport des lettres et, de ce fait, sur la qualité du service universel. La durée du transport est susceptible de se prolonger d'autant plus que les boîtes aux lettres sont levées plus tôt.

Depuis début juillet 2009, 87 boîtes aux lettres sont relevées par exemple en ville de Berne le matin, tandis que 182 le sont l'après-midi après 17 heures. Quelques mois plus tôt (en février 2009), la Poste avait avancé au matin l'heure de levée de 118 des 269 boîtes aux lettres en ville de Berne. Cette mesure avait suscité un tel écho dans les médias que la Poste a reconsidéré la situation en ville de Berne et décidé de reporter de nouveau à l'après-midi la levée de certaines boîtes aux lettres. Il n'en reste pas moins que, depuis un certain temps, plus de la moitié des boîtes aux lettres à l'échelle nationale sont relevées avant midi.

Depuis 2006, la Poste restructure son réseau de boîtes aux lettres dans le cadre du projet «Boîtes aux lettres 2010», l'objectif étant d'uniformiser et de moderniser ces boîtes ainsi que d'optimiser et de sécuriser leurs implantations. La Poste a assuré qu'elle réalisait le projet d'entente avec les autorités locales. Auparavant, elle disposait d'un réseau de 20 600 boîtes aux lettres. Une fois que le projet sera achevé cette année, il en restera environ 16 000. Jusqu'à fin 2009, 9 500 nouvelles boîtes ont été installées. La législation postale suisse ne comporte aucune disposition précise concernant le nombre ou la répartition territoriale des boîtes aux lettres publiques, la seule condition étant de tenir compte des besoins de la population et de l'économie.

Pour PostReg, la réduction du nombre de boîtes aux lettres, la levée anticipée et le report des heures de distribution signifient une nette baisse de la qualité du service universel.

### Qualité de la distribution – distribution à domicile restreinte

En 2009, La Poste Suisse a de nouveau réuni des données sur la distribution et les a communiquées à PostReg. Sur les 1 682 618 ménages (2008: 1 662 975) dont la distribution à domicile doit être assurée, seuls 577 (en 2008: 571), soit seulement 0,03 % (2008: 0,03 %), ont été touchés par des restrictions de la distribution. Vu ce taux nettement inférieur à 1 %, PostReg juge donc très bonne la qualité de la distribution en Suisse. Le calcul de la Poste concernant les restrictions de la distribution se fonde toutefois sur des adresses, et non des ménages ou des personnes. Un complexe immobilier compte donc comme une seule adresse. Le retrait d'envois peut s'avérer plus compliqué pour les clients frappés d'une restriction de la distribution si l'office de poste le plus proche est une agence: pour des raisons de confidentialité ou d'organisation, certains envois n'y sont pas déposés, comme les avis de poursuites, les lettres contre remboursement ou les envois soumis à des droits de douane. Ces envois ne

peuvent en effet être retirés que dans des offices de poste proposant l'offre complète du service universel. Dans ce cas, les clients doivent s'accommoder d'un chemin plus long. Sous le titre «créneau horaire», la Poste a lancé au mois d'août 2008 un nouveau projet pilote en matière de distribution à domicile: dans le canton de Vaud, à Epalinges, à Montreux et dans certains quartiers de Lausanne, seules les zones commerciales sont desservies tôt le matin. Les quartiers d'habitation ne bénéficient de la distribution matinale que pour les quotidiens, les lettres pouvant être distribuées jusqu'en fin d'après-midi. Selon la Poste, l'objectif est d'offrir aux clients commerciaux une distribution matinale de leur courrier tout en optimisant l'affectation du personnel.

En 2009, les résultats de ce projet pilote ont été repris dans le nouveau projet Distrinova. Dans le cadre de Distrinova, la Poste étudie en Suisse orientale la dernière technique dite du tri séquentiel, c'est-à-dire du tri automatisé des envois selon leur ordre de distribution, appelé à remplacer le tri manuel par le facteur. En cas de mise en œuvre définitive de Distrinova, il faut s'attendre à des suppressions d'emplois. Des décisions définitives ne sont toutefois pas attendues avant 2011.

## SATISFACTION DE LA CLIENTÈLE

Par rapport à 2008, la satisfaction de la clientèle de la Poste s'est légèrement améliorée en 2009. Selon l'enquête annuelle menée auprès des clients privés et des clients commerciaux, les prestations de la Poste ont reçu 80 points sur 100 (2008: 79). La Poste Suisse fait mesurer chaque année au moyen d'une enquête externe la satisfaction de sa clientèle, PostReg a examiné les méthodes de mesure; les conditions de l'examen indépendant sont respectées.

L'enquête révèle par ailleurs que les clients privés sont un peu plus satisfaits que les clients commerciaux, ces derniers ayant davantage d'exigences particulières. Les prestations de l'unité Réseau postal et vente obtiennent ainsi 87 points de la clientèle privée, tandis que la clientèle commerciale leur en donne seulement 80.

La Poste a aussi mené une enquête sur les agences postales: tant les clients privés que les clients commerciaux en étaient dans l'ensemble satisfaits en 2009. Certaines critiques ont été émises sur le rapport prix/prestations; les possibilités de retrait d'argent en espèces – dans les agences, l'argent ne peut être retiré qu'en plus petites quantités – et l'accessibilité des agences ont été jugées de manière plus favorable.

Les clients privés interrogés se sont dits satisfaits du service à domicile. S'ils apprécient la fiabilité et la qualité du personnel de la Poste, les consommateurs estiment cependant que, dans la solution du service à domicile, l'office de poste le plus proche est difficile d'accès.

Une comparaison à l'échelle européenne est difficile, étant donné que les méthodologies varient selon les pays. On note cependant que ces dernières années, de nombreux pays européens ont mesuré une satisfaction stable ou en hausse<sup>9</sup>. On a également observé que les clients sont généralement plus critiques en ce qui concerne les prix qu'en matière de qualité<sup>10</sup>.

<sup>9</sup> WIK Consult, The Evolution of the European Postal Market since 1997, août 2009

<sup>10</sup> PIQUE, Liberalising services of general economic interest, 2009

### Réclamations

Concernant les lettres en courrier A et B ainsi que les colis Priority et Economy, le nombre des réclamations adressées à la Poste en 2009 a diminué par rapport à 2008. Cette baisse est en partie due au recul des volumes d'envois et à l'achèvement du projet REMA. En raison de l'amélioration du suivi des envois, les clients ont moins souvent demandé directement à la Poste d'effectuer des recherches. De manière générale, on peut considérer qu'en 2009, le nombre de réclamations est resté bas par rapport à l'ensemble des transactions.

## ADAPTATION DE L'ASSORTIMENT PROPOSÉ DANS LES OFFICES DE POSTE

Ces deux dernières années, la Poste a progressivement réduit l'assortiment proposé au guichet et destiné à la clientèle privée. Depuis le 1<sup>er</sup> juillet 2009, elle a cessé d'offrir une

vingtaine de produits – comme la prestation complémentaire «Fragile» pour les colis ou le dépôt de lettres de plus de 2 cm d'épaisseur – même dans les offices de poste de plus grande taille. Par ailleurs, le dépôt de colis encombrants n'est plus possible dans les offices de poste de taille moyenne.

Selon la Poste, seuls les clients privés qui paient les prestations au guichet sont touchés par cette réduction des prestations qui restent en revanche disponibles pour la clientèle commerciale et les clients avec facturation. De même, les clients privés qui affranchissent leurs envois avec un «Webstamp» et les préparent ainsi via Internet peuvent continuer de bénéficier de certaines prestations.

Etant donné que cette réduction de l'assortiment ne concerne que des produits et des prestations ne figurant pas dans la liste des prestations du service universel, PostReg n'y voit pas d'objection. Cette liste comprend les prestations que la Poste doit fournir dans le cadre du service universel (cf. annexe).

En revanche, PostReg juge insatisfaisant le fait que la Poste n'accepte plus à ses guichets, contre supplément, le dépôt de lettres dont l'épaisseur est supérieure à 2 (jusqu'à 5 cm maximum). Par définition, il ne s'agit en l'occurrence non pas de lettres mais de colis. La Poste a donc uniquement l'obligation de les acheminer au titre de colis et au tarif applicable aux colis, ce qui s'accompagne d'une forte majoration du prix. Jusqu'en 2008, une lettre en courrier A (p. ex. 200 g et 4 cm d'épaisseur) pouvait être acheminée au tarif (supplément inclus) de 3,60 francs (3,40 francs en courrier B). Dorénavant, au tarif des colis (hausse tarifaire du 1<sup>er</sup> avril 2010 comprise), le même envoi coûte 9 francs (Priority) ou 7 francs (Economy), soit plus du double.

Cette réduction de l'assortiment n'est pas demeurée sans réaction; plusieurs clients ont adressé des réclamations à PostReg, estimant que les changements intervenus constituaient en principe une réduction des prestations. Encore une fois, la Poste n'est pas tenue de proposer les prestations en cause. Néanmoins elle n'a informé sa clientèle que très discrètement, ce que PostReg déplore. Une communication plus large aurait sûrement procuré une meilleure clarification.



## COMMISSION OFFICES DE POSTE

La Commission Offices de poste intervient à la demande d'une commune lorsqu'il est question de fermer des offices de poste: elle examine si La Poste respecte les conditions légales lorsqu'elle envisage de remplacer l'office de poste d'une commune par une agence ou un service à domicile. La commission émet des recommandations, la Poste décide en dernier ressort. En 2009, la commission a traité huit cas et émis une recommandation défavorable dans l'un d'entre eux.

La commission extraparlamentaire Offices de poste 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, puis elle émet une recommandation. La décision finale incombe toujours à La Poste Suisse, qui doit toutefois la justifier en cas de divergence. PostReg assure le secrétariat de la commission. 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. En font partie: Thomas Wallner (président, ancien conseiller d'Etat et ancien président de la Conférence des directeurs de l'économie publique/SO), Monika Dusong (vice-présidente, ancienne conseillère d'Etat/NE), Arnoldo Coduri (vice-président, directeur de la division de l'économie/TI), Philippe Biéler (ancien conseiller d'Etat/VD), Peter Everts (ancien président de la Délégation administrative des coopératives Migros/BE), Hanspeter Seiler (ancien président du Conseil national/BE) et Milli Wittenwiler (ancienne conseillère nationale, ancienne vice-présidente du Groupement suisse pour les régions de montagne/SG).

## PROCÉDURES ET CRITÈRES

Pour pouvoir agir, la commission doit être 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.

La procédure devant la commission se déroule sans grandes formalités. Seules les autorités compétentes d'après le règlement communal sont autorisées à présenter une requête. La commission n'est en effet pas habilitée 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 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 la procédure, elle examine si La Poste Suisse a consulté correctement les autorités de la commune concernée, et si les deux parties se sont suffisamment efforcées de parvenir à un accord. Sur le fond, la commission vérifie que les prestations du service universel restent accessibles à

une distance raisonnable pour tous les groupes de la population après la mise en œuvre de la décision de La Poste Suisse. La dotation en transports publics de la région peut alors jouer un rôle déterminant.

