

POSTCOM

RAPPORT D'ACTIVITÉ 2012



Schweizerische Eidgenossenschaft
Confédération suisse
Confederazione Svizzera
Confederaziun svizra

Commission fédérale de la poste PostCom

POINT DE VUE

CHÈRE LECTRICE, CHER LECTEUR



La fourniture de services postaux de qualité, tant par La Poste Suisse que par les prestataires privés, est un des atouts de la place économique suisse. L'ouverture à la concurrence a permis au marché postal de se développer. La Poste Suisse remplit largement les exigences de qualité visées et la population se déclare satisfaite des prestations fournies. La Poste et les prestataires privés ont en outre relevé avec succès de nombreux défis d'ordre entrepreneurial et écologique.

Pour la population et l'économie, le bon fonctionnement des services postaux va de soi. Lorsque des prestations ne répondent pas entièrement aux attentes ou doivent être supprimées, elles déclenchent de fortes réactions émotionnelles et de vigoureuses protestations.

C'est dans ce contexte que la nouvelle Commission fédérale de la poste PostCom – en fonction depuis octobre 2012 – est chargée de surveiller le marché postal suisse sous tous ses aspects – collecte, tri, distribution, offices de poste, etc. – et s'appuie à cet effet sur l'excellent travail accompli par PostReg, la précédente autorité de régulation.

Le présent rapport d'activité 2012 comporte donc deux volets: d'une part, il rend compte des activités de PostReg et de la Commission Offices de poste, actives jusqu'à fin septembre 2012; d'autre part, il commente les premiers pas de la PostCom et en présente les options stratégiques et les attentes.

Comme toute autorité de surveillance, la PostCom est appelée à agir au carrefour d'intérêts et d'exigences contradictoires. La population et les communes veulent un service public complet, assuré jusque dans les régions les plus reculées du pays, tandis que la Poste souhaite disposer de la plus grande marge de manœuvre entrepreneuriale possible. Les syndicats exigent des salaires convenables et de bonnes conditions de travail, et les prestataires privés, de pouvoir lutter à armes égales. Enfin, le Conseil fédéral et le Parlement veulent s'assurer que la nouvelle législation postale est appliquée conformément à leurs intentions.

Il incombe donc à la PostCom d'assurer la cohabitation de ces intérêts divergents, tout en la marquant de son empreinte. En tant qu'autorité indépendante, elle est la garante d'une concurrence loyale et de la qualité du service universel. Elle va soigneusement examiner et trancher toutes les questions relevant de son domaine de compétences, tel que défini dans la nouvelle législation postale. Sans effets de manche, mais en suivant une ligne bien définie. Et, si nécessaire, avec fermeté, mais toujours en toute transparence et objectivité.

A handwritten signature in black ink, appearing to read 'H. Hollenstein'.

Dr Hans Hollenstein
Président

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

11 FERMETURE D'OFFICES DE POSTE

- Procédures et critères
- Priorités de la commission en 2012

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 / RESPECT DE L'INTERDICTION DES SUBVENTIONS CROISÉES

- Exigences pour la 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 ÉVOLUTION GÉNÉRALE DES MARCHÉS POSTAUX

- Régime de la concession remplacé par l'obligation d'annonce
- Marché des colis
- Marché des lettres
- Autres évolutions importantes du marché postal
- Relations internationales
- Législation

31 POSTCOM – MODE D'EMPLOI

- Mandat et activité
- Délimitation par rapport aux autres autorités de surveillance

33 PERSPECTIVES

IMPRESSUM

Editeur: Commission fédérale de la poste PostCom

Conception, design: Giger & Partner, Zurich

Impression : Prolith AG, Schönbühl

Tirage : allemand 200 ex., français 150 ex., italien 100 ex.

Texte original en allemand



QUALITÉ DU SERVICE UNIVERSEL

En 2012, la Poste a distribué ponctuellement 97,9 % des lettres en courrier A et 98,8 % des lettres en courrier B. Elle dépasse ainsi nettement l'objectif de 97 % fixé par le Conseil fédéral. Par ailleurs, l'accessibilité a atteint le taux de 91,4 % et dépasse donc aussi l'objectif fixé par le Conseil fédéral, selon lequel au moins 90 % de la population doit avoir accès à l'office de poste ou à l'agence postale les plus proches en 20 minutes au plus, à pied ou par les transports publics.

L'une des tâches principales de l'autorité de régulation consiste à surveiller la qualité du service universel et à en garantir le contrôle indépendant. Elle vérifie notamment si les lettres parviennent ponctuellement à leur destinataire et si la population peut accéder de manière appropriée aux prestations du service universel postal. Des contrôles sont également effectués par des organismes indépendants.

QUALITÉ DES PRESTATIONS DU SERVICE UNIVERSEL

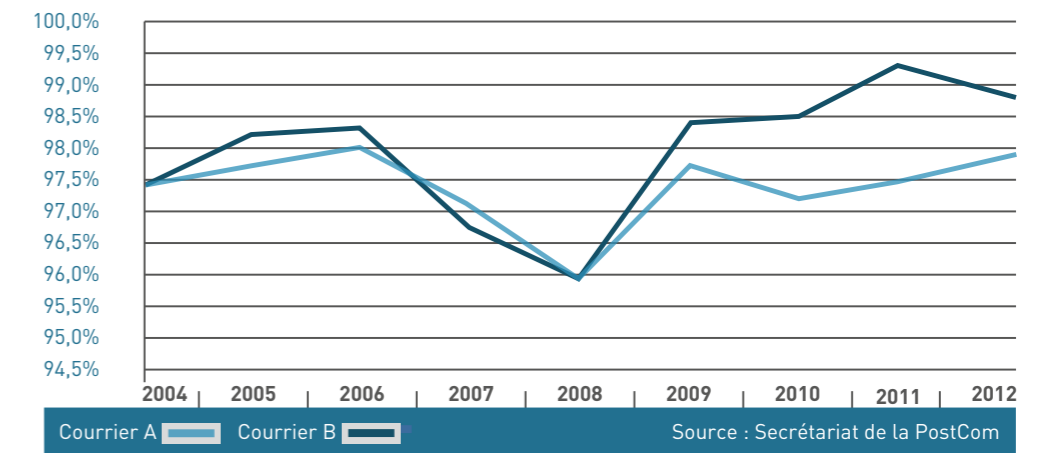
En 2012, la ponctualité des lettres en courrier A a de nouveau légèrement progressé pour atteindre 97,9 % (2011: 97,5 %). Cette valeur est pratiquement aussi élevée qu'avant la mise en service des nouveaux centres de tri. On estime ainsi qu'en 2012, le nombre de lettres en courrier A distribuées en retard s'est élevé à environ 44 000 par jour en moyenne.

Pour ce qui est du courrier B, la Poste obtient également un excellent résultat, malgré le léger recul accusé par rapport à l'année précédente: 98,8 % des lettres en courrier B sont parvenues à temps à leur destinataire, contre 99,3 % en 2011. La Poste a traité en 2012 quelque 2,3 milliards de lettres domestiques au total, dont près des deux tiers étaient en courrier B.

Ces résultats montrent que les processus mis en œuvre dans les nouveaux centres de tri de la Poste sont désormais bien rodés, le traitement automatisé des envois allant jusqu'à trier les lettres dans l'ordre de succession des boîtes aux lettres des tournées de distribution.

Pour l'autorité de régulation, l'obtention de valeurs élevées en matière de respect des délais d'acheminement est cruciale, car la ponctualité de la distribution est et restera l'un des principaux indicateurs de qualité du système. Comme PostReg, à laquelle elle a succédé, la PostCom s'engage activement pour que ce niveau de qualité élevé se maintienne.

DÉLAIS D'ACHEMINEMENT DES LETTRES EN SUISSE



¹ ERGP Report on the quality of service and end-user satisfaction (http://ec.europa.eu/internal_market/ergp/docs/documentation/2012/121130_ergp-12-30-quality-service-end-users-draft-report_en.pdf)

² Ordonnance sur la poste du 29 août 2012 (OPO): <http://www.admin.ch/ch/fr/rs/7/783.01.fr.pdf>, art. 32, al. 1, let. a.

³ Radio frequency identification: identification à l'aide d'ondes radio.

⁴ J+1: jour du postage + 1 jour ouvrable

⁵ Ordonnance sur la poste du 29 août 2012 (OPO): <http://www.admin.ch/ch/fr/rs/7/783.01.fr.pdf>, art. 32, al. 1, let. b.

En comparaison européenne¹ (état en 2011), la Suisse est en tête de peloton en ce qui concerne le respect des délais d'acheminement des lettres prioritaires domestiques (courrier A), devant le Luxembourg et Malte. En 2011, plus de la moitié des pays ayant participé à l'étude affichaient un résultat supérieur à 90 % en matière de ponctualité de la distribution. Plus de la moitié également étaient parvenus à améliorer leur résultat par rapport à 2010. À noter cependant que hormis la Suisse, seule la Lettonie fixe un taux de ponctualité aussi élevé (97 %). Toujours en 2011, dix-huit pays européens avaient atteint leurs objectifs en matière de respect des délais d'acheminement, alors que onze autres n'y étaient pas parvenus. Selon la même étude, vingt-six pays prévoient l'application de pénalités lorsque les objectifs ne sont pas atteints.

Entrée en vigueur en octobre 2012, la nouvelle législation postale suisse fixe les objectifs à atteindre en matière de respect des délais d'acheminement dans l'ordonnance sur la poste (OPO). Celle-ci dispose ainsi que 97 %² des lettres domestiques doivent être distribuées ponctuellement. De plus, dès 2013, la mesure des délais d'acheminement reposera pour la première fois sur la technologie RFID³, une technologie radio moderne qui améliore sensiblement la précision des relevés. La PostCom a approuvé cette méthode. Quant aux mesures, elles sont effectuées par un organisme indépendant.

Selon la nouvelle législation postale, la méthode de mesure doit satisfaire aux normes internationales en vigueur. Le Comité Européen de Normalisation (CEN) a édicté une norme pour les lettres adressées domestiques de la catégorie J+1⁴ (courrier A). Les États membres de l'Union européenne (UE) sont tenus de l'appliquer et La Poste Suisse fonde également ses mesures sur cette norme CEN.

Colis

Pour les colis également, le niveau de ponctualité atteint en 2012 est très élevé. Le respect du délai d'acheminement des colis Priority (PostPac Priority) a même légèrement progressé pour atteindre 97,7 % (2011: 97,4 %). Même constat pour les colis Economy (PostPac Economy), dont 97,9 % sont parvenus à temps à leur destinataire (2011: 97,7 %). Entièrement libéralisé depuis 2004, le marché des colis présente donc d'excellents résultats en termes de délais d'acheminement. Pour mesurer ces délais, on a recours à un procédé par sondage reconnu scientifiquement et appliqué sous le contrôle d'un organisme indépendant.

Depuis l'entrée en vigueur de la nouvelle législation postale, les objectifs à atteindre en matière de respect des délais d'acheminement des colis domestiques jusqu'à 20 kg sont fixés dans l'OPO. Celle-ci dispose ainsi que 95 %⁵ des colis domestiques relevant du service universel doivent être distribués ponctuellement.

QUALITÉ DE L'ACCÈS AU SERVICE UNIVERSEL

Les prestations du service universel doivent être accessibles à une distance raisonnable dans toutes les régions du pays et pour tous les groupes de population. Le Conseil fédéral a précisé cette disposition de la législation postale dans l'OPO: la distance est réputée raisonnable lorsque 90 % de la population résidante permanente puisse accéder à un office de poste ou à une agence postale, à pied ou par les transports publics, en 20 minutes. Si la Poste propose un service à domicile, l'accessibilité doit être assurée en 30 minutes pour les ménages concernés.

