



# PostReg

## Rapport d'activité 2005



Schweizerische Eidgenossenschaft  
Confédération suisse  
Confederazione Svizzera  
Confederaziun svizra

Autorité de régulation postale PostReg



**Autorité de régulation postale PostReg**  
**[www.postreg.admin.ch](http://www.postreg.admin.ch)**

**Berne, juin 2006**

**Texte original en allemand**

## Table des matières

<b>1</b>	<b>L'essentiel en bref</b>	<b>1</b>
<b>2</b>	<b>Service universel</b>	<b>3</b>
2.1	Prestations relevant du service universel	3
2.2	Mandat d'infrastructure pour le service universel	5
2.3	Qualité du service universel	6
2.4	Prix du service universel	10
2.5	Financement du service universel / observation de l'interdiction des subventions croisées	13
2.6	Commission Offices de poste	20
2.7	Autres évolutions importantes du service universel	22
<b>3</b>	<b>Marché postal</b>	<b>24</b>
3.1	Evolution générale des marchés postaux	24
3.2	Système de concession	25
3.3	Marché des colis	27
3.4	Marché des lettres	29
3.5	Services de messagerie / services exprès	31
3.6	Autres évolutions importantes du marché postal	32
<b>4</b>	<b>Régulation</b>	<b>33</b>
4.1	PostReg - autorité de régulation postale	33
4.2	Surveillance	35
4.3	Législation et interventions parlementaires	36
4.4	Aide à la presse	36
4.5	Relations internationales	37
<b>5</b>	<b>Perspectives</b>	<b>39</b>
<b>6</b>	<b>Annexe</b>	<b>40</b>
6.1	Répartition des tâches conformément à la législation postale	40
6.2	Liste des prestations selon l'art. 42, al. 1, let. g de l'ordonnance sur la poste	42
6.3	Interventions parlementaires	45

## 1 L'essentiel en bref

Cher lecteur, chère lectrice,

La politique postale suisse de libéralisation progressive et contrôlée du marché, menée ces dernières années, présente des résultats encourageants. La Poste Suisse offre à l'ensemble de la population de notre pays un service universel de qualité et complet. Parallèlement, les bases financières de ce dernier restent stables: en 2005, La Poste Suisse a généré un bénéfice de plus de 700 millions de francs avec les prestations du service universel. La Suisse continue de disposer d'un des réseaux d'offices de poste les plus denses d'Europe, auquel viennent s'ajouter 120 points de dépôt de colis créés par les concessionnaires postaux privés dans toutes les régions du pays.

Au niveau de l'évolution des emplois, le bilan est également positif. Bien que le progrès technologique engendre des rationalisations, notamment dans les secteurs du traitement des lettres et des colis, et induise des suppressions de postes dans les domaines d'activité traditionnels, La Poste Suisse est parvenue au cours des dernières années à créer de nombreux emplois qualifiés en ouvrant de nouveaux champs d'activité. Si l'on tient compte également des emplois créés par les prestataires privés uniquement dans le segment de marché soumis à concession (2400), le nombre des emplois, qui s'élève à plus de 43 000 postes à plein temps, était en 2005 de 1,5 % supérieur à celui d'il y a dix ans. Les emplois créés depuis par les prestataires privés dans le secteur des services libres (services de messagerie, envois en courrier accéléré, etc.) ne sont pas pris en compte. Dans l'ensemble, le bilan des emplois est clairement positif. En outre, on notera qu'un grand nombre de postes nouvellement créés par les prestataires privés l'ont été dans les agglomérations rurales et les régions périphériques.

Par contre, l'évolution du marché des colis a été moins dynamique en 2005. Le nombre des envois transportés de 20 kilos au plus est resté pratiquement stable. Légèrement en progression, la part de marché des concessionnaires privés a atteint 18%. Alors que les clients commerciaux se voient offrir davantage de solutions, les clients privés et les petites entreprises ont encore dû se contenter d'un choix limité en 2005. Malgré tout, ils ont eux aussi profité indirectement de l'ouverture du marché. Face à la concurrence dans ce segment, PosteColis a ainsi allongé de quatre heures le délai de dépôt des colis dans 140 offices de poste de toutes les régions du pays, la livraison étant garantie le lendemain. Malgré des contraintes logistiques accrues, la qualité des délais d'acheminement s'est à nouveau sensiblement améliorée. Bien que les consommateurs en Suisse bénéficient dans le secteur des colis de tarifs avantageux en comparaison européenne, PosteColis a encore une fois amélioré ses résultats économiques. Finalement, PosteColis améliore d'année en année ses résultats en matière de satisfaction de la clientèle: en 2005, les valeurs obtenues par PosteColis à ce niveau dans un marché totalement libéralisé a encore dépassé de cinq points celles de la poste aux lettres, encore complètement soumise au monopole.

Par rapport à l'année précédente, PostMail a de nouveau pu stabiliser le respect des délais d'acheminement annoncés à un niveau élevé et fait partie du peloton de tête des entreprises postales européennes. Parallèlement, les consommateurs doivent en comparaison européenne payer encore un prix assez élevé pour les envois de lettres de 20

grammes. Pratiquement une lettre sur deux ne pèse pas plus de 20 grammes. Pour les autres catégories de lettres, La Poste Suisse compte parmi les fournisseurs les moins chers.

Martin Kaiser, responsable de PostReg

Le Conseil fédéral a confié les tâches de régulation du marché postal suisse à l'autorité de régulation PostReg, instituée le 1<sup>er</sup> janvier 2004. Administrativement, elle est rattachée au Secrétariat général du DETEC : son mandat comprend les tâches régulatrices liées au service universel et au marché qui lui incombent en tant qu'autorité de régulation indépendante sur le plan technique. Par ailleurs, pour le compte du DETEC, elle prépare et applique les décisions liées à la législation postale. Elle gère en outre le secrétariat de la commission indépendante «Offices de poste». Il ne lui incombe toutefois pas de défendre les intérêts du propriétaire, à savoir la Confédération, vis-à-vis de La Poste Suisse. Une vue d'ensemble de ses attributions figure en annexe. Conformément à l'ordonnance sur la poste, PostReg publie chaque année un rapport d'activité dans lequel elle rend compte des évolutions importantes du service universel et du secteur postal.

## 2 Service universel

### 2.1 Prestations relevant du service universel

#### *Service universel – une exigence centrale de la politique postale*

Une bonne desserte de base<sup>1</sup> en services postaux est indispensable à la prospérité économique et à la satisfaction des besoins en communication de toute société moderne. La fourniture de services postaux de bonne qualité et à des prix équitables doit donc être garantie à tous les groupes de la population ainsi qu'à l'économie dans toutes les régions du pays. La question de savoir ce qui relève du service universel doit, quant à elle, être tranchée au niveau politique. Au-delà des caractéristiques mentionnées ci-dessus, la définition du service universel ne doit toutefois pas être trop rigide, car elle doit pouvoir être adaptée en tout temps aux progrès de la technologie, à l'évolution du marché, tant suisse qu'international, et aux besoins des clients. C'est pourquoi, dans la loi sur la poste<sup>2</sup>, le législateur n'a défini que les grandes lignes de la qualité, de la couverture territoriale, du prix et de l'étendue des prestations du service universel. Le Conseil fédéral a ensuite précisé ces éléments dans l'ordonnance sur la poste<sup>3</sup>, veillant lui aussi à préserver une marge de manœuvre suffisante pour qu'il soit toujours possible de réagir rapidement et en souplesse à tout changement.

#### *Réglementation du marché*

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

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

<sup>2</sup> Loi sur la poste du 30.04.1997 (RS 783.0); [www.postreg.admin.ch/PostReg/Textes de référence](http://www.postreg.admin.ch/PostReg/Textes%20de%20référence).

<sup>3</sup> Ordonnance sur la poste du 26.11.2003 (RS 783.01); [www.postreg.admin.ch/PostReg/Textes de référence](http://www.postreg.admin.ch/PostReg/Textes%20de%20référence).

Service universel		Services libres
Services réservés (monopole)	Services non réservés	
envois adressés de la poste aux lettres postés en Suisse ou en provenance de l'étranger dont le poids n'est pas supérieur à 100 g (*)	<ul style="list-style-type: none"> <li>- envois adressés de la poste aux lettres postés en Suisse ou en provenance de l'étranger dont le poids est supérieur à 100 g (*)</li> <li>- Colis adressés jusqu'à 20 kg</li> <li>- Envois de la poste aux lettres à destination de l'étranger</li> <li>- Versements, paiements et virements</li> <li>- Journaux et périodiques en abonnement en distribution ordinaire</li> </ul>	Principaux exemples: <ul style="list-style-type: none"> <li>- Envois nationaux non adressés de la poste aux lettres et colis non adressés jusqu'à 20 kg</li> <li>- Colis de plus de 20 kg</li> <li>- Envois en courrier accéléré</li> <li>- Journaux et périodiques en abonnement avec distribution matinale</li> </ul>
La Poste Suisse a l'obligation de fournir ces services; la concurrence n'en a pas le droit.	La Poste Suisse a l'obligation de fournir ces services; la concurrence en a le droit.	La Poste Suisse peut fournir ces services, mais n'en a pas l'obligation; la concurrence en a le droit.

(\*) La nouvelle réglementation est en vigueur depuis le 1<sup>er</sup> avril 2006. En 2005, l'acheminement des envois adressés de la poste aux lettres postés en Suisse ou en provenance de l'étranger faisait encore entièrement partie du monopole.

### **Service universel**

La Poste Suisse est tenue de fournir toutes les prestations relevant du service universel. Toutefois, alors qu'elle est seule à pouvoir opérer dans le domaine réservé (monopole), elle peut être concurrencée par d'autres prestataires dans le domaine non réservé. En 2004, La Poste Suisse a réparti pour la première fois ses services dans les domaines réservé et non réservé, conformément aux nouvelles dispositions légales, chaque modification étant en outre soumise à l'approbation du DETEC. La répartition des services est restée inchangée en 2005.

### **Un service universel généreux**

La législation postale suisse prescrit l'intégration d'un grand nombre de prestations dans le service postal universel. C'est toutefois dans la réglementation des prestations relevant des services de paiement que cette situation est la plus frappante: ce n'est qu'en Suisse que la loi attribue au service postal universel les paiements et versements en espèces ainsi que les virements. Au sein de l'Union européenne (UE), ni les exigences minimales des directives postales en vigueur, ni la législation de la plupart des Etats membres n'y incluent de services de paiement<sup>4</sup>. Ainsi, alors que l'UE laisse au marché le soin d'assurer des services de paiement suffisants, la Suisse part du principe que ces services doivent être soumis à une réglementation étatique.

<sup>4</sup> L'Espagne et la Pologne prescrivent certains services de paiement dans la loi, mais l'éventail des prestations est beaucoup plus restreint qu'en Suisse.

### **Services libres**

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

## **2.2 Mandat d'infrastructure pour le service universel**

### **Réseau postal couvrant l'ensemble du territoire**

La Poste Suisse ne peut fournir les prestations du service universel que si elle dispose de l'infrastructure nécessaire à cet effet, l'élément central de cette infrastructure étant constitué d'un réseau postal couvrant l'ensemble du territoire. Depuis le 1<sup>er</sup> janvier 2004, La Poste Suisse est tenue d'exploiter un tel réseau. Elle est donc tenue d'exploiter dans chaque région de planification au moins un office de poste offrant toutes les prestations du service universel. Cette disposition vise essentiellement à protéger les petites régions périphériques. Dans ce contexte, sont réputés offices de poste les offices de poste traditionnels, les filiales et les bureaux de poste mobiles, de même que les agences gérées par des tiers. Le service à domicile<sup>5</sup> est considéré comme une solution de substitution appropriée si, dans la même région, un autre office de poste offre encore les prestations du service universel.

La Poste Suisse doit en outre veiller à ce que les prestations du service universel soient disponibles dans toutes les régions pour tous les groupes de population à une distance raisonnable. La distance est réputée raisonnable lorsque l'office de poste le plus proche est accessible, à pied ou par les transports publics, en 20 minutes<sup>6</sup> au plus par au moins 90 % de la population. La Poste Suisse a l'obligation de relever les données d'accessibilité correspondantes et de les communiquer à PostReg. Depuis le 1<sup>er</sup> janvier 2004, la législation postale révisée fixe en outre clairement la procédure que la Poste doit suivre lorsqu'elle souhaite fermer ou transférer un office de poste. En relation avec cette procédure, le DETEC a institué, le 28 avril 2004, une commission indépendante «Offices de poste», à laquelle les autorités communales concernées peuvent s'adresser en cas de différend.

En comparaison européenne, les exigences de la législation suisse concernant la densité du réseau postal sont élevées. Sa réglementation est en outre plus détaillée que ne l'exigent les directives postales de l'UE<sup>7</sup>, puisque celles-ci se contentent de stipuler de façon générale que la densité des points de dépôt et d'accès aux prestations doit répondre aux besoins des utilisateurs.

### **Distribution**

Une distribution efficace et fiable est l'une des clés de la fourniture d'un service universel de qualité. Le législateur a donc posé des exigences à La Poste Suisse dans ce domaine également. En règle générale, cette dernière doit distribuer les envois pos-

<sup>5</sup> Le personnel de distribution assure la fourniture des prestations du service universel à domicile.

<sup>6</sup> En 30 minutes lorsqu'un service à domicile est également assuré.

<sup>7</sup> Directives 97/67/CE du 15 décembre 1997 et 2002/39/CE du 10 juin 2002; [www.postreg.admin.ch/Dokumentation/Links/Postdienste](http://www.postreg.admin.ch/Dokumentation/Links/Postdienste): Site de l'UE.

taux tous les jours ouvrables, mais au moins cinq jours par semaine. Les journaux en abonnement sont distribués tous les jours ouvrables. De plus, la distribution à domicile est en principe assurée dans toutes les zones habitées à l'année, au domicile privé ou commercial mentionné dans l'adresse. Des restrictions sont toutefois possibles, tant en ce qui concerne ce principe qu'en ce qui concerne la fréquence de distribution.

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

## 2.3 Qualité du service universel

### *Contrôle de la qualité par PostReg*

L'une des tâches principales de PostReg consiste à surveiller la qualité du service universel et à en garantir le contrôle indépendant. Pour remplir cette tâche, PostReg a élaboré et publié en 2004 un concept de qualité<sup>8</sup>, qui fixe de manière systématique et exhaustive les exigences applicables en la matière. En particulier, les concepts de contrôle de La Poste Suisse doivent satisfaire aux critères généralement appliqués dans ce domaine et leur mise en œuvre doit être confiée à des services spécialisés indépendants. Pour chaque concept, PostReg vérifie que La Poste Suisse satisfait aux exigences posées. Toutefois, contrairement à celle de quelques pays européens, la législation postale suisse ne prévoit pas que l'autorité de régulation puisse procéder à ses propres mesures de la qualité.

### *Qualité des prestations du service universel*

Conformément à la législation postale, les prestations du service universel fournies par La Poste Suisse doivent être de bonne qualité. En tant que propriétaire de La Poste Suisse, le Conseil fédéral a certes déjà fixé des objectifs stratégiques<sup>9</sup> à l'entreprise et défini des indicateurs de qualité, mais elle n'a pas fixé d'objectifs de qualité au sens propre. Cela n'a pas empêché La Poste Suisse d'effectuer des mesures de qualité depuis plusieurs années, à l'instar des entreprises postales étrangères. PostReg a contrôlé si la Poste a tenu compte du concept de qualité dans toutes ses mesures.

Parmi les indicateurs internationalement reconnus de la qualité des services postaux figure le délai d'acheminement des envois. Ce dernier correspond au nombre de jours s'écoulant entre le dépôt de l'envoi au lieu de dépôt et sa distribution. En 2005, 97,7% (2004: 97,4 %) des lettres nationales contrôlées en courrier A et 98,2 % (2004: 97,4 %) des lettres nationales contrôlées en courrier B sont parvenues à leur destinataire dans les délais. Après la détérioration du délai d'acheminement du courrier B en 2004, la Poste a rejoint le niveau atteint en 2003. Les délais d'acheminement des lettres sont donc de nouveau bien respectés.

<sup>8</sup> Concept relatif au contrôle indépendant de la qualité; [www.postreg.admin.ch/Marché postal/Qualité](http://www.postreg.admin.ch/Marché_postal/Qualité).

<sup>9</sup> Objectifs stratégiques assignés par le Conseil fédéral à La Poste Suisse pour 2002 - 2005, resp. 2006 - 2009; [www.postreg.admin.ch/PostReg/Textes de référence](http://www.postreg.admin.ch/PostReg/Textes_de_référence).