## PRIORITÉS DE LA COMMISSION EN 2009

En 2009, la commission Offices de poste a été saisie par huit communes. Elle a examiné quatre des huit dossiers lors de trois séances, traitant à cette occasion également quatre cas de l'année précédente. Elle a prononcé huit recommandations concernant les décisions respectives de La Poste Suisse, l'une étant défavorable et les sept autres favorables. Les quatre cas en suspens seront traités en 2010.

	2009
<b>Décisions de fermeture ou de transfert portées à la connaissance de la commission</b>	<b>137</b>
<b>dont</b>	
- arrangements entre la commune et la Poste	113
- expiration du délai sans recours	16
- total des cas portés devant la commission	8
<b>dont traités durant l'exercice;</b>	<b>8</b>
<b>Résultat:</b>	
- Approbation	7
- Rejet	1
<b>Encore en suspens</b>	<b>4</b>

Depuis ses débuts, la commission a traité 33 requêtes émanant des communes, dont 22 provenaient de Suisse alémanique, six de Suisse romande et cinq du Tessin. Ses recommandations peuvent être consultées sur le site de PostReg<sup>11</sup>.

Afin de bénéficier des connaissances nécessaires, la commission s'est tenue au courant des principaux dossiers du secteur postal tels que la révision totale de la législation postale en cours.

L'examen de 421 offices de poste annoncé par la Poste a suscité des inquiétudes au sein du public. La commission a reçu de nombreuses réactions de plusieurs groupements. Cela montre que la population est très sensible aux informations concernant des modifications du réseau postal. Pour des raisons formelles, la commission ne pouvait pas entrer en matière sur ces requêtes: soit l'expéditeur n'était pas l'autorité communale compétente, soit la pétition était remise à un moment où aucune procédure n'était encore possible, c'est-à-dire à un moment où la Poste n'avait pas encore notifié sa décision à la commune. Afin d'éviter tout malentendu dans les communes inquiètes, il est important de présenter correctement, dans la communication des changements affectant le réseau postal, la procédure de la commission. En 2009, la Poste s'est engagée publiquement à suivre toutes les recommandations de la commission au cours des trois prochaines années<sup>12</sup>.

Les adaptations de l'assortiment au guichet pour la clientèle privée, le projet pilote «créneau horaire» et les modifications touchant la densité et l'heure de levée des boîtes aux lettres sont attentivement observés par la commission. La commission suit également l'évolution de la situation, notamment sous le rapport des répercussions sur le service universel.

<sup>11</sup> [http://www.postreg.admin.ch/de/dienstleistungen\\_kommissionpoststellen.htm](http://www.postreg.admin.ch/de/dienstleistungen_kommissionpoststellen.htm)

<sup>12</sup> Communiqués de presse de La Poste Suisse du 15 avril 2009 et du 22 décembre 2009



## PRIX DU SERVICE UNIVERSEL

**PostReg examine l'évolution des prix du secteur postal dans d'autres pays européens. Son constat: en Suisse, les clients paient pour les lettres des tarifs relativement avantageux. Par contre, les lettres de moins de 20 grammes sont chères.**

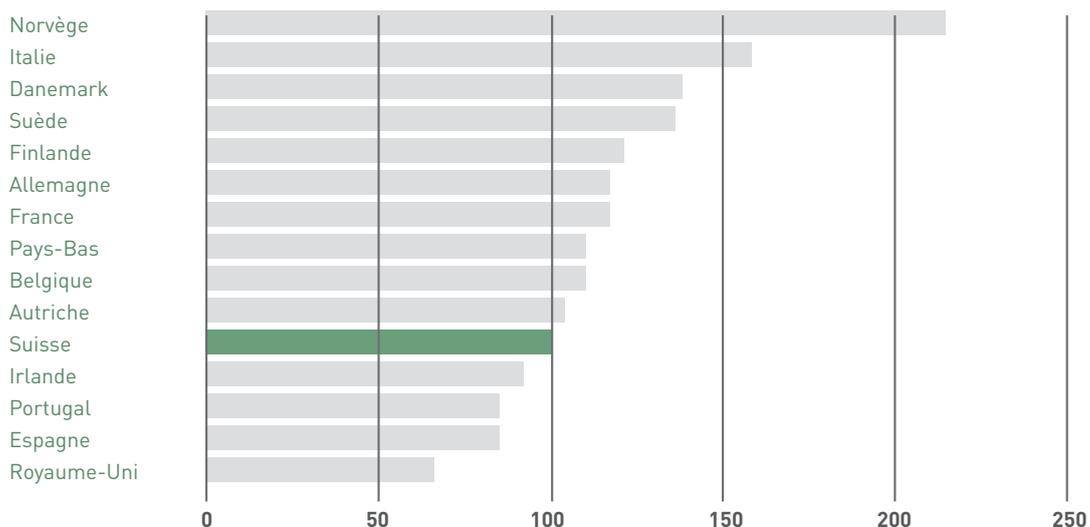
La Poste Suisse doit faire approuver par le Département fédéral de l'environnement, des transports, de l'énergie et de la communication (DETEC) les prix des prestations relevant des services réservés (monopole). Le Surveillant des prix est compétent pour les services non réservés relevant du service universel et les services libres. En revanche, La Poste Suisse est libre d'accorder des rabais en fonction du chiffre d'affaires ou pour les prestations préalables (tri préalable ou transport jusqu'au centre courrier). Comme aucune autorisation ni aucune transparence ne sont obligatoires à ce sujet, la législation sur la poste ne prévoit aucun contrôle des rabais accordés aux gros clients.

## PRIX DES LETTRES EN SUISSE – INDICE DU PRIX DES LETTRES

Selon la loi sur la poste, les prestations du service universel doivent être offertes à des prix équitables. Pour déterminer le sens que prend ici le terme «équitable», il faut d'abord se référer aux règles de base régissant la manière dont La Poste Suisse doit ventiler ses coûts internes. Il s'agit d'éviter ainsi que des prix soient trop bas ou trop élevés sans justification, à la suite par exemple d'un transfert des coûts d'un produit sur un autre. La législation postale ne comprend toutefois pas de règles précises dans le secteur du monopole prévoyant une régulation sectorielle et définissant des critères clairs pour la fixation des prix et la procédure de régulation.

L'indice du prix des lettres permet de comparer avec l'étranger le niveau de prix pour les lettres en Suisse. Il prend en compte dans chaque pays de comparaison les prix des lettres des entreprises fournissant le service universel après correction des effets de change, les prix de ce «panier» étant pondérés avec les catégories de lettres (envois isolés sans les services ajoutés). L'indice est calculé de manière analogue à l'indice suisse des prix à la consommation (indice des prix de Laspeyres). Selon cet indice du prix des lettres, La Poste Suisse figure au cinquième rang des quinze principaux pays comparés.

## INDICE DU PRIX DES LETTRES 2010



Sont prises en considération les lettres jusqu'à 1 kg,  
hors envois à valeur ajoutée ; prix publics pour les  
envois égrenés (après conversion aux taux de change)

(Suisse= 100)  
Source: La Poste Suisse

Cet indice est une moyenne; il ne renseigne cependant pas sur le positionnement tarifaire de certains produits en comparaison internationale du point de vue des consommateurs. C'est pourquoi, il y a lieu de procéder en plus à des comparaisons de prix pour les différents produits.

## PRIX DANS LE SECTEUR DU MONOPOLE

Durant le premier semestre de 2009, le monopole de La Poste Suisse comprenait les lettres adressées postées en Suisse et en provenance de l'étranger jusqu'à 100 g. Le 1<sup>er</sup> juillet 2009, le monopole des lettres a été abaissé à 50 grammes.

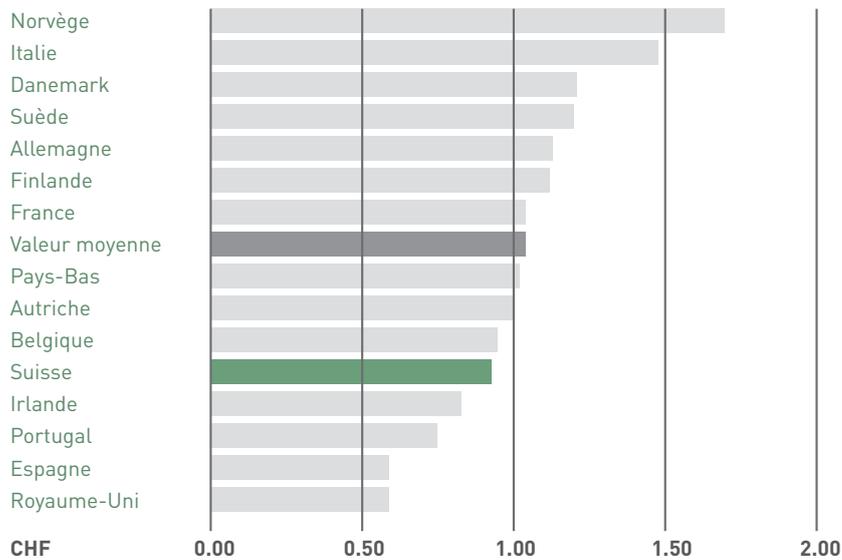
Les prix pratiqués pour les principales catégories de lettres soumises au monopole – lettres de moins de 50 grammes – sont avantageux en Suisse. Malgré la taxation, les prix sont restés identiques ou ont même baissé. Les lettres adressées en courrier domestique jusqu'à 50 g constituent l'essentiel – env. trois quarts du volume – de l'ensemble des lettres acheminées en Suisse. Au taux de change annuel moyen, le prix pondéré des envois domestiques de la poste aux lettres jusqu'à 50 g est bas comparé aux autres pays industrialisés européens. Il est de 7,1 % inférieur à la moyenne.

Le prix d'une lettre standard en monopole (140 x 90 millimètres jusqu'au format B5, jusqu'à 20 millimètres d'épaisseur et jusqu'à 100 g) est resté inchangé depuis le 1<sup>er</sup> janvier 2004. Le prix de la grande lettre en courrier A (jusqu'au format B4 et jusqu'à 20 millimètres d'épaisseur) est passé de 2,20 à 2,00 francs. Par ailleurs, pour le courrier B, le prix des envois en nombre en format carte postale a baissé de cinq centimes par exemplaire.

La limite du monopole ayant été abaissée à 50 g depuis le 1<sup>er</sup> juillet 2009, tous les envois compris entre 51 et 100 grammes sont soumis à la TVA. Toutefois, comme l'introduction d'une nouvelle limite tarifaire à 50 grammes entraînerait des difficultés considérables pour la Poste et ses clients, la Poste a aussi soumis à la TVA de 7,6 % ses envois de lettres sous monopole. La Poste n'a toutefois pas voulu répercuter les surcoûts sur les clients; la lettre jusqu'à 100 grammes continue donc de coûter 1 franc en courrier A et 85 centimes en courrier B. Par ailleurs, ce système fait baisser les prix nets, les clients commerciaux pouvant réclamer le remboursement de la TVA et profiter ainsi d'une réduction d'env. 7,1 %.

Dans l'ensemble, les prix effectifs du monopole ont baissé de 3,5 % (- 65 millions de francs).