L'autorité de régulation contrôle régulièrement la méthode de calcul de l'accessibilité, afin de garantir qu'elle soit toujours d'actualité et réponde aux exigences les plus sévères. Alors qu'elle atteignait 91,7 % en 2011, l'accessibilité a légèrement reculé à 91,4 % en 2012. L'accès aux offices de poste en 20 minutes au plus, à pied ou par les transports publics, reste néanmoins garanti au-delà de l'exigence légale minimale de 90 %.

De plus, avec la nouvelle méthode des bassins, la valeur d'accès tient compte des régions disposant d'un service à domicile. En 2012, elle a atteint 92,5 %, accusant ainsi un très léger fléchissement par rapport à 2011 (92,6 %). Le service à domicile est plus répandu dans certaines régions, en particulier dans les régions de montagne.

Dans les régions offrant un service à domicile, il suffit désormais de vérifier qu'un office de poste ou une agence soit accessible en 30 minutes au plus, à pied ou par les transports publics.

DURÉE MOYENNE POUR ACCÉDER À L'OFFICE DE POSTE LE PLUS PROCHE

en % de la population	Accessibilité en moins de 20 min		Accessibilité en moins de 20 min, en cas de service à domicile en moins de 30 min	
	2012	2011	2012	2011
tout genre (à pied ou par les transports publics)	91,4%	91,7%	92,5%	92,6%

En comparaison internationale, la méthode suisse de calcul de l'accès au réseau postal se distingue par son originalité. Les pays de l'UE disposant d'une réglementation de l'accès mesurent le plus souvent la surface moyenne desservie par office de poste, le kilométrage jusqu'à l'office le plus proche ou le nombre d'habitants par office. Selon les dernières données de l'Union postale universelle⁶, si l'on considère la surface moyenne desservie par office de poste, la Suisse devance toujours tous ces pays: en 2011, elle disposait d'un office de poste pour 18,2 km², alors que dans les pays voisins, cette surface atteignait 27,5 km² en Allemagne, 32,3 km² en France, 21,6 km² en Italie et 44,6 km² en Autriche.

Examen du réseau postal

Fin 2012, la Poste disposait d'un réseau de 1757 offices de poste qu'elle exploitait elle-même et de 497 agences. Elle s'appuyait en outre, pour fournir les prestations du service universel postal, sur 1251 solutions de service à domicile. Comme l'année précédente, le nombre des offices de poste exploités en propre a diminué alors que celui des agences et des solutions de service à domicile s'est accru (2011: 1851 offices de poste exploités en propre, 427 agences et 1226 solutions de service à domicile). Les agences ont des horaires d'ouverture plus étendus, mais n'offrent pas tout l'éventail des prestations d'un office de poste.

⁶ UPU, Statistiques postales 2011

FRÉQUENTATION DES OFFICES DE POSTE

TYPE D'OFFICES DE POSTE	FRÉQUENTATION MOYENNE PAR JOUR				
	2012	2011	2010	2009	2008
Offices de poste connectés	308	302	303	295	294
Agences	27	27	28	32	34

⁷ Les offices de poste connectés au réseau disposent du système SCHAPO, qui renseigne sur le nombre d'opérations de guichet effectuées.

⁸ Dans les agences, la fréquentation moyenne par jour est calculée en divisant le nombre total de transactions par le nombre moyen de transactions par client.

Par rapport à 2011, la fréquentation moyenne par jour des offices de poste connectés⁷ a légèrement progressé, ce qui s'explique principalement par la transformation de petits offices peu fréquentés en agence ou en service à domicile. Ces transformations ont pour effet d'accroître la fréquentation moyenne des offices de poste restants.

Dans les agences⁸, la fréquentation moyenne par jour s'est de nouveau révélée nettement inférieure à celle des offices de poste connectés, comme durant les années précédentes, mais elle est restée stable par rapport à 2011.

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

Boîtes aux lettres

Le nombre de boîtes aux lettres et l'heure des levées sont des paramètres importants du service universel. Or, l'ancienne législation postale suisse ne contenait de prescriptions précises ni sur le nombre ni sur la répartition territoriale des boîtes aux lettres publiques. Elle se contentait d'indiquer qu'il fallait tenir compte des besoins de la population et de l'économie. Avec le nouveau droit, la Poste est expressément tenue de mettre à disposition des boîtes aux lettres publiques en quantité suffisante, mais au moins une boîte aux lettres par localité.

Qualité de la distribution – distribution à domicile restreinte

En 2012 également, la Poste a collecté des données sur la distribution et les a communiquées à l'autorité de régulation. Sur les 1 748 262 bâtiments (2011: 1 721 416) auxquels la distribution des envois doit être assurée, seuls 946 (2011: 739), soit seulement 0,05 % (2011: 0,04 %), ont été touchés par des restrictions de distribution.

La répartition régionale de ces restrictions s'est toutefois révélée inégale en 2012, dans la mesure où elles ont augmenté surtout dans la région Sud. Selon la Poste, cette évolution s'explique par une correction technique du nombre de maisons non habitées à l'année (surtout des maisons de vacances) et par une nouvelle répartition des zones de distribution. Dans ce contexte, l'autorité de régulation s'emploie à garantir une desserte de haute qualité dans toutes les régions du pays.

Même si, à l'échelle de la Suisse, la proportion des bâtiments touchés par une distribution restreinte est faible (0,05 %), il en résulte de pénibles désagréments pour tous les ménages concernés. Il faut savoir en outre que la Poste répertorie les cas de distribution restreinte uniquement par adresse, et non par ménage ou par personne, si bien qu'un grand bâtiment locatif, par exemple, ne compte que pour un seul cas. Le retrait des envois par les clients affectés par une distribution restreinte peut leur occasionner des frais supplémentaires, en particulier si le point d'accès le plus proche est une agence, car pour des raisons d'organisation ou de confidentialité, certains envois ne sont pas déposés dans les agences. Ces envois ne peuvent donc être retirés que dans un office de poste offrant l'éventail complet des prestations du service universel, ce qui entraîne des déplacements plus longs pour les clients concernés.

SATISFACTION DE LA CLIENTÈLE

La Poste fait mesurer chaque année la satisfaction de sa clientèle à la faveur d'une enquête externe. PostReg, l'ex-autorité de régulation, avait contrôlé la méthode de mesure et constaté que les conditions de réalisation d'une enquête indépendante étaient remplies.

Au niveau du groupe, l'enquête 2012 confirme les bons résultats obtenus l'année précédente, puisque tant les clients privés que les clients commerciaux ont attribué aux prestations de la Poste la même note qu'en 2011, soit 79 points sur 100.

L'analyse détaillée montre que l'unité Réseau postal et vente est très appréciée des clients privés et que c'est dans les domaines du service individuel et du conseil que la Poste a le mieux répondu à leurs attentes. La fidélité des clients est également très élevée, même s'il est possible qu'elle reflète simplement le fait qu'ils n'ont souvent pas d'alternative pour effectuer leurs opérations postales. Les clients ont par ailleurs de nouveau émis certaines critiques sur le rapport prix/prestations et sur la gestion des problèmes. Il convient donc de poursuivre l'optimisation des mesures de traitement des réclamations et des problèmes.

À l'avenir, la Poste réalisera son enquête sur la satisfaction de la clientèle sur une base volontaire, car la nouvelle législation postale ne l'y oblige plus.

Réclamations

En 2012, les réclamations concernant le service universel ont augmenté dans toutes les unités de la Poste. En ce qui concerne le courrier, cela s'explique par l'évolution des prix des prestations proposées aux destinataires des envois (par ex. la hausse du prix des demandes de réexpédition en cas de déménagement intervenue le 1^{er} avril 2012). Dans le secteur des colis, l'augmentation des réclamations est liée à celle du volume du trafic généré par le commerce électronique, en plein essor. Les destinataires de marchandises commandées en ligne sont principalement des clients privés, lesquels sont généralement plus exigeants que les clients commerciaux en matière de qualité du service. C'est, selon la Poste, ce qui explique l'augmentation des réclamations. Enfin, le taux des réclamations faites directement auprès des offices de poste s'est aussi inscrit à la hausse.



FERMETURE D'OFFICES DE POSTE

Depuis 2004, en cas de fermeture controversée d'un office de poste, il appartenait à la Commission Offices de poste d'intervenir, à la demande de la commune concernée. Son rôle consistait à examiner si les décisions de la Poste visant à modifier le réseau postal respectaient les dispositions légales et à émettre une recommandation. La décision définitive restait cependant de la compétence de la Poste. Durant l'année sous revue – raccourcie –, la Commission Offices de poste a traité huit cas, puis a été dissoute suite à l'entrée en vigueur de la législation postale révisée, le 1^{er} octobre 2012. Ses fonctions sont depuis lors remplies par la PostCom.

La Commission Offices de poste avait pour mission d'examiner – à la demande des autorités communales compétentes – si les décisions de La Poste Suisse relatives à la fermeture ou au transfert d'offices de poste respectaient les prescriptions légales en vigueur, puis d'émettre une recommandation.

Critères d'examen

La Commission Offices de poste examinait en particulier:

- si la Poste, avant de décider de la fermeture ou du transfert de l'office de poste, avait consulté les autorités de la commune concernée et tenté de parvenir à un accord avec celles-ci;
- si la Poste, lors de sa prise de décision, avait tenu suffisamment compte des spécificités régionales et veillé au respect de pratiques uniformes dans tout le pays;
- s'il restait au moins un office de poste offrant toutes les prestations du service universel dans la région de planification concernée;
- si les prestations du service universel restaient accessibles à une distance raisonnable pour tous les groupes de population.

Indépendante, la commission réunissait des personnalités d'expérience. Les principaux points de vue sur le service universel à assurer dans tout le pays y étaient pris en compte, mais on avait délibérément renoncé à y nommer des représentants directs des groupes d'intérêts.

En faisaient partie:

Thomas Wallner (président, ex-conseiller d'État et ex-président de la Conférence des directeurs de l'économie publique/SO), Monika Dusong (vice-présidente, ex-conseillère d'État/NE), Arnoldo Coduri (vice-président, directeur de la division de l'économie/TI), Philippe Biéler (ex-conseiller d'État/VD), Peter Everts (ex-président de la Délégation administrative des coopératives Migros/BE), Hanspeter Seiler (ex-président du Conseil national/BE) et Milli Wittenwiler (ex-conseillère nationale, ex-vice-présidente du Groupement suisse pour les régions de montagne/SG).

PROCÉDURES ET CRITÈRES

La Commission Offices de poste n'avait pas le pouvoir d'engager une procédure d'office. Pour qu'elle puisse agir, elle devait être saisie par une commune qui contestait une décision de fermeture ou de transfert d'un office de poste. Toutefois, si La Poste Suisse et la commune concernée parvenaient préalablement à un accord, la commune signait une convention portant renonciation à la saisie de la commission.

La procédure devant la Commission Offices de poste se déroulait sans grandes formalités. Seules les autorités compétentes d'après le règlement communal étaient autorisées à présenter une requête, car la commission n'avait pas pour rôle de se prononcer sur les divergences d'opinion existant au sein d'une commune. La Poste Suisse n'était pas autorisée à appliquer sa décision tant que la requête était pendante. La commission vérifiait dans chaque cas particulier que les prescriptions de la législation postale en vigueur jusqu'à fin septembre 2012 étaient bien respectées. Sur le plan de la procédure, elle examinait si La Poste Suisse avait consulté les autorités communales compétentes en bonne et due forme et si les deux parties s'étaient suffisamment employées à chercher un accord. Matériellement, elle vérifiait que les prestations du service universel seraient restées accessibles à une distance raisonnable pour tous les groupes de la population même après l'application de la décision de La Poste Suisse. La dotation en transports publics de la région pouvait jouer à cet égard un rôle déterminant. Enfin, dans le cadre de l'analyse régionale, la commission examinait l'éventualité d'un effet domino, autrement dit si le changement envisagé dans le service postal allait avoir des incidences sur les communes environnantes.