Selon le concept de qualité de PostReg, les modes de contrôle de La Poste Suisse doivent tenir compte de normes internationales. Le CEN<sup>10</sup>, a ainsi édicté une norme pour les lettres nationales en courrier A que les pays membres de l'UE sont maintenant tenus d'appliquer. Cette norme permet pour la première fois une comparaison internationale. La Poste Suisse effectue également ses mesures en fonction des normes CEN et, avec le Luxembourg, vient en tête en comparaison européenne. Alors que la qualité de la distribution des lettres a toujours été d'un niveau élevé en Suisse, les entreprises postales européennes ont, suite à la réforme du marché postal, obtenu des résultats nettement meilleurs ces dernières années<sup>11</sup> et se rapprochent des très bons résultats de La Poste Suisse.

Les délais d'acheminement des colis Priority se sont nettement améliorés par rapport à l'année précédente (95,8 %) et atteignent 97,4 %, alors que pour les colis Economy, les résultats sont restés stables (97,7 %). La détérioration qualitative constatée en 2004 pour les colis Priority a été plus que compensée en 2005: sous l'effet de la concurrence dans le marché des colis, La Poste Suisse a réalisé son meilleur résultat depuis 2002 tout en élargissant son offre de prestations en 2005 en réaction au durcissement de la concurrence. Depuis février 2005, les colis Priority peuvent en effet être déposés jusqu'à 16 heures à quelque 140 offices de poste pour être distribués le lendemain<sup>12</sup>. La tenue des délais d'acheminement annoncés malgré le dépôt du colis quatre heures plus tard accroît les contraintes logistiques. C'est pourquoi cette amélioration mérite d'être particulièrement relevée.

En résumé, La Poste Suisse fournit des prestations de service universel de très bonne qualité conformément aux prescriptions de la législation postale.

### ***Qualité de l'accès au service universel***

Les prestations du service universel doivent être disponibles dans toutes les régions pour tous les groupes de la population à une distance raisonnable. Le Conseil fédéral a inscrit cette disposition dans la législation postale. Ainsi, la distance est réputée raisonnable lorsque les prestations du service universel sont accessibles, à pied ou avec les transports publics, en 20 minutes au plus pour au moins 90 % de la population. Etant donné qu'il lui incombe de contrôler le respect de ces prescriptions, PostReg a défini à l'intention de La Poste Suisse, dans son concept de qualité, les exigences concernant la manière de mesurer cette accessibilité. Pour s'y conformer, La Poste Suisse a fait examiner et certifier son concept de mesure 2004 par l'EPF de Lausanne. Le certificat obtenu atteste que le concept et la méthode de mesure satisfont pleinement aux exigences de l'ordonnance sur la poste et du concept de qualité de PostReg. En 2005, La Poste Suisse a réalisé, ainsi que le recommandait l'EPFL, une première enquête exhaustive, dont voici les résultats:

<sup>10</sup> Concernant le CEN (Comité européen de normalisation), voir le point 4.5 ci-dessous.

<sup>11</sup> Pour la catégorie de lettre nationale la plus rapide, les postes allemande et autrichienne obtiennent en 2005 une valeur de plus de 95 %, la poste néerlandaise obtenant une valeur de 97 % (cf. Rapport de la Commission sur l'application de la directive postale, mars 2005 p. 4).

<sup>12</sup> Poste Suisse, rapport annuel 2005, Berne, p. 37; une nouvelle extension de l'offre est prévue.

<b>Durée moyenne pour accéder à l'office de poste le plus proche au 30.09. (en % de la population)</b>		
	<b>2005</b>	<b>2004*</b>
en 10 min.	69.2%	70.4%
en 20 min.	90.8%	91.5%
en 30 min.	95.9%	95.7%
en plus de 30 min.	4.1%	4.3%
* En 2004, la mesure se fondait sur un échantillon, en 2005, sur une enquête exhaustive.		
Source: la Poste Suisse		

Il ressort donc du tableau ci-dessus que 90.8 % de la population peut accéder aux prestations du service universel en 20 minutes en moyenne, ce qui correspond à l'objectif de 90 % fixé par le Conseil fédéral.

En plus de ces données objectives, La Poste Suisse relève aussi les appréciations de la clientèle<sup>13</sup>. 99 % des petites et moyennes entreprises interrogées en 2005 et recourant à PosteColis ont indiqué se rendre à l'office de poste le plus proche en moins de 20 minutes. 93 % d'entre elles s'y rendent même en 10 minutes. Les valeurs réelles attestées par la clientèle sont supérieures aux valeurs statistiques. Cela est dû au fait que, conformément aux principes fondamentaux du service public, le mode de calcul statistique fondé sur les prescriptions de la législation postale tient compte de l'accessibilité à pied et au moyen des transports publics, mais non de l'accessibilité en voiture. La législation postale part également de la "pire" hypothèse, les valeurs étant calculées depuis le domicile et uniquement pour le trajet nécessaire pour se rendre à la poste. En réalité, les gens se rendent fréquemment à la poste depuis leur lieu de travail ou en faisant leurs achats<sup>14</sup>.

La méthode consistant à mesurer l'accessibilité de l'office de poste le plus proche en minutes est unique sur le plan international. Parmi les pays disposant d'une réglementation sur l'accès, seuls quelques-uns mesurent le kilométrage moyen jusqu'à l'office de poste le plus proche et/ou le nombre d'habitants par office. D'après les dernières données de l'UPU<sup>15</sup>, datant de 2004, en comparaison avec les principaux pays de l'UE, la Suisse se classe en deuxième position derrière les Pays-Bas quant à la densité de son réseau postal. Ainsi, alors que la Suisse dispose d'un office de poste par 15,97 km<sup>2</sup> en moyenne, ce chiffre s'élève aux Pays-Bas à 13,03 km<sup>2</sup>, en Grande-Bretagne à 16,63 km<sup>2</sup>, en Allemagne à 27,42 km<sup>2</sup>, en France à 32,54 km<sup>2</sup>, en Italie à 21,95, en Autriche à 41,95 km<sup>2</sup> et à 153,75 km<sup>2</sup> en Espagne. En matière de densité du réseau postal, les Pays-Bas ont donc supplanté la Suisse à la première place.

<sup>13</sup> Voir aussi le chapitre consacré à la satisfaction de la clientèle ci-dessous.

<sup>14</sup> Voir le commentaire de l'ordonnance sur la poste, [www.postreg.admin.ch/PostReg/Textes de référence](http://www.postreg.admin.ch/PostReg/Textes%20de%20référence).

<sup>15</sup> UPU, Statistique des services postaux, Berne, 2005; concernant l'UPU, voir le chiffre 4.5 ci-dessous.

Ces dernières années, La Poste Suisse a largement restructuré son réseau postal. Entre 2001 et 2005, le nombre des offices de poste a baissé de 3396 à 2531 unités. La baisse est de 54 unités de 2004 à 2005. D'après la législation, les agences sont assimilées à des offices de poste; on en comptait 141 en 2005 (89 en 2004). Par ailleurs, La Poste Suisse a fourni les prestations du service universel au moyen du service à domicile dans 991 cas (2004: 938). Enfin, dans 26 offices de poste (9 en 2004), La Poste Suisse fait usage de la possibilité que lui accorde l'ordonnance sur la poste de ne pas offrir les services de paiement du service universel.

Une modification sensible de la densité et de la structure des réseaux d'offices de poste est également observée dans le reste de l'Europe<sup>16</sup>. Dans de nombreux pays, le nombre d'offices de poste exploités par le personnel de l'entreprise postale est en recul, un phénomène qui a pu être plus que compensé dans certains pays par le recours croissant à des agences gérées par des tiers<sup>17</sup>. En effet, dans vingt pays de l'UE, les entreprises postales recourent à des agences. Dans certains de ces pays, tels que le Danemark, la Grande-Bretagne, les Pays-Bas, l'Irlande, le Portugal et la Suède, le nombre d'agences est même nettement supérieur à celui des offices de poste traditionnels. Ceci vaut aussi pour la Norvège, non membre de l'UE. En Allemagne, la part des agences s'élevait à 59 % en 2005. On notera que cette évolution concerne surtout des pays où les opérateurs postaux historiques se sont préparés assez tôt à la prochaine ouverture du marché. Ils réagissaient ainsi à la pression accrue en améliorant la convivialité de leur réseau et en prolongeant les heures d'ouverture grâce à des agences. En comparaison européenne, la part des agences en Suisse, qui s'élève à 6 %, est faible.

### **Qualité de la distribution**

En 2005, La Poste Suisse a de nouveau récolté et communiqué à PostReg des données sur la distribution. Sur les 1 610 093 ménages auxquels la distribution des envois doit être assurée, seuls 1691, soit 0,09 %, ont subi des restrictions de distribution. Ces chiffres ne peuvent pas être comparés avec ceux de l'année précédente, car La Poste Suisse a révisé les données en vue d'améliorer la précision de la mesure. Elle a en outre entrepris des efforts supplémentaires pour garantir une qualité uniforme de la distribution dans toute la Suisse, notamment en ce qui concerne les propriétés de vacances. D'après La Poste Suisse, cette situation n'a toutefois pas entraîné de modification des prestations destinées aux appartements ou aux maisons de vacances. Eu égard au taux nettement inférieur à 1 % relevé en Suisse, PostReg juge donc toujours très bonne la qualité de la distribution dans notre pays. Dix pays de l'UE prévoient également la possibilité de restreindre la distribution. Dans la majorité d'entre eux également, ces restrictions concernent nettement moins de 1 % de la population<sup>18</sup>.

### **Satisfaction de la clientèle**

En plus des données objectives, La Poste Suisse fait également mesurer chaque année la satisfaction de sa clientèle, notamment celle des clients privés et des clients commerciaux concernant les offices de poste ou certaines prestations. PostReg a

<sup>16</sup> WIK-Consult, Main Developments in the European Postal Sector, Bad Honnef, 2004, p. 167.

<sup>17</sup> Par ex. la Suède, les Pays-Bas; voir à ce sujet et sur les agences en général le chiffre 2.7 ci-dessous.

<sup>18</sup> WIK-Consult, Main Developments in the European Postal Sector, Bad Honnef, 2004, p. 37.

examiné les méthodes de mesure; les exigences du concept de qualité sont respectées. Les questions de méthode qui se posaient encore en 2004 ont pu être réglées.

L'analyse des données<sup>19</sup> fait apparaître que La Poste Suisse a été en mesure en 2005 d'améliorer la satisfaction de la clientèle privée et commerciale dans tous les secteurs. Comme l'année précédente, le degré de satisfaction des clients commerciaux reste légèrement inférieur à celui des clients privés, mais l'appréciation globale était bonne pour chaque unité. On relèvera que les clients commerciaux sont depuis 2002 chaque année plus satisfaits de PosteColis, qui est exposé à la concurrence, alors que le degré de satisfaction de PostMail, toujours protégé par le monopole, est le même en 2005 qu'en 2002. PosteColis obtient ainsi aujourd'hui un résultat supérieur de 5 points à celui de PostMail, ce qui montre que la pression sur l'orientation clients est plus forte dans des marchés libéralisés. Les clients privés et commerciaux interrogés ne se montrent toujours guère satisfaits du rapport qualité-prix des prestations, même si leur jugement est un peu moins négatif que l'année précédente<sup>20</sup>.

## 2.4 Prix du service universel

### *Généralités*

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

### *Prix dans le secteur du monopole*

En 2005, La Poste Suisse disposait pour la dernière fois du monopole pour tous les envois adressés de la poste aux lettres en Suisse ou en provenance de l'étranger. Elle est tenue de faire approuver par le DETEC les prix des prestations relevant du monopole<sup>21</sup>. Cette obligation ne s'applique toutefois qu'aux prix courants, et non aux rabais en fonction du chiffre d'affaires ni aux rabais pour les prestations préalables (tri préliminaire ou transport jusqu'au centre courrier). La législation suisse sur la poste ne prévoit pas non plus de contrôle des rabais accordés aux gros clients. Dans leur étude « Evaluation du marché postal en Suisse 2005 »<sup>22</sup>, les experts critiquent l'octroi de rabais en fonction du chiffre d'affaires par La Poste Suisse, vu que ces rabais peuvent s'avérer problématiques pour toute espèce d'ouverture du marché en fonction du poids

<sup>19</sup> Les résultats se fondent sur une échelle allant de 0 à 100 points. Entre 80 et 100 points = très satisfait, entre 60 et 80 points = satisfait; < 60 points = insatisfait.

<sup>20</sup> Les valeurs recensées s'élèvent à env. 60 points, donc entre "satisfait" et "insatisfait".

<sup>21</sup> Les pays membres de l'UE connaissent également une régulation des prix dans le secteur réservé (monopole), qui s'étend même en règle générale à l'ensemble du service universel - contrairement à ce qui prévaut en Suisse.

<sup>22</sup> cf. WIK-Consult, Evaluation du marché postal en Suisse, Bad Honnef, 2005, p. 7, 40 et 45; [www.postreg.admin.ch/PostReg/Evaluationsbericht](http://www.postreg.admin.ch/PostReg/Evaluationsbericht).

ou du volume. Ceci d'autant plus que la législation suisse sur la poste ne connaît pas de régulation sectorielle des prix.

PostReg est chargée de traiter les demandes d'approbation des prix de La Poste Suisse pour le compte du DETEC. Lors de cette procédure, le surveillant des prix émet une recommandation publique. PostReg voue donc une attention particulière à l'évolution des prix sur ce segment, qui présente au demeurant le plus gros volume en terme de chiffre d'affaires. En 2005, les tarifs du monopole sont restés inchangés.

### ***Prix du secteur non réservé***

A une exception près, La Poste Suisse est libre de fixer les prix des produits du secteur non réservé. Elle doit demander l'approbation du département uniquement pour le transport des journaux et périodiques en abonnement vu qu'elle reçoit de la Confédération une subvention annuelle de 80 millions de francs pour cette prestation, et ce jusqu'en 2007. Le reste du secteur non réservé est soumis aux règles générales de la concurrence et de la surveillance des prix. Les consommateurs peuvent donc s'adresser au surveillant des prix s'ils supposent que La Poste Suisse augmente ses prix de manière abusive et maintient ses prix à un niveau trop élevé.<sup>23</sup> Si le surveillant des prix constate un abus, il doit en premier lieu s'efforcer de convaincre les parties à parvenir à un accord. Si aucun accord n'est trouvé, il peut rendre une décision empêchant les augmentations de prix abusives et le maintien de prix abusifs<sup>24</sup>.

### ***Evaluation des prix du monopole en 2005***

Pour évaluer si les prix du monopole sont équitables, il convient notamment de comparer les prix avec ceux d'autres pays européens. PostReg a avant tout procédé à de telles comparaisons pour les envois de la poste aux lettres, qui sont d'une importance primordiale pour les consommateurs. Elle s'est donc notamment intéressée aux prix que doit payer le consommateur pour l'envoi d'une lettre de 20 grammes, une lettre sur deux faisant partie de cette catégorie de poids. Pour ces comparaisons, PostReg se fonde sur les tarifs corrigés des effets de change<sup>25</sup>.

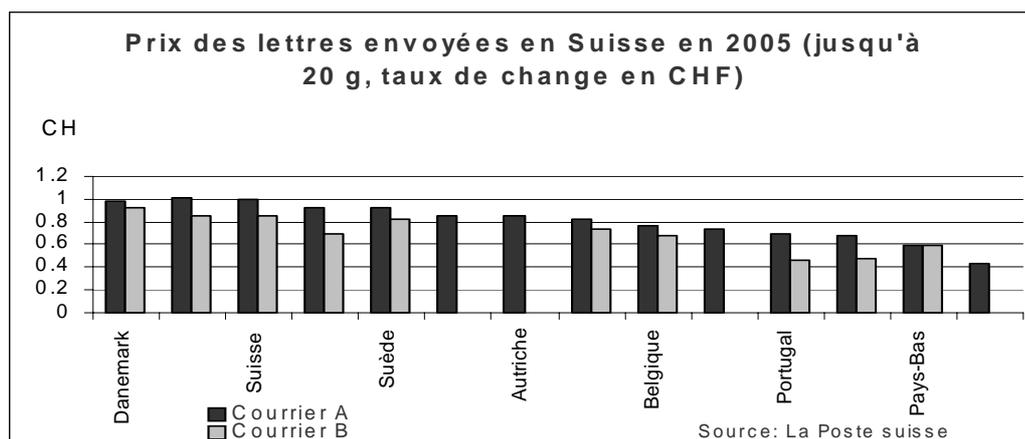
Avec les consommateurs finnois et danois, les consommateurs suisses doivent toujours déboursier le plus pour les lettres nationales de 20 grammes en courrier A ou B. Les tarifs finnois et suédois comprennent toutefois une TVA de 22 et de 25 %, alors que le tarif suisse (relevant du monopole) est exonéré de TVA. A l'autre bout du classement figurent la Grande-Bretagne, les Pays-Bas et l'Espagne, où les consommateurs doivent payer le moins pour la principale catégorie de lettre. Alors que la qualité des délais d'acheminement n'est pas particulièrement bonne en Espagne, la Grande-Bretagne a réalisé des progrès considérables ces dernières années. Les Pays-Bas fi-

<sup>23</sup> Art. 4 et 7 de la loi du 20 décembre 1985 concernant la surveillance des prix (LSPr, RS 942.20).