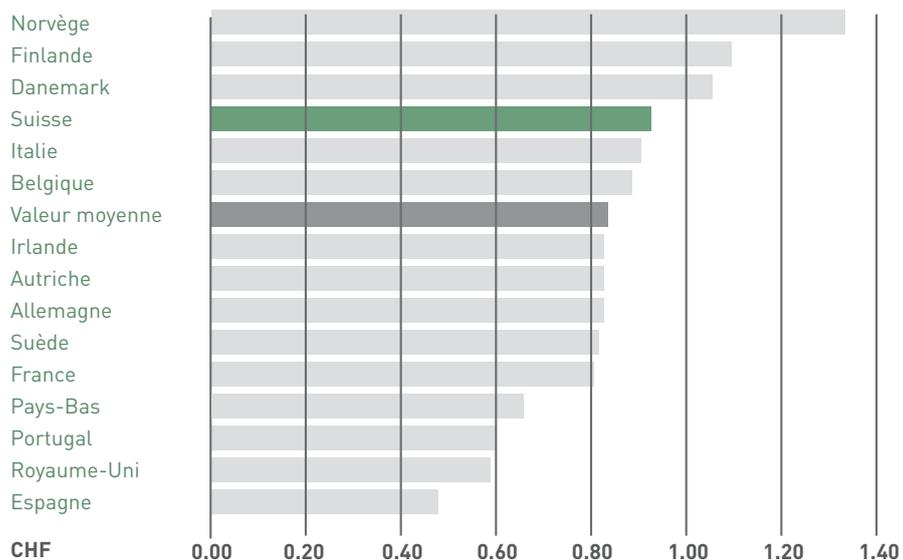
**PRIX MOYEN PONDÉRÉ DES ENVOIS DOMESTIQUES ÉGRENÉS DE LA POSTE AUX LETTRES EN COURRIER A ET B JUSQU'À LA LIMITE DE POIDS SUPÉRIEURE DU MONOPOLE SUISSE AUX TAUX DE CHANGE ANNUELS MOYENS 2009**



Source: Tarifs pratiqués par les entreprises postales européennes, Analyse PostReg

Etant donné que 44 % des lettres postées en Suisse pèsent 20 g au maximum, le prix de cette catégorie est particulièrement significatif. En comparaison européenne, le tarif pratiqué en Suisse pour cette importante catégorie d'envoi est l'un des plus élevés. Au taux de change annuel moyen et en comparaison internationale, La Poste Suisse exige des prix élevés pour les envois jusqu'à 20 g. Seuls les clients des postes norvégienne, finlandaise et danoise paient davantage. A l'autre extrémité du classement figurent l'Espagne, le Royaume-Uni et le Portugal où les envois sont les plus avantageux dans cette catégorie.

**PRIX MOYEN PONDÉRÉ DES ENVOIS DOMESTIQUES ÉGRENÉS DE LA POSTE AUX LETTRES EN COURRIER A ET B JUSQU'À 20 G AUX TAUX DE CHANGE ANNUELS MOYENS 2009**



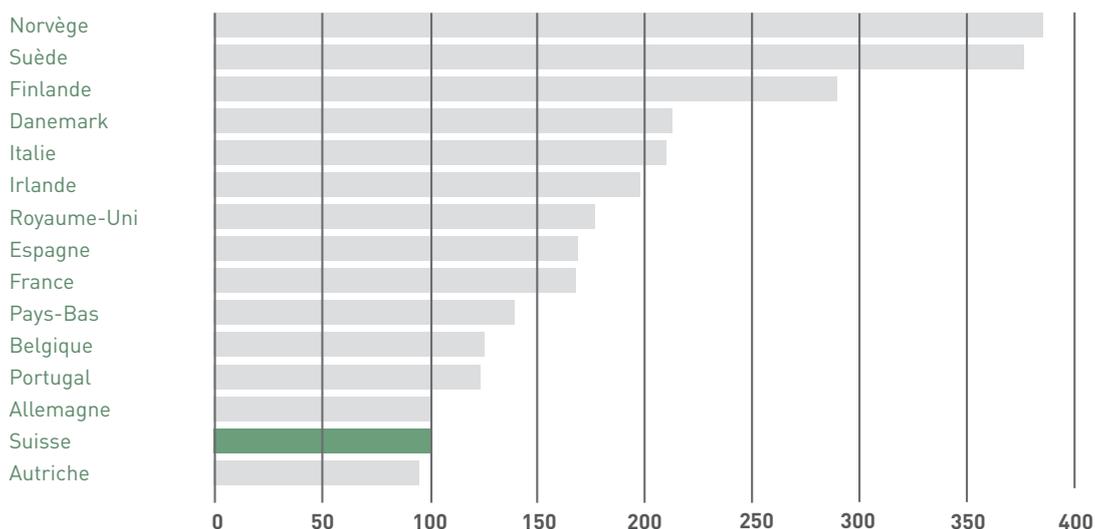
Source: Tarifs pratiqués par les entreprises postales européennes, Analyse PostReg

En conclusion, une comparaison des prix pratiqués pour les lettres jusqu'à la limite supérieure de poids du service réservé (100 grammes au premier semestre, 50 grammes au second) montre que le monopole suisse est l'un des plus avantageux d'Europe. La Poste Suisse exige par contre des prix élevés en comparaison internationale pour les envois domestiques de moins de 20 g.

## PRIX DU SECTEUR NON RÉSERVÉ

En fixant les prix dans le secteur non réservé, La Poste Suisse doit respecter le critère de l'équité des prix, les règles générales de la concurrence et celles liées à la surveillance des prix; sinon, elle est libre de fixer les prix. Aussi bien pour les lettres qui ne relèvent pas du monopole que pour les colis nationaux, La Poste Suisse demande des prix avantageux en comparaison avec les principaux pays européens. Les prix actuels sont le fruit d'un accord passé entre la Poste et le Surveillant des prix, valable jusqu'au 1<sup>er</sup> avril 2010.

### INDICE DU PRIX DES COLIS 2010



Sont pris en considération les colis jusqu'à 20 kg (sans les services supplémentaires) ; prix publics pour les envois égrenés (après conversion aux taux de change)

(Suisse = 100)  
Source: La Poste Suisse

Seuls les tarifs applicables au transport de certains journaux et périodiques en abonnement doivent être approuvés par le DETEC.

En 2009, la Poste avait demandé au DETEC de pouvoir augmenter d'un centime par exemplaire le tarif pour la distribution de titres de la presse locale et régionale et de deux centimes pour la distribution de titres de la presse associative. Le DETEC a rejeté la demande étant donné qu'elle était contraire aux principes approuvés par le Parlement en 2007 lors de la révision du système d'aide à la presse. En vertu de ces principes, la hausse des tarifs réduits doit se limiter à la seule compensation du renchérissement. C'est pourquoi les tarifs valables pour les titres ayant droit à l'aide ont été augmentés en 2007 de 4,4% (tarifs applicables à partir du 1<sup>er</sup> janvier 2008) et de 2,0 % en 2009 (tarifs applicables à partir du 1<sup>er</sup> janvier 2010), soit en moyenne de 0,5 centimes par exemplaire.

La décision du DETEC est valable pour 2010. Pour 2011, la Poste pourra de nouveau demander une augmentation pour compenser le renchérissement.



## FINANCEMENT DU SERVICE UNIVERSEL / OBSERVATION DE L'INTERDICTION DES SUBVENTIONS CROISÉES

Le résultat de la Poste est aussi excellent pour 2009 en ce qui concerne l'ouverture progressive du marché postal : le résultat du service universel s'élève à 706 millions de francs. Le service universel doit se financer par ses propres recettes ainsi que par celles des services libres. PostReg veille toutefois à ce que les services libres ne soient pas subventionnés par les recettes 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 pour le financement de la fourniture du service universel sur l'ensemble du territoire<sup>13</sup>. Selon ce concept, La Poste Suisse doit financer le service universel avec les profits générés par ledit service ainsi qu'avec 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 ne parvenait manifestement pas à couvrir l'intégralité des coûts du service universel, il serait alors possible de prélever une redevance auprès des entreprises concessionnaires concurrentes.

La législation postale interdit de réduire les prix des services libres au moyen des recettes du service universel. Il incombe à la Poste de démontrer qu'elle respecte cette interdiction concernant les subventions croisées, conformément à l'art. 18, al. 1 de l'ordonnance sur la poste. PostReg garantit un contrôle indépendant du respect des principes de la comptabilité analytique et de l'interdiction des subventions croisées.

Etant donné que la TVA n'a pas été répercutée sur les tarifs et que plusieurs tarifs du secteur réservé et du secteur non réservé ont été adaptés, le chiffre d'affaires a diminué en 2009 d'environ 90 millions de francs dans le secteur du service universel, dont 65 millions dans le secteur du monopole.

## EXIGENCES EN MATIÈRE DE PRÉSENTATION DES COÛTS DU SERVICE UNIVERSEL

En 2004, PostReg a édicté une directive réglant la présentation des coûts du service universel<sup>14</sup>. La Poste est tenue d'appliquer la méthode des coûts complets axée sur les processus et présentant les coûts et revenus effectifs des différentes prestations. Ces dernières doivent être rattachées au service universel ou aux services libres selon des critères d'ordre technique. Les règles établies par PostReg doivent aussi garantir que les données financières peuvent être vérifiées par un organe de révision externe.

<sup>13</sup> Vue d'ensemble de l'évolution future du marché postal en Suisse – Rapport du Conseil fédéral et Message relatif à la modification de la loi fédérale sur l'organisation de la Poste du 22 mai 2002; <http://www.postreg.admin.ch/de/files/5011.pdf>

<sup>14</sup> Directive à l'intention de La Poste Suisse concernant la présentation des coûts du service universel et la preuve du respect de l'interdiction des subventions croisées; [http://www.postreg.admin.ch/de/themen\\_finanzierung.htm](http://www.postreg.admin.ch/de/themen_finanzierung.htm)

Selon l'art. 17 de l'ordonnance sur la poste, la Poste présente chaque année les coûts du service universel. Cette présentation comprend deux phases: dans la première, la Poste calcule au moyen de la comptabilité analytique les produits et les coûts dans l'optique de l'entreprise. La comptabilité analytique se fonde sur les données du compte financier selon la norme IFRS; elle élimine toutefois les postes extraordinaires ou étrangers à l'exploitation et tient compte des coûts calculés (avant tout les intérêts sur le capital nécessaire à l'exploitation). La comptabilité analytique permet en outre au conseil d'administration et à la direction du groupe de gérer l'entreprise de manière durable afin d'en maintenir l'intégrité et d'en accroître la valeur (par ex. pour les décisions d'investissement, la fixation des prix, etc.).