PRIORITÉS DE LA COMMISSION EN 2012

En 2012, la Commission Offices de poste a été saisie par six communes. Elle a examiné les six dossiers, ainsi que deux cas de l'année précédente, lors de trois séances, émettant six recommandations en faveur des décisions de La Poste Suisse et deux les rejetant.

2012	
DÉCISIONS DE FERMETURE OU DE TRANSFERT PORTÉES À LA CONNAISSANCE DE LA COMMISSION	140
dont	
- arrangement entre la commune et la Poste	133
- expiration du délai de recours	1
- total des cas portés devant la commission	6
Cas traités durant l'exercice	8 (dont 2 de l'année précédente)
Résultat:	
- Approbation	6
- Rejet	2
- Renvoi pour de plus amples éclaircissements	0
En suspens	0

La Commission Offices de poste est parvenue à traiter toutes les affaires pendantes avant l'entrée en vigueur de la législation postale révisée, si bien que la PostCom n'a hérité d'aucun dossier ouvert.

De sa création en 2004 à sa dissolution en 2012, la Commission Offices de poste a examiné 59 requêtes émanant des communes, dont 37 en provenance de Suisse alémanique, onze de Suisse romande et onze du Tessin. Toutes les recommandations de la commission sont publiées sur le site Internet de la PostCom⁹.

⁹ http://www.postcom.admin.ch/fr/dienstleistungen_fruehere_empfehlungen_kommission_Poststellen.htm

Durant ses huit ans d'activité, la Commission Offices de poste a développé et consolidé une pratique différenciée. Depuis le 1^{er} octobre 2012, ses tâches sont de la compétence de la PostCom. Celle-ci remercie la Commission Offices de poste de son précieux travail, sur lequel elle peut fonder ses propres activités. La PostCom entend reprendre – et développer – l'essentiel de la pratique de sa devancière.



PRIX DU SERVICE UNIVERSEL

Conformément à son mandat, PostReg – l'autorité de régulation à laquelle la PostCom a succédé – a examiné l'évolution des tarifs postaux dans d'autres pays européens durant sa dernière année d'activité également. Ses conclusions: les prix des lettres que les clients devaient payer en Suisse en 2012 étaient pour la plupart assez avantageux, même si ceux des lettres de moins de 20 grammes étaient relativement élevés.

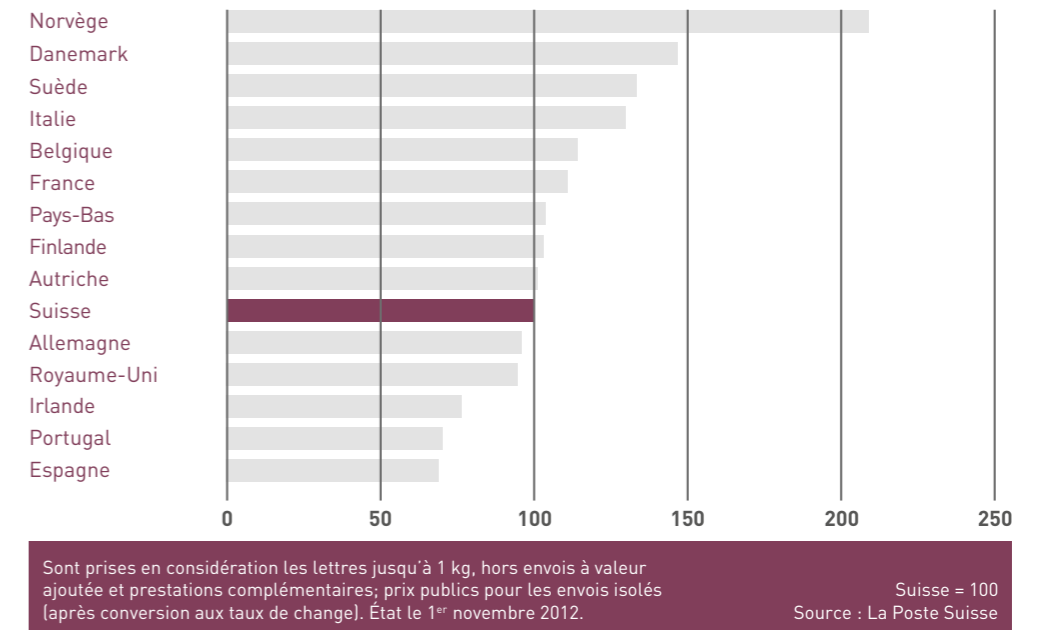
PRIX DES LETTRES EN SUISSE – INDICE DU PRIX DES LETTRES

Selon l'ancienne loi sur la poste du 30 avril 1997, les prestations du service universel devaient être offertes à des prix équitables. Toutefois, s'agissant du secteur du monopole, la législation ne comprenait pas de prescriptions ni de réglementation sectorielle spécifiques, qui auraient établi des critères clairs de fixation des prix et en auraient défini la procédure de régulation.

L'indice du prix des lettres permet de comparer le niveau du prix des lettres en Suisse et à l'étranger. Il prend en compte, dans chaque pays de comparaison, le prix pour les envois isolés de lettres (TVA incl.) des opérateurs historiques après conversion aux taux de change courants (état au 1^{er} novembre 2012), les prix de ce panier étant pondérés avec les catégories de lettres proposées au guichet de La Poste Suisse (lettres en courrier A et B jusqu'à 1 kg, envois isolés sans les envois à valeur ajoutée et les prestations complémentaires). L'indice est calculé de manière analogue à l'indice suisse des prix à la consommation (IPC).

Selon cet indice du prix des lettres, la Suisse figurait en 2012 au sixième rang des quinze pays comparés (2011: huitième rang). L'indice est une moyenne; il ne renseigne pas sur le positionnement tarifaire de produits déterminés en comparaison internationale du point de vue des consommateurs. C'est pourquoi il y a lieu de procéder en sus à des comparaisons de prix pour différents produits particuliers.

INDICE SUISSE DU PRIX DES LETTRES 2013

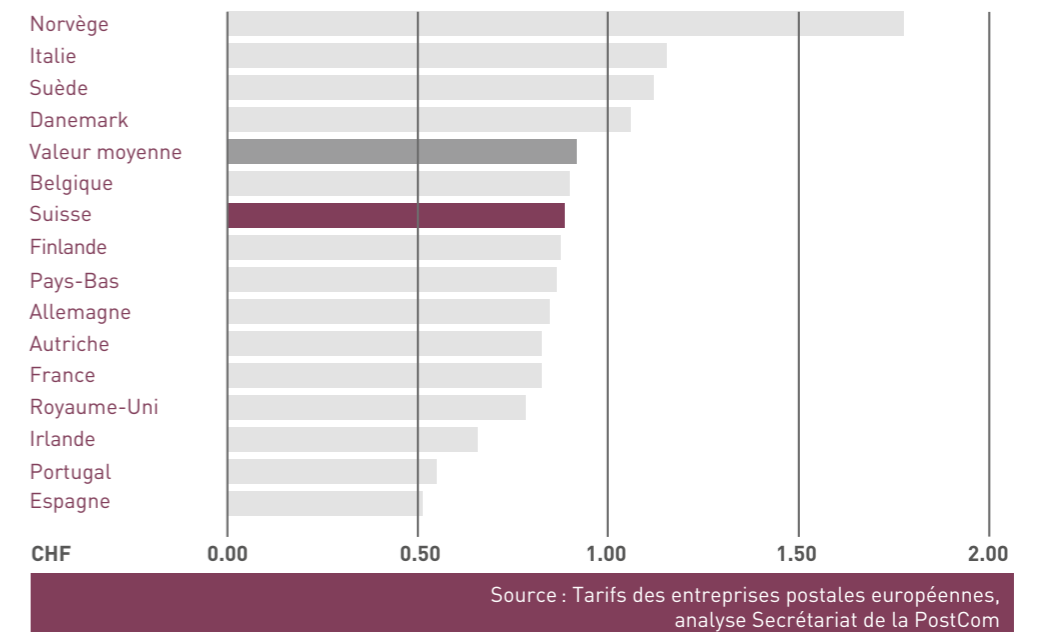


PRIX DANS LE SECTEUR DU MONOPOLE

La comparaison des prix des lettres jusqu'à la limite supérieure de poids du service réservé (lettres adressées domestiques ou en provenance de l'étranger jusqu'à 50 g) montre que la Suisse se situe dans la moyenne européenne.

Pour la principale catégorie de lettres relevant du monopole – les lettres domestiques jusqu'à 50 g – les clients paient en Suisse des prix relativement avantageux. En 2012, cette catégorie a représenté près des trois quarts du volume de l'ensemble des lettres acheminées en Suisse. Converti aux taux de change annuels moyens, le prix pondéré des envois domestiques de la poste aux lettres jusqu'à 50 g pratiqué en Suisse est comparable à celui des autres pays industrialisés européens: il est de 0,5 % inférieur à la moyenne. Notre pays occupait ainsi en 2012 le dixième rang des quinze pays comparés.

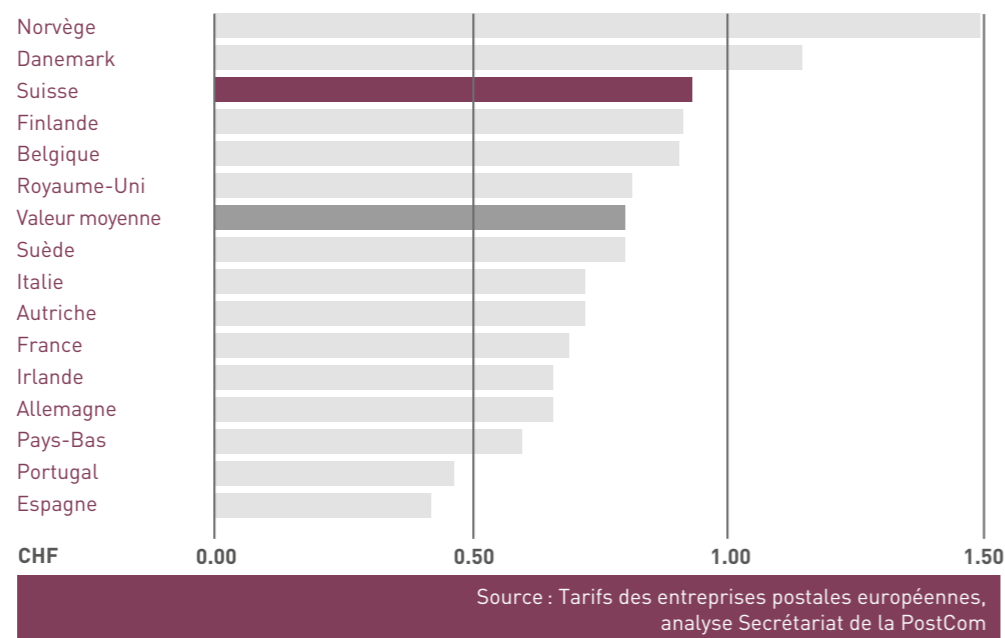
PRIX MOYEN PONDÉRÉ DES ENVOIS DOMESTIQUES ISOLÉS DE LA POSTE AUX LETTRES EN COURRIER A ET B JUSQU'À LA LIMITE DE POIDS SUPÉRIEURE DU MONOPOLE SUISSE AUX TAUX DE CHANGE ANNUELS MOYENS 2012



Sous l'ancienne législation, la Poste devait soumettre les prix des prestations relevant des services réservés (monopole) à l'approbation du Département fédéral de l'environnement, des transports, de l'énergie et de la communication (DETEC). Fin 2011, elle avait donc demandé au DETEC qu'il l'autorise à ajuster les prix de certaines prestations complémentaires des services réservés destinées à la clientèle privée, avec effet au 1^{er} avril 2012. Le Département a approuvé ces ajustements tarifaires le 28 mars 2012. Ils concernaient la prestation complémentaire «Recommandé», dont le prix est passé de 4 à 5 francs, ainsi que les prestations en relation avec elle, à savoir «Avis de réception» et «Remise en main propre»: le prix de la première a augmenté de 2 francs et celui de la seconde diminué de 1 franc, si bien que toutes deux coûtent aujourd'hui 5 francs. Enfin, le prix de la prestation complémentaire «Remboursement», qui n'est plus désormais proposée que pour les envois recommandés, est passé de 15 à 18 francs. Le prix de base des lettres est en revanche resté inchangé.