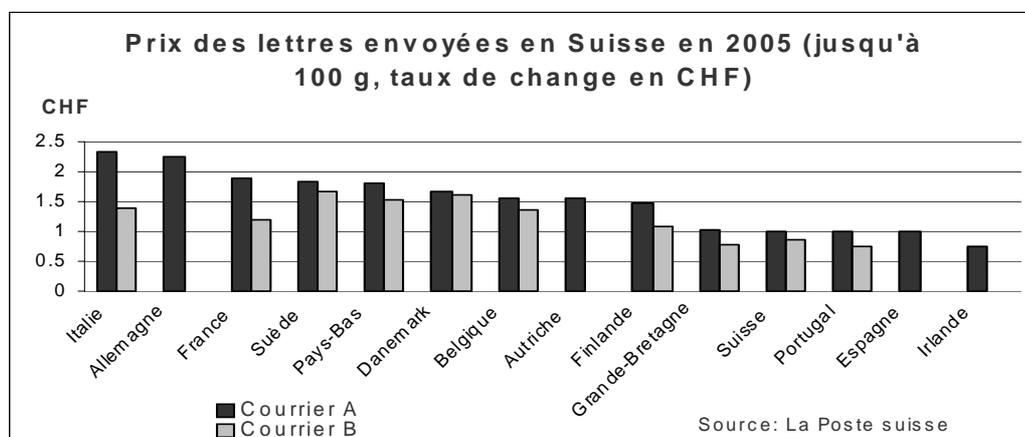
<sup>24</sup> Les décisions rendues par le Surveillant des prix peuvent être déférées à la Commission de recours pour les questions de concurrence (art. 20 LSPr).

<sup>25</sup> Selon l'Office statistique de l'UE (Eurostat) et l'Office fédéral de la statistique (OFS), les prix sont comparés selon la méthode des taux de change. C'est pourquoi les organisations de protection des consommateurs, le surveillant des prix et l'OFCEM utilisent pour leurs comparaisons des prix corrigés des effets de change. Par contre les comparaisons macro-économiques entre les pays (par ex. concernant le produit intérieur brut ou la capacité économique) se fondent sur les indicateurs du pouvoir d'achat.

gurent à cet égard avec la Suisse dans le groupe en tête de classement. La poste hollandaise TNT s'est préparée tôt et de manière systématique à l'ouverture progressive du marché, ce dont les consommateurs ont profité. Le service universel n'a jamais été meilleur aux Pays-Bas et ce pays dispose du réseau postal le plus dense avec de nombreuses agences proposant des heures d'ouverture attrayantes.



En comparaison européenne, le segment des lettres nationales en courrier A et B d'un poids de 50, resp. 100 grammes ménage en revanche le porte-monnaie des consommateurs suisses. La Poste suisse figure en effet parmi les opérateurs les moins chers.



Depuis le 1<sup>er</sup> avril 2006, les lettres adressées en Suisse et en provenance de l'étranger de plus de 100 grammes ne font plus partie du monopole, mais des services non réservés<sup>26</sup>. Elles sont donc dorénavant soumises à la TVA. La Poste Suisse envisageait donc d'en augmenter le prix et a soumis cette hausse au surveillant des prix qui a admis des hausses tarifaires pour les grandes lettres en format B4 et pour certains envois en nombre. Par contre le prix des lettres plus lourdes (500 à 1000 g) a été légèrement abaissé<sup>27</sup>.

<sup>26</sup> Ces lettres représentent 11 % du volume total des lettres adressées.

<sup>27</sup> Pour plus de détails, voir le communiqué de presse du surveillant des prix du 24.11.2005; [www.monsieur-prix.ch](http://www.monsieur-prix.ch).

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

### *Financement du service universel*

Dans le cadre de la vue d'ensemble de l'évolution future du marché postal<sup>28</sup>, le Conseil fédéral et le Parlement ont arrêté un concept de financement de la fourniture du service universel sur l'ensemble du territoire. Selon ce concept, La Poste Suisse doit financer le service universel par les produits générés par le service universel lui-même ainsi que par les services libres. Elle doit également fournir ses prestations à un coût avantageux et exploiter toutes les possibilités de rationalisation qui s'offrent à elle. Si, malgré tout, La Poste Suisse devait manifestement ne pas parvenir à couvrir intégralement les coûts du service universel, il serait alors possible de prélever une redevance auprès des entreprises concessionnaires concurrentes de la Poste.

A l'exception des subventions dont bénéficie le service des cars postaux et de celles versées au titre de l'aide à la presse, La Poste Suisse ne perçoit aucune indemnité directe de la part de la Confédération, qui a néanmoins mis à sa disposition un capital de dotation non rémunéré de 1,3 milliard de francs. La Poste Suisse est en principe tenue de verser une partie de son bénéfice à la Confédération<sup>29</sup> ; jusqu'à aujourd'hui, celle-ci a renoncé à exiger ce versement. De plus, en relation avec le service universel, La Poste Suisse bénéficie d'avantages fiscaux, profite de dérogations à l'interdiction de circuler la nuit et le dimanche et jouit également d'un avantage douanier<sup>30</sup>. Ces avantages lui ont été octroyés au motif qu'elle a l'obligation légale d'assurer le service universel.

### *Financement du réseau postal*

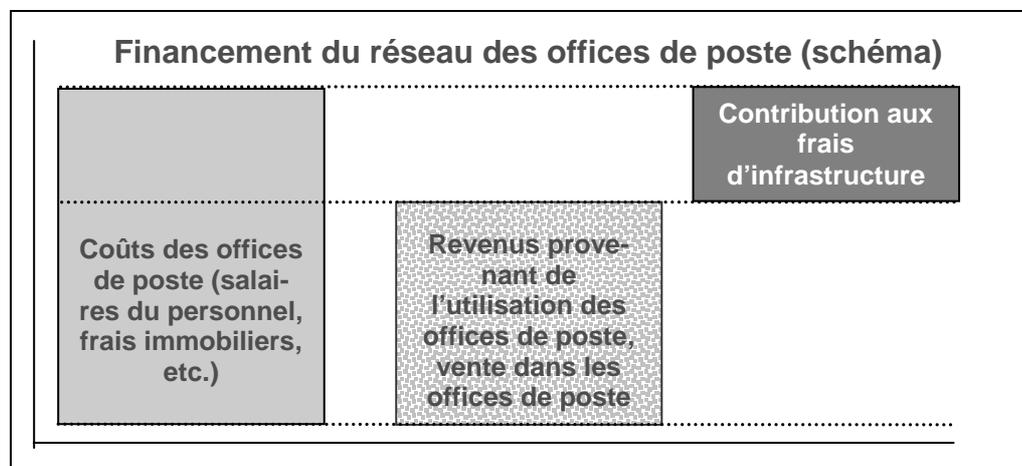
Le réseau des offices de poste est géré par l'unité «Réseau postal et vente» de La Poste Suisse. Pour l'utilisation des offices de poste, les autres unités (« PostMail », « PostFinance », etc.) paient des prix de transfert internes dépendant des transactions concernées, négociées avec l'unité «Réseau postal et vente». Ces prix de transfert sont fixés entre les unités en fonction d'accords ou de commandes. L'unité PostFinance verse ainsi pour chaque versement de la clientèle au guichet un prix de transfert à l'unité «Réseau postal et vente», qui comptabilise ce montant comme produit. Si ces revenus ne suffisent pas à couvrir l'ensemble des coûts de cette unité<sup>31</sup>, une contribution aux frais d'infrastructure est alors versée. Celle-ci est prise en charge uniquement par le monopole.

<sup>28</sup> Rapport du 22.05.2002 du Conseil fédéral relatif à la vue d'ensemble de l'évolution future du marché postal en Suisse (FF 2002, p. 4700, ss.); [www.postreg.admin.ch/PostReg/Textes de référence](http://www.postreg.admin.ch/PostReg/Textes%20de%20réf%C3%A9rence).

<sup>29</sup> Art. 12, loi fédérale du 30.04.1997 sur l'organisation de l'entreprise fédérale de la poste (RS 783.1) ; [www.postreg.admin.ch/PostReg/Textes de référence](http://www.postreg.admin.ch/PostReg/Textes%20de%20réf%C3%A9rence)

<sup>30</sup> Cf. également chiffre 2.7 ci-dessous.

<sup>31</sup> Désignée parfois à tort par l'expression «coûts non couverts». On ne peut en effet pas parler de coûts non couverts, puisque, selon la conception en vigueur, ceux-ci sont pris en charge par le monopole.



Les unités de La Poste Suisse entretiennent entre elles d'importantes relations internes au niveau des prestations. Pour l'unité « Réseau postal et vente », le produit de ces relations internes représente plus de 80 % de l'ensemble des revenus. Comme le produit des prix de transfert a une influence déterminante sur la contribution aux frais d'infrastructure et, de ce fait, sur le résultat du monopole et des autres services, il est essentiel qu'ils soient fixés correctement.

Aucun des pays de l'UE n'applique un concept comparable au concept suisse de couverture des pertes du réseau postal par une contribution aux frais d'infrastructure<sup>31</sup>. En règle générale, ils répartissent l'intégralité des coûts du réseau postal sur l'ensemble des unités de l'entreprise postale. L'avantage de la solution européenne réside dans le fait que toutes les unités sont directement et également intéressées à bénéficier d'un réseau postal rentable et axé sur les besoins, et non pas seulement celle qui doit prendre en charge la contribution aux frais d'infrastructure.

### ***Exigences en matière de présentation des coûts du service universel***

En 2004, en application de la législation sur la poste et conformément à son mandat, PostReg a édicté la directive réglant la présentation des coûts du service universel du point de vue technique.<sup>33</sup> La Poste Suisse est tenue d'appliquer la méthode des coûts complets axée sur les processus et présentant les coûts et revenus effectifs des différents services. Ces derniers doivent être rattachés au service universel ou aux services libres selon des critères d'ordre technique. La directive doit aussi garantir que les données financières établies selon ses règles puissent être vérifiées par un organe de révision externe indépendant.

Une contribution aux frais d'infrastructure devant être prise en charge par le monopole doit servir uniquement à couvrir les coûts d'offices de poste occasionnés en sus du réseau postal optimal (c'est-à-dire nécessaire à l'exploitation<sup>34</sup>) et qui ne sont pas déjà

<sup>32</sup> Seule Deutsche Post AG a adopté une procédure similaire à celle de La Poste Suisse.

<sup>33</sup> Texte intégral de la directive sous [www.postreg.admin.ch/Marché postal/Coûts du service universel](http://www.postreg.admin.ch/Marché%20postal/Coûts%20du%20service%20universel).

<sup>34</sup> Réseau postal optimisé sur le plan stratégique, le modèle commercial actuel étant maintenu.

couverts par le versement des prix de transfert. Alors que les coûts du réseau nécessaire à l'exploitation doivent être intégralement couverts par les prix de transfert, les unités de La Poste Suisse doivent contribuer seulement de manière appropriée - en fonction des avantages qu'ils retirent - au financement du reste du réseau. Ces règles créent les bonnes incitations concernant l'utilisation du réseau postal, tout en évitant d'imposer aux services libres des coûts disproportionnés qui ne seraient pas occasionnés dans une entreprise opérant selon les principes du marché.

La législation postale interdit globalement de réduire le prix des services libres au moyen des revenus du service universel. Il incombe à La Poste Suisse de démontrer que cette interdiction des subventions croisées est respectée.

### ***Bien-fondé et but de la présentation des coûts du service universel***

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

La présentation des coûts du service universel comprend deux phases. Dans la première, La Poste Suisse calcule au moyen de la comptabilité analytique les produits et les coûts dans l'optique de l'exploitation. La comptabilité analytique se fonde sur les données du compte financier selon la norme IFRS, elle

- élimine toutefois les postes extraordinaires ou étrangers à l'exploitation et
- tient compte des coûts calculatoires (avant tout les intérêts sur le capital nécessaire à l'exploitation).

La comptabilité analytique permet au conseil d'administration et à la direction du groupe de La Poste Suisse de gérer l'entreprise de manière durable afin d'en maintenir l'intégrité et d'en accroître la valeur (par ex. pour les décisions d'investissement, la fixation des prix, etc.).

Sur cette base, les résultats des services sont calculés dans une deuxième phase conformément aux exigences réglementaires. L'optique réglementaire se distingue de celle de la comptabilité de l'exploitation du fait que l'ensemble des produits et dépenses de La Poste Suisse - qu'ils soient extraordinaires, uniques ou étrangers à l'exploitation - sont ventilés entre les trois services (réservés, non réservés et libres).

L'approche réglementaire permet d'évaluer si le service universel est encore bien financé ou s'il faut demander aux opérateurs privés l'acquiescement d'une redevance de concession, ainsi que le prévoit le concept de financement. Elle garantit également le lancement éventuel d'un projet de loi visant à indemniser les coûts non couverts du service universel, que le Conseil fédéral avait annoncé dans la Vue d'ensemble du marché postal et qui serait réalisé si nécessaire. Enfin, cette approche sert de base de décision importante pour d'éventuelles prochaines mesures de libéralisation.

La présentation réglementaire des coûts du service universel est donc utile aux instances de décision politiques. Le résultat des services en vertu de la comptabilité analytique de La Poste Suisse est en revanche nécessaire pour gérer l'entreprise. Ces différentes approches aboutissent à des résultats différents parce que les intérêts calculatoires ne sont pas admis comme coûts du service universel dans la présentation réglementaire et

que les pertes et profits résultant des ventes des immobilisations corporelles doivent être imputés au résultat régulateur.

### Présentation des coûts du service universel

La Poste suisse présente les coûts du service universel pour l'exercice 2005 (2004) comme suit<sup>35</sup>.

Résultats des services réservés, des services non réservés et des services libres de la maison mère (sans CarPostal)

en milliers de CHF	Service universel						Services libres		Total services	
	Services réservés		Services non réservés		Total service universel		2005	2004	2005	2004
	2005	2004	2005	2004	2005	2004				
Produits d'exploitation	2'395'486	2'433'951	2'102'408	2'165'682	4'497'894	4'599'633	1'812'528	1'718'883	6'310'422	6'318'516
Coûts d'exploitation	2'178'250	2'174'020	1'775'060	1'813'415	3'953'310	3'987'435	1'693'485	1'651'462	5'646'795	5'638'897
<b>Résultat d'exploitation</b>	<b>217'236</b>	<b>259'931</b>	<b>327'348</b>	<b>352'267</b>	<b>544'584</b>	<b>612'198</b>	<b>119'043</b>	<b>67'421</b>	<b>663'627</b>	<b>679'619</b>
Part des résultats des unités de services internes	-44'499	-25'958	-33'526	-13'101	-78'025	-39'059	-44'547	-17'887	-122'572	-56'946
Part des résultats des unités de gestion	-30'651	-28'080	-24'977	-23'422	-55'628	-51'502	-23'830	-21'330	-79'458	-72'832
<b>Résultat conforme à la comptabilité analytique</b>	<b>142'086</b>	<b>205'893</b>	<b>268'845</b>	<b>315'744</b>	<b>410'931</b>	<b>521'637</b>	<b>50'666</b>	<b>28'204</b>	<b>461'597</b>	<b>549'841</b>
Intérêts calculatoires	118'548	102'936	96'461	85'467	215'009	188'403	92'689	78'109	307'698	266'512
Intérêts selon déclar. d'impôts	-371	-2'003	-302	-1'663	-673	-3'666	-290	-1'520	-963	-5'186
Amortissements calculatoires	80'466	86'961	65'474	72'203	145'940	159'164	62'914	65'987	208'854	225'151
Amortissements financiers selon les normes IFRS	-80'263	-86'431	-65'309	-71'763	-145'572	-158'194	-62'755	-65'585	-208'327	-223'779
Répartition des pertes et profits ventes d'immobilisations corporelles et d'immeubles	9'352	8'151	17'695	12'500	27'047	20'651	3'335	1'117	30'382	21'768
Répartition du résultat de la trésorerie du groupe	20'239	19'428	38'295	29'793	58'534	49'221	7'217	2'661	65'751	51'882
<b>Présentation régulateur</b>										
Résultat du service universel et des services libres	<b>290'057</b>	<b>334'935</b>	<b>421'159</b>	<b>442'281</b>	<b>711'216</b>	<b>777'216</b>	<b>153'776</b>	<b>108'973</b>	<b>864'992</b>	<b>886'189</b>

Source: La Poste Suisse

La Poste Suisse confirme en outre le respect de l'interdiction des subventions croisées<sup>36</sup>; globalement, les services libres couvrent leurs coûts eux-mêmes.

### Résultat du contrôle indépendant de KPMG Fides Peat

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 Fides Peat a assorti son attestation d'une assurance du réviseur pour la première fois cette année<sup>37</sup>.