Sur cette base, les résultats des services sont calculés dans une deuxième phase conformément aux exigences réglementaires, telles que définies dans la directive de PostReg et son annexe, conformément à l'ordonnance sur la poste. L'optique réglementaire se distingue de celle de la comptabilité d'entreprise du fait que l'ensemble des produits et des charges de La Poste Suisse – qu'ils soient extraordinaires, uniques ou étrangers à l'exploitation – sont ventilés entre les services. L'approche réglementaire permet d'évaluer si le service universel est encore suffisamment bien financé ou s'il faut prélever une redevance de concession auprès des opérateurs privés, ainsi que le prévoit le concept de financement du Conseil fédéral. Elle garantit également que le projet de loi introduisant une indemnisation des coûts non couverts du service universel, annoncé par le Conseil fédéral dans le cadre de la Vue d'ensemble du marché postal, pourra être lancé le cas échéant. Enfin, cette approche sert de base de décision importante pour d'éventuelles prochaines étapes de l'ouverture du marché.

La présentation réglementaire des résultats du service universel est donc utile aux instances politiques de décision. Le résultat des services fourni par la comptabilité analytique de la Poste est en revanche nécessaire pour gérer l'entreprise. Ces deux approches aboutissent à des résultats différents parce que les intérêts calculatoires ne sont pas admis comme coûts du service universel dans la présentation réglementaire et que les pertes et profits résultant des ventes des immobilisations corporelles doivent être imputés au résultat réglementaire du service universel.

## PRÉSENTATION DES COÛTS DU SERVICE UNIVERSEL

La Poste Suisse présente les coûts du service universel et des services libres pour l'exercice 2009 comme suit. Elle l'a confirmé pour l'année sous revue. .

### RÉSULTATS DES SERVICES RÉSERVÉS, DES SERVICES NON RÉSERVÉS ET DES SERVICES LIBRES DE LA MAISON MÈRE (SANS CAR POSTAL)

1'000 CHF	Service universel						Services libres		Total	
	Services réservés		Services non réservés		Total service universel		2009	2008	2009	2008
	2009	2008	2009	2008	2009	2008				
Produits d'exploitation	1'640'772	1'835'082	2'467'555	2'408'411	4'108'327	4'243'493	2'840'954	2'749'481	6'949'281	6'992'973
Coûts d'exploitation	1'544'134	1'714'299	2'064'966	2'010'327	3'609'100	3'724'627	2'723'434	2'828'920	6'332'534	6'553'546
<b>Résultat d'exploitation</b>	<b>96'638</b>	<b>120'783</b>	<b>402'589</b>	<b>398'083</b>	<b>499'227</b>	<b>518'866</b>	<b>117'520</b>	<b>-79'439</b>	<b>616'747</b>	<b>439'427</b>
Part du résultat revenant aux prestataires internes	-68'228	-39'742	-46'702	-18'653	-114'930	-58'395	-40'563	30'283	-155'494	-28'112
Part du résultat revenant aux services fonctionnels	-36'356	-27'957	-48'619	-32'785	-84'976	-60'741	-64'123	-46'134	-149'098	-106'876
Résultat conformément à la comptabilité analytique	<b>-7'947</b>	<b>53'084</b>	<b>307'268</b>	<b>346'646</b>	<b>299'321</b>	<b>399'730</b>	<b>12'834</b>	<b>-95'290</b>	<b>312'155</b>	<b>304'440</b>
Intérêts calculés	72'534	88'505	95'040	102'400	167'574	190'905	124'420	141'288	291'994	332'193
Intérêts selon le relevé fiscal	-778	-174	-1'019	-201	-1'797	-375	-1'334	-278	-3'131	-653
<b>Amortissements calculés</b>	<b>54'949</b>	<b>55'300</b>	<b>71'999</b>	<b>63'982</b>	<b>126'949</b>	<b>119'282</b>	<b>94'257</b>	<b>88'281</b>	<b>221'206</b>	<b>207'563</b>
Amortissements financiers selon les normes IFRS	-54'983	-55'195	-72'044	-63'861	-127'027	-119'056	-94'316	-88'113	-221'343	-207'169
Répartition des pertes et profits ventes d'immobilisations corporelles et d'immeubles	45'729	48'090	41'679	36'539	87'407	84'629	0	0	87'407	84'629
Répartition du résultat de la trésorerie du groupe	0	21'140	128'105	138'047	128'105	159'187	5'351	0	133'456	159'187
Ajustement correspondant à la contribution aux frais d'infrastructure selon la directive	110'797	81'177	-85'087	-58'603	25'710	22'574	-25'710	-22'574	0	0
<b>Présentation réglementaire: Résultat du service universel et des services libres</b>	<b>220'301</b>	<b>291'927</b>	<b>485'940</b>	<b>564'949</b>	<b>706'241</b>	<b>856'875</b>	<b>115'503</b>	<b>23'314</b>	<b>821'744</b>	<b>880'189</b>

Les segments Réseau postal et vente, PostLogistics et PostMail calculent les coûts supplémentaires découlant de l'obligation de fournir le service universel sur la base des coûts de processus. Dans la comptabilité de l'entreprise, ces coûts sont attribués aux unités fournissant des produits relevant des services réservés. Dans la «Présentation réglementaire : Résultat du service universel et des services libres», les coûts d'infrastructure liés au processus «dépôt et vente» calculés conformément à la directive de PostReg et à l'annexe sont imputés exclusivement aux services réservés.

Source: La Poste Suisse

Le résultat réglementaire du service universel (706,2 millions de francs) a baissé de 17,6 %. Ce recul est dû à la baisse des résultats réglementaires des services réservés (- 24,5 %) et des services non réservés (- 14,0 %). Celle-ci s'explique principalement par les mesures tarifaires: en raison de l'effet de ces mesures (env. - 65,0 millions de francs) – par exemple la non-répercussion de la TVA sur les clients ou la baisse des tarifs de certaines prestations postales –, le résultat réalisé dans le secteur du monopole a diminué (- 71,6 millions de francs).

Le résultat réglementaire du service universel (706,2 millions de francs, 86 % du résultat total) est inférieur à ceux des années 2008 (856,9 millions de francs) 2007 (801,7 millions de francs) et 2006 (769,4 millions de francs), mais correspond approximativement à celui de 2005 (711,2 millions de francs). Le résultat total (résultat réglementaire du service universel et des services libres) a baissé de 58,4 millions de francs pour s'établir à 821,7 millions de francs (2008: 880,2 millions de francs). Les services libres et les services non réservés du service universel ont présenté ensemble en 2009 un résultat réglementaire de 601,4 millions de francs, en augmentation de 13,2 millions de francs.

En 2009, le service universel est toujours autofinancé. La situation s'est toutefois détériorée. Le résultat réglementaire du service universel a diminué de 151 millions de francs (- 17,6%). Cette évolution est principalement due aux mesures tarifaires et salariales. Les mesures tarifaires intervenues dans les services réservés et dans les services non réservés ont entraîné un recul du chiffre d'affaires du service universel d'environ 90 millions de francs. En outre, les charges de personnel de La Poste Suisse ont augmenté de 76 millions de francs (+ 2,4 %). Certes, les effectifs ont diminué de 6,2 %, mais le salaire moyen a augmenté de

9,2 %. Le recul du volume n'a qu'un effet mineur sur le financement du service universel. L'ouverture progressive du marché postal ne pose pas non plus de problème pour la Poste à cet égard.

## RÉSULTAT DU CONTRÔLE INDÉPENDANT DE KPMG SA

La présentation des coûts du service universel par La Poste Suisse et la preuve du respect de l'interdiction des subventions croisées doivent être contrôlées chaque année et leur validité attestée par un organe de révision externe indépendant. KPMG SA a effectué ce contrôle pour l'exercice 2009.

KPMG SA note dans son rapport à PostReg que la Poste a respecté la législation postale en ce qui concerne les informations fournies à PostReg. Elle a estimé que l'interdiction de subventions croisées était généralement respectée, c'est-à-dire qu'aucune subvention croisée au sens de l'art. 18, al. 1 de l'ordonnance sur la poste n'a eu lieu.

En raison de l'abaissement de la limite du monopole, PostReg a également chargé KPMG SA de vérifier la saisie des volumes sur le marché des lettres et des colis dans le cadre du contrôle de la présentation des comptes de La Poste Suisse pour l'exercice 2009. Suite à ses contrôles, KPMG SA n'a relevé aucun indice permettant de conclure que le rapport de la Poste Suisse à PostReg fournirait une présentation incorrecte des processus visant à assurer une saisie complète et adéquate des volumes et une présentation correcte des volumes relatifs au marché des lettres et des colis.

## CONTRIBUTION AUX FRAIS D'INFRASTRUCTURE

La contribution aux frais d'infrastructure a été redéfinie il y a deux ans. Jusque-là, le nombre d'offices postaux qu'une entreprise à vocation commerciale et exposée à la concurrence exploiterait pour offrir les services de la Poste Suisse dans l'ensemble du pays n'était pas défini. Les coûts venant en sus des coûts du réseau postal nécessaire à l'exploitation – ce que l'on appelle la contribution aux frais d'infrastructure – doivent être présentés et sont financés par le monopole en vertu de la législation.

A l'époque, PostReg et La Poste Suisse ont établi un modèle permettant de déterminer le réseau postal optimal (nécessaire à l'exploitation). Depuis, les coûts venant en sus des coûts du réseau postal nécessaire à l'exploitation sont calculés: pour offrir dans l'ensemble du pays les prestations de la Poste, une entreprise à vocation commerciale et exposée à la concurrence exploiterait théoriquement un réseau de 1700 offices de poste (700 offices de poste en régie propre et 1000 agences<sup>15</sup>). A titre de comparaison: la Poste exploitait à fin 2009 2348 offices de poste, dont 283 agences. La contribution aux frais d'infrastructure s'élève à 200 millions de francs en 2009 (2008: 204 millions de francs). Le monopole (résultat réglementaire, contribution aux frais d'infrastructure comprise: 220 millions de francs) doit financer la contribution aux frais d'infrastructure.

<sup>15</sup> Annexe à la Directive du 4 décembre 2004 à l'intention de la Poste suisse concernant la présentation des coûts du service universel et la preuve du respect de l'interdiction des subventions croisées : [http://www.postreg.admin.ch/de/dokumentation\\_publicationen.htm](http://www.postreg.admin.ch/de/dokumentation_publicationen.htm)



## EVOLUTION GÉNÉRALE DES MARCHÉS POSTAUX

Dans le marché libéralisé des colis, les conditions de travail des prestataires postaux privés vont souvent nettement plus loin que les exigences minimales prévues par les concessions. C'est ce qui ressort du «Rapport sur les exigences minimales usuelles dans le marché des colis 2008». Cette étude, qui a été commandée par Post-Reg, contient non seulement des valeurs de référence très utiles en vue de l'application de la nouvelle loi sur la poste, mais aussi pour le contrôle des conditions de travail usuelles dans le marché des colis.

En libéralisant complètement le marché des colis le 1<sup>er</sup> janvier 2004, le Conseil fédéral a instauré un régime de concession pour les services postaux non réservés. Le transport des colis adressés jusqu'à 20 kg, des lettres postées en Suisse ou en provenance de l'étranger de plus de 100 g (depuis le 1<sup>er</sup> juillet 2009, de plus de 50 g), ainsi que des lettres à destination de l'étranger est assuré par des concessionnaires. Ces derniers ont besoin d'une concession dès lors qu'ils réalisent un chiffre d'affaires de plus de 100 000 francs avec ces prestations. S'ils n'atteignent pas cette limite, ils ont l'obligation de s'annoncer. La Poste Suisse n'est pas tenue d'obtenir une concession puisqu'elle doit fournir ces prestations dans le cadre du service universel. En outre, le régime de la concession ne concerne pas le transport des journaux adressés ni les services financiers relevant du service universel. Il ne concerne pas davantage les envois express qui relèvent des services libres.