Étant donné qu'en 2012, environ 41,7 % des lettres domestiques ne pesaient pas plus de 20 g, le prix du courrier se situant dans cette classe de poids est particulièrement significatif. Or, en comparaison européenne, le tarif imposé aux consommateurs suisses pour cette importante catégorie d'envois figure parmi les plus élevés. Durant l'année sous revue, seuls les clients des postes norvégienne et danoise ont dû déboursier davantage. À l'autre extrémité du classement, on trouve l'Espagne, le Portugal et les Pays-Bas, où les prix des envois de cette catégorie sont les plus avantageux.

PRIX MOYEN PONDÉRÉ DES ENVOIS DOMESTIQUES ISOLÉS DE LA POSTE AUX LETTRES EN COURRIER A ET B JUSQU'À 20 G AUX TAUX DE CHANGE ANNUELS MOYENS 2012

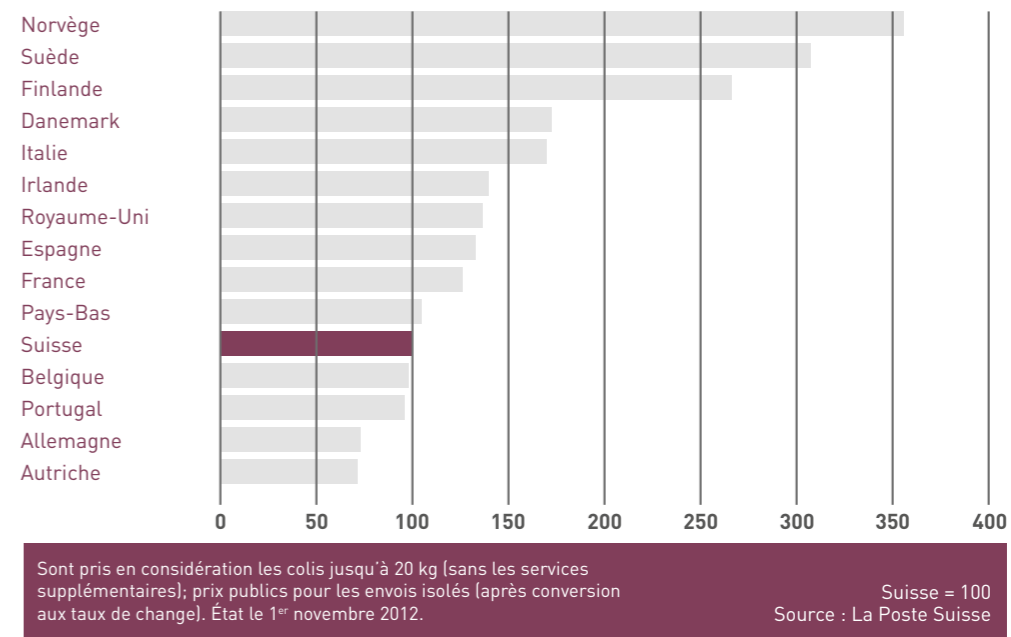


Force est donc de constater qu'en 2012, après conversion aux taux de change annuels moyens, le prix exigé par La Poste Suisse pour les lettres jusqu'à 20 g était relativement élevé. Par rapport à 2011, la situation de la Suisse pour ce qui est de l'écart par rapport à la moyenne s'est néanmoins améliorée (- 15,6 %) malgré la faiblesse des hausses tarifaires (+ 1,7 % en moyenne) intervenues dans sept des quatorze autres pays examinés. Cette amélioration s'explique par l'évolution du taux de change annuel moyen du franc suisse entre 2011 et 2012, par rapport tant à l'euro qu'aux autres monnaies concernées (- 0,5 % en moyenne). Les différences de salaires et du pouvoir d'achat corrélativement élevé en Suisse ne sont bien sûr pas prises en compte ici.

PRIX DU SECTEUR NON RÉSERVÉ

Pour la fixation des prix dans le secteur non réservé, La Poste Suisse devait respecter le critère de l'équité des prix, les règles générales de la concurrence et celles liées à la surveillance des prix; elle était sinon libre de fixer ses prix comme elle l'entendait. En 2012, les prix pratiqués par La Poste Suisse aussi bien pour les lettres hors monopole que pour les colis domestiques étaient avantageux en comparaison de ceux des principaux pays européens.

INDICE SUISSE DU PRIX DES COLIS 2013





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

À 566 millions de francs, le résultat réglementaire réalisé par La Poste Suisse en 2012 au titre du service universel est en recul de quelque 95 millions par rapport à l'exercice précédent. La Poste Suisse devait financer le service universel, au moyen des revenus provenant de ce service et des services libres. PostReg, l'autorité de régulation, veillait en outre très attentivement à ce que les services libres ne bénéficient pas de subventions croisées financées par les revenus du service universel.

Dans le cadre de la Vue d'ensemble de l'évolution future du marché postal, le Conseil fédéral et le Parlement avaient arrêté un concept de financement de la fourniture du service universel sur l'ensemble du territoire. Selon ce concept, La Poste Suisse devait financer le service universel par les revenus provenant de ce service et des services libres. Elle devait également fournir ses prestations à un coût avantageux et exploiter toutes les possibilités de rationalisation qui s'offraient à elle. Si, malgré tout, La Poste Suisse devait manifestement ne pas parvenir à couvrir intégralement les coûts du service universel, il aurait été possible de prélever une redevance auprès des entreprises concessionnaires concurrentes.

L'ancienne législation postale interdisait de réduire les prix des services libres au moyen des revenus du service universel. Il incombait en outre à la Poste de démontrer qu'elle respectait cette interdiction relative aux subventions croisées, inscrite à l'art. 18, al. 1, de l'ancienne ordonnance sur la poste. PostReg garantissait quant à elle le contrôle indépendant du respect des principes de la comptabilité analytique et de l'interdiction des subventions croisées.

EXIGENCES POUR LA PRÉSENTATION DES COÛTS DU SERVICE UNIVERSEL

En 2004, PostReg avait édicté une directive réglant la présentation des coûts du service universel. Selon cette directive, la Poste était tenue d'appliquer la méthode des coûts complets axée sur les processus et présentant les coûts et revenus effectifs des différentes prestations. Ces dernières devaient être rattachées au service universel ou aux services libres selon des critères d'ordre technique. Les règles établies par PostReg devaient aussi garantir que les données financières pouvaient être vérifiées par un organe de révision externe.

Conformément à l'art. 17 de l'ancienne ordonnance sur la poste, la Poste présentait chaque année les coûts du service universel. Cette présentation se faisait en deux phases: dans la première, la Poste calculait les revenus et les coûts au moyen de la comptabilité analytique et selon le point de vue de l'économie d'entreprise. La comptabilité analytique se fondait sur les données du compte financier selon la norme IFRS; elle éliminait toutefois les postes extraordinaires ou étrangers à l'exploitation et tenait compte des coûts calculatoires (avant

tout les intérêts sur le capital nécessaire à l'exploitation). La comptabilité analytique permettait en outre au conseil d'administration et à la direction du groupe de gérer l'entreprise de manière durable, autrement dit 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 étaient calculés dans une seconde phase conformément aux exigences réglementaires, telles que définies dans la directive de PostReg et son annexe, elles-mêmes fondées sur l'ancienne ordonnance sur la poste. Le point de vue réglementaire se distinguait de celui de la comptabilité d'entreprise en ceci que l'ensemble des revenus et des charges de la Poste – qu'ils fussent extraordinaires ou étrangers à l'exploitation – était ventilé entre les services.

L'approche réglementaire permettait d'évaluer si le service universel était suffisamment financé ou s'il fallait demander aux opérateurs privés de s'acquitter d'une redevance de concession, ainsi que le prévoyait le concept de financement du Conseil fédéral. Elle garantissait également que le projet de loi prévoyant une indemnisation des coûts non couverts du service universel – tel qu'envisagé par le Conseil fédéral dans le cadre de la Vue d'ensemble du marché postal – pouvait le cas échéant être lancé. Enfin, cette approche servait de base de décision importante pour les éventuelles étapes suivantes d'ouverture du marché.

La présentation réglementaire des résultats du service universel était donc utile aux instances politiques de décision, tandis que le résultat des services fourni par la comptabilité analytique de la Poste était nécessaire pour gérer l'entreprise. Ces deux approches aboutissaient à des résultats différents, du fait que notamment les intérêts calculatoires n'étaient pas admis comme coûts du service universel dans la présentation réglementaire et que les pertes et profits résultant des ventes des immobilisations corporelles devaient être imputés au résultat réglementaire du service universel.

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		2012	2011	2012	2011
	2012	2011	2012	2011	2012	2011				
Produits d'exploitation	1'359'628	1'378'229	2'608'414	2'625'731	3'968'042	4'003'960	3'020'528	2'949'620	6'988'570	6'953'581
Coûts d'exploitation	1'287'542	1'329'024	2'246'073	2'194'790	3'533'615	3'523'814	2'713'082	2'709'036	6'246'697	6'232'850
Résultat d'exploitation	72'086	49'205	362'342	430'941	434'428	480'146	307'445	240'585	741'873	720'731
Part du résultat revenant aux prestataires internes	-13'286	-5'829	-21'111	-13'354	-34'397	-19'183	-40'608	-45'360	-75'004	-64'543
Part du résultat revenant au management	-20'978	-33'563	-36'595	-55'426	-57'573	-88'989	-44'204	-68'413	-101'776	-157'401
Résultat conformément à la comptabilité analytique	37'822	9'814	304'636	362'161	342'458	371'975	222'634	126'812	565'092	498'786
Intérêts calculés	57'575	63'664	100'348	105'310	157'923	168'973	121'870	131'328	279'793	300'301
Intérêts selon le relevé fiscal	-858	-981	-1'495	-1'622	-2'353	-2'603	-1'816	-2'023	-4'169	-4'626
Amortissements calculés	44'546	43'749	77'639	72'368	122'185	116'118	94'291	90'247	216'476	206'365
Amortissements financiers selon les normes IFRS	-44'579	-43'703	-77'697	-72'292	-122'276	-115'995	-94'361	-90'153	-216'637	-206'148
Répartition des pertes et profits ventes d'immobilisations	6'853	15'028	11'541	26'239	18'394	41'267			18'394	41'267
Répartition du résultat de la trésorerie du groupe	5'941	2'393	47'853	88'295	53'794	90'688	34'972	30'917	88'766	121'605
Ajustement selon la directive ¹	-3'987	-9'485			-3'987	-9'485			-3'987	-9'485
Présentation réglementaire : Résultat du service universel et des services libres	103'314	80'478	462'825	580'459	566'138	660'937	377'590	287'128	943'728	948'065

¹La contribution aux frais d'infrastructure liés au processus «dépôt et vente» calculés conformément à la directive et à l'annexe de PostReg est imputée à tous les échelons des services réservés. Sont présentés les écarts entre les contributions aux frais d'infrastructure prévisionnelle et effective ainsi que d'éventuels autres écarts.

