



Newsletter de la PostCom

1^{er} numéro – juin 2025

Éditorial

Chère lectrice, cher lecteur,

La Commission fédérale de la poste (PostCom) publiera, le 16 juin prochain, son rapport annuel 2024. Ce document digital, qui sera accessible en ligne sur notre site ([Rapports annuels - Commission fédérale de la poste PostCom](#)), permettra de vous livrer une photographie du secteur postal en Suisse, avec une attention toute particulière apportée au service universel et à son financement.

Cette newsletter est l'occasion d'envisager le service universel dans une logique qui dépasse nos frontières nationales. Elle nous permet d'inscrire notre analyse de l'évolution du secteur postal suisse dans le périmètre européen auquel il appartient de fait.

A cet égard, nous nous intéressons, dans cette édition, à deux rapports publiés par le Groupe des régulateurs européens pour les services postaux (GREP ; en anglais : European Regulators Group for Postal Services, ERGP).

Le premier s'intéresse à la nécessaire redéfinition du concept de service universel (SU). Selon les auteurs du rapport, il conviendrait dans cette perspective d'instaurer des normes minimales harmonisées au niveau européen, tout en laissant aux États membres la flexibilité d'adapter les caractéristiques du SU à leurs contextes nationaux. Cela inclurait des ajustements sur la fréquence de livraison, la qualité de service et la densité du réseau postal.

Le second en appelle à une définition du concept de « personnes vulnérables » et aux conditions à créer pour que celles-ci ne soient jamais, et nulle part, les oubliées de la grande diversité des bénéficiaires des services postaux, dans leurs différentes réalités.

Vous trouverez encore dans cette Newsletter quelques décisions prises par la PostCom au cours des derniers mois.

Avec nos meilleures salutations

Le secrétariat technique de la PostCom



Harmonisation européenne du service universel

Le Groupe des régulateurs européens pour les services postaux (GREP) recommande une révision du cadre réglementaire postal de l'UE pour mieux répondre aux besoins des utilisateurs et aux évolutions du marché. Parmi ses propositions, le GREP suggère de redéfinir le service universel (SU) en établissant des normes minimales harmonisées au niveau européen, tout en laissant aux États membres la flexibilité d'adapter les caractéristiques du SU à leurs contextes nationaux. Cela inclut des ajustements sur la fréquence de livraison, la qualité de service et la densité du réseau postal.

Le GREP souligne l'importance de clarifier les définitions réglementaires, notamment celles des services postaux, des utilisateurs et des concepts comme "article postal". Il propose également d'harmoniser les définitions entre différentes législations européennes, telles que la Directive sur les services postaux (PSD) et le Règlement sur les services de livraison transfrontalière de colis (CBPR), pour éviter les incohérences.

Concernant la protection des utilisateurs, le GREP recommande de passer d'un modèle centré sur les expéditeurs à un modèle orienté vers les destinataires, en tenant compte des besoins des consommateurs vulnérables et des évolutions liées au commerce électronique. Il préconise également que tous les prestataires de services postaux, et non seulement ceux du SU, fournissent des informations claires sur leurs offres et mettent en place des procédures de gestion des plaintes.

Pour favoriser la concurrence et l'entrée sur le marché, le GREP propose de simplifier les procédures d'autorisation et de renforcer les pouvoirs des autorités nationales de régulation (ANR). Ces dernières devraient être habilitées à surveiller le marché, imposer des obligations d'accès et contrôler les tarifs pour garantir leur caractère abordable et leur orientation vers les coûts.

Les questions secondaires, telles que la durabilité environnementale et les conditions de travail, devraient être principalement couvertes par des règles horizontales existantes, sauf si celles-ci s'avèrent insuffisantes. Le GREP recommande également une méthodologie harmonisée pour mesurer l'impact des initiatives environnementales dans le secteur postal.

Enfin, le GREP appelle à une reconnaissance formelle de son rôle dans le cadre réglementaire futur, avec la possibilité d'émettre des lignes directrices et des meilleures pratiques. Il propose également une révision de sa structure opérationnelle, notamment la création d'un secrétariat permanent.

En résumé, le GREP ambitionne de moderniser la réglementation postale afin de promouvoir un marché compétitif, protéger les droits des utilisateurs et garantir des services postaux abordables et durables dans l'UE. La consultation publique de ses recommandations était ouverte jusqu'au 14 mai 2025, et leur adoption finale est prévue en juillet 2025.

[Lien vers le rapport](#)

Service universel et personnes vulnérables

Un autre rapport du GREP a examiné les besoins postaux des utilisateurs vulnérables, définis comme des personnes ayant des besoins spécifiques en raison de handicaps physiques ou mentaux, de leur âge, de leur exclusion numérique, de leur faible revenu ou de leur localisation dans des zones rurales ou éloignées. Ces utilisateurs dépendent souvent des services postaux pour la communication et l'accès aux ressources essentielles.