### RÉGIME DE LA CONCESSION

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 usuelles dans la branche. Même après l'octroi de la concession, PostReg veille en permanence au respect des clauses des concessions, notamment dans le cadre d'un reporting annuel. Si certains indices laissent supposer une violation des dispositions de la concession, PostReg est habilitée à ouvrir une enquête et à demander au DETEC de prendre d'autres mesures, pouvant aller jusqu'au retrait de la concession.

#### **Entreprises soumises à concession et entreprises soumises à l'obligation d'annoncer**

En 2009, PostReg a répondu à plusieurs demandes d'entreprises concernant les concessions et l'obligation d'annoncer. Une entreprise a demandé une concession qui a été octroyée. Pour le début 2010, onze entreprises ont renouvelé leur concession auprès du DETEC (autorité concédante). Quatre d'entre elles ont par ailleurs élargi leur champ d'activité. Depuis lors, elles peuvent aussi transporter des lettres de plus de 50 g (la limite du monopole a été abaissée de 100 à 50 g le 1<sup>er</sup> juillet 2009). En tenant compte des quatre entreprises qui

ont déjà fait élargir leur concession durant l'été 2009, ce sont en 2009 huit entreprises qui ont pu transporter des lettres de plus de 50 grammes. Fin 2009, on comptait 25 entreprises concessionnaires et 24 entreprises tenues de s'annoncer. En 2010, deux nouvelles entreprises postales ont jusqu'à présent reçu une concession.

En 2005, soit une année après l'introduction du régime de la concession, 20 entreprises postales privées ont obtenu une concession. Par la suite, leur nombre n'a augmenté que légèrement: 23 en 2006, 26 en 2007, un chiffre inchangé jusqu'en 2009. Cette stagnation est avant tout due à des raisons économiques – certaines entreprises postales ont été rachetées par d'autres ou ont fusionné. A cela vient s'ajouter la crise économique des années 2008 et 2009 qui a rendu plus difficile l'existence de petits fournisseurs postaux et occasionné dans certains cas des pertes de chiffre d'affaires. Le nombre des entreprises tenues de s'annoncer stagne aussi: on en comptait 18 en 2004; de 2006 à 2009, leur nombre est resté inchangé (24). Si le marché des lettres et des colis se consolidait encore davantage à l'avenir, il faudrait s'attendre à ce que des entreprises internationales pèsent davantage que les entreprises locales de taille moyenne sur le marché postal suisse.

### Conditions de travail usuelles dans la branche

Le régime de la concession est le principal instrument permettant de contrôler l'ouverture progressive du marché postal. Pour éviter un dumping social, les concessionnaires sont tenus de proposer les conditions de travail usuelles dans la branche et de veiller à ce que leurs sous-traitants fassent de même. Les principaux critères à respecter sont la durée du travail hebdomadaire réglementaire, le salaire minimum (salaire horaire ou salaire annuel) ainsi que le droit minimal aux vacances. Cette pratique permet à la Suisse d'avoir une longueur d'avance sur les autres pays en ce qui concerne cette question importante.

Au terme de son reporting annuel, PostReg n'a constaté aucun changement pour 2009 au niveau des conditions de travail chez les concessionnaires: comme précédemment, pratiquement tous les collaborateurs continuent de bénéficier d'un salaire annuel minimum brut de 42 000 francs pour un poste à temps plein. Les cinq semaines de vacances pour tous les collaborateurs sont devenues un standard. La durée normale de travail est de 43 heures par semaine, celle des chauffeurs de véhicules de moins de 3,5 tonnes est de 44 heures. Pour les chauffeurs de poids lourds, une durée maximale de travail hebdomadaire de 46 heures est considérée comme usuelle dans la branche. Etant donné que les grandes entreprises concessionnaires réalisent la majeure partie de leur chiffre d'affaires avec des services libres dérégulés, l'effet de cette réglementation dépasse largement le secteur soumis à concession. La Poste Suisse (conformément à la CCT Poste) applique une durée contractuelle du travail de 41 heures par semaine. Dans l'ensemble, on peut noter que les entreprises postales privées offrent aussi de bonnes conditions de travail. Il serait souhaitable de disposer d'une convention collective de travail valable pour l'ensemble du secteur postal.

### Etude consacrée aux standards minimaux usuels sur le marché des colis

Fin 2008, PostReg a chargé l'Observatoire Universitaire de l'Emploi (OUE) de l'Université de Genève de réaliser une étude sur les conditions usuelles de travail dans la branche<sup>16</sup>.

Se fondant sur les informations fournies par les entreprises, les résultats de l'étude montrent que les conditions de travail des prestataires postaux privés opérant sur le marché des colis sont souvent nettement supérieures aux exigences minimales s'inscrivant dans le cadre de la concession:

**Salaire** : le salaire brut standardisé médian pour un poste à plein temps de 42 heures hebdomadaires s'élève à 5354 francs. 80% des employés du marché des colis touchent un salaire mensuel brut standardisé compris entre 4215 et 6313 francs. La méthode de l'équation des salaires, développée à l'Université de Genève, permet de calculer des valeurs seuil différenciées en fonction du profil professionnel. Elle montre par exemple que les collaborateurs des centres de tri gagnent 6% de moins que les chauffeurs-livreurs, qui gagnent quant à eux 6% de moins que les chauffeurs de camion. (Le rapport a étudié trois groupes professionnels : les collaborateurs des centres de tri, les chauffeurs-livreurs et les chauffeurs de camion).

**Vacances** : 90% des employés appartenant aux groupes professionnels des collaborateurs des centres de tri et des chauffeurs-livreurs ont droit à 25 jours de vacances. Dans l'ensemble, plus de la moitié des entreprises octroient à ces deux groupes professionnels 20 jours

<sup>16</sup> Observatoire Universitaire de l'Emploi, Université de Genève: Rapport du 8 janvier 2010 sur les exigences minimales usuelles dans le marché des colis 2008

de vacances. Quant aux chauffeurs de camions, près de la moitié d'entre eux ont droit à 25 jours de vacances; 75 % des entreprises octroient à leurs chauffeurs le minimum légal de 20 jours de vacances.

**Durée hebdomadaire de travail** : pour 90% des collaborateurs des centres de tri et 80% des chauffeurs-livreurs, elle ne dépasse pas 42 heures. Dans plus de la moitié des entreprises, la durée de travail hebdomadaire de ces groupes professionnels, est toutefois supérieure à 42 heures. Un peu plus de 50% des chauffeurs de camion ont une durée de travail hebdomadaire ne dépassant pas 42 heures. Dans 75 % des entreprises, les chauffeurs de camion travaillent cependant 45 à 46 heures (conformément à l'article 6 de l'ordonnance sur les chauffeurs, la durée maximale de la semaine de travail est de 46 heures).

Les chercheurs ont analysé quelque 4500 données individuelles provenant d'une enquête élargie sur la structure des salaires de personnes actives à titre d'employés sur le marché des colis. Ces données ont été fournies par 186 entreprises – La Poste Suisse, des entreprises concessionnaires et leurs sous-traitants.

## MARCHÉ DES COLIS

Les données disponibles pour le marché des colis proviennent de déclarations faites par toutes les entreprises implantées sur ce marché (y compris La Poste Suisse). PostReg examine ces données afin de remplir son devoir d'observateur et d'autorité de surveillance du marché. L'analyse montre que le volume des colis envoyés dans le secteur non réservé jusqu'à 20 kg n'a pas été à l'abri des aléas de la conjoncture en 2009. Par rapport à 2008, le volume des colis est passé de 117 millions à 115 millions d'envois. Le chiffre d'affaires réalisé avec des colis jusqu'à 20 kg est passé de 789 millions de francs en 2008 à 773 millions en 2009, soit une baisse de 2 %.

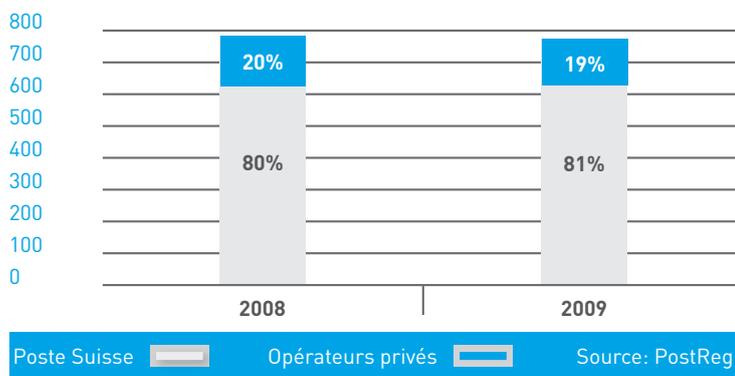
A défaut d'un enregistrement obligatoire généralisé, PostReg ne dispose pas de données concernant les services libres. Les données manquent donc précisément pour le marché des services de messagerie et des envois express, dans lequel règne depuis assez longtemps une concurrence prononcée. Malgré cela, on peut estimer que de nombreux concessionnaires sont nettement plus actifs dans le secteur totalement libéralisé des services de messagerie et d'envois express que dans celui des colis.

### Parts du marché intérieur

Malgré l'ouverture complète du marché des colis en 2004, La Poste Suisse reste le numéro un incontesté sur le marché des colis. Par rapport à l'année précédente, la part de chiffre d'affaires des entreprises concessionnaires ou tenues de s'annoncer a légèrement diminué, passant de 20 à 19 %. Les deux plus grands prestataires de ce secteur soumis à concession sont toujours DPD (Suisse) SA, et DHL Express (Suisse) SA. Ensemble, ils représentent plus de 80 % du chiffre d'affaires global des entreprises concessionnaires et tenues de s'annoncer.

### COLIS (SERVICE UNIVERSEL) – PARTS DU CHIFFRE D'AFFAIRES

en millions de CHF



En Suisse, une stagnation de la part du chiffre d'affaires des entreprises privées se dessine depuis l'ouverture du marché des colis en 2004. Cela est dû, entre autres, à la subsistance de certains obstacles à la concurrence, tels que l'interdiction de circuler la nuit, mais aussi à l'hésitation des consommateurs à changer d'opérateurs. En comparaison européenne, les opérateurs privés détiennent en Suisse une part de marché qui reste faible. Les principaux atouts de La Poste Suisse sont les économies d'échelle et d'envergure, la notoriété de sa marque, ainsi que la densité et l'étendue du réseau des offices de poste.

#### Colis à destination de l'étranger

Le transport des colis adressés à destination de l'étranger jusqu'à 20 kg fait également partie du service universel. En 2009, 10 entreprises soumises à concession, contre 11 en 2008, et quelques opérateurs soumis à l'obligation d'annoncer étaient actifs dans ce secteur. Sur les 115 millions de colis correspondant à la définition du service universel, quelque 2 % ont été expédiés à l'étranger. Cette proportion correspond à celle de l'année précédente. En termes de volume, la part des concessionnaires s'élève cependant à plus de 70 % des colis destinés à l'étranger. L'essentiel de cette part est détenu par les entreprises Deutsche Post Global Mail (Switzerland) SA et DPD (Suisse) SA.