PRÉSENTATION DES COÛTS DU SERVICE UNIVERSEL

La Poste Suisse a présenté les coûts du service universel et des services libres pour l'exercice 2012 comme indiqué ci-devant. Elle l'a confirmé pour l'année sous revue. Depuis 2010, la contribution aux frais d'infrastructure était entièrement imputée aux produits des services réservés (auparavant: coûts liés à l'obligation de fournir le service universel). Les années précédentes, les unités de la Poste calculaient les coûts supplémentaires découlant de l'obligation de fournir le service universel sur la base des coûts de processus. Dans la comptabilité d'entreprise, ces coûts étaient attribués aux unités fournissant des produits relevant des services réservés. Dans la «Présentation réglementaire: Résultat du service universel et des services libres», la contribution aux frais d'infrastructure a été imputée exclusivement aux services réservés, conformément à la directive de PostReg et à son annexe. Ce changement n'a pas eu d'incidence sur le résultat réglementaire.

En 2012, le résultat réglementaire du service universel a atteint 566,1 millions de francs, accusant ainsi un recul de 14,3 % ou 94,8 millions par rapport à 2011. Ce recul résulte, d'une part, de la baisse du résultat réglementaire des services non réservés (- 117,6 millions de francs) et, d'autre part, de l'augmentation de celui des services réservés (+ 22,8 millions).

Les services réservés ont bénéficié de l'évolution positive du trafic des lettres adressées tant des clients commerciaux (+ 21,1 millions de francs) que des clients privés (+ 11,6 millions). Dans les services non réservés, le résultat des colis des clients commerciaux s'est certes amélioré de 10,8 millions de francs, mais cela n'a de loin pas suffi à compenser le recul du volume des lettres de ces mêmes clients commerciaux (- 40,3 millions), la diminution des versements effectués aux guichets (- 10,9 millions) et celle du résultat des opérations d'intérêts (- 43,3 millions).

Les services libres présentaient quant à eux un résultat réglementaire de 377,6 millions de francs, en nette progression (+ 90,5 millions) par rapport à 2011. Cette évolution positive s'explique principalement par l'augmentation de 97,9 millions de francs du résultat de la trésorerie de PostFinance.

Le résultat total (résultat réglementaire du service universel et des services libres) a reculé de 4,3 millions de francs pour s'établir à 943,7 millions de francs (2011: 948,1 millions de francs). À 840,4 millions de francs, le résultat réglementaire des services libres et des services non réservés du service universel réunis a diminué de 27,2 millions (2011: 867,6 millions).

En 2012, le service universel était toujours autofinancé (à hauteur de 116 %) même si la situation s'est légèrement dégradée (2011: 118,8 %). Les services financiers ont de nouveau fourni la principale contribution au résultat réglementaire de l'ensemble de la maison mère (62,1 %; 2011: 57,4 %). Ces chiffres montrent bien que la dépendance de la Poste de son unité PostFinance s'est accrue en 2012.

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 2012.

Dans son rapport à l'autorité de régulation, KPMG SA atteste qu'en 2012 la Poste a respecté les dispositions de la législation postale l'obligeant à fournir à ladite autorité les renseignements nécessaires sur la présentation des coûts du service universel et sur les coûts et les revenus par prestation et par produit, ainsi que la preuve du respect de l'interdiction des subventions croisées. KPMG SA conclut que l'interdiction des subventions croisées a été respectée, autrement dit qu'il n'y a eu en 2012 aucune subvention croisée au sens de l'art. 18, al. 1, de l'ancienne ordonnance sur la poste.

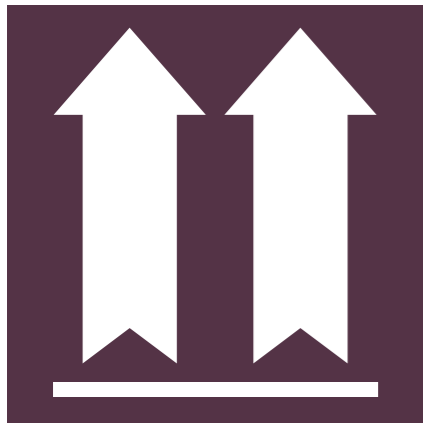
CONTRIBUTION AUX FRAIS D'INFRASTRUCTURE

La contribution aux frais d'infrastructure a été redéfinie en 2007. Auparavant, le nombre d'offices postaux qu'une entreprise à vocation commerciale et exposée à la concurrence devait exploiter pour offrir ses services dans l'ensemble du pays n'était pas déterminé. Selon la nouvelle définition de 2007, la contribution aux frais d'infrastructure correspondait aux coûts dépassant ceux de ce réseau postal nécessaire à l'exploitation. Ces coûts supplémentaires devaient être présentés séparément et, comme le prévoyait la loi, financés par le monopole.

PostReg et La Poste Suisse avaient alors élaboré un modèle permettant de déterminer le réseau postal optimal au vu des nécessités de l'exploitation. Depuis lors, les coûts dépassant ceux de ce réseau postal nécessaire à l'exploitation étaient calculés: pour offrir les prestations de La Poste Suisse dans l'ensemble du pays, une entreprise à vocation commerciale et exposée à la concurrence aurait théoriquement dû exploiter un réseau de 1700 offices de poste (700 offices exploités en propre et 1000 agences)¹⁰. À titre de comparaison, la Poste exploitait, fin 2012, 2254 offices de poste (fin 2011: 2278), dont 1757 en propre (fin 2011: 1851) et 497 agences (fin 2011: 427). Le résultat réglementaire du monopole (y c. la contribution aux frais d'infrastructure) s'est élevé à 103,3 millions de francs. Le monopole a dû financer la contribution aux frais d'infrastructure.

Grâce à la restructuration du réseau postal (transformations en agences, mise en place de services à domicile et fermetures), la contribution aux frais d'infrastructure a diminué de 3 millions de francs en 2012, pour s'établir à 184 millions (2011: 187 millions).

¹⁰ Annexe de la 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, adaptée le 14 janvier 2010.



ÉVOLUTION GÉNÉRALE DES MARCHÉS POSTAUX

La Poste dispose toujours d'un monopole sur les lettres jusqu'à 50 g, si bien que la concurrence peine encore à se profiler sur le marché des lettres. Celui des colis, totalement libéralisé, se caractérise en revanche par une véritable situation concurrentielle. Comme PostReg, l'ex-autorité de régulation, la PostCom garantit une concurrence loyale et veille au respect des conditions de travail usuelles dans la branche.

RÉGIME DE LA CONCESSION REMPLACÉ PAR L'OBLIGATION D'ANNONCE

Avec l'entrée en vigueur de la nouvelle législation postale le 1^{er} octobre 2012, le régime de la concession a été remplacé par une obligation d'annonce imposée à tous les prestataires de services postaux, y compris La Poste Suisse. Depuis cette date, toute entreprise qui propose en son nom propre et à titre professionnel des services postaux à des clients est donc tenue de l'annoncer à la PostCom. Les prestataires transportent des colis adressés jusqu'à 30 kg, des lettres adressées jusqu'à 2 kg ainsi que des journaux et des périodiques. Selon le montant du chiffre d'affaires annuel qu'il réalise avec les services postaux, le prestataire est soumis à l'obligation d'annonce ordinaire ou simplifiée.

Si le chiffre d'affaires annuel atteint au moins 500 000 francs, c'est l'obligation d'annonce ordinaire qui s'applique. Le prestataire est alors tenu de fournir différentes informations et de prouver entre autres qu'il respecte les conditions de travail usuelles dans la branche et qu'il a ouvert avec les associations du personnel, dans les six mois à compter de la naissance de l'obligation d'annonce, des négociations en vue de la conclusion d'une convention collective de travail (CCT).

Si le chiffre d'affaires annuel est inférieur à 500 000 francs, le prestataire est soumis à l'obligation d'annonce simplifiée, autrement dit ne doit fournir à la PostCom qu'un nombre limité d'informations. Les charges administratives sont ainsi sensiblement réduites.

Publication des listes des entreprises soumises à l'obligation d'annonce

Depuis début mars 2013, les listes des entreprises assujetties à l'obligation d'annonce ordinaire ou simplifiée sont publiées et régulièrement mises à jour sur le site Internet de la PostCom¹¹.

Enregistrement auprès de la PostCom

La nouvelle législation postale oblige tous les prestataires de services postaux à s'enregistrer auprès de la PostCom, ce dans les deux mois suivant le début de leur activité. Pour leur permettre de s'enregistrer le plus rapidement et le plus simplement possible, la PostCom met à disposition un formulaire d'enregistrement en ligne sur son site Internet (www.postcom.admin.ch). Fin 2012, on comptait 46 prestataires enregistrés selon la procé-

¹¹ Pour de plus amples informations: http://www.postcom.admin.ch/fr/dienstleistungen_registrierung.htm

dure d'annonce simplifiée et 26 selon la procédure ordinaire.

Conditions de travail usuelles dans la branche

Comme PostReg sous le précédent régime de la concession, la PostCom accorde une grande importance au respect des conditions de travail usuelles dans la branche. Les plus importantes, à savoir la durée du travail hebdomadaire, le salaire minimal (salaire horaire ou annuel) et le droit minimal aux vacances, n'ont pas changé. Selon la nouvelle législation postale, les prestataires soumis à l'obligation d'annonce ordinaire doivent prouver, dans les six mois à compter de la naissance de cette obligation, qu'ils négocient une CCT avec des syndicats reconnus et représentatifs. Cette obligation supplémentaire et la déjà longue pratique sur laquelle elle se fonde donnent sans aucun doute à la Suisse une longueur d'avance sur les autres pays dans ce domaine de première importance.

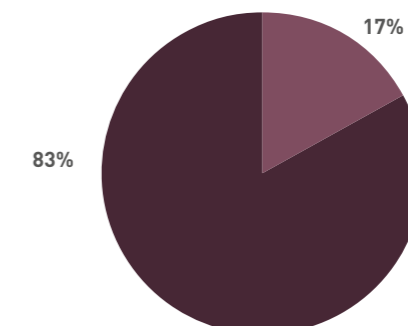
MARCHÉ DES COLIS

Les données sur le marché des colis proviennent de l'ensemble des entreprises opérant sur ce marché (y c. La Poste Suisse). L'autorité de régulation analyse ces données en exécution de ses obligations d'observation et de surveillance du marché. En raison de l'adoption du système d'annonce obligatoire auprès de la PostCom intervenue en 2012, les données ci-après ne peuvent pas être comparées à celles de 2011, d'autant moins que la délimitation entre les colis du service universel et celle avec les envois des services express et de messagerie ont changé.

Parts de marché du service universel: colis adressés domestiques jusqu'à 20 kg¹²

L'analyse montre qu'en 2012, le volume des colis adressés domestiques jusqu'à 20 kg a atteint 116 millions d'unités, pour un chiffre d'affaires de 750 millions de francs. Bien que le marché des colis soit entièrement libéralisé depuis 2004, La Poste Suisse en reste le numéro un incontesté. En 2012, elle a bénéficié de la croissance du commerce en ligne et de la vente à distance, enregistrant une augmentation de 4 % du chiffre d'affaires généré par les colis domestiques du service universel jusqu'à 20 kg. La part de marché de la Poste sur ce segment s'élève à 83 %.