KPMG Fides Peat note dans son rapport à PostReg que La Poste Suisse a respecté la législation postale en ce qui concerne les informations fournies à PostReg. Sans restreindre son attestation des comptes, l'organe de révision relève cependant qu'au niveau de la technique comptable, La Poste Suisse n'a pas encore appliqué les prescriptions en ce qui concerne le calcul des coûts du réseau postal optimal (nécessaire à

<sup>35</sup> Conformément à l'art. 17 de l'ordonnance sur la poste.

<sup>36</sup> Au sens de l'art. 18. al. 1, de l'ordonnance sur la poste.

<sup>37</sup> Conformément à la norme de contrôle 800; la présentation de La Poste Suisse pour l'exercice 2004 a été contrôlée selon la norme 920.

l'exploitation). Etant donné que ce dernier n'est pas encore défini, la ventilation des coûts du réseau postal entre les trois services n'a pas pu être évaluée de manière définitive.

### ***Appréciation des résultats du contrôle***

Par rapport aux informations fournies l'an dernier, La Poste Suisse a fait d'importants progrès en vue d'observer les dispositions réglementaires. Sa présentation des résultats est ainsi correcte sur le plan formel et elle a maintenant aussi présenté à PostReg les prix de transfert et les clés de répartition appliqués<sup>38</sup>.

D'après le résultat du contrôle, ni le montant des prix des transferts ni celui de la contribution aux frais d'infrastructure<sup>39</sup> n'ont pu être évalués de manière définitive. Ceci vaut par conséquent pour les résultats des différents services. Le résultat réglementaire global de 865 millions de francs est toutefois confirmé. En revanche, le respect de l'interdiction des subventions croisées n'est pas confirmé définitivement. Le résultat globalement positif des services libres laisse toutefois supposer que cette exigence a été respectée.

Il reste donc encore un pas important à franchir: il faut déterminer les coûts du réseau postal optimal (nécessaire à l'exploitation), sans quoi il ne sera pas possible d'évaluer de manière définitive le montant de la contribution aux frais d'infrastructure, les prix de transfert et les résultats des trois services. La Poste suisse est disposée à faire le nécessaire: elle précise dans son rapport à PostReg qu'en l'état actuel de la comptabilité de l'entreprise, elle n'est pas en mesure de présenter ces coûts conformément aux exigences. Elle ne pourra fournir les informations requises qu'après la mise en œuvre du projet Comptabilité 2007, c'est-à-dire pour la première fois lors de l'exercice comptable 2007.

Il faudra donc attendre l'exercice 2007 pour disposer d'informations complètes et susceptibles d'être évaluées définitivement par l'organe de révision sous l'angle des exigences réglementaires. Cette situation est acceptable dans la mesure où le financement du service universel repose incontestablement sur des bases très solides et où un revirement de tendance n'est pas attendu au cours des deux prochaines années. Il est dès lors judicieux de laisser à La Poste Suisse le temps nécessaire pour se conformer intégralement aux exigences réglementaires. La Poste Suisse aurait pu toutefois éviter ce retard en intervenant plus tôt et avec plus de détermination.

Vu le très bon financement du service universel, l'introduction de redevances de concession n'entre actuellement pas en considération. Le concept de financement ne prévoit de redevances que si La Poste Suisse n'est plus en mesure de financer elle-même le service universel. Comme la redevance peut être attaquée devant les tribunaux, son introduction est soumise à des conditions très strictes. Elle ne pourrait être prélevée que si une impasse de financement était incontestablement établie et confirmée par l'organe de révision indépendant.

<sup>38</sup> Conformément à l'art. 42, al. 1, let. h OPO.

<sup>39</sup> Par ailleurs, La Poste Suisse n'a encore présenté conformément aux prescriptions la part de la distribution à la contribution aux frais d'infrastructure.

### **Appréciation du résultat du service universel**

Selon le rapport de La Poste Suisse, le service universel représente aussi le principal secteur d'activité en 2005 (chiffres de 2004 entre parenthèses). Après déduction de la contribution aux frais d'infrastructure de 442 (374) millions de francs, le résultat du service universel se monte à 711 (777) millions. 82 % (88 %) du résultat réglementaire se répartissent entre les deux services du service universel et 18 % (12 %) du résultat sont réalisés par les services libres. Le service universel reste aussi le principal secteur de PostFinance puisqu'il génère 72 % (94 %) du produit d'exploitation<sup>40</sup>.

La Poste Suisse explique le recul du résultat du service universel de presque 10 % (66 millions de francs) par rapport à l'année précédente avant tout par la forte croissance de la contribution aux frais d'infrastructure (+ 68 millions de francs), une baisse du volume des lettres adressées (incidence de 62 millions de francs sur le résultat)<sup>41</sup> ainsi que par une baisse des marges d'intérêts chez « PostFinance » (incidence de 36 millions de francs sur le résultat).

La contribution aux frais d'infrastructure de 442 millions de francs indiquée par La Poste Suisse, et que l'organe de révision n'est pas en mesure d'évaluer définitivement sous l'angle des exigences réglementaires, fait apparaître une forte hausse de 68 millions de francs par rapport à l'année précédente (+ 18 %). Les efforts entrepris ces dernières années pour la réduire ont été ainsi partiellement réduits à néant: entre 2001 et 2004, elle avait régressé de 113 millions de francs. Dans son rapport financier, La Poste Suisse explique cette augmentation avant tout par deux facteurs<sup>42</sup>. D'une part, les mesures d'amélioration de l'efficacité n'ont pas suffi à compenser les effets conjugués du recul disproportionné des volumes des envois traités au guichet et de la hausse des salaires. D'autre part, en 2004, la dissolution de provisions de restructuration devenues inutiles avait contribué à améliorer la situation. La Poste Suisse révèle aussi que, en 2005, l'unité « Réseau postal et vente », responsable de la contribution aux frais d'infrastructure, a réduit de 865 le nombre des unités de personnel et de 54 le nombre des offices de poste<sup>43</sup>.

L'analyse de PostReg nuance ce tableau: selon elle, le recul des volumes des envois déposés au guichet<sup>44</sup> (20 millions de francs), les mesures salariales (42 millions de francs) et les provisions dissoutes l'année précédente (12 millions de francs) ont engendré une hausse de 74 millions de francs de la contribution aux frais d'infrastructure. De l'autre côté, les améliorations de l'efficacité (notamment par la fermeture d'offices de poste, l'automatisation de processus dans les offices de poste et la réduction de personnel qui en résulte) ont permis de réduire la contribution de 130 millions de francs. Au bout du compte, la contribution aux frais d'infrastructure n'aurait pas dû augmenter, mais continuer de baisser comme dans les années précédentes. Etant donné la réduction du personnel de 7 % et la réduction du nombre des offices de poste de 2 % dans l'unité « Réseau postal et vente », cela aurait aussi été conforme aux at-

<sup>40</sup> L'amélioration sensible du résultat des services libres est essentiellement due à la dissolution unique des correctifs de valeur.

<sup>41</sup> Le volume global des lettres adressées a reculé de 1,3 % en 2005.

<sup>42</sup> Poste Suisse, rapport financier 2005, Berne, p. 10 ss.

<sup>43</sup> Des économies supplémentaires ont été réalisées par la conversion d'offices de poste.

<sup>44</sup> Concernant le recul des opérations réalisées par les offices de poste, voir aussi le chiffre 2.7 ci-dessous.

tentes. L'analyse détaillée a maintenant révélé que l'augmentation significative de la contribution aux frais d'infrastructure est due à d'importants transferts internes de prestations de l'unité "Réseau postal et vente" à « PostMail » dans le secteur de la distribution. De ce fait, l'unité « Réseau postal et vente » a perçu 94 millions de francs en moins sur les prix de transfert.

Concernant les coûts de l'unité « Réseau postal et vente », il est intéressant de relever dans quelle mesure les différents services et unités contribuent à leur couverture. Les coûts totaux de l'unité « Réseau postal et vente » s'élèvent à 1850 millions de francs.<sup>45</sup> Toutes les unités de La Poste Suisse participent à leur couverture. « PostMail » prend en charge de loin la majeure partie des frais de distribution et d'utilisation des offices de poste (1122 millions de francs, contribution d'infrastructure de 442 millions comprise).

Sur les coûts totaux de 1850 millions de francs de l'unité « Réseau postal et vente », les coûts de la distribution à domicile représentent 491 millions de francs, ceux des timbres-poste et des articles de marque 361 millions de francs et ceux de la distribution dans les cases postales 74 millions de francs. Les coûts restants de 924 millions de francs sont imputables au réseau postal. Par le biais des prix de transfert, « PostFinance » en assume près de 30 % (274 millions). La contribution de « PostFinance » provient pour sa part à 90 % des prestations du service universel (versement et paiement en espèce, virement) et à 10 % des services libres (par ex. compte Deposito, Fonds jaune, hypothèques, frais de gestion des postomates). Ces derniers couvrent donc 3 % des coûts du réseau postal de 924 millions de francs. Selon le message du Conseil fédéral sur la loi sur la poste<sup>46</sup>, les prestations des services libres doivent contribuer à la commercialisation de l'infrastructure postale. Dans les objectifs stratégiques<sup>47</sup>, le Conseil fédéral a donc précisé que La Poste Suisse doit développer de nouvelles offres et de nouveaux modèles commerciaux pour explorer de nouvelles possibilités en vue de financer le service universel.

L'analyse prouve l'importance de la présentation de la part que représente la distribution dans la contribution aux frais d'infrastructure. Sans cette information, on risquerait de tirer de fausses conclusions concernant le financement du réseau postal en se fondant sur les rapports publics de la Poste suisse<sup>48</sup>. Sur la base des progrès notables concernant l'établissement régulateur des comptes, PostReg attend de La Poste Suisse qu'elle présente la part de la distribution dans la contribution d'infrastructure pour l'exercice 2006.

<sup>45</sup> Poste Suisse, rapport financier 2005, Berne, p. 31.

<sup>46</sup> Message du Conseil fédéral sur la loi sur la poste du 10 juin 1996, FF 1996 III 1201, p. 1231.

<sup>47</sup> Objectifs stratégiques assignés par le Conseil fédéral à La Poste Suisse pour 2006 - 2009; [www.postreg.admin.ch/PostReg/Textes de référence](http://www.postreg.admin.ch/PostReg/Textes%20de%20référence).

<sup>48</sup> Concernant la question de l'imputation des coûts de distribution, cf. rapport WIK Consult, Evaluation du marché postal en Suisse, Bad Honnef, 2005, p. 24.

### ***Situation en Europe***

Les marges bénéficiaires des entreprises postales historiques demeurent aussi élevées dans le reste de l'Europe. La Commission européenne<sup>49</sup>, WIK<sup>50</sup> et la Commission allemande du monopole<sup>51</sup> expliquent la persistance de la capacité bénéficiaire par la protection dont continuent de jouir les opérateurs établis et leur forte position liée à d'importantes économies d'échelle.

## **2.6 Commission Offices de poste**

### ***Domaine d'activités et composition***

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

Cette commission indépendante réunit des personnalités expérimentées. Les principaux points de vue concernant le service universel garanti dans tout le pays y sont défendus, mais on a délibérément renoncé à choisir des représentants directs des groupements d'intérêts. En font partie: Thomas Wallner (président, ancien conseiller d'Etat/SO et ancien président de la Conférence des directeurs de l'économie publique), Philippe Biéler (vice-président a.i., ancien conseiller d'Etat/VD), Arnaldo Coduri (vice-président, directeur de la division de l'économie du canton du Tessin), Peter Everts (ancien président de la Délégation administrative des coopératives Migros/BE), Hanspeter Seiler (ancien président du Conseil national/BE), Milli Wittenwiler (ancienne conseillère nationale, ancienne vice-présidente du Groupement suisse pour les régions de montagne/SG). Pour succéder à Mme Alexandra Gobet Winiger, décédée en 2004, le chef du DETEC a, le 3 juin 2005, nommé Mme Monika Dusong (ancienne conseillère d'Etat/NE).

### ***Procédures et critères***

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

<sup>49</sup> Commission européenne, Rapport de la Commission au Parlement Européen et au Conseil sur l'application de la directive postale, Bruxelles, 2005, p. 5.

<sup>50</sup> Cf. WIK-Consult, Evaluation du marché postal en Suisse, Bad Honnef, 2005, p. 25.

<sup>51</sup> Commission allemande du monopole, expertise spéciale, Wettbewerbsentwicklung bei der Post 2005: Beharren auf alten Privilegien, Bonn, 2005, p. 58.

La procédure devant la commission se déroule sans grandes formalités. Seules les autorités communales compétentes d'après le règlement communal sont autorisées à présenter une requête. La commission n'est en effet pas habilitée à se prononcer sur les divergences d'opinion existant au sein d'une commune. La Poste Suisse, quant à elle, n'est pas autorisée à appliquer sa décision tant que la requête est en suspens. La commission vérifie dans chaque cas que les règles de la législation postale ont bien été respectées. En ce qui concerne les procédures, elle examine si La Poste Suisse a consulté, comme il se doit, les autorités des communes concernées, et si les deux parties se sont suffisamment efforcées de parvenir à un accord. Matériellement, elle vérifie que les prestations du service universel resteront accessibles à une distance raisonnable pour tous les groupes de la population après la mise en œuvre de la décision de La Poste Suisse. Pour en juger, il est essentiel de savoir si cette dernière a véritablement pris en compte les spécificités régionales.

### ***Priorités de la commission en 2005***

En 2005, la commission Offices de poste n'a pas été saisie. L'absence de requête s'explique par l'achèvement du projet « Classification » par La Poste Suisse fin 2004. Dans deux dossiers encore pendants de l'année dernière, la commission a cependant pour la première fois émis deux recommandations négatives. Dans les deux cas, La Poste Suisse a commis des erreurs de procédure. L'obligation de mener un véritable dialogue avec la commune concernée et celle de rechercher réellement un accord doivent impérativement être respectées en cours de procédure. En 2005, la commission a par ailleurs examiné dans plusieurs cas si La Poste Suisse a mis en œuvre ses recommandations et ses exigences. Les résultats de ces examens ont tous été positifs. La commission informe régulièrement le public des séances qu'elle a tenues au moyen de communiqués de presse. Conformément au principe de transparence, les recommandations émises peuvent être consultées dans les trois langues officielles sur le site web de PostReg.<sup>52</sup>

En 2005, la commission s'est concentrée sur le suivi du projet Ymago qui permet à La Poste Suisse d'expérimenter de nouvelles formes de prestations en vue d'assurer le service universel. Une phase d'essai qui s'étendra au moins jusqu'à mi-2006 servira à tester les modèles de l'agence, de l'entrepreneur postal, de l'office de poste principal et de la succursale ainsi que celui des appareils automatiques. Pour la commission, ce sont surtout les deux premiers modèles qui comptent. Si le projet est réalisé et qu'il en résulte la fermeture ou le transfert d'un office de poste traditionnel, la commune concernée pourrait saisir la commission. Celle-ci a invité les responsables du projet Ymago à l'informer lors de deux réunions des objectifs du projet, de l'essai et des premières conclusions. Elle est par ailleurs allée rendre visite à l'agence à Oberbalm/BE.

A ce stade du projet, la commission concentre son attention sur la libre participation des communes et sur la possibilité de rétablir l'état antérieur aux projets pilotes. La commission attache en outre une grande importance à ce que les essais soient analysés de manière transparente et que la question de la rentabilité soit bien documentée. Jusqu'à présent, la commission a eu une impression assez positive, notamment du modèle de l'agence. Elle voit dans le projet des perspectives, notamment pour les régions rurales et la clientèle. Des solutions liées, telles que des agences dans des ma-

<sup>52</sup> [www.postreg.admin.ch/PostReg/Commission Offices de poste](http://www.postreg.admin.ch/PostReg/Commission%20Offices%20de%20poste).

gasins de village, pourraient contribuer à préserver des structures commerciales locales au moyen de synergies. Pour la clientèle, l'attrait réside surtout dans les heures d'ouverture plus longues des agences par rapport aux offices de poste traditionnels. Aux yeux de la commission, l'absence du paiement en espèces constitue un désavantage. Il pourrait toutefois être considérablement atténué s'il était possible de prélever de l'argent ou d'effectuer des paiements non seulement au moyen de la Postcard, mais aussi d'autres cartes usuelles. Pour la commission, il est également essentiel de savoir comment La Poste Suisse garantit le service universel lorsqu'un partenaire d'agence cesse brusquement son activité. La commission continue de suivre attentivement le projet Ymago.