## MARCHÉ DES LETTRES

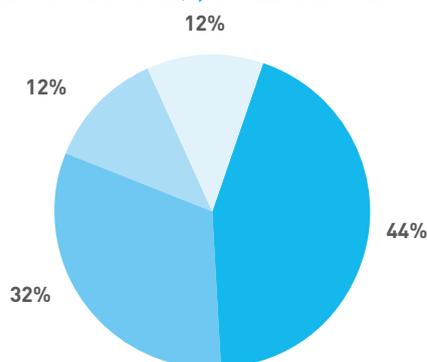
Les analyses ci-dessous aussi se fondent sur les données que PostReg a récoltées sur la base des informations que doivent lui fournir les entreprises actives sur le marché. Le service universel comprend le marché des lettres adressées (postées en Suisse, en provenance ou à destination de l'étranger). En 2006, le marché a été ouvert à la concurrence pour les lettres postées en Suisse ou en provenance de l'étranger dont le poids est supérieur à 100 grammes; il était déjà ouvert auparavant pour les lettres à destination de l'étranger. Le 1<sup>er</sup> juillet 2009, la limite du monopole des lettres a été abaissée à 50 g.

Selon les informations fournies par La Poste Suisse et les concessionnaires pour l'exercice 2009, le volume du marché total des lettres relevant du service universel s'élevait à 2,94 milliards d'envois (contre 3,12 en 2008), le chiffre d'affaires dégagé étant de 2,32 milliards de francs (contre 2,50 milliards en 2008). Près de 7 % du volume global des lettres étaient destinés à l'étranger et plus de 6 % provenaient de l'étranger.

En termes de volume d'envois et de chiffre d'affaires, le marché des lettres adressées en Suisse est de loin le plus important segment de marché relevant du service universel postal. Selon les informations fournies par La Poste Suisse et les concessionnaires pour l'exercice 2009, le volume des envois s'élevait à 2,56 milliards d'envois (contre 2,68 en 2007), le chiffre d'affaires dégagé étant de 1,95 milliard de francs (contre 2,05 milliards en 2008).

Selon les informations fournies par La Poste Suisse, 24 % (29 % en termes de chiffre d'affaires) de toutes les lettres adressées en courrier domestique sont devenues accessibles à la concurrence depuis l'abaissement de la limite du monopole à 50 grammes devenu effectif le 1<sup>er</sup> juillet 2009.

#### LETTRES ADRESSÉES EN SUISSE DE LA POSTE SUISSE (2,56 MILLIARDS D'ENVOIS EN 2009)

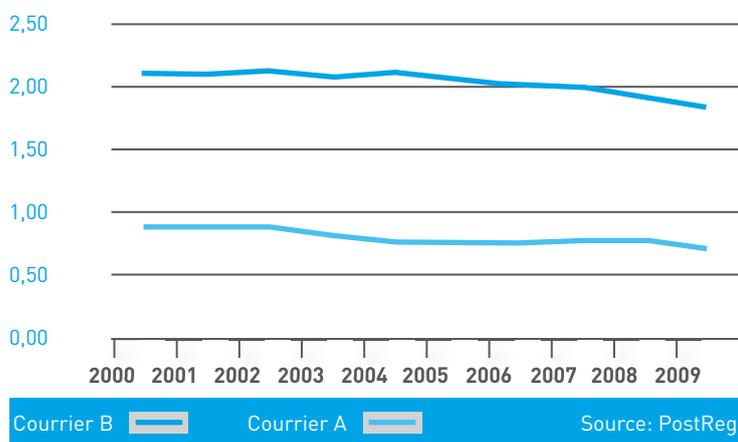


0-20 grammes ■ 21-50 grammes ■ 51-100 grammes ■ 101-1000 grammes ■  
Source: La Poste Suisse

Le volume des lettres adressées en Suisse continue de diminuer. En 2009, cette baisse a été de 4,7 % par rapport à l'année précédente. Outre les conditions difficiles du marché, cette baisse est notamment due au fait que les clients commerciaux tendent à regrouper leurs envois. Par ailleurs, la tendance générale consistant à recourir aux moyens électroniques pour les lettres s'est poursuivie.

### LETTRES ADRESSÉES EN SUISSE DE LA POSTE SUISSE

en milliards d'envois



Depuis l'an 2000, on observe une baisse annuelle moyenne d'env. 1,5 %. Le volume des lettres devrait aussi continuer de reculer légèrement dans les prochaines années. Le niveau élevé en comparaison européenne du nombre d'envois par habitant est également avantageux pour la Suisse: chaque habitant y reçoit en moyenne 701 envois adressés par an<sup>17</sup>. Ce volume élevé des lettres permet à la Poste de réaliser d'importantes économies d'échelle et d'envergure en dépit de la saturation du marché.

<sup>17</sup> Universal Postal Union, Postal Statistics 2008

Ce sont surtout les clients commerciaux qui jouent un rôle important dans le marché suisse des lettres étant donné qu'ils entretiennent le plus souvent des relations clients dans l'ensemble du pays. Par leurs importants volumes d'envois, ces clients génèrent env. 85 % de l'ensemble des lettres. De manière générale, le recul du volume des lettres devrait entraîner une amélioration de l'efficacité à la Poste et chez les concessionnaires. De ce fait, les clients commerciaux devraient notamment bénéficier de réductions sur les tarifs. Étant donné cependant que, en fonction de la relation au client, les rabais pour les clients commerciaux sont négociables sur une base contractuelle, des comparaisons transparentes ne sont pas possibles.

### Parts de marché des lettres adressées postées en Suisse et en provenance de l'étranger

Durant l'exercice 2009, les concessionnaires ont acheminé environ 405 000 lettres de plus de 50 g postées en Suisse ou en provenance de l'étranger (contre 166 000 en 2008). Cette nette hausse s'explique par l'abaissement de la limite du monopole ainsi que par l'apparition sur le marché d'une nouvelle entreprise concessionnaire et l'élargissement des contrats de certains concessionnaires avec des clients commerciaux. Malgré cette augmentation importante, La Poste Suisse détenait encore 99 % de ce segment de marché ouvert à la concurrence.

### Lettres à destination de l'étranger

Près de 7 % de toutes les lettres relevant du service universel sont acheminées à destination de l'étranger. Dix entreprises disposent d'une concession dans ce secteur. Elles sont presque parvenues à conserver leurs parts de marché (43 %) durant l'année sous revue. Nettement plus de 90% de cette part de marché sont détenus par Deutsche Post Global Mail (Switzerland) AG, qui dispose de bons réseaux internationaux de distribution, et G3 Worldwide Mail (Switzerland) AG.

### Evaluation

En Europe, plus de la moitié du volume européen des lettres est ouvert à la concurrence; en Suisse, cette part atteint maintenant 24 % depuis l'abaissement de la limite du monopole à 50 g. Jusqu'à présent, les prestataires privés ne sont pas encore parvenus en Suisse à occuper une position concurrentielle importante, en particulier sur le marché domestique des

lettres. Il existe toutefois maintenant deux entreprises qui se concentrent sur ce marché; en outre, plusieurs concessionnaires ont étendu leur champ d'activité aux lettres de 50 grammes.

## SERVICES DE MESSAGERIE/ SERVICES EXPRESS

Les services de messagerie et express 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 se posent au sujet de la délimitation entre les services de messagerie ou les services express et certaines prestations du service universel.

## AUTRES ÉVOLUTIONS IMPORTANTES DU MARCHÉ POSTAL

### Emplois

Alors que le nombre total des effectifs de La Poste (groupe) a légèrement augmenté en 2009 (1,4 %), le nombre des unités de personnel (une unité correspondant à un taux d'occupation de 100%) en Suisse est resté presque échangé et s'est établi à 38 000. En 2009, la moyenne annuelle des effectifs de La Poste Suisse travaillant dans la maison-mère, où sont produites les prestations du service universel, s'élevait encore à 31 000 unités de personnel (contre 33 000 en 2008). Cela correspond à une réduction de 6 %. La part des unités de personnel employées selon la convention collective de travail (CCT) Poste s'élevait encore à 67 % (2008: 71 %).

Le personnel a principalement été réduit en raison du transfert à InfraPost SA du nettoyage et de l'entretien des bâtiments (Service House) et du projet REMA, dans l'unité PostMail. En revanche, 150 unités de personnel supplémentaires ont été créées chez PostFinance. Dans l'ensemble, la réduction des effectifs de la maison-mère a été compensée par une hausse de 1971 unités de personnel dans les sociétés du groupe appartenant totalement ou en partie à la Poste.

Les concessionnaires et les entreprises tenues de s'annoncer ont légèrement diminué leurs effectifs travaillant dans le secteur soumis à concession : fin 2009, ils disposaient d'environ 1350 unités de personnel (contre 1400 en 2008). Le nombre des employés chez les sous-traitants s'est maintenu à 1200 unités de personnel. Ces chiffres ne comprennent pas les emplois dans les services libres et les données se basent sur des extrapolations (fondées sur le chiffre d'affaires) qui ne sont valables que pour le secteur soumis à concession.

Suite aux rationalisations et aux évolutions technologiques, La Poste continue de supprimer des emplois en Suisse ou d'externaliser des emplois qui ne sont pas compensés par de nouvelles embauches auprès des opérateurs privés. Le cadre réglementaire actuel offre apparemment aux opérateurs privés encore trop peu d'incitations à investir et à créer des emplois. La politique postale devrait définir les conditions-cadres de manière à ce que les réformes nécessaires au nom de l'efficacité soient certes réalisées mais que les collaborateurs licenciés par l'opérateur historique puissent trouver un nouvel emploi dans le secteur.

<sup>18</sup> Logistikmarkt 2010, Université de Saint-Gall, 2009.

Selon l'étude suisse sur le marché de la logistique 2010<sup>18</sup>, on constate une stagnation, voire une légère baisse dans le secteur de la poste et des lettres. Cette tendance se poursuivra dans les années à venir. Cette évolution s'explique par la saturation élevée du marché ainsi que par l'augmentation du courrier électronique. Selon cette étude, le marché des MEC (messageries, express et colis) devrait connaître une augmentation du volume comprise entre 2 et 4 %. C'est avant tout le marché de l'express en Europe qui devrait contribuer à cette légère augmentation.

<sup>19</sup> WIK Consult, The Evolution of the European Postal Market since 1997, août 2009

Selon l'expertise de la Commission de l'UE<sup>19</sup>, ce sont surtout les pays de l'Europe de l'Est qui connaîtront plus rapidement des taux de croissance plus élevés dans le secteur des colis. En principe, le passage au courrier électronique aura bien lieu. La crise économique actuelle devrait renforcer cette tendance, les consommateurs étant plus attentifs aux coûts. A l'ave-

nir, on constatera une hausse de la demande des solutions basées sur la technique comme Track & Trace, aussi pour les lettres standards, des envois ciblés de marketing direct par une gestion aboutie des adresses, du courrier hybride de même que des solutions écologiques.