COLIS DU SERVICE UNIVERSEL EN SUISSE JUSQU'À 20 KG – PARTS DU CHIFFRE D'AFFAIRES



La Poste Suisse □ Opérateurs privés ■ Source : Secrétariat de la PostCom

Parts de marché: colis jusqu'à 30 kg et services express et de messagerie

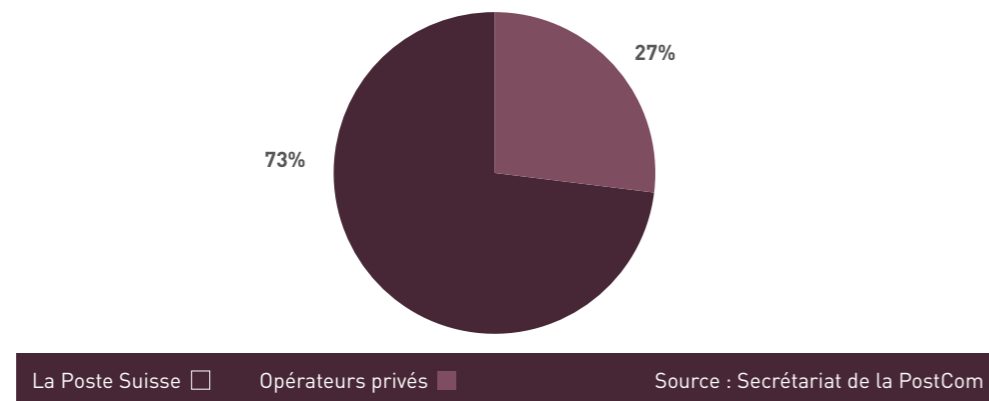
Selon la nouvelle législation postale, tous les prestataires de services postaux sont soumis à l'obligation d'annonce, même pour la fourniture de services libres, dont les services express et de messagerie font partie. Or, les services libres présentent une double caractéristique: d'une part, tous les prestataires ont le droit de les proposer et, d'autre part, La Poste Suisse n'a pas l'obligation de le faire. La délimitation des différentes offres est souvent confuse, car en particulier les clients commerciaux sont très exigeants en matière de prix et de qualité vis-à-vis des prestataires de services postaux. Il s'ensuit que la délimitation entre les colis du service universel et ceux des services express et de messagerie manque parfois de clarté. Selon le rapport explicatif relatif à l'ordonnance sur la poste du 29 août 2012, sont considérés comme envois express et de messagerie les colis adressés qui sont généralement transportés plus rapidement, en dehors de la distribution régulière, séparément et à des tarifs plus élevés que les envois traités par la Poste conformément à la définition du service universel¹³.

¹² Sans les colis du trafic international

¹³ Rapport explicatif relatif à l'ordonnance sur la poste du 29 août 2012, page 16

Les analyses montrent que durant l'exercice 2012, le volume des colis jusqu'à 30 kg a atteint 127 millions d'unités, pour un chiffre d'affaires de 996 millions de francs. Ces chiffres se réfèrent aux colis jusqu'à 30 kg y compris les colis express et messageries.

COLIS JUSQU'À 30 KG (Y INCLUS COLIS EXPRESS ET MESSAGERIES) – PARTS DU CHIFFRE D'AFFAIRES



Les principaux prestataires privés du marché des colis sont DHL Express (Suisse) SA, DPD (Schweiz) AG et Federal Express Europe Inc.

Evaluation

Même si La Poste Suisse continue d'occuper une position de premier plan sur le marché des colis, l'ouverture de ce dernier est jugée positivement par la clientèle, qui peut ainsi choisir entre les offres de la Poste et celles des opérateurs privés. La tendance à l'augmentation des points de dépôt se poursuit: fin 2012, on dénombrait plus de 2000 points de dépôts privés, dont une grande partie appartenant à des sociétés de cyclomessagerie. Une part importante des points de dépôt privés sont en outre spécialisés dans le transport des colis en retour de la vente à distance.

L'orientation clientèle a continué par ailleurs de s'améliorer et les besoins des clients sont davantage pris en considération. Plusieurs succursales de la Poste et points de dépôt privés sont par exemple ouverts le week-end jusque tard dans la soirée et l'on envisage également d'étendre les horaires de distribution au soir et au samedi matin. Le suivi électronique des colis et la signature électronique deviennent en outre progressivement la norme. Enfin, les systèmes interactifs d'informations de distribution ont gagné du terrain, avec notamment l'annonce de la fourchette horaire de distribution par courriel ou par SMS.

MARCHÉ DES LETTRES

Les analyses ci-dessous se fondent sur les données que l'autorité de régulation a collectées à la faveur de l'obligation d'annonce à laquelle sont soumises les entreprises actives sur le marché. Le service universel comprend le marché des lettres adressées, tant domestiques qu'en provenance ou à destination de l'étranger. Rappelons que le marché des lettres domestiques ou en provenance de l'étranger d'un poids supérieur à 100 g a été ouvert à la concurrence en 2006 – celui des lettres à destination de l'étranger l'avait déjà été précédemment – et que, le 1^{er} juillet 2009, on a abaissé la limite du monopole des lettres à 50 g.

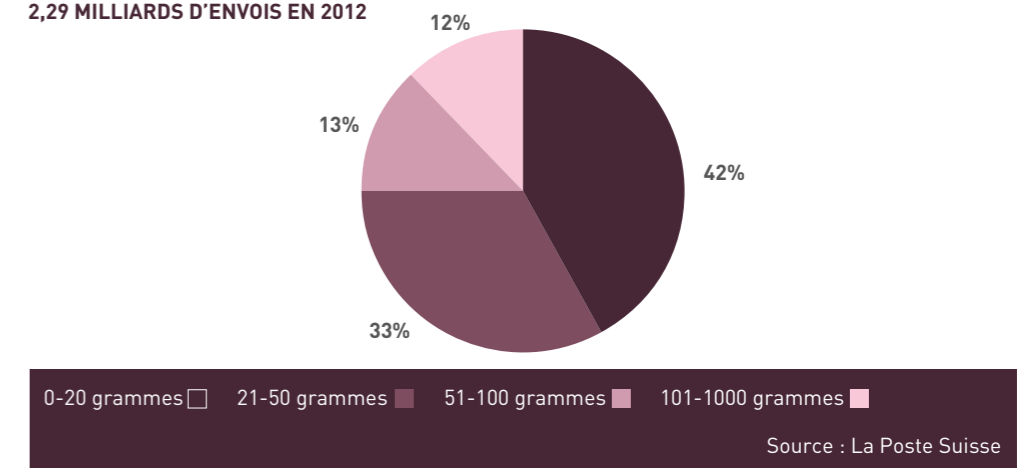
Selon les indications de La Poste Suisse et des prestataires privés, en 2012 le volume total des lettres jusqu'à 2 kg a atteint 2,7 milliards d'unités, pour un chiffre d'affaires de 2,2 milliards de francs. La part de marché des prestataires privés s'est élevée à 4,8 % de ce volume des lettres jusqu'à 2 kg.

La nouvelle législation postale dispose toutefois que dans le trafic postal national, le service universel comprend désormais les lettres jusqu'à 1 kg¹⁴. Cela représente de loin le plus important des marchés partiels constituant le service universel postal, en termes aussi bien de nombre d'envois que de chiffre d'affaires. En effet, selon les indications de La Poste Suisse et des prestataires privés, en 2012 le volume total des lettres jusqu'à 1 kg a atteint 2,3 milliards d'unités, pour un chiffre d'affaires de 1,8 milliards de francs. Il ressort en outre

¹⁴ Art. 29 de l'ordonnance sur la poste du 29 août 2012

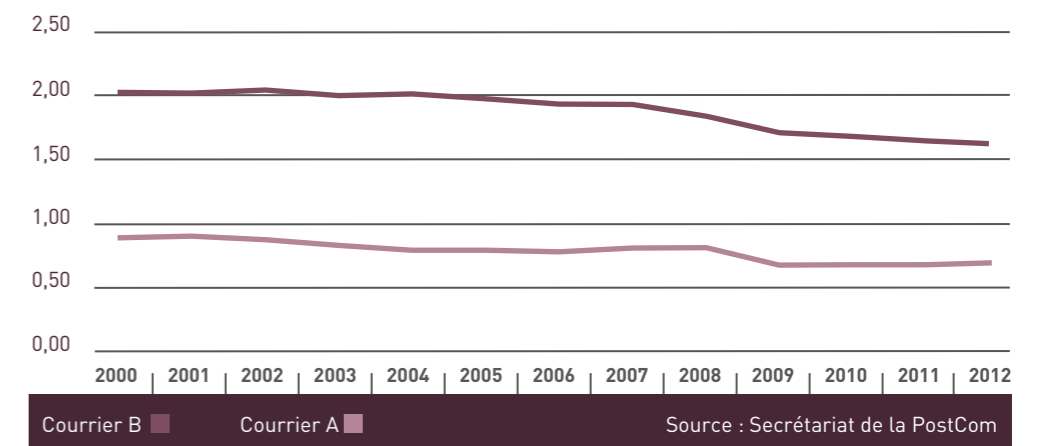
des données de La Poste Suisse que suite à l'abaissement à 50 g de la limite du monopole des lettres, en 2009, environ 25 % du volume total des lettres domestiques adressées (représentant environ 30 % du chiffre d'affaires) sont accessibles à la concurrence, ce qui s'est confirmé en 2012. La concurrence ne se développe toutefois que de manière hésitante et la Poste continue de profiter à la fois de la protection offerte par le monopole résiduel et des gros investissements opérés dans les technologies les plus récentes (notamment dans les centres de tri). Cette situation de marché reste donc difficile pour ses concurrents.

LETTRES ADRESSÉES EN SUISSE DE LA POSTE SUISSE 2,29 MILLIARDS D'ENVOIS EN 2012



En 2012, le recul du volume des lettres adressées domestiques traitées par la Poste s'est poursuivi, avec une diminution de 1,9 % par rapport à l'année précédente (2011: - 1,3 %). Cette tendance à la baisse est destinée à persister, en raison du phénomène de substitution des médias électroniques au courrier traditionnel.

LETTRES ADRESSÉES EN SUISSE DE LA POSTE SUISSE¹⁵ en milliards d'envois



Depuis 2000, on observe une baisse annuelle moyenne d'environ 2 % du volume des lettres adressées du trafic national traitées par la Poste. Le recul va se poursuivre ces prochaines années, car les médias électroniques ne cessent de gagner du terrain. En comparaison européenne, avec un volume d'envois particulièrement important et la forte densité de sa population, la Suisse continue cependant de figurer parmi les pays où le nombre d'envois par habitant est le plus élevé. En Suisse, chaque habitant reçoit de la Poste 490 envois adressés en moyenne par année. Ce volume élevé permet à la Poste de réaliser des économies d'échelle et de profiter d'effets de synergie, en dépit de la saturation du marché. La Poste ayant modernisé toute sa logistique des lettres, notamment les centres de tri, ces effets persisteront. Les clients commerciaux qui entretiennent des relations clients dans tout le pays sont très importants pour le marché des lettres. Par leurs gros volumes d'envois, ces clients sont à l'origine de plus des trois quarts du trafic des lettres adressées de la Poste. Il n'en reste pas moins que le recul persistant du volume du courrier et l'intensification de la concurrence se traduiront certes par de nouveaux gains d'efficacité et par des innovations,

¹⁵ Les volumes des lettres ont été calculés à l'aide d'une nouvelle méthode en 2010. Les comparaisons avec les chiffres des années 2006 à 2008 ne sont possibles que dans une mesure restreinte.

tant à la Poste que chez les prestataires privés, mais aussi par une plus forte pression sur les marges. Enfin, le progrès technologique devrait stimuler la croissance dans le segment des clients commerciaux, avec par exemple l'offre de solutions d'externalisation des processus de traitement des documents et des informations clientèle.