## 2.7 Autres évolutions importantes du service universel

### *Evolution de l'ouverture du marché*

En août 2005, le DETEC a publié le rapport « Evaluation du marché postal en Suisse » de WIK-Consult<sup>53</sup>. Cette étude indépendante conclut que l'abaissement à 100 grammes de la limite du monopole pour les lettres ne compromet pas le service universel garanti sur l'ensemble du territoire ni son financement. Cette mesure ne défavoriserait pas non plus les régions de montagne ni les régions périphériques. Le Conseil fédéral a notamment fondé sur ce rapport son arrêté du 14 septembre 2005, qui abaisse la limite du monopole à 100 grammes au 1<sup>er</sup> avril 2006. Dans ce même arrêté, le Conseil fédéral a par ailleurs chargé le DETEC de lui proposer au premier trimestre 2006 de nouvelles mesures d'ouverture du marché afin de stimuler davantage la concurrence. Le 16 novembre 2005, il a finalement approuvé la modification de l'ordonnance abaissant la limite du monopole.

### *Baisse de fréquentation des guichets postaux*

Les chiffres de La Poste Suisse révèlent un nouveau recul des opérations réalisées aux guichets de la poste: par rapport à l'année précédente, le nombre des lettres traitées dans les offices de poste a diminué de 9%, celui des colis de 6 % et celui des paiements de 3 %. Depuis 2000, le recul cumulé s'élève à 37 % pour les lettres, à 40 % pour les colis et à 10 % pour les paiements. Ces chiffres sont d'autant plus impressionnants que le volume des lettres adressées n'a diminué que de 4% durant la même période. Le volume total des lettres a même augmenté de 1,3 %. La Poste Suisse n'est donc pas confrontée avant tout à un problème de substitution, mais au fait que la clientèle ne fréquente plus les offices de poste. La fin de cette évolution n'est pas en vue et montre que des mesures s'imposent pour recentrer le réseau postal.

Dès lors, le projet Ymago constitue une nécessité. Il permet à La Poste Suisse de tester quatre nouvelles prestations (l'agence, l'entrepreneur postal, l'office de poste principal et la succursale ainsi que les appareils automatiques). Dès le début, PostReg suit le projet également sous un autre angle: en vertu de l'ordonnance sur la poste, elle est chargée de surveiller la garantie du service universel et, en tant qu'autorité indépendante sur le plan technique, de garantir l'accès aux prestations du service universel. C'est pourquoi elle se préoccupe au premier chef des exigences concernant la fiabilité

<sup>53</sup> Le rapport peut être consulté dans son intégralité sous [www.postreg.admin.ch/imperia/md/content/postreg/berichte/5.pdf](http://www.postreg.admin.ch/imperia/md/content/postreg/berichte/5.pdf).

et la stabilité des solutions envisagées comportant des agences. Le modèle de l'agence est en principe intéressant puisqu'il est susceptible de procurer des avantages en matière de couverture géographique et de convivialité tout en respectant les conditions-cadres.

L'exemple de la Suède est à cet égard instructif: avant la réorganisation du réseau postal dans les années 2001/2002, le nombre des offices de poste s'élevait à 1300. Aujourd'hui, la Suède compte 2800 offices de poste, dont 2400 sont gérés par des tiers tels que supermarchés, stations-service ou boulangeries. Par ailleurs, les clients particuliers peuvent venir chercher des colis à quelque 200 guichets. Le nombre des points d'accès a ainsi plus que doublé depuis que la poste suédoise a mis en œuvre sa stratégie en matière d'offices de poste. Celle-ci avait pour but de mieux axer les offices de poste en fonction des besoins, d'améliorer les heures d'ouverture et le service ainsi que rendre les prix plus attrayants et d'augmenter le nombre des canaux. Depuis l'an 2000, la poste néerlandaise TNT a ouvert un millier de points de vente en plus dans des stations-service, des supermarchés, etc. Fait intéressant, une orientation ciblée sur le marché - qui est complètement libéralisé en Suède depuis des années et sur le point de l'être aux Pays-Bas -, soutenue par une régulation rigoureuse (les deux pays ayant rapidement institué des autorités de régulation indépendantes), contribue à améliorer la qualité du service universel.

#### ***Formalités douanières plus favorables aux consommateurs en perspective***

Les procédures douanières actuellement en vigueur entraînent des frais de dédouanement variables pour les envois postaux internationaux. Suivant qu'un envoi franchise la frontière par le canal de La Poste Suisse ou par celui d'une entreprise concessionnaire, les frais de dédouanement des colis de valeur modeste (par ex. les articles commandés sur le site e-bay) peuvent s'élever à plusieurs fois la valeur de ceux-ci. Dans le cadre de la révision en cours de l'ordonnance relative à la loi sur les douanes, PostReg a plaidé en faveur d'une procédure simple, rapide et peu coûteuse quel que soit le prestataire. Une telle procédure est également prévue pour le dédouanement des prestations du service postal universel par la Convention postale universelle mise au point par l'UPU, valable également pour la Suisse<sup>54</sup>. A ce propos, Le Secrétariat général du DETEC et PostReg ont eu d'intenses pourparlers avec la Direction générale des douanes, La Poste Suisse ainsi que l'association des opérateurs privés du secteur des prestations postales (KEP&Mail). La revendication en faveur des consommateurs a été entendue. Fin 2005, un concept a été élaboré de manière à être largement conforme aux exigences de la Convention postale universelle. Il est prévu de l'adopter en 2006 dans le cadre de la révision de l'ordonnance relative à la loi sur les douanes. En plus de La Poste Suisse, les entreprises concessionnaires prévues par l'ordonnance sur la poste devront aussi profiter d'une procédure douanière simplifiée. Par cette révision, PostReg espère que les consommateurs bénéficieront effectivement de frais de dédouanement plus transparents et plus bas.

<sup>54</sup> Sur l'UPU, cf. chiffre 4.5 du présent rapport.

### 3 Marché postal

#### 3.1 Evolution générale des marchés postaux

Les mutations sur les marchés européens ne cessent de s'accélérer. L'ouverture formelle du marché (abaissement de la limite du monopole) en est un facteur. Depuis le 1<sup>er</sup> janvier 2006, cette limite est abaissée en Europe à 50 grammes pour les lettres, ce qui commence à rendre les marchés des lettres intéressants pour les concurrents des opérateurs historiques. En effet, cette mesure leur ouvre en théorie près de 30% du volume des lettres. Toutes les expériences faites jusqu'ici montrent qu'il faut au moins ce degré d'ouverture du marché pour que les opérateurs privés puissent réaliser des investissements qui en valent la peine. Or, il s'agit d'une condition préalable à la création de nouveaux emplois. L'évolution future dépendra notamment de la volonté de l'UE de traduire ses intentions dans les faits en levant complètement le monopole des lettres en 2009. Ce pas a déjà été franchi en Suède, en Finlande et en Estonie ainsi qu'en Grande-Bretagne le 1<sup>er</sup> janvier 2006. L'Allemagne et les Pays-Bas comptent suivre en 2007 ou en 2008. Même dans les pays qui ont déjà libéralisé entièrement le marché des lettres depuis longtemps, il a fallu attendre des années jusqu'à ce que les opérateurs privés puissent gagner quelques pourcents de part de marché. Tant que ce stade n'est pas atteint, les consommateurs ne profitent guère des incitations positives de la concurrence. Toutefois, dans plusieurs pays, la seule possibilité d'être concurrencés a provoqué une vague d'innovations chez les opérateurs historiques. Ils tiennent ainsi compte du deuxième facteur, peut-être même plus important: l'évolution technologique fulgurante du secteur postal.

Le recours aux nouvelles techniques de tri contribue à améliorer la qualité. La substitution des lettres par le courrier électronique, que l'on redoutait, ne s'est produite que dans une mesure très restreinte. Les scénarios catastrophes de certains experts ne se sont donc pas réalisés. Si les envois classiques de lettres isolées sont le plus souvent en recul, on peut s'attendre à ce qu'ils soient compensés par les envois publipostés précisément en raison de la diffusion accrue des médias électroniques. Il faudra toutefois que les positions adéquates sur le marché soient conquises, car dans le marché des opérations de masse, les volumes importants et les économies d'échelle qu'ils permettent de réaliser revêtent une importance accrue. La pression sur les coûts ne cesse de croître. Un réseau postal disposant de structures modernes avec une grande proportion d'agences offrant des heures d'ouverture attrayantes constitue donc déjà dans plusieurs pays européens un avantage stratégique des opérateurs postaux historiques sur la concurrence privée. Sur le plan stratégique, il est important de disposer d'un maximum de points de vente ou de points d'accès pour la clientèle. Pour preuve, les efforts entrepris par des concurrents privés dans plusieurs pays pour persuader des entreprises du commerce de détail d'installer des points de dépôt de lettres ou de colis dans leurs établissements. Après des années passées à réduire le nombre de points d'accès, la Deutsche Post DPWN a réagi à l'arrivée réussie de l'opérateur privé Hermes - qui dispose de points d'accès dans le commerce de détail - en annonçant la création de nouveaux points d'accès. Par ailleurs, elle a baissé pour la première fois les prix des colis pour les consommateurs.

Les marchés des colis libéralisés en Europe depuis 1998 et en Suisse depuis 2004 fusionnent de plus en plus avec les secteurs voisins express et messageries, transport,

expédition et logistique en général. Ce phénomène ouvre également aux prestataires historiques présents sur tout le territoire de nouvelles perspectives et suscite des innovations au niveau des produits. Même si la concurrence a été plus vive sur les marchés des colis que sur ceux des lettres, les opérateurs postaux historiques continuent néanmoins de dominer le marché aussi dans ce secteur.

L'ouverture progressive des marchés nationaux a conduit à une internationalisation des opérations postales. Pour consolider leur position sur le marché indigène, voire croître encore, les opérateurs postaux historiques font leur apparition comme concurrents sur les marchés des pays voisins. Le raccordement à de bons réseaux internationaux revêt dès lors une importance accrue. Ce d'autant que plus de 80 % de la correspondance par poste sont générés par les clients commerciaux. La Deutsche Post DPWN et la poste néerlandaise TNT s'en sont vite rendu compte et ont mis sur pied des réseaux efficaces. C'est aussi dans ce contexte d'importance croissante des alliances et des coopérations qu'il faut voir le dernier développement intervenu en 2005 au niveau des entreprises postales européennes de taille moyenne. En Belgique et au Danemark, l'Etat a vendu sa participation minoritaire dans l'entreprise postale, alors que d'autres pays forgent des plans similaires. Ces transactions méritent d'être relevées, car jusqu'ici, à part les postes allemande et néerlandaise, toutes les entreprises postales historiques appartenaient encore à 100% à l'Etat. Dans tous les pays d'Europe occidentale, à l'exception de la France, de la Grèce, de l'Espagne et de la Suisse, la poste jouit d'un statut juridique de droit privé. Jusqu'ici, on n'a pas constaté d'impact négatif sur le service universel pour cette raison.

## 3.2 Système de concession

### *Principes*

Le 1<sup>er</sup> janvier 2004, le marché des colis a été complètement libéralisé. Parallèlement, le Conseil fédéral introduisait le régime de la concession pour les prestations postales<sup>55</sup> non réservées. Le transport des colis adressés jusqu'à 20 kg et des lettres à destination de l'étranger ainsi que, depuis le 1<sup>er</sup> avril 2006, des lettres postées en Suisse ou en provenance de l'étranger de plus de 100 grammes est ouvert aux prestataires privés. Ces derniers ont toutefois besoin d'une concession, dès lors qu'ils réalisent un chiffre d'affaires de plus de CHF 100 000 avec ces prestations. S'ils n'atteignent pas ce seuil, ils sont tenus de s'annoncer. Etant obligée de proposer ces prestations dans le cadre de son mandat de service universel, La Poste Suisse est exempte de cette obligation. En plus, celle-ci ne concerne pas le transport des journaux adressés et les prestations financières relevant du service universel. Le régime de la concession est le principal instrument permettant de contrôler l'ouverture progressive du marché postal. Pour éviter tout dumping social, les concessionnaires ainsi que leurs sous-traitants sont impérativement tenus de respecter les conditions de travail usuelles dans la branche.

Se basant sur une procédure standard, PostReg vérifie et traite les demandes qu'elle reçoit pour le compte du DETEC, qui octroie les concessions. Elle examine si les candidats ont les moyens logistiques et financiers requis et s'ils respectent les conditions

<sup>55</sup> Cf. également chiffre 2.1 du présent rapport.

de travail usuelles dans la branche. Même après l'octroi de la concession, PostReg veille en permanence au respect des clauses de la concession, notamment dans le cadre d'un reporting annuel. Si certains indices laissent supposer une violation de ces clauses, PostReg est habilitée à ouvrir une enquête, à prononcer un avertissement formel et, en cas de récidive, à demander au DETEC de prendre d'autres mesures pouvant aller jusqu'au retrait de la concession<sup>56</sup>.

### **Mise en œuvre**

En 2005, PostReg a répondu à diverses demandes de renseignements des entreprises concernant les concessions et l'obligation de s'annoncer. Sept entreprises ont obtenu une concession en 2005. Le nombre des concessionnaires est ainsi passé à 20 (2004: 13). Deux entreprises se sont en outre soumises à l'obligation d'annoncer, une entreprise a cessé ses activités sur le marché. Le nombre des entreprises soumises à l'obligation de s'annoncer s'est ainsi élevé à 19 (2004: 18)<sup>57</sup>.

### **Réglementations européennes**

En matière de service universel, les directives postales de l'Union européenne prévoient la possibilité d'accorder des autorisations spécifiques pour les services non réservés. Les entreprises postales n'ont le droit d'opérer sur le marché qu'après avoir obtenu une autorisation spécifique, c'est-à-dire une licence ou une concession. Seuls quelques pays de l'UE15 ont introduit un système de concession pour les colis comparable à celui de la Suisse; il s'agit de la Belgique<sup>58</sup>, de l'Espagne, de la Finlande, de la Grèce, de l'Italie et du Portugal. A cela viennent s'ajouter six pays parmi les nouveaux membres de l'UE. A la différence des pays européens, les concessionnaires doivent satisfaire en Suisse à des exigences élevées, notamment en ce qui concerne les conditions de travail usuelles dans la branche et l'éventuelle redevance de concession.<sup>59</sup>

En plus des pays déjà mentionnés ayant introduit des licences de colis, certains pays disposent d'un système de concession au moins pour des parties du marché des lettres; il s'agit de la France (depuis le 1<sup>er</sup> janvier 2006), de l'Allemagne, de la Grande-Bretagne, de la Pologne et de la Suède.<sup>60</sup> Pas moins de 17 pays de l'UE-25 exigent ainsi des concessions ou des licences pour le secteur des lettres.

En ce qui concerne les services libres, seules des autorisations générales peuvent être appliquées dans l'UE. Cela signifie que les entreprises postales peuvent immédiatement être actives sur le marché, mais qu'elles doivent se faire enregistrer. De nombreux pays de l'UE ont introduit de telles autorisations générales. Un tel système permet notamment une collecte de données à vaste échelle ainsi qu'un certain contrôle

<sup>56</sup> Cf. chiffre 4.2 du présent rapport.

<sup>57</sup> Voir liste des concessionnaires et des entreprises soumises à l'obligation d'annoncer sous [www.postreg.admin.ch/Marché postal/Concession](http://www.postreg.admin.ch/Marché%20postal/Concession).

<sup>58</sup> En 2005, la législation d'exécution n'était toutefois pas encore en vigueur.

<sup>59</sup> Concernant tout le paragraphe, cf. WIK-Consult, Evaluation du marché postal en Suisse, Bad Honnef, 2005, p. 10.

<sup>60</sup> En Grande-Bretagne, le secteur soumis à concession comprend l'acheminement des envois postaux jusqu'à 350 g ; en Allemagne, il inclut les envois jusqu'à 1000 g (à l'intérieur de l'UE, les envois jusqu'à 2 kg sont considérés comme des lettres).

social des services libres. La Suisse ne connaît pas d'enregistrement obligatoire général. La base de données qui permettrait à PostReg d'analyser le marché de manière fiable fait donc défaut dans ce segment important du marché.

### 3.3 Marché des colis

#### *Volume du marché*

Les données disponibles pour le marché des colis proviennent de déclarations faites par toutes les entreprises implantées sur ce marché (donc y c. la Poste suisse). PostReg analyse ces données afin de remplir son devoir d'observateur et d'autorité de surveillance du marché. L'analyse montre que le volume des colis envoyés dans le secteur non réservé jusqu'à 20 kg est resté pratiquement inchangé en 2005. Il a légèrement reculé par rapport à l'année précédente, passant de 118<sup>61</sup> à 116 millions d'envois. Le chiffre d'affaires s'est également comprimé légèrement, passant de 800 à 790 millions de francs, une évolution qui s'explique par les difficultés rencontrées initialement par les entreprises lors de la préparation des données. L'ensemble du marché peut être considéré comme stable.

Faute d'enregistrement généralisé, PostReg ne dispose pas de données concernant les services libres. Les données font donc précisément défaut pour le marché des express et des services de messagerie, dans lequel d'importantes entreprises internationales comme UPS ou Fedex sont représentées et où les entreprises se livrent depuis assez longtemps une concurrence acharnée. Malgré l'absence de données, on peut admettre que de nombreux concessionnaires sont plus fortement engagés dans le secteur libéralisé des services de messagerie et des services express que dans celui des colis.