L'expédition électronique de lettres restera d'un grand intérêt – surtout pour les clients commerciaux. Une forte augmentation est ici attendue. Comme raisons justifiant le recours accru à ce type d'expédition, mentionnons sa rapidité, l'économie de coûts et le bon accueil réservé par les clients<sup>20</sup>.

<sup>20</sup> WIK Consult, Nachfrage nach Postdienstleistungen von Geschäftskunden, mars 2009

#### **Déclaration en douane simplifiée de petits envois**

Conformément à la législation de l'Union postale universelle, il convient de prévoir une procédure douanière simple, bon marché et rapide pour la fourniture du service postal universel. Cette obligation a été inscrite par le Conseil fédéral dans les articles 145 ss. de l'ordonnance sur les douanes. La procédure douanière spéciale «trafic postal» s'applique aux envois de la poste aux lettres et aux colis qui sont acheminés par la Poste dans le cadre du service universel, ainsi qu'aux envois soumis à concession acheminés par les concessionnaires privés. Ces derniers bénéficient des mêmes conditions que la Poste.

L'élaboration de la nouvelle loi sur la poste et les interventions du surveillant des prix en faveur d'une procédure douanière plus avantageuse et plus simple pour les petits envois ont incité l'administration des douanes à prévoir une déclaration en douane simplifiée pour petits envois dans la procédure destinataire agréé (procédure Da). Cette procédure de déclaration doit être accessible tant aux prestataires de services postaux qu'aux transitaires; il n'est pas nécessaire d'être titulaire d'une concession postale pour être autorisé à l'appliquer. Selon les prévisions, dans la nouvelle procédure, les petits envois en franchise de droits de douane – c'est-à-dire les envois d'une valeur inférieure à 1000 francs et d'un poids n'excédant pas 1000 kg – pourront être déclarés de façon simplifiée à partir du 1<sup>er</sup> janvier 2011 quel que soit le canal d'expédition (Poste, transitaire privé) et quelle que soit la prestation (express, avec valeur ajoutée). Simplification supplémentaire, les petits envois pour lesquels ni les droits de douane ni la TVA n'excèdent 5 francs ne devront plus être déclarés électroniquement.

#### **Distribution matinale**

La décision de la Commission de la concurrence (COMCO) est tombée le 25 septembre 2009: la fusion des organisations de distribution matinale de la Poste, du groupe NZZ et de Tamedia a été approuvée. A la condition toutefois que les éditeurs ne participent pas à la nouvelle organisation de distribution et ne puissent pas la contrôler en commun avec la Poste.

Depuis le milieu des années 90, la Poste détient des participations dans des entreprises spécialisées dans le domaine de la distribution matinale et coopère avec plusieurs éditeurs de journaux dont elle assure la distribution matinale. En 2008, la Poste a mis sur pied sa propre structure de distribution matinale et repris la distribution du journal de boulevard «Blick». La même année, elle a repris la société de portage Prevag (Presse-Vertriebs AG) et annoncé son intention de reprendre également l'organisation de distribution Zuvo AG du groupe NZZ et Tamedia – avec la participation des deux groupes d'édition. Craignant que la Poste n'essaie de gagner une position de monopole, Kep&Mail, l'association des prestataires postaux privés, a déposé une plainte auprès de la COMCO. Kep&Mail estime également que la Poste s'est intéressée aux organisations de distribution privées parce que leurs réseaux de distribution constituaient une bonne base pour entrer sur le marché de la distribution des lettres.

A l'issue de son examen, la COMCO a conclu que la nouvelle organisation détiendrait dans la forme prévue une position dominante sur le marché s'il n'y avait pas en même temps suffisamment de possibilités d'accéder au marché. Un autre distributeur ne pourrait guère s'établir sur ce marché sans compter le groupe NZZ et Tamedia parmi ses clients. Par conséquent, la COMCO a décidé d'interdire aux éditeurs de participer à la nouvelle organisation, laquelle doit donc être gérée par la Poste exclusivement. Début 2010, les différentes entreprises de distribution ont été réunies dans la nouvelle entreprise Presto Presse-Vertriebs AG. La Poste détient désormais la majeure partie des organisations privées de distribution et de distribution matinale.

Dans le contexte du rachat par la Poste de la Zuvo (tenue de s'annoncer jusqu'à fin 2009), une discussion a eu lieu concernant les conditions de travail des employés. A la fin de l'été 2009, ceux-ci ont organisé des grèves à Zurich et à Saint-Gall afin d'attirer l'attention sur la détérioration de leurs conditions de travail. En décembre 2009, la Poste et les syndicats de la Communication, Transfair et Comedia se sont entendus sur une convention collective de travail (CCT) valable pour tous les collaborateurs intervenant dans la distribution matinale.

Seul l'acheminement par la poste des journaux et périodiques en abonnement pour la distribution ordinaire fait partie des services non réservés du service universel. La distribution matinale relève des services libres que la Poste peut offrir en sus du service universel et en concurrence avec les opérateurs privés. PostReg ne peut donc pas examiner les conditions de travail de la distribution matinale.

### Législation

Dans le cadre de la révision totale de la législation postale en cours (loi sur la poste et loi sur l'organisation de la Poste), le Conseil fédéral a adopté les deux messages correspondants le 20 mai 2009. Selon ses plans, la suppression complète du monopole des lettres devra faire l'objet d'un arrêté fédéral sujet à référendum une année après l'entrée en vigueur de la loi sur la poste. Le projet de loi sur la poste prévoit notamment un mandat légal à l'intention de la Poste pour la fourniture du service universel postal et la création d'une autorité de régulation postale indépendante. Le 1<sup>er</sup> décembre 2009, les projets ont été débattus au Conseil des Etats. Deux sujets ont été particulièrement controversés: l'ouverture du marché et l'aide à la presse.

Auparavant, le 22 avril 2009, le Conseil fédéral a décidé d'abaisser la limite du monopole des lettres de 100 à 50 grammes par une modification d'ordonnance entrée en vigueur le 1<sup>er</sup> juillet 2009. Pour justifier sa décision, il a assuré que le financement du service universel était garanti à long terme, même si la limite du monopole était fixée à 50 g. En outre, depuis 2006, les pays européens voisins ont également abaissé la limite du monopole à 50 g, voire aboli ce dernier. Des débats parlementaires animés avaient précédé la décision. Dans une motion<sup>21</sup>, la Commission des transports et des télécommunications du Conseil des Etats (CTT-E) a exigé du Conseil fédéral qu'il renonce à l'abaissement de la limite du monopole des lettres et qu'il le soumette au Parlement dans le cadre de la révision de la législation postale. Si le Conseil des Etats a accepté la motion, le Conseil national l'a rejetée le 5 mars 2009.

Parallèlement à l'abaissement de la limite du monopole, le Conseil fédéral a précisé dans l'ordonnance sur la poste – à des fins de clarification des compétences entre PostReg et le DETEC – la disposition régissant la procédure en cas de suspicion de subventions croisées dans le cas d'espèce. Par ailleurs, il a un peu élargi les compétences de PostReg, qui pourra à l'avenir traiter les dénonciations à l'autorité de surveillance non seulement en matière de qualité du service universel et d'accès à ce dernier, mais également en matière de service universel en général. Les réclamations concernant les prix restent toutefois exclues. Postreg ne sera toujours pas autorisée à se prononcer à ce sujet.

### Développements majeurs en Europe

La nouvelle directive postale européenne est entrée en vigueur en 2008<sup>22</sup>. L'accent est mis sur l'importance d'un haut niveau de qualité du service universel, le renforcement des droits des consommateurs et le rôle des autorités réglementaires indépendantes nationales. Cette directive propose également une liste de mesures que les Etats peuvent prendre pour préserver et financer, s'il y a lieu, le service universel. Par ailleurs, cette nouvelle directive fixe la date de l'ouverture totale du marché au 31 décembre 2010, avec la possibilité pour certains membres, essentiellement les nouveaux Etats, de repousser cette ouverture de deux années supplémentaires au maximum<sup>23</sup>. Une clause de réciprocité provisoire est prévue pour les Etats faisant usage de cette possibilité.

Actuellement six pays ont ouvert complètement leur marché postal: Allemagne, Finlande, Suède, Royaume-Uni, Estonie et (depuis le 1<sup>er</sup> avril 2009) Pays-Bas. Ces pays génèrent environ la moitié du volume européen des lettres.

D'ici 2011, en termes de volume, 95 %<sup>24</sup> du marché des lettres de l'UE pourraient être accessibles à la concurrence.

<sup>21</sup> 08.3762 Motion CTT-E; Pas d'abaissement de la limite du monopole avant le débat sur la révision de la loi sur la poste

<sup>22</sup> Directive 2008/6/CE du Parlement européen et du Conseil du 20 février 2008 modifiant la directive 97/67/CE en ce qui concerne l'achèvement du marché intérieur des services postaux de la Communauté ([http://ec.europa.eu/internal\\_market/post/doc/legislation/2008-06\\_de.pdf](http://ec.europa.eu/internal_market/post/doc/legislation/2008-06_de.pdf)).

<sup>23</sup> Chypre, Tchéquie, Grèce, Hongrie, Lettonie, Lituanie, Luxembourg, Malte, Pologne, Roumanie, Slovaquie

<sup>24</sup> WIK Consult, The Evolution of the European Postal Market since 1997, août 2009

## RELATIONS INTERNATIONALES

### Union postale universelle (UPU)

L'Union postale universelle est la deuxième plus ancienne agence spécialisée des Nations Unies. La Suisse est non seulement membre mais également pays fondateur de cette organisation. 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. PostReg représente sur mandat du DETEC les intérêts du marché postal suisse au sein de l'UPU. Le rôle de PostReg consiste à veiller à ce que les décisions prises au sein de ces organes soient compatibles avec notre législation nationale.

Notre pays a été réélu pour la période 2008-2012 membre du Conseil d'exploitation postale (CEP). Il conserve également son statut d'observateur au sein du Conseil d'Administration.

### Comité Européen de Régulation Postale (CERP)

Le CERP regroupe les régulateurs en charge des questions postales de 48 pays européens, dont la Suisse. Elle a pour objectif d'harmoniser la régulation postale en Europe. Ses travaux portent sur toutes les questions économiques qui ont trait au secteur postal et aux meilleures pratiques. Il s'agit pour PostReg d'une organisation importante où elle obtient des informations de première main sur les effets de l'ouverture du marché postal et le financement du service universel – des sujets d'actualité en Suisse. Au cours de 2008, la Suisse s'est vu confier par les membres du CERP l'une des deux vice-présidences de la direction de cette organisation ainsi que la direction de l'équipe de projet «Comptabilité analytique et régulation des prix».