Parts de marché dans le segment des lettres adressées domestiques jusqu'à 1 kg

En 2012, les prestataires privés soumis à l'obligation d'annonce ont acheminé plus de 29 millions (2011: 16 millions) de lettres domestiques de plus de 50 g. Quickmail AG est leader du marché parmi les opérateurs privés. Malgré cette forte augmentation, La Poste Suisse détient encore une part de marché de 98,7 % sur ce segment de marché des lettres domestiques de plus de 50 g, pourtant entièrement libéralisé.

Evaluation

Depuis fin 2010, environ 95 % du marché européen des lettres était ouvert à la concurrence et depuis 2013 ce marché est entièrement libéralisé. En Suisse, depuis que la limite du monopole a été abaissée à 50 g, la part du marché des lettres ouvert à la concurrence s'élève à seulement 25 % et les prestataires privés ne sont pas encore parvenus à y acquérir une part de marché significative, notamment en ce qui concerne le courrier domestique. Les expériences faites à ce jour au sein de l'UE montrent au demeurant que la concurrence ne s'instaure que très lentement, même lorsque le marché est entièrement libéralisé.

AUTRES ÉVOLUTIONS IMPORTANTES DU MARCHÉ POSTAL

Emplois

En 2012, l'effectif total de La Poste Suisse a augmenté de 0,6 % pour atteindre 44 605 unités de personnel (équivalents plein temps). Se chiffrant à 37 984, le nombre d'unités de personnel employées en Suisse s'est aussi légèrement accru (2011: 37 703). En moyenne annuelle, l'effectif de La Poste Suisse travaillant dans la maison mère, où sont fournies les prestations du service universel, s'élevait à 29 673 unités de personnel contre 30 088 en 2011, ce qui correspond à un recul de 1,4 %. Quant à la part des unités de personnel soumises à la CCT Poste, elle s'est aussi inscrite en recul pour s'établir à 63 % (2011: 64 %).

Comme indiqué ci-dessus, en 2012 l'effectif moyen de la maison mère Poste a diminué de 415 unités de personnel ou équivalents plein temps. Selon la Poste, ce recul net de l'effectif s'explique principalement par la diminution du nombre d'emplois tant dans les secteurs du tri et de la distribution de l'unité PostMail que dans l'unité Réseau postal et vente. Les unités du groupe PostFinance et PostLogistics ont en revanche vu leur effectif augmenter. Enfin, le nombre d'emplois des sociétés suisses du groupe Poste s'est également accru suite à des acquisitions, notamment celle du groupe Direct Mail Company.

Quant aux prestataires privés, ils employaient dans le secteur postal quelque 2400 unités de personnel¹⁶.

Traitement des dénonciations à l'autorité de surveillance

En 2012, l'autorité de régulation a traité 53 dénonciations (2011: 40) contre La Poste Suisse. La nette augmentation par rapport à 2011 s'explique par les hausses de prix intervenues en avril 2012: six requêtes portaient sur le fait que les procurations pour retrait d'envois étaient devenues payantes et neuf concernaient l'augmentation des taxes perçues pour les demandes de réexpédition, la garde du courrier, les cases postales et les maxillettres à destination de l'étranger. Le plus grand nombre de dénonciations (22, comme en 2011) avaient de nouveau pour objet la distribution par La Poste Suisse, tandis que trois concernaient la distribution par le prestataire privé DHL.

Chaque dénonciation est soigneusement examinée et reçoit une réponse. Au besoin, le prestataire de services postaux dénoncé est invité à prendre position. S'il apparaît que des prescriptions légales ont été enfreintes, une procédure de surveillance peut être formellement ouverte. À noter que si PostReg, l'ex-autorité de régulation, ne pouvait pas mener elle-même une telle procédure, la PostCom est désormais habilitée à le faire, dans les limites

¹⁶ Sans les employés des sous-traitants

de son domaine de compétences; le cas échéant, elle peut aussi ordonner les éventuelles mesures nécessaires ainsi que des sanctions administratives. En 2012, aucune procédure de surveillance n'a été engagée.

Marché MEC en Europe

Selon l'étude de A. T. Kearney¹⁷, le marché européen des services de messagerie, express et colis (MEC) poursuit sa croissance, avec une augmentation annuelle des volumes estimée à 4 %. L'étude montre aussi que l'augmentation du chiffre d'affaires est toujours supérieure dans le segment international que sur le marché intérieur des pays examinés. La délimitation entre les services colis et express ne cesse en outre de perdre en clarté, car les prestations sont de plus en plus similaires.

Il ressort par ailleurs de l'étude que les marchés émergents européens (Pologne, République tchèque et Russie) devraient continuer à présenter les plus forts taux de croissance relative, tandis qu'en chiffres absolus, le premier marché de croissance européen reste le marché allemand. La croissance y est dopée en particulier dans les affaires avec les clients finaux par l'essor du commerce en ligne, appelé à se poursuivre¹⁸. À noter que le secteur des express, qui propose une distribution de plus en plus individualisée, avec par exemple des fourchettes horaires et la distribution le jour même, joue un rôle clé dans la croissance en Allemagne.

Commerce électronique en Europe et en Suisse

La tendance à faire des achats en ligne (commerce électronique) ne cesse de s'affirmer en Europe. D'ici à 2015, quelque 20 % de la population devrait faire des achats transfrontaliers sous cette forme. Afin d'optimiser la livraison des colis dans toute l'UE, la Commission européenne a publié un Livre vert et lancé une vaste enquête visant à collecter les opinions sur la livraison¹⁹. D'après ce Livre vert, les consommateurs veulent des systèmes de livraison plus commodes, c'est-à-dire un éventail d'options plus large, une meilleure information sur le déroulement de la livraison, des procédures de renvoi plus simples et des services plus conviviaux qui les informent à l'avance sur la livraison en s'appuyant sur les nouvelles technologies (smartphones, tablettes, SMS). Ils souhaitent en outre plus de transparence en ce qui concerne les conditions qui régissent l'envoi de leurs commandes, surtout en cas de retard, de détérioration ou de perte des colis. Cette demande de transparence concerne aussi les tarifs, qui doivent être clairs et pouvoir être comparés les uns aux autres, et le niveau de concurrence. L'information en temps réel, en particulier, prend de plus en plus d'importance, notamment pour les jeunes, qui veulent garder la maîtrise de leur commande et s'attendent à ce qu'on leur propose un service de suivi (notamment par SMS). Pour que la livraison des articles commandés en ligne soit assurée de manière optimale à l'avenir, la Commission européenne entend améliorer en particulier la collaboration internationale en relation avec les procédures de livraison et de renvoi des colis.

En Suisse également, on attend beaucoup du commerce électronique. En 2012, le commerce en ligne et la vente à distance ont enregistré dans notre pays une croissance de 7,5 %, supérieure à celle du commerce de détail dans son ensemble²⁰. Pourtant, comparée à d'autres pays, la Suisse est à la traîne en matière de commerce électronique, ce qui s'explique par plusieurs facteurs: l'exiguïté de son marché, la complexité de la mise en œuvre due à la pluralité des langues nationales et aux différences de mentalité, ainsi que les coûts publicitaires élevés²¹. Etant donné toutefois que l'amélioration constante des processus et des offres logistiques procure toujours plus d'avantages aux clients finaux, la croissance du commerce en ligne devrait s'accroître, même si le «tourisme des achats», que l'on observe actuellement dans les zones frontalières en raison de la force du franc suisse, est de nature à contrecarrer cette tendance.

Développements majeurs en Europe

L'actuelle directive postale européenne est entrée en vigueur en 2008²². L'accent y est mis sur l'importance d'un haut niveau de qualité du service universel, sur le renforcement des droits des consommateurs et sur le rôle des autorités de régulation indépendantes nationales. La directive inclut également une liste de mesures que les États membres de l'UE peuvent prendre pour préserver et, si nécessaire, financer le service universel. Elle disposait en outre de l'ouverture complète du marché pour fin 2010, mais quelques pays²³, en particulier les nouveaux États membres, s'étaient vu accorder la possibilité de repousser cette ouverture jusqu'au début 2013 au plus tard.

¹⁷ Le retour du marché des colis sur la voie de la croissance, A.T. Kearney, August 2012

¹⁸ Le marché allemand des colis en plein essor, BIEK, 26.02.2013

¹⁹ Commission européenne, Livre vert – Un marché intégré de la livraison de colis pour soutenir la croissance du commerce électronique dans l'UE, 29.11.2012

²⁰ Online- und Versandhandel 2012 (La vente en ligne et à distance en Suisse – 2012), Association suisse de vente à distance ASVAD, 08.03.2013

²¹ Etude sur l'évolution du commerce électronique en Suisse, HES du Nord-Ouest de la Suisse, 2012

²² 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_fr.pdf)

²³ Chypre, Grèce, Hongrie, Lettonie, Lituanie, Luxembourg, Malte, Pologne, République tchèque, Roumanie et Slovaquie

RELATIONS INTERNATIONALES

En accord avec la nouvelle législation postale, la PostCom n'est représentée que dans les organisations internationales qui s'occupent exclusivement de questions de régulation. La coordination de la défense des intérêts de la Suisse dans les autres affaires postales est désormais de la compétence non plus de l'autorité de régulation, mais de l'Office fédéral de la communication (OFCOM).

Union postale universelle: Congrès 2012 au Qatar

L'Union postale universelle (UPU) est la deuxième plus ancienne agence spécialisée des Nations Unies et la Suisse en est non seulement membre, mais encore un des États fondateurs. Le rôle de l'UPU est d'assurer la mise en place des règles nécessaires à l'échange rapide et fiable, dans le monde entier, des envois postaux du service universel. La participation de la Suisse à cette organisation lui donne accès au plus grand réseau postal du monde.

Lors du 25^e Congrès postal universel, qui s'est tenu en automne 2012, à Doha (Qatar), PostReg a, pour la dernière fois, pris la tête de la délégation suisse et défendu les intérêts du marché postal suisse, conformément au mandat reçu du DETEC. Relevons qu'à l'occasion de ce congrès, le Suisse Pascal Clivaz a été élu vice-directeur général de l'UPU pour la période 2013-2016. Cette nomination intervient après 46 années d'absence d'un représentant suisse à la Direction générale de l'UPU. Désormais Pascal Clivaz est le Suisse occupant le plus haut poste dans une organisation onusienne.

Groupe des régulateurs européens dans le domaine des services postaux (GREP)

En 2010, PostReg, l'ex-autorité de régulation, avait été accueillie comme observatrice au sein du Groupe des régulateurs européens dans le domaine des services postaux (European Regulators Group for Postal Services, ERGP), institué par la Commission européenne. Ce rôle a été repris par la PostCom.

Le GREP est un forum de discussion et de réflexion. Il renforce la coordination et la coopération entre les autorités de régulation nationales indépendantes et conseille la Commission européenne dans le domaine des services postaux, le but étant de favoriser le développement d'un marché postal européen concurrentiel, efficace et durable.

En qualité d'observatrice, la PostCom participe à des groupes de travail internes (Quality of service and end user satisfaction, Market developments and effects of regulation, Access regulation).

Comité européen de normalisation (CEN)

Le Comité européen de normalisation (CEN) a pour mission de définir des normes européennes en matière de services postaux. Ses travaux tiennent compte des mesures d'harmonisation arrêtées au niveau international. Il incombe à l'autorité de régulation de recenser ces normes et d'en évaluer l'impact sur la législation postale suisse. L'autorité de régulation est également membre de l'Association suisse de normalisation (SNV), qui joue en Suisse un rôle de coordination dans le domaine des normes nationales et internationales. En 2008, le CEN a défini ses objectifs pour un nouveau cycle. Il va poursuivre en particulier son travail d'élaboration de nouvelles normes sur la qualité des services postaux.