#### *Part de marché des concurrents de la Poste*

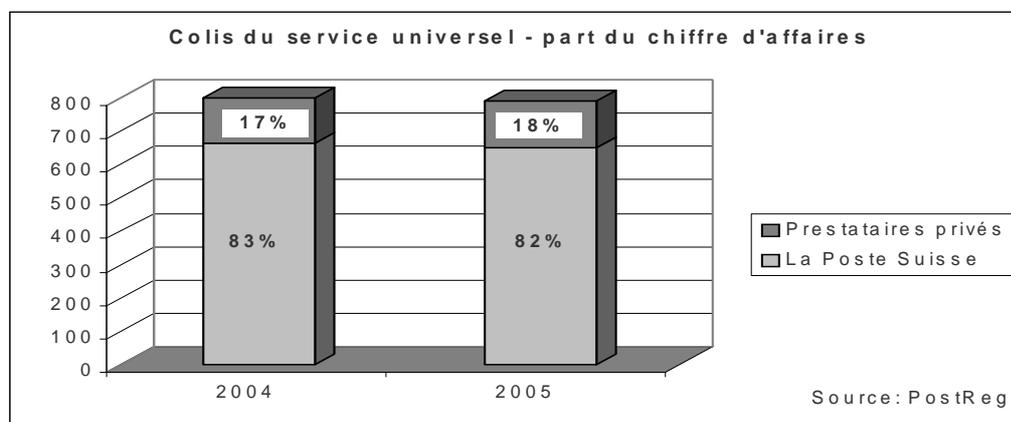
Malgré l'ouverture complète du marché des colis en 2004, La Poste Suisse est parvenue à faire face à la concurrence. Par rapport à l'année précédente, la part de chiffre d'affaires des entreprises concessionnaires ou obligées de s'annoncer n'a que légèrement augmenté, passant de 17 à 18 %. En 2005, le marché des colis n'a guère bougé. Les deux principaux prestataires de ce secteur soumis à concession sont le numéro 2, DPD (Suisse) SA, et le numéro 3 du marché, DHL Express (Suisse) SA. Ensemble, elles représentent presque 90 % du chiffre d'affaires global des entreprises concessionnaires ou obligées de déclarer leurs activités.

L'évaluation du marché postal suisse de 2005 a relevé une faible part de marché des entreprises concessionnaires en comparaison européenne. Elle évoque plusieurs raisons expliquant la difficulté de ces entreprises à augmenter leur part de marché<sup>62</sup>. Les atouts de La Poste Suisse sont la qualité de ses prestations, les économies d'échelle du fait de l'important volume des envois et la notoriété que lui confère son réseau cou-

<sup>61</sup> En 2005, La Poste Suisse a revu à la baisse le nombre des envois de colis valable pour 2004. Le volume du marché des colis jusqu'à 20 kg ne s'élevait dès lors pas en 2004 à 130, mais à 118 millions.

<sup>62</sup> Cf. WIK-Consult, Evaluation du marché postal en Suisse, Bad Honnef, 2005, p. 33, 37 et 39

vrant l'ensemble du territoire. La Poste Suisse reconnaît d'ailleurs que ce dernier facteur constitue une plus-value importante dans la concurrence<sup>63</sup>.



### ***Colis à destination de l'étranger***

Le transport des colis adressés à destination de l'étranger et pesant jusqu'à 20 kg fait aussi partie du service universel. Comme en 2004, huit entreprises concessionnaires et quelques entreprises obligées de s'annoncer étaient actives dans ce secteur en 2005. Sur un volume des envois de 116 millions d'unités, 2 % de tous les colis relevant du service universel sont expédiés à l'étranger. Ce chiffre correspond à celui de l'année précédente.

### ***Prix des colis nationaux***

Entre 2001 et 2005, La Poste Suisse n'a augmenté qu'une seule fois - en 2003 - les prix courants des colis nationaux.<sup>64</sup> Les tarifs des concessionnaires ne peuvent être comparés à ceux de la Poste que dans une mesure limitée, vu que peu de concessionnaires ont proposé en 2005 des envois isolés de colis de particulier à particulier et que, pour l'heure, seule une très faible part du volume fait partie de cette catégorie. Dans les cas concernés, les tarifs des concessionnaires étaient en moyenne légèrement supérieurs à ceux de La Poste Suisse.

En comparaison européenne, les prix courants pour les envois nationaux de PostPac Priority et PostPac Economy de La Poste Suisse sont avantageux. Après correction des effets de change, elle est le deuxième, resp. le troisième opérateur le moins cher.

### ***Prestations et innovations***

Malgré le dynamisme toujours limité du marché des colis, la concurrence commence à produire ses effets, notamment chez les importants clients commerciaux, mais aussi auprès des petites et moyennes entreprises. Alors que les clients commerciaux bénéfi-

<sup>63</sup> Poste Suisse, rapport annuel 2005, Berne, 2005, p. 14.

<sup>64</sup> Cf. WIK-Consult, Evaluation du marché postal en Suisse, Bad Honnef, 2005, p. 15.

cient de plus en plus de nouveaux produits<sup>65</sup> et de la pression sur les prix, la qualité des prestations s'améliore pour les clients privés. Ainsi, les colis nationaux de La Poste Suisse peuvent être suivis sur tout leur parcours de l'expéditeur au destinataire grâce au service "Track&Trace". Par ailleurs, l'offre de points-service de "PickPost" dans les kiosques, les stations-service ou les gares a été élargie. A la demande du client, l'envoi est distribué à l'un des 45 points-service de "PickPost" au lieu de l'être au domicile. Le destinataire, avisé par SMS ou email, peut réceptionner l'envoi au lieu indiqué.

On relève également une plus grande orientation client chez les opérateurs privés. Ainsi, les deux principaux concurrents de la Poste, DPD et DHL, ont augmenté le nombre des points de dépôt pour leurs services de transport de colis de 40 en 2004 à 120 en 2005. Alors que DPD collabore avec des papeteries, DHL mise sur des points de dépôt de colis dans les gares. Selon des articles parus dans la presse, DHL envisage la création d'un grand nombre de points de dépôt de colis en collaboration avec le commerce de détail.<sup>66</sup> Ces efforts n'ont pas de quoi surprendre si l'on suit l'évolution en Allemagne. Il a fallu que Hermes Paketversand coopère avec le commerce de détail dans le but de multiplier le nombre de points de dépôt à l'intention de la clientèle pour que la Deutsche Post DPWN réagisse en abaissant les prix pour les clients privés.<sup>67</sup> Ainsi les clients bénéficient pour la première fois d'un réel choix. Cette situation est caractéristique de la deuxième phase de l'ouverture du marché. Dans la première phase, les clients privés ne retirent qu'un bénéfice indirect par le biais d'améliorations qualitatives des opérateurs historiques.

### 3.4 Marché des lettres

En 2005, seule La Poste Suisse était habilitée à transporter des envois de la poste aux lettres adressés en Suisse et en provenance de l'étranger, vu qu'ils font partie des services réservés (monopole).<sup>68</sup> Le marché des lettres est de loin le plus grand marché du service public postal en termes de volume et de chiffre d'affaires. Selon les informations de La Poste Suisse pour l'exercice 2005, le volume des lettres s'élevait à 2,816 (2004: 2,857) milliards d'envois et le chiffre d'affaires à 2,157 (2004: 2,230) milliards de francs.

Le volume des lettres adressées en 2005 correspond pratiquement à celui de 1998. Alors que le volume a augmenté jusqu'en 2002, il diminue depuis lors légèrement chaque année pour s'établir au niveau de 1998. Jusqu'à aujourd'hui, aucune étude concluante n'a démontré que le volume des lettres diminuera globalement comme le prétendent de nombreux opérateurs historiques.<sup>69</sup> Au contraire, des experts renommés voient un grand potentiel de croissance dans les envois adressés de publicité et font

<sup>65</sup> Ex.: Print & Send (préparation de l'envoi, y c. le règlement des formalités douanières); envoi de colis easy (dépôt du colis sans bordereau ; saisie automatique du poids et des dimensions); solutions d'affranchissement, etc.

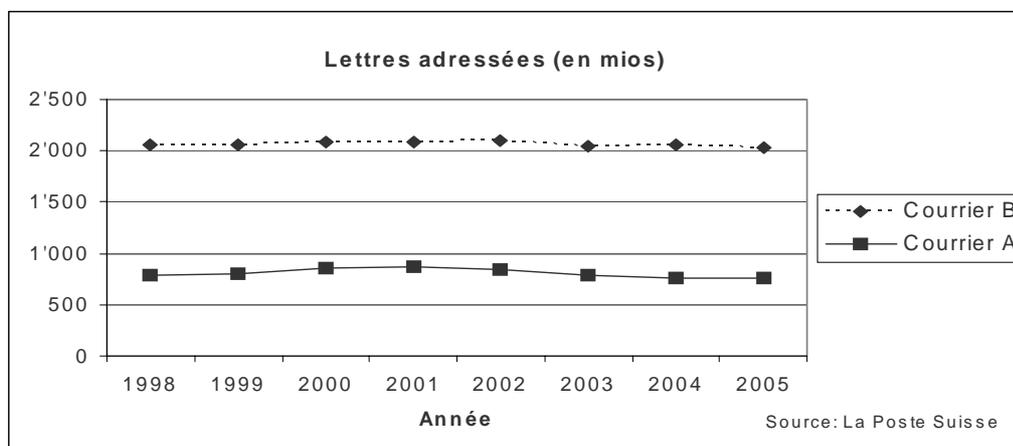
<sup>66</sup> Cf. *Bilanz* du 14.12.2005.

<sup>67</sup> Cf. *Handelsblatt* du 05.04.2006.

<sup>68</sup> Le 01.04.2006, la limite du monopole des lettres a été abaissée à 100 g.

<sup>69</sup> Commission of the European Communities, Commission staff working paper, Report on the application of the Postal Directive (annexe), Bruxelles, 2005, p. 39.

part de leurs doutes quant à l'impact réel de la substitution sur le volume futur des lettres.<sup>70</sup>



Les frais de distribution constituent l'essentiel des coûts du secteur des lettres. C'est pourquoi le nombre de tous les envois distribués avec les lettres adressées constitue une information importante. Il ne faut donc pas seulement prendre en compte le volume des lettres adressées, mais aussi celui des lettres non adressées, qui relèvent des services libres. Compte tenu de la croissance de cette catégorie de lettres, le nombre de l'ensemble des envois de lettres a augmenté de presque 5 % depuis 1998. En 2005, il s'est élevé à près de 4 milliards d'envois. Durant la même période, l'augmentation est encore plus nette pour le nombre des journaux et périodiques (de 13 % à 1,2 milliard d'envois), qui sont fréquemment distribués avec les lettres.

En Suisse, le volume très élevé des lettres par habitant en comparaison européenne a un effet positif sur la répartition des coûts. En Suisse, chaque habitant reçoit en moyenne 400 lettres adressées par an<sup>71</sup>. Chaque ménage reçoit près de trois lettres adressées en moyenne par distribution (y c. le samedi). Le volume élevé des lettres permet d'importantes synergies et économies d'échelle. Celles-ci constituent outre la notoriété de l'entreprise un atout important dont les opérateurs historiques bénéficient du fait de leur obligation de garantir le service universel<sup>72</sup>. Elles rendent aussi plus difficile l'arrivée sur le marché des concurrents de la poste<sup>73</sup>.

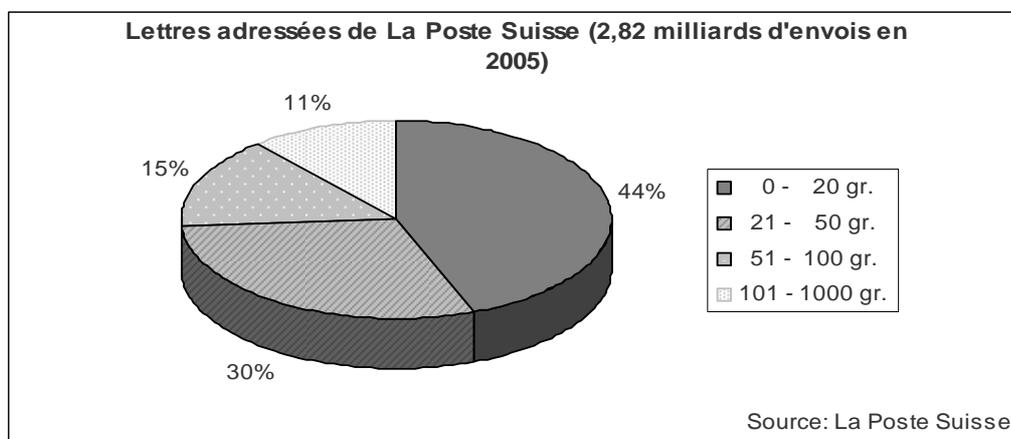
Fin 2005, le Conseil fédéral a abaissé la limite du monopole des lettres adressées en Suisse et des lettres en provenance de l'étranger à 100 g. Cette mesure est entrée en vigueur le 1<sup>er</sup> avril 2006. Selon les données de La Poste Suisse pour 2005, 11 % de l'ensemble de ces lettres seront dès lors ouverts à la concurrence (environ un sixième du chiffre d'affaires). En cas d'abaissement de la limite du monopole à 50 g, cette proportion serait de 26 %.

<sup>70</sup> Fouad H. Nader, *Forecasts, Electronic Substitution for Mail: Models and Results; Myth and Reality*, Pitney Bowes, 2005, p. 44 et Ecorys, *Development of the competition in the European postal sector*, Rotterdam, 2005, p. 128.

<sup>71</sup> Si l'on réunit les lettres adressées et les journaux, ce sont quelque 500 envois par personne (cf. WIK-Consult, *Evaluation du marché postal en Suisse*, Bad Honnef, 2005, p. 37).

<sup>72</sup> Pour le cas de la Grande-Bretagne, cf. London Economics, *Benefits of the Universal Services Provision to Consignia*, Londres, 2002, p. iii.

<sup>73</sup> Cf. WIK-Consult, *Evaluation du marché postal en Suisse*, Bad Honnef, 2005, p. VII.



### ***Lettres à destination de l'étranger***

Près de 10 % de toutes les lettres relevant du service universel sont acheminées à l'étranger. Six entreprises disposent d'une concession dans ce secteur. Trois d'entre elles s'y sont spécialisées, alors qu'il s'agit d'une activité accessoire pour les trois autres. Les six concessionnaires ont augmenté leur part dans ce marché en expansion, qui s'est établi dès lors à 45 % (2004: 37 %). 90% de cette part de marché sont détenus par Deutsche Post Global Mail (Switzerland) AG et G3 Worldwide Mail (Switzerland) AG, qui disposent de bons réseaux de distribution internationaux.

### **3.5 Services de messagerie / services exprès**

Les services de messagerie et les services exprès font partie des services libres, que les opérateurs privés sont libres de proposer; La Poste Suisse, quant à elle, n'a aucune obligation en la matière. Dans la pratique, certaines questions délicates concernant la délimitation entre les services de messagerie et les services exprès, d'une part, et certaines prestations du service universel, de l'autre, se posent de plus en plus.

Au contraire de nombreux autres pays européens, la Suisse n'oblige pas les entreprises de services de messagerie ou de services exprès à s'annoncer; par conséquent, PostReg ne peut pas réclamer des informations aux opérateurs privés. Il n'est donc pas possible de fournir des indications fiables sur ces deux secteurs. Etant donné la fusion croissante des services exprès, des services de messagerie ainsi que du marché des colis, on peut se demander si, à la longue, il est bien judicieux de réglementer uniquement le segment du marché des colis, alors que les segments des services exprès et des services de messagerie, en concurrence directe avec le marché traditionnel des colis, sont totalement libéralisés.

### 3.6 Autres évolutions importantes du marché postal

#### *Emplois*

Selon les renseignements fournis par les concessionnaires et les entreprises tenues de s'annoncer, à la fin 2005, le secteur soumis à concession représentait plus de 1300 unités de personnel<sup>74</sup> (2004:1000). A cela, il faut ajouter 1100 autres unités de personnel (2004: 1000) travaillant pour le compte de sous-traitants. Ces emplois n'existeraient pas sans l'ouverture complète du marché des colis en 2004. Quelque 10 % des emplois offerts par les concessionnaires sont situés dans des cantons périphériques tels que les Grisons ou le Tessin. Par ailleurs, une grande partie des emplois offerts par les sous-traitants se trouvent dans des agglomérations rurales et des régions périphériques. Ce constat devrait apaiser les craintes que l'ouverture du marché postal ne profite qu'aux centres urbains. Par ailleurs, ces chiffres ne tiennent pas compte des nouveaux emplois créés dans le secteur des services libres.