### Comité Européen de normalisation (CEN)

Le CEN a pour mission de définir des normes européennes en matière de services postaux. Les travaux du CEN tiennent compte des mesures d'harmonisation arrêtées au niveau international. PostReg recense ces normes et en évalue l'impact sur la législation postale suisse. PostReg est également membre de l'Association Suisse de normalisation (SNV). Cette association joue en Suisse un rôle de coordination dans le domaine des normes nationales et internationales. En 2008, le CEN a défini ses objectifs pour un nouveau cycle. Il doit poursuivre notamment son travail d'élaboration de nouvelles normes sur la qualité de service.



## POSTREG – AUTORITÉ DE RÉGULATION POSTALE

Le marché postal, qui se libéralise peu à peu, a besoin d'une autorité de régulation chargée de garantir la qualité du service public. L'autorité de régulation postale (PostReg) veille à ce que les prestations postales relevant du service universel restent abordables pour les clients de toutes les régions. PostReg garantit surtout que le financement du service universel fait l'objet d'un contrôle indépendant et examine les réclamations des citoyens insatisfaits des services de la Poste.

La concurrence s'est peu à peu installée dans le secteur postal depuis l'ouverture complète du marché des colis en 2004: un nombre croissant d'opérateurs privés veulent s'établir sur ce marché. Une autorité de régulation postale est donc nécessaire pour garantir le service postal universel. Elle est chargée de veiller à ce qu'un service universel de qualité et à des prix équitables soit proposé dans un marché en voie de libéralisation, de telle manière que tous les groupes de population puissent en bénéficier dans toutes les régions. Comme il s'agit d'un secteur important au niveau politique et économique, une régulation transparente, non partisane et forte est indispensable.

### ORGANISATION ACTUELLE

Depuis le 1<sup>er</sup> janvier 2004, l'autorité de régulation postale (PostReg) instituée par le Conseil fédéral assume les tâches de régulation dans le secteur postal en Suisse. Sur le plan administratif et en partie sur le plan technique, elle est rattachée au Secrétariat général du Département fédéral de l'environnement, des transports, de l'énergie et de la communication (DETEC).

Marc Furrer assume, en tant que régulateur postal, la responsabilité générale de PostReg. Michel Noguét en est le responsable exécutif et suppléant du régulateur. L'équipe compte cinq autres collaborateurs dans les domaines droit et économie ainsi qu'un collaborateur administratif et un collaborateur chargé de la communication. A fin 2009, l'équipe comptait neuf personnes au total. Parallèlement, Marc Furrer est aussi président de la Commission fédérale de la communication (ComCom).

### TÂCHES PRINCIPALES

L'autorité de régulation postale (PostReg) veille à ce que le service universel soit garanti, surveille le marché et permet une concurrence efficace dans le cadre de l'ouverture progressive du marché. En tant qu'autorité de régulation postale, PostReg assume les tâ-

ches suivantes: elle garantit un contrôle indépendant de la qualité des prestations dans le cadre du service universel ainsi que l'accès à ce dernier. En outre, elle garantit un contrôle indépendant du respect des principes de la comptabilité analytique et de l'interdiction des subventions croisées.

En outre, PostReg accomplit pour le compte du département certaines tâches qui, en matière postale, relèvent de la souveraineté de l'Etat. Elle applique notamment le régime de la concession, instruit des procédures sur la violation de l'interdiction des subventions croisées, prépare les décisions tarifaires du département et évalue l'ouverture progressive du marché. Par ailleurs, PostReg gère le secrétariat de la commission indépendante Offices de poste. Outre les tâches décrites, PostReg a également pour mandat de traiter les dénonciations à l'autorité de surveillance relatives au service universel et de s'occuper des questions internationales dans le domaine postal.

#### **Procédure en cas de subventions croisée**

La Poste a l'interdiction de réduire le prix des services libres au moyen des recettes du service universel et de procéder ainsi à des subventions croisées. S'il y a lieu de supposer que l'interdiction des subventions croisées n'a pas été respectée, PostReg examine les faits en tant qu'autorité d'instruction. Si un tel subventionnement croisé est constaté, le DETEC rend une décision formelle, qui peut être déférée par la Poste au Tribunal administratif fédéral. Jusqu'au début de 2010, aucune procédure formelle n'a été ouverte pour infraction à l'interdiction des subventions croisées.

En tant que représentant du propriétaire vis-à-vis de la Poste, le DETEC assume ainsi à la fois des tâches de régulation. Il y a donc un risque de conflit d'intérêts. Il faudra modifier la loi pour résoudre ce problème. Cette question ne pourra donc être réglée que dans le cadre de la révision de la législation postale en cours. Par contre, au niveau de l'ordonnance, la procédure a été rendue plus compréhensible du fait que les dispositions qui s'y rapportent ont été précisées. La modification de l'ordonnance sur la poste est entrée en vigueur le 1<sup>er</sup> juillet 2009.

Jusqu'à présent, on ne savait pas exactement quelle méthode appliquer pour le contrôle d'un éventuel subventionnement croisé. En janvier 2010, PostReg et la Poste se sont entendus sur la méthode dite des coûts historiques. PostReg a adapté sa directive<sup>25</sup> en conséquence.

<sup>25</sup> Directive du 4 décembre 2004 à l'intention de la Poste suisse concernant la présentation des coûts du service universel et la preuve du respect de l'interdiction des subventions croisées, adaptée le 14 janvier 2010.

## **TRAITEMENT DES DÉNONCIATIONS À L'AUTORITÉ DE SURVEILLANCE**

Toute personne est autorisée à présenter des réclamations à l'autorité de régulation au sujet du service universel. Le 1<sup>er</sup> juillet 2009, le Conseil fédéral a légèrement élargi les compétences de PostReg en modifiant l'ordonnance sur la poste. Si jusqu'à présent, PostReg traitait les dénonciations à l'autorité de surveillance lorsqu'elles portaient sur la qualité du service universel ou l'accès à ce dernier, désormais les dénonciations peuvent porter sur le service universel en général, les prix restant cependant exceptés, étant donné qu'ils ne sont pas du ressort de PostReg.

Suite à une dénonciation à l'autorité de surveillance, PostReg examine les faits incriminés et répond à l'auteur de la réclamation. Si l'enquête permet d'établir qu'une procédure formelle doit être introduite, PostReg soumet le dossier au DETEC qui peut ensuite rendre une décision.

En 2009, PostReg a traité 37 (2008: 32) requêtes écrites émanant de citoyens concernant le service universel. Cette hausse est due aux réclamations plus fréquentes concernant la distribution; la décision de surseoir la distribution à domicile ou de la refuser dans certains cas a notamment été critiquée plus souvent. Le secteur de la distribution a ainsi été le plus touché, soit dans 17 cas. Dans cinq d'entre eux, les questions soulevées ont concerné le service universel, dans quatre autres, la qualité.

# ANNEXE

## SERVICE UNIVERSEL

La liste des prestations du service universel comprenant toutes les prestations que la Poste doit fournir dans le cadre du service universel a été modifiée en fonction de l'abaissement de la limite du monopole en 2009. Elle est toujours approuvée par le DETEC.

### Lettres, journaux et périodiques en trafic national

PRODUIT	PRESTATIONS COMPLÉMENTAIRES
---------	-----------------------------

#### Services réservés: lettres jusqu'à 50 g (jusqu'au 1<sup>er</sup> juillet 2009: 100 g)

Courrier A	Mandat de réexpédition / Envoi contre remboursement
Envoi isolé en courrier B	Mandat de réexpédition / Envoi contre remboursement
Envois en nombre en courrier B	Mandat de réexpédition / Envoi contre remboursement
Lettres avec justificatif de distribution <sup>26</sup>	Mandat de réexpédition / Remise en main propre / Avis de réception / Envoi contre remboursement

<sup>26</sup> Comprend les envois recommandés, les actes judiciaires et les actes de poursuite.

#### Services non réservés: lettres de plus de 50g (jusqu'au 1<sup>er</sup> juillet 2009 : 100 g) et journaux

Courrier A	Mandat de réexpédition / Envoi contre remboursement
Envoi isolé en courrier B	Mandat de réexpédition / Envoi contre remboursement
Envois en nombre en courrier B	Mandat de réexpédition / Envoi contre remboursement
Lettres avec justificatif de distribution <sup>27</sup>	Mandat de réexpédition / Remise en main propre / Avis de réception / Envoi contre remboursement
Journaux et périodiques en abonnement en distribution ordinaire	Mandat de réexpédition
Autres journaux et périodiques en abonnement en distribution ordinaire	Mandat de réexpédition

<sup>27</sup> Comprend les envois recommandés, les actes judiciaires et les actes de poursuite.

### Colis en trafic national

PRODUIT	PRESTATIONS COMPLÉMENTAIRES
---------	-----------------------------

#### Services non réservés

Colis Priority jusqu'à 20 kg	Mandat de réexpédition
Colis Economy jusqu'à 20 kg	Mandat de réexpédition

#### Explications

Dans le cas des colis, le mandat de réexpédition n'est fourni que sur demande expresse du destinataire; pour la simple et bonne raison que le destinataire doit s'acquitter une nouvelle fois du prix du transport pour la réexpédition de chaque colis (traitement équivalent à la remise d'un nouveau colis).

## Lettres, colis, journaux et périodiques en trafic international

### PRODUIT PRESTATIONS COMPLÉMENTAIRES

#### Services réservés réception: lettres jusqu'à 50 g (jusqu'au 1<sup>er</sup> juillet 2009 : 100 g)

Lettre Priority réception	Remise en main propre / Avis de réception/ Recommandé
Lettre Economy réception	Remise en main propre / Avis de réception / Recommandé

#### Services non réservés réception

Lettre Priority réception de plus de 50 g (jusqu'au 1 <sup>er</sup> juillet 2009 : 100 g)	Remise en main propre / Avis de réception / recommandé
Lettre Economy réception de plus de 50 g (jusqu'au 1 <sup>er</sup> juillet 2009 : 100 g)	Remise en main propre / Avis de réception / Recommandé
Colis jusqu'à 20 kg	-
Presse internationale	-

#### Services non réservés expédition

Lettre	Remise en main propre / Avis de réception/ Recommandé
Colis jusqu'à 20 kg	Assurance
Presse internationale	-

### Prestations relevant du trafic de paiement

PRESTATION	EXPLICATION
<b>Services non réservés</b>	
Versement	Versement en espèces sur son propre compte ou sur le compte de tiers en Suisse
Virement	Virement de compte à compte (propre ou appartenant à un tiers))
Retrait d'argent liquide	Versement en espèces sur le compte d'un titulaire de compte postal
Ordre de paiement	Compte postal → versement en espèces
Ordre de paiement	Ordre de paiement → versement en espèces

### Timbres-poste

#### Services réservés

Vente initiale de timbres-poste valables
--

## IMPRESSUM

**Editeur:** Postregulationsbehörde PostReg

**Composition, Layout:** Giger & Partner, Zürich

**Impression:** FINEPRINT AG, Zürich

**Copies:** allemand 230 Ex., français 150 Ex., italien 60 Ex.

Texte original en allemand

Autorité de régulation postale PostReg  
Monbijoustrasse 51A  
3003 Berne  
Tel.: +41 31 322 50 94  
Fax: +41 31 322 50 76

[www.postreg.admin.ch](http://www.postreg.admin.ch)  
[info@postreg.admin.ch](mailto:info@postreg.admin.ch)