LÉGISLATION

Entrées en vigueur le 1^{er} octobre 2012, les nouvelles loi et ordonnance sur la Poste ont apporté d'importantes nouveautés pour toutes les parties prenantes, notamment en ce qui concerne l'organisation du marché et l'autorité de régulation.

La modification des bases légales et des compétences intervenue en cours d'année a en outre pour conséquence que le présent rapport d'activité, bien qu'établi par la PostCom – la nouvelle autorité de régulation – couvre pour la plus grande part une période durant laquelle l'autorité en exercice était encore PostReg.

Nouvelle organisation du marché

Comme expliqué au début de ce chapitre, l'ancien régime de la concession a été abrogé et remplacé par un système d'annonce.

Autre importante nouveauté: les prestataires de services postaux sont tenus de s'assurer mutuellement l'accès aux cases postales et d'échanger les données d'adresses dont ils disposent, de manière que les demandes de réexpédition, de déviation ou de garde du courrier émanant des clients puissent être prises en considération par tous les prestataires. Les parties – il s'agit en règle générale de la Poste et d'un prestataire privé – doivent d'abord tenter de régler les conditions d'accès entre elles. Si elles ne parviennent pas à s'entendre, elles peuvent saisir la PostCom, qui statue alors à la lumière du principe de l'égalité de traitement. À ce jour, aucune requête dans ce sens n'a été déposée auprès de la PostCom. La réglementation de l'accès aux prestations partielles se limite aux deux aspects mentionnés ci-dessus (cases postales et données d'adresses). L'accès à d'autres prestations partielles, par exemple aux centres de tri, peut certes être librement convenu entre les prestataires de services postaux, mais n'est soumis à aucune réglementation.

Le nouveau droit a aboli les redevances de concession que le DETEC aurait pu percevoir auprès des entreprises concessionnaires si La Poste Suisse n'était pas parvenue à couvrir les coûts du service universel. Une telle situation ne s'étant toutefois jamais présentée, le nouveau droit a supprimé cette possibilité. Désormais, La Poste Suisse peut compenser les coûts nets résultant de l'obligation d'assurer le service universel en procédant à des paiements de transfert entre les différentes unités de l'entreprise et les sociétés du groupe Poste (compensation des coûts nets).

L'interdiction des subventions croisées est maintenue: la Poste n'a pas le droit d'utiliser les revenus du monopole pour octroyer des rabais sur des prestations ne relevant pas du service universel. Elle est donc toujours tenue de prouver annuellement que les prestations hors service universel, considérées dans leur ensemble, ne bénéficient d'aucune subvention croisée (preuve annuelle, voir aussi à ce sujet le chapitre précédent «Financement du service universel / respect de l'interdiction des subventions croisées»). De plus, comme sous l'ancien droit, elle doit aussi pouvoir apporter cette preuve pour une prestation déterminée, si la PostCom ouvre une enquête sur la prestation en question (preuve dans un cas d'espèce).

Service universel

La nouvelle OPO règle le mandat de service universel plus en détail qu'auparavant. L'étendue du nouveau mandat reste cependant comparable à celle de l'ancien. Ainsi, le service universel postal comprend toujours le transport des lettres adressées jusqu'à 1 kg et des colis jusqu'à 20 kg en Suisse ou à destination de l'étranger, ainsi que des journaux et périodiques en abonnement. La nouvelle ordonnance distingue cependant l'offre destinée aux clients privés de celle visant les clients commerciaux et les soumet à des prescriptions différentes. S'agissant des services de paiement, le service universel comprend le versement (en espèces), le paiement (en espèces) et le virement, ainsi que le compte postal. La nouvelle législation postale inclut en outre des prescriptions relatives aux délais d'acheminement des envois isolés et à l'accessibilité du réseau des offices de poste et des agences postales.

La possibilité pour les communes de faire examiner la conformité avec la loi d'une décision de la Poste de fermer ou de transférer un office de poste ou une agence postale est

maintenue. Sous l'ancien droit, il incombait à une commission indépendante – la Commission Offices de poste – de procéder à cet examen. La nouvelle législation a aboli cette commission et confie cette tâche à la PostCom. Comme auparavant la Commission Offices de poste, la PostCom n'a toutefois pour seule prérogative que d'émettre une recommandation sur la décision contestée de la Poste.

Nouvelle autorité de régulation PostCom

PostReg, l'ex-autorité de régulation du marché postal, a été remplacée par la Commission fédérale de la poste (PostCom). Par analogie avec les autorités de régulation des secteurs des télécommunications (ComCom) et de l'électricité (ElCom), la PostCom est formée de sept experts indépendants. Sa structure et ses tâches, ainsi que la délimitation de ses compétences par rapport à celles d'autres autorités de surveillance du secteur postal, sont présentées en détail au chapitre suivant.



Les membres de la PostCom (de gauche à droite) :
M. Reto Müllhaupt, M. Georges Champoud (vice-président), M. Clemens Poltera,
Mme Delphine Centlivres, Dr Hans Hollenstein (président), Dr Federica De Rossa Gisimundo,
Dr Michel Noguét (responsable du secrétariat PostCom), Pr Dr Robert F. Göx.



POSTCOM – MODE D'EMPLOI

Le marché postal, qui se libéralise peu à peu, a besoin d'une autorité de régulation à même de garantir la qualité du service public. Cette tâche incombe désormais à la Commission fédérale de la poste (PostCom), la nouvelle autorité de surveillance du service universel postal, qui a pris la succession de PostReg le 1^{er} octobre 2012. Indépendante, la PostCom n'est rattachée au DETEC que sur le plan administratif. Elle n'est soumise, en ce qui concerne ses décisions, à aucune directive du Conseil fédéral ou d'autorités administratives.

La PostCom est formée de sept membres nommés par le Conseil fédéral. Sa composition actuelle est la suivante: Dr Hans Hollenstein (président), M. Georges Champoud (vice-président), Mme Delphine Centlivres, Pr Dr Robert F. Göx, M. Reto Müllhaupt, M. Clemens Poltera et Dr Federica De Rossa Gisimundo.

La PostCom dispose d'un secrétariat dirigé par Michel Noguét. L'équipe compte ainsi encore huit autres collaborateurs affectés à divers domaines d'activité: droit, économie, administration et communication.

MANDAT ET ACTIVITÉ

La PostCom prend et rend les décisions relevant de son domaine de compétences, tel que défini dans la LPO et ses dispositions d'exécution.

Ses tâches principales sont les suivantes:

- elle surveille le respect du mandat légal de service universel, notamment en ce qui concerne les procédures relatives à l'emplacement des boîtes aux lettres et la distribution à domicile;
- elle émet des recommandations en cas de projet de fermeture ou de transfert de points d'accès desservis;
- elle assure le contrôle de la qualité des services postaux relevant du service universel;
- elle surveille le respect de l'interdiction des subventions croisées;
- elle enregistre les prestataires de services postaux;
- elle vérifie que les conditions de travail usuelles dans la branche sont respectées et qu'une CCT est négociée;
- elle rend les décisions en cas de litige sur l'accès aux cases postales et sur le traitement des données d'adresses;
- elle vérifie que les obligations en matière d'information et de renseignement sont observées;
- elle poursuit et juge les contraventions;
- elle institue un organe de conciliation [prévu pour le second semestre 2013];
- elle observe l'évolution du marché postal en vue de garantir une desserte variée, avantageuse et de qualité dans toutes les régions du pays;
- elle propose, le cas échéant, au Conseil fédéral les mesures aptes à garantir le service universel;
- elle informe le public de son activité et présente un rapport d'activité annuel au Conseil fédéral.

DÉLIMITATION PAR RAPPORT AUX AUTRES AUTORITÉS DE SURVEILLANCE

À la faveur de la révision totale de la législation postale, on a également revu la réglementation des compétences des autorités en charge des questions postales. C'est ainsi que depuis le 1^{er} octobre 2012, outre la PostCom, les autorités ci-après participent aussi à la surveillance du marché postal.

Le Secrétariat général du Département fédéral de l'environnement, des transports, de l'énergie et de la communication (DETEC) joue le rôle de propriétaire vis-à-vis de la Poste et vérifie que les objectifs stratégiques assignés à l'entreprise par le Conseil fédéral sont effectivement poursuivis. Il prépare les affaires du Conseil fédéral concernées.

L'Office fédéral de la communication (OFCOM) est chargé quant à lui d'élaborer la politique postale à l'intention du DETEC. Il observe systématiquement l'évolution des marchés postaux suisse et européen et réalise des analyses de marché approfondies. L'OFCOM prépare également les décisions du Conseil fédéral relatives aux prix du monopole et aux rabais accordés au titre de l'aide indirecte à la presse. Il lui incombe en outre d'exécuter diverses tâches réglées dans la loi sur la poste: il assure par exemple la surveillance des services de paiement relevant du service universel, apprécie les demandes d'aide indirecte à la presse et coordonne la défense des intérêts de la Suisse auprès des organisations internationales.

Le Surveillant des prix est compétent pour les prix ne relevant pas du monopole. En cas de modification des prix du monopole, il est consulté et émet une recommandation.

Enfin, dès le 26 juin 2013, PostFinance SA sera soumise à la surveillance de l'Autorité fédérale de surveillance des marchés financiers (FINMA).



PERSPECTIVES

Le marché postal suisse est en pleine mutation, provoquée en particulier par l'importance croissante du courrier électronique, du service SMS et des médias sociaux auprès de larges cercles de la population. Pour sa part, le marché des lettres ne cesse de rétrécir et le trafic des paiements échappe progressivement aux offices de poste traditionnels. Sur le plan juridique, La Poste Suisse sera dorénavant une société anonyme de droit public et PostFinance une société anonyme ordinaire. PostFinance SA se verra délivrer l'autorisation nécessaire pour exercer en tant que banque courant 2013.

En tant qu'autorité de régulation indépendante, la PostCom suit de très près la mutation et le développement du marché postal. Dans le cadre de son mandat légal, il lui incombe en particulier de prendre des décisions rapides et solidement fondées, en toute transparence et objectivité. Courant 2013, elle va en outre instituer un organe de conciliation, qui pourra être saisi en cas de litiges de droit civil entre des particuliers et des prestataires de services postaux.

La PostCom a par ailleurs des attentes précises vis-à-vis des divers acteurs du marché: tous les prestataires de services postaux sont appelés à relever les défis inhérents au marché postal avec créativité et à mettre en œuvre des solutions tournées vers l'avenir. S'agissant de la Poste, celle-ci doit certes se profiler sur le marché, mais en mettant la priorité sur la sécurité de la desserte de base, tant de la population que de l'économie. Sur un marché largement libéralisé, la PostCom attend en outre de tous les prestataires qu'ils se comportent en concurrents loyaux. Enfin, les employeurs et les syndicats sont invités à conclure des CCT équilibrées, dans l'esprit de partenariat social dont la Suisse est coutumière.

On sait que la Poste a, entre autre, pour mandat de réaliser des bénéfices. Cela étant, la PostCom attend de la Poste qu'elle axe sa gestion globale sur des critères à la fois économiques, sociaux et écologiques et qu'elle fasse preuve d'un certain sens de la mesure dans la restructuration du réseau postal. La Poste doit être consciente de ses obligations envers la société et l'économie.

La nouvelle législation régissant le secteur postal suisse vient à peine d'entrer en vigueur et il s'agit encore d'accumuler les expériences. Gardienne du marché postal, la PostCom accompagne le processus de mise en œuvre de cette nouvelle législation et en suit attentivement la progression. Elle publiera ses observations dans son rapport d'activité annuel et, si nécessaire, proposera toutes mesures utiles au Conseil fédéral. Ce sera le cas en particulier si la réalisation du but de la loi – à savoir garantir des services postaux variés, avantageux et de qualité à tous les groupes de population dans toutes les régions du pays – devait être compromise.