En 2005, la moyenne annuelle des effectifs de La Poste Suisse travaillant dans la maison-mère, où sont produites les prestations du service universel, s'élevait à quelque 37 000 unités de personnel (2004: 39 000). Ce recul est dû, selon La Poste Suisse, à la diminution du volume du trafic ainsi qu'aux mesures de réorganisation et de rationalisation. L'entreprise s'attend à ce que les évolutions en cours au niveau technologique (par ex. REMA) ainsi que les changements notables des besoins de la clientèle concernant le service universel impliquent une nouvelle réduction de postes dans les années à venir.

L'ouverture progressive du marché doit avoir comme objectif de compenser dans toute la mesure du possible les postes supprimés en raison des progrès technologiques et des nouveaux comportements de la clientèle<sup>75</sup>. A ce jour, cet objectif a été bien réalisé en Suisse: entre 1995 et 2005, le nombre des personnes employées par La Poste Suisse dans le secteur du service universel a certes reculé. Si l'on tient toutefois compte des postes qu'elle a créés dans ses nouveaux secteurs d'activité ainsi que des emplois créés par les concessionnaires, l'emploi a globalement augmenté de 1,5% durant cette période. Il faudrait encore y ajouter les emplois créés dans le secteur des services libres par les opérateurs privés et pour lesquels on ne dispose pas de chiffres en raison de l'absence d'enregistrement obligatoire.

On observe les mêmes tendances dans le reste de l'Europe: en dépit des évolutions évoquées, beaucoup d'opérateurs historiques sont parvenus à maintenir un niveau d'emploi élevé, même supérieur à celui de 1995. Ce succès est surtout dû à la mise en place de nouveaux secteurs d'activité. La Deutsche Post avait lancé sa réforme en 1995, donc encore avant la première étape de l'ouverture européenne du marché. On distingue en général deux phases: une première s'étendant jusqu'en 1999 où les effectifs ont été réduits (rationalisations), suivie d'une seconde de forte création d'emplois grâce à la diversification des activités commerciales. Pour avoir une vue globale de

<sup>74</sup> Une unité de personnel désigne un emploi à 100 %.

<sup>75</sup> Les innovations technologiques ont notamment entraîné une forte augmentation de la productivité dans les centres de tri qui requéraient auparavant beaucoup de main-d'oeuvre. Le nouveau comportement de la clientèle a aussi des répercussions; ainsi, les offices de poste traditionnels accusent une baisse considérable de la fréquentation des clients.

l'évolution des emplois du secteur postal en Allemagne, il faut en plus tenir compte des emplois créés par les concurrents de la poste. Jusqu'en 2004, ceux-ci et leurs sous-traitants ont conclu plus de 37 000 contrats de travail.<sup>76</sup> La poste néerlandaise TNT a connu une évolution aussi positive que la Deutsche Post: au niveau du groupe, elle est parvenue, grâce à l'expansion forcée de ses activités à l'étranger, à tripler le nombre de ses collaborateurs depuis 1995, qui s'établit actuellement à 163 000.

Sur la base des conclusions ci-dessus, il convient lors de l'évaluation des ouvertures du marché en cours de considérer globalement l'évolution des emplois du secteur postal concerné. Si l'on parvient, en ouvrant le marché de manière contrôlée et en donnant les bonnes incitations à l'investissement, à encourager la force innovatrice du marché, il sera possible de compenser les emplois perdus principalement en raison des avancées technologiques dans les secteurs traditionnels par la création de nouveaux emplois chez les opérateurs historiques ainsi que chez leurs concurrents.

#### ***Convention-cadre sur l'utilisation des infrastructures***

Fin 2005, La Poste Suisse et les opérateurs privés ont passé une convention-cadre sur l'utilisation réciproque de leurs infrastructures moyennant une indemnité.<sup>77</sup> Les modalités de cet accès partiel seront définies à partir de 2006 dans des contrats individuels entre La Poste Suisse et les membres de KEP&Mail.

## **4 Régulation**

### **4.1 PostReg - autorité de régulation postale**

#### ***Nécessité et utilité de la régulation du marché***

Du fait de l'ouverture progressive du marché postal suisse à la concurrence, il était nécessaire de mettre en place une autorité de régulation. Celle-ci doit garantir le service universel ainsi que le bon fonctionnement de ce marché en voie de libéralisation. Comme le marché postal joue un rôle économique et politique important, une régulation rigoureuse, transparente et neutre est indispensable pour les prochaines étapes de la libéralisation.

Pour qu'une autorité de régulation puisse assumer efficacement ses tâches, il faut - selon le rapport d'experts et celui de l'OCDE (Organisation de la coopération et développement économique) - que certaines conditions soient remplies<sup>78</sup>. Tout d'abord, le régulateur doit être doté de ressources financières et humaines suffisantes. Etant donné que l'expertise technique de l'autorité est indispensable pour pouvoir assurer un traitement indépendant des questions soulevées, il importe de recruter du personnel qualifié. Les compétences accordées à l'autorité de régulation déterminent son efficacité<sup>79</sup>.

<sup>76</sup> Cf. WIK-Consult, Evaluation du marché postal en Suisse, Bad Honnef, 2005, p. 35 s.

<sup>77</sup> Cf. le *Tagesanzeiger* du 02.03.2006, p. 26.

<sup>78</sup> Cf. OECD, Suisse: Saisir les opportunités de croissance - Examens de la réforme de la réglementation: Paris, 2006, p. 148.

<sup>79</sup> Le rapport de l'OCDE (cf. note de bas de page no 78; p. 150) précise également que PostReg dispose de compétences plus limitées que les régulateurs de nombreux pays européens.

### ***Un domaine d'activités diversifié***

L'autorité de régulation PostReg, instituée le 1<sup>er</sup> janvier 2004, assure les tâches de régulation du marché postal suisse. Administrativement, elle est rattachée au Secrétariat général du DETEC. Conformément à l'ordonnance sur la poste, son mandat comprend, d'une part, les tâches de régulation dans le domaine du service universel et du marché postal, d'autre part elle prépare au nom du DETEC les décisions en matière de droit postal. PostReg assume également la fonction de secrétariat de la commission indépendante extraparlamentaire Offices de poste. PostReg joue donc un rôle qui va bien au-delà de celui d'un simple régulateur du marché. Cette double fonction de PostReg a suscité un certain nombre de critiques. La directive postale de l'UE exige une séparation claire entre le régulateur et les entreprises à réguler. Cette exigence n'est pas suffisamment respectée en Suisse, étant donné que le DETEC est responsable tant de la défense des intérêts du propriétaire que de la régulation de la poste suisse par l'intermédiaire d'un service qui lui est directement rattaché<sup>80</sup>.

En tant qu'organe indépendant sur le plan technique, PostReg garantit le contrôle indépendant de la qualité des prestations du service universel et de l'accès à ce dernier. PostReg veille également à ce que le respect des principes de la comptabilité analytique et de l'interdiction des subventions croisées soit soumis à un contrôle indépendant, et traite les dénonciations à l'autorité de surveillance relatives au service universel. PostReg est responsable de l'application du régime de la concession et du contrôle du respect des conditions de travail usuelles dans la branche. Elle prépare également des décisions en matière de prix concernant les services relevant du monopole et évalue la libéralisation progressive du marché. De plus, elle accomplit pour le compte du DETEC les tâches qui, en matière postale, relèvent de la souveraineté de l'Etat. Elle traite les interventions parlementaires et d'autres questions relatives au droit postal et les défend également au sein de commissions parlementaires. Elle défend les intérêts de la Suisse dans des commissions internationales. En revanche, PostReg n'est pas responsable de la défense des intérêts du propriétaire qu'est la Confédération vis-à-vis de La Poste Suisse<sup>81</sup>.

Selon l'évaluation du marché postal suisse de 2005, PostReg doit assumer des tâches très variées avec des effectifs très limités. PostReg atteindrait donc un seuil critique susceptible d'engendrer une baisse de la qualité de la régulation. Ce seuil a été atteint en 2005. Dans ce contexte, les experts relèvent le risque de surcharge supplémentaire de travail pour l'autorité de régulation au cas où le Conseil fédéral déciderait de procéder à une révision totale des lois sur la poste et sur l'organisation de la poste<sup>82</sup>.

### ***L'équipe***

L'équipe de PostReg est composée de sept collaborateurs spécialisés dans les domaines de l'économie, du droit et de l'administration. Au cours de l'exercice 2005, les personnes suivantes en faisaient partie: Martin Kaiser (responsable), Barbara Brosi (sup-

<sup>80</sup> Concernant le manque d'indépendance, cf. rapport WIK Consult, Evaluation du marché postal en Suisse, Bad Honnef, 2005, p. 11 ss. et rapport OCDE, Suisse: Saisir les opportunités de croissance - Examens de la réforme de la réglementation: Paris, 2006, p. 147.

<sup>81</sup> Le Secrétariat général du DETEC et l'Administration fédérale des finances (AFF) sont chargés de défendre les intérêts de la Confédération en tant que propriétaire

<sup>82</sup> Une décision a été prise en ce sens par le Conseil fédéral le 3 mai 2006.

pléante), Adrien de Werra, Daniel Huser, Michel Noguét, Markus Weber et Anita Zahnd.

## 4.2 Surveillance

### *Infraction à l'art. 19 de la loi sur la poste*

PostReg est chargée d'examiner les infractions au monopole des lettres et au droit des concessions. Il est interdit d'acheminer des lettres adressées en Suisse ou de fournir des prestations soumises à concession sans posséder ladite concession, sous peine de sanctions légales. Sur indication de tiers, PostReg a, dans les limites des ressources disponibles, interpellé différentes entreprises et procédé à des investigations. Les soupçonnant d'avoir enfreint le monopole des lettres et le droit des concessions, PostReg a ouvert fin mai 2005 une procédure de droit pénal administratif à l'encontre de deux entreprises. Dans ce contexte, le respect des prescriptions relatives à l'application des conditions de travail usuelles dans la branche a également été examiné. Chaque procédure s'est soldée à la fin de l'année sous revue par une amende de CHF 1000. Les deux entreprises ont accepté le jugement. Elles ont ensuite adressé une demande de concession et ont amélioré leurs conditions de travail. Pour la première fois depuis l'entrée en vigueur de la loi sur la poste du 30 avril 1997, des jugements ayant force obligatoire ont été prononcés suite à une infraction au monopole des lettres et au droit des concessions<sup>83</sup>.

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

En 2005, PostReg a traité 55 (2004 : 139) requêtes écrites émanant de citoyens et concernant le secteur postal. Ces requêtes concernaient généralement des carences effectives ou prétendues dans la fourniture de prestations légalement réglementées de la part de La Poste Suisse. PostReg a veillé à remédier aux carences constatées. A plusieurs reprises, son intervention auprès de La Poste Suisse a permis de réaliser certaines améliorations.

Le tableau suivant met en évidence les principaux sujets sur lesquels les requêtes ont porté :

---

<sup>83</sup> Voir aussi le communiqué de presse PostReg du 22 novembre 2005 sous [www.postreg.admin.ch/Communiqués de presse](http://www.postreg.admin.ch/Communiqués_de_presse).

Statistique des requêtes de citoyens				
Objet	Requêtes		%	
	2005	2004	2005	2004
Offices de poste	10	51	18.2	36.7
Distribution	10	15	18.2	10.8
Tarifs postaux	6	0	10.9	-
Questions générales concernant le régime de la concession	6	6	10.9	4.3
PostFinance (notamment les taxes)	5	11	9.1	7.9
Stratégie de détail de La Poste Suisse	3	7	5.5	5.0
Divers	15	21	27.3	15.1
<b>Total</b>	<b>55</b>	<b>139</b>	<b>100</b>	<b>100</b>

Alors que le nombre des requêtes a largement baissé par rapport à l'année précédente, celles-ci sont devenues bien plus complexes. Le recul de celles concernant les offices de poste est dû au fait que l'année précédente, le projet "classification" de La Poste Suisse était encore en cours. Les fermetures d'offices de poste liées à ce projet ont amené les citoyens à déposer des requêtes. Le recul du nombre de ces requêtes depuis l'achèvement du projet fin 2004 montre bien qu'après l'application de la décision de fermeture, la situation s'est calmée et que les clients se sont rapidement adaptés au nouvel état de fait.

### 4.3 Législation et interventions parlementaires

Dans le cadre des tâches qui, en matière de poste, relèvent de la souveraineté de l'Etat, PostReg a préparé des réponses à plusieurs interventions parlementaires. En annexe, vous trouverez un aperçu détaillé des interventions soumises au Parlement. En 2005, le Parlement a traité et réglé 16 interventions (2004: 10). Parmi les interventions encore en suspens à fin 2005, on compte 7 interpellations (2004: 6), 5 motions (2004: 4), 2 postulats (2004: 3) et 4 initiatives parlementaires (2004: 2). PostReg ne traite pas les affaires politiques concernant la participation de la Confédération dans La Poste Suisse. La représentation du rôle du propriétaire et les tâches qui y sont liées sont assumées par le Secrétariat général du DETEC et le Département fédéral des finances; il s'agit notamment de la préparation des réponses aux interventions parlementaires.

### 4.4 Aide à la presse

Afin de préserver la diversité de la presse, La Poste Suisse est obligée de garantir des prix préférentiels pour le transport des journaux et périodiques en abonnement<sup>84</sup>. Dans le cadre des mesures d'allégement du budget de la Confédération pour 2002, le Parlement a adopté une modification de la loi sur la poste au cours de la session d'hiver 2002. La subvention annuelle a été réduite au 1er janvier 2004, passant ainsi de 100 à

<sup>84</sup> Art. 15 de la loi sur la poste (RS 783.0).

80 millions de francs. En même temps, le Parlement a décidé de mettre fin à cette subvention à fin 2007.

Le Parlement est revenu sur sa décision en adoptant, en mars 2005, une motion qui demande une redéfinition optimisée du système d'aide indirecte à la presse assortie d'une participation financière de la Confédération à partir de 2008. Au mois de décembre, après avoir examiné plusieurs variantes, le Conseil fédéral a renoncé à mettre un nouveau projet en consultation et a proposé au Parlement de classer la motion. Il est parvenu à la conclusion qu'il n'existe pas de solution susceptible d'être approuvée par une majorité et qui déploierait les effets souhaités de l'aide à la presse tout en étant conforme aux économies demandées par le Parlement.

#### 4.5 Relations internationales

##### *Union postale universelle (UPU)*

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

Depuis le Congrès mondial de 2004 à Budapest, la première réunion ordinaire du Conseil d'Administration de l'UPU a eu lieu à Berne en 2005. En tant qu'Etat du siège, la Suisse y joue un rôle d'observateur et s'est notamment concentrée sur les dossiers suivants: la réforme de l'Union, les finances de l'Union et les questions de réglementation. Le 2 novembre 2005, le Conseil fédéral a ratifié les Actes du Congrès mondial de l'UPU de 2004, en vigueur depuis le 1<sup>er</sup> janvier 2006. Ces actes<sup>85</sup> constituent le cadre juridique régissant l'échange de prestations postales entre les 190 Etats-membres de l'UPU.

##### *Comité Européen de Régulation Postale (CERP)*

Le CERP regroupe les 46 régulateurs européens en charge des questions postales, dont la Suisse. Leurs travaux portent sur toutes les questions qui ont trait au secteur postal et aux meilleures pratiques. En 2005, PostReg s'est vu confier par les membres du CERP la direction du Economic working group. PostReg est désormais - en tant qu'unique autorité de régulation d'un Etat non membre de l'UE - membre de la direction du CERP. Pour PostReg, il s'agit d'une organisation importante qui lui permettra d'obtenir des informations très précises sur les répercussions de la libéralisation du marché postal et le financement du service universel ainsi que sur les meilleures pratiques en vigueur en Europe. Ceci à un moment où la commission européenne prépare une nou-

<sup>85</sup> [www.upu.int/publications/fr/index.html](http://www.upu.int/publications/fr/index.html).

velle directive dans la perspective de la prochaine étape de la libéralisation prévue pour 2009 (ouverture complète).

#### ***Comité européen de normalisation (CEN)***

Le CEN a comme mission de définir des normes européennes en matière de services postaux. Les travaux du CEN tiennent compte des mesures d'harmonisation arrêtées au niveau international. L'usage de ces normes est nécessaire pour l'interopérabilité des opérateurs postaux. Il revient à PostReg d'identifier ces normes et d'évaluer leur éventuel impact sur la législation postale suisse. Afin que d'éventuels conflits puissent être identifiés suffisamment tôt, PostReg a intégré en 2005 l'Association suisse de normalisation (SNV). Cette association joue en Suisse un rôle de coordination dans le domaine des normes nationales et internationales.

#### ***Accord Général sur le Commerce des Services (AGCS)***

Le commerce des services est régi par l'Accord Général sur le Commerce des Services (AGCS). Le rôle de l'AGCS est de réduire les entraves à l'accès aux marchés nationaux pour encourager la circulation des services. C'est le Secrétariat à l'économie (seco) qui dirige les discussions et les négociations dans ce domaine. PostReg, sur mandat du DETEC, suit attentivement le dossier postal et est consultée par le seco sur les questions ayant un caractère technique. Les discussions qui ont eu lieu en 2005 portaient notamment sur le secteur des envois en courrier accéléré.