Le rapport souligne que, si les services postaux traditionnels diminuent avec la digitalisation, ils restent cruciaux pour ces utilisateurs vulnérables. Des mesures spécifiques existent. Elles prennent la forme de la gratuité des services pour les aveugles et malvoyants (dans 22 pays), de services à domicile (tels que proposés dans 16 pays) ou de l'installation d'infrastructures accessibles, telles que des rampes, des textes en braille, etc. (22 pays). Cependant, les définitions légales des utilisateurs vulnérables sont rares et les besoins varient selon les pays.

Des discussions ont été menées sur les défis que pose cette problématique et les solutions à envisager pour répondre aux besoins de ces utilisateurs. Les experts insistent sur l'importance de l'éducation au numérique, de l'accessibilité des infrastructures postales et de la prise en compte des besoins spécifiques dans les zones rurales. Les opérateurs postaux et les associations de consommateurs ont en outre souligné que la vulnérabilité pouvait être temporaire et que les solutions devaient être adaptées à chaque groupe.

Les auteurs du rapport font diverses suggestions alternatives à des prescriptions légales, telles que le recensement des besoins des utilisateurs vulnérables, l'éducation numérique, la sensibilisation des employés postaux et l'amélioration des infrastructures. Ils recommandent également des discussions approfondies pour harmoniser les définitions et les réglementations au niveau européen, tout en respectant les spécificités nationales.

Le Danemark et l'Allemagne ont ainsi mis en place des mesures spécifiques. Au Danemark, les utilisateurs ayant des besoins spécifiques peuvent bénéficier de la livraison à domicile, tandis qu'en Allemagne, les nouvelles lois garantissent l'accessibilité des stations automatiques et des bureaux de poste.

Le rapport insiste sur la nécessité de concilier les obligations de service universel avec les besoins des utilisateurs vulnérables. Il préconise une approche équilibrée entre mesures légales et initiatives pratiques pour garantir l'accessibilité et l'inclusion dans les services postaux.

[Lien vers le rapport](#)

Pratique décisionnelle

Durant la période allant jusqu'à fin janvier 2025, le secrétariat spécialisé de la PostCom a mis en ligne les décisions suivantes sur son site Internet :

- [Décision N° 9/2024](#) du 24 octobre 2024 concernant l'emplacement des boîtes aux lettres (en langue allemande)
- [Décision N° 10/2024](#) du 24 octobre concernant l'emplacement des boîtes aux lettres (en langue allemande)
- [Décision N° 11/2024](#) du 24 octobre concernant l'approbation des adaptations du scénario hypothétique sans obligation de service universel pour le calcul des coûts nets
- [Décision N° 12/2024](#) du 12 décembre concernant non-respect des conditions de travail usuelles de la branche
- [Décision N° 1/2025](#) du 30 janvier 2025 concernant l'emplacement et la taille des boîtes aux lettres (en langue allemande)
- [Décision N° 2/2025](#) du 30 janvier concernant l'emplacement des boîtes aux lettres
- [Décision N° 3/2025](#) du 30 janvier concernant l'emplacement des boîtes aux lettres
- [Décision N° 4/2025](#) du 30 janvier concernant la violation de l'obligation de renseigner
- [Décision N° 5/2025](#) du 30 janvier concernant le service universel.

Aux termes des arrêts [A-3607/2022](#) et [A-3629/2022](#) du 12 novembre 2024, le Tribunal administratif fédéral a annulé les décisions de la PostCom 9/ et 10/2022 du 16 juin 2022 et renvoyé l'affaire à la PostCom pour réexamen. Ces arrêts ont été contestés par la Poste devant le Tribunal fédéral et les procédures de recours sont encore pendantes.

Les décisions de la PostCom concernaient deux recours déposés contre la reprise par la Poste des entreprises KLARA Business AG et Livesystems AG. La PostCom avait estimé qu'elle n'avait pas compétence pour statuer sur ces recours. Invoquant la nécessité de combler un vide juridique, le Tribunal administratif fédéral a, pour sa part, estimé que la

PostCom était pleinement compétente pour examiner la constitutionnalité de l'activité économique privée de la Poste.

Pour rappel :

Nos recommandations sont publiées sous :

Recommandations - Commission fédérale de la poste PostCom (admin.ch)

Nos décisions sont publiées sous :

Décisions - Commission fédérale de la poste PostCom (admin.ch)

Nos communiqués de presse sont publiés sous :

Communiqués de presse - Commission fédérale de la poste PostCom (admin.ch).