## 5 Perspectives

Le Conseil fédéral a abaissé la limite du monopole à 100 grammes au 1<sup>er</sup> avril 2006. Par conséquent, 11 % du marché des envois adressés de la poste aux lettres sont ouverts à la concurrence. Il faudra maintenant voir si cette mesure aura des effets concrets. Préalablement à cette décision, l'évaluation du marché postal suisse réalisée par WIK-Consult avait montré qu'un tel abaissement ne compromettrait pas le service universel mais qu'il ne créerait aussi que peu d'incitations à créer de nouvelles offres. Dans l'UE, la limite du monopole est fixée à 50 g au plus et le service universel n'est menacé nulle part. Plusieurs exemples montrent même une évolution positive dans la question délicate des offices de poste. Ainsi le nombre des points d'accès en Suède et dans les Pays-Bas est aujourd'hui nettement plus élevé qu'avant l'ouverture du marché. Les entreprises postales historiques se sont adaptées aux nouveaux comportements et aux nouveaux besoins de la clientèle. Les offices de poste classiques aux heures d'ouverture limitées ont souvent été remplacés par des agences intégrées à des commerces de détail aux heures d'ouverture plus intéressantes. La Poste Suisse doit encore prendre des mesures afin d'améliorer l'attrait de son réseau postal. Entre 2000 et 2005, le nombre des opérations réglées au guichet a baissé dans tous les domaines : de 37% pour les lettres, de 40% pour les colis et de 10% pour les versements. Durant la même période, le nombre des lettres adressées a baissé de 4% alors que le volume global de toutes les lettres acheminées (adressées et non adressées) a augmenté de 1,3%.

Les mutations dans le secteur postal européen s'accélèrent. La Grande-Bretagne est le premier grand pays européen à avoir supprimé complètement le monopole des lettres début 2006. L'Allemagne et les Pays-Bas comptent suivre en 2007 ou en 2008. En 2006, l'UE va encore poser les jalons d'une ouverture complète du marché à moyen terme. La plupart des entreprises postales d'Europe occidentale ont déjà changé de statut juridique : entreprises de droit public au départ, elles sont devenues des entreprises de droit privé. Les Etats allemand et néerlandais ont renoncé à la majorité qu'ils détenaient dans leurs entreprises postales. La Belgique et le Danemark sont les premiers Etats disposant d'entreprises postales de taille moyenne à avoir vendu une participation minoritaire. En Autriche, l'introduction de la poste en bourse a été couronnée de succès. Ces différentes étapes ont facilité le positionnement de la poste dans le cadre d'un marché ouvert et opérant à l'international. La Suisse n'est pas un îlot postal. L'évolution sur le marché européen ne sera pas sans conséquence. La décision du Conseil fédéral du 3 mai 2006 de procéder rapidement à la révision complète de la loi sur la poste et de la loi sur l'organisation de la poste est la réponse logique à cette situation. L'objectif consiste à créer à long terme, dans l'intérêt de prestations postales couvrant l'ensemble du territoire, des conditions cadres de qualité pour La Poste Suisse ainsi que pour les prestataires privés. Outre le service universel, ce sont aussi de nombreux emplois qui sont en jeu. Dans ce contexte, plusieurs rapports d'experts ont montré en 2005 l'importance croissante de la régulation. WIK-Consult et l'OCDE ont souligné dans leurs rapports la forte charge de travail de PostReg ainsi que sa faible dotation en personnel en comparaison européenne. Les experts ont mis en garde contre une baisse de la qualité de la régulation. Entre-temps, PostReg a atteint les limites de ses capacités. Le développement de l'autorité de régulation doit être adaptée à l'évolution des tâches.

## 6 Annexe

### 6.1 Répartition des tâches conformément à la législation postale

La liste ci-dessous présente l'attribution des tâches essentielles inscrites dans la législation postale (loi sur l'organisation de la poste, loi sur la poste et ordonnance sur la poste) aux différentes autorités compétentes en matière de poste:

<ul style="list-style-type: none"> <li><input checked="" type="checkbox"/> Compétence législative</li> <li><input type="checkbox"/> Compétence administrative</li> <li><input type="checkbox"/> Compétence en matière d'info / proposition</li> <li>••▶ Proposition / information</li> </ul>	LOP, LPO, OPO	Art., al.	CF	DETEC	PostReg
<b>Service universel et marché</b>					
Service universel (SU) et marché: contenu et étendue	LPO OPO	3 <sup>3</sup> 4 <sup>2</sup> 41 <sup>2c</sup>	<input checked="" type="checkbox"/>	••▶ <input type="checkbox"/>	••▶ <input type="checkbox"/>
SU : Etendue - règlement des modalités	OPO	14		<input type="checkbox"/>	••▶ <input type="checkbox"/>
SU : Décision concernant les prix des services réservés (monopole) et de l'acheminement des journaux et périodiques en abonnement	LOP LPO OPO	14 <sup>2</sup> 15 <sup>1</sup> 41 <sup>2b</sup>		<input type="checkbox"/>	••▶ <input type="checkbox"/>
SU: Définition des objectifs qualitatifs à l'intention de la Poste	OPO	14	<input checked="" type="checkbox"/>	••▶ <input type="checkbox"/>	
SU: Garantir le contrôle indépendant de la qualité des prestations, de l'accès et de la satisfaction de la clientèle	OPO	15 41 <sup>1a</sup>			<input type="checkbox"/>
SU: Garantir le contrôle indépendant du respect des principes de financement du SU	OPO	41 <sup>1b</sup> 19 <sup>1</sup>		••▶ <input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
SU: Introduction de redevances à percevoir auprès des concessionnaires privés en vue de combler un éventuel découvert	LPO OPO	6 <sup>1</sup> 29		<input type="checkbox"/>	••▶ <input type="checkbox"/>
SU: Garantir le contrôle indépendant de l'interdiction générale des subventions croisées et de cette interdiction dans les cas particuliers	OPO OPO OPO	18 <sup>1</sup> 18 <sup>2,3</sup> 41 <sup>1b</sup>		••▶ <input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
SU: Traitement des dénonciations	OPO	16 41 <sup>1c</sup>			<input type="checkbox"/>
Définition des services libres	LPO	9 <sup>2</sup>	<input checked="" type="checkbox"/>	••▶ <input type="checkbox"/>	••▶ <input type="checkbox"/>
Devoir de renseignement sur l'évolution du SU et du marché postal	OPO	41 <sup>3</sup>		••▶ <input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Evaluation de l'ouverture progressive du marché	OPO	41 <sup>2c</sup>		••▶ <input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Surveillance de la garantie du SU, surveillance du marché et conditions permettant d'instaurer une concurrence efficace	OPO	40 <sup>2</sup>		••▶ <input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Gestion de la commission indépendante offices de poste	OPO	7 <sup>2</sup>			<input type="checkbox"/>

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

\* en collaboration avec l'AFF, direction DETEC

**Abréviations**

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

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

La liste des prestations du service universel<sup>86</sup> a été complétée par l'aperçu des principaux services libres proposés par la Poste Suisse compte tenu de l'abaissement de la limite du monopole des lettres à 100g à compter du 1<sup>er</sup> avril 2006<sup>87</sup>.

### *Lettres<sup>88</sup>, journaux et périodiques en Suisse*

Services réservés	Services non réservés	Services libres
Courrier A jusqu'à 100 g <sup>89</sup> Envoi isolé du courrier B jusqu'à 100g <sup>90</sup> Envois en nombre du courrier B jusqu'à 100g <sup>91</sup> avec justificatif de distribution <sup>92</sup>	Courrier A de plus de 100 g <sup>93</sup> Envoi isolé du courrier B de plus de 100 g <sup>94</sup> Envois en nombre en courrier B de plus de 100 g <sup>95</sup> Lettre de plus de 100 g avec justificatif de distribution <sup>96</sup> Quotidiens en abonnement en distribution ordinaire Autres journaux et périodiques en abonnement en distribution ordinaire	Courrier en courrier accéléré <sup>97</sup> Promopost (envois non adressés) Journaux (distribution matinale, distribution spéciale, journaux gratuits), services d'adresses, prestations selon conventions particulières (p. ex. affranchissement), etc.

<sup>86</sup> Conformément à la liste approuvée par le DETEC selon l'article 4 de l'ordonnance sur la poste, valable à compter du 1<sup>er</sup> janvier 2005, puis du 1<sup>er</sup> avril 2006.

<sup>87</sup> Contrairement aux prestations du service universel, La Poste Suisse a le choix de proposer ou non des services libres.

<sup>88</sup> Par envoi de la poste aux lettres, on entend tout envoi dont les dimensions n'excèdent pas le format B4 (353 x 250 mm), l'épaisseur 2 cm et le poids 1 kg (art. 1, let. f, OPO).

<sup>89</sup> Le courrier A englobe les échelons tarifaires suivants : lettre standard et grande lettre.

<sup>90</sup> L'envoi isolé du courrier B comprend les échelons tarifaires suivants : lettre standard et grande lettre.

<sup>91</sup> Les envois en nombre du courrier B comprennent les échelons tarifaires suivants: lettre standard et grande lettre.

<sup>92</sup> Comprend les envois recommandés, les actes judiciaires et les actes de poursuite.

<sup>93</sup> Le courrier A comprend les échelons tarifaires suivants : midilette et grande lettre.

<sup>94</sup> L'envoi isolé du courrier B comprend les échelons tarifaires suivants: midilette, grande lettre.

<sup>95</sup> Les envois en nombre du courrier B comprennent les échelons tarifaires suivants: midilette et grande lettre.

<sup>96</sup> Comprend les envois recommandés, les actes judiciaires et les actes de poursuite dont le poids est compris entre 100 g et 1000 g.

<sup>97</sup> Par lettre en courrier accéléré, on entend tout envoi de la poste aux lettres transporté pour un prix trois fois plus élevé que celui appliqué par La Poste Suisse au transport en courrier A d'une lettre du premier échelon de poids et de format (art. 1, let. h, OPO).

**Colis<sup>98</sup> en Suisse**

	Services non réservés	Services libres
	Colis Priority jusqu'à 20 kg Colis Economy jusqu'à 20 kg	Colis en courrier accéléré <sup>99</sup> Colis (Economy, Priority) dès 20 kg Envoi de détail (Economy, Priority) Fragile (FRA) Recommandé Remise en mains propres (RMP) Remboursement (N), etc.

**Envois internationaux**

Services réservés	Services non réservés	Services libres
<u>Réception:</u>  Lettre Priority jusqu'à 100 g Lettre Economy jusqu'à 100 g	<u>Réception:</u>  Lettre Priority jusqu'à 100 g Lettre Economy jusqu'à 100 g Colis jusqu'à 20 kg Presse internationale  <u>Envoi:</u>  Lettre <sup>100</sup> Colis jusqu'à 20 kg	Envoi et réception de courrier en courrier accéléré <sup>101</sup> , colis d'un poids supérieur à 20 kg, réception de lettres avec valeur déclarée, réception de colis valeur, envoi de colis en courrier accéléré <sup>102</sup> , réception de préaffranchis (EMS), envoi recommandé, envoi contre remboursement, réexpédition, etc.

<sup>98</sup> Par colis, on entend tout envoi, ne relevant pas de la poste aux lettres et pesant jusqu'à 30 kg (art. 1, let. g, OPO).

<sup>99</sup> Par colis en courrier accéléré, on entend tout colis transporté pour un prix deux fois plus élevé que le prix de base appliqué par La Poste Suisse au transport d'un colis du premier échelon de poids (art. 1, let. i, OPO).

<sup>100</sup> Les lettres comprennent les échelons tarifaires suivants: lettre standard, grande lettre et maxillette.

<sup>101</sup> Par lettre en courrier accéléré, on entend tout envoi de la poste aux lettres transporté pour un prix trois fois plus élevé que celui appliqué par La Poste Suisse au transport en courrier A d'une lettre du premier échelon de poids et de format (art. 1, let. h, OPO).

<sup>102</sup> Par colis en courrier accéléré, on entend tout colis transporté pour un prix deux fois plus élevé que le prix de base appliqué par La Poste Suisse au transport d'un colis du premier échelon de poids (art. 1, let. i, OPO).

**Services de paiement**

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

**Timbres-poste**

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

### 6.3 Interventions parlementaires

La liste ci-dessous donne un aperçu des interventions parlementaires concernant le marché postal. Les indications concernant le traitement de chaque intervention sont celles de la banque de données du Parlement (Curia Vista)<sup>103</sup>.

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

<b>Interventions parlementaires relatives au secteur postal, encore pendantes au 31 décembre 2004 et traitées en 2005</b>			
<b>Titre</b>	<b>Type</b>	<b>Auteur</b>	<b>No</b>
Car postal Suisse. Réorganisation	Q	Rey Jean-Noël	04.1155
Contre la hausse des tarifs de Postfinance	Pe	Marti Claudio	04.2021
Restructurations à la Poste, aux CFF et à Swisscom. Le Conseil fédéral aux abonnés absents	Ip	Kohler Pierre	04.3629
Cars postaux. Transformation en société anonyme	Ip	Kohler Pierre	04.3488
Encouragement de la presse par une participation aux frais de distribution	Mo	Commission des institutions politiques CE	04.3433
Fermeture d'un bureau de la Poste à Lausanne	HQ	Zisyadis Josef	03.5246
Maintien d'un bureau de poste à Chesières-sur-Ollon?	Ip	Vaudroz René	03.3484
Suppression d'emplois dans les entreprises proches de la Confédération. Informer le Parlement	Po	Leutenegger Oberholzer Susanne	03.3156

<b>Interventions parlementaires déposées et traitées en 2005</b>			
<b>Titre</b>	<b>Type</b>	<b>Auteur</b>	<b>No</b>
Harry Potter et le pouvoir magique de créer des heures supplémentaires	Q	Aeschbacher Ruedi	05.1153
Banque postale. Conditions de la concurrence	Ip	Imfeld Adrian	05.3479
Rapport sur la politique d'accès aux marchés des services	Po	Rey Jean-Nöel	05.3185
SecurePost SA. Responsabilité et appel d'offres	Q	Hegetschweiler Rolf	05.1036
Offres spéciales de Postfinance	Ip	Freysinger Oskar	05.3074
CarPostal Suisse et les régions de montagne	Q	Rey Jean-Nöel	05.1008

<sup>103</sup> [www.parlament.ch/su-curia-vista.htm](http://www.parlament.ch/su-curia-vista.htm); Curia vista est géré par les services du Parlement.

CarPostal Suisse et les régions de montagne	HQ	Rey Jean-Nöel	05.5064
Inscription de Car postal Suisse comme société anonyme	HQ	Zisyadis Josef	05.5017

**Interventions parlementaires relatives au secteur postal  
et encore pendantes au 31 décembre 2005**

Titre	Art	Eingereicht von	Nr.
Poste. Transparence des coûts du réseau de distribution.	Ip	Germanier Jean-René	05.3836
Perception de la RPLP sur les transports de carburant effectués par des entreprises de la Confédération pour le compte d'entreprises privées.	Mo	Giezendanner Ulrich	05.3860
Maintenir la diversité de la presse pour son rôle dans le débat démocratique	Iv. pa	Joder Rudolf	05.413
Approvisionnement des stations d'essence de la Poste	Ip	Baader Caspar	05.3280
Disposition constitutionnelle relative à la desserte de base	Mo	Commission des transports et des télécommunications du CE (4.076) (CTT-E 04.076)	05.3232
Poste. Suppression de 110 emplois à Genève	Ip	Sommaruga Carlo	05.3194
Libéralisation des services en Europe. Directive Bolkestein	Ip	Rennwald Jean-Claude	05.3125
Suppression totale des monopoles de la Poste	Po	Kaufmann Hans	04.3740
Loi sur la Poste. Garantir la distribution des quotidiens le jour même	Iv. pa.	Groupe socialiste (E)	04.482
Suppression de l'interdiction de circuler la nuit pour les transporteurs de paquets	Mo	Giezendanner Ulrich	04.3716
Distorsion de concurrence entre la Poste et les prestataires de service privés	Ip	Giezendanner Ulrich	04.3398
Réseau postal. Péréquation des charges	Mo	Germanier Jean-René	04.3358
Quittance postale comme preuve de paiement	Mo	Zisyadis Josef	04.3223
Nouvelle logistique de la poste pour le transport des journaux	Po	Rennwald Jean-Claude	04.3084
Des informaticiens indiens pour la Poste?	Ip	Levrat Christian	04.3056
Régionalisation des salaires dans les anciennes régies fédérales	Ip	Robbiani Meinrado	04.3050
Service public. Desserte de base dans la Constitution	Iv. pa.	Maissen Theo	03.465

Loi sur l'organisation de la Poste. Modification	Pa.Iv.	Simoneschi-Cortesi Chiara	02.468
--	--------	------------------------------	--------