



31 mars 2021

Développement à long terme de l'accès aux services postaux relevant du service universel

Rapport du Conseil fédéral en réponse au postulat 19.3532 de la CTT-N du 14 mai 2019

Résumé

Avec le présent rapport, le Conseil fédéral répond au postulat 19.3532 "Développement à plus long terme de l'accès aux prestations du service postal universel" de la Commission des transports et des télécommunications du Conseil national (CTT-N) du 14 mai 2019. Le postulat demande au Conseil fédéral d'exiger de la Poste une planification à long terme de l'accès aux prestations relevant du service postal universel. Il aborde différents thèmes relatifs au réseau des offices de poste et pose des questions spécifiques sur son développement, sur le respect des exigences plus strictes en matière d'accessibilité entrées en force le 1^{er} janvier 2019 et sur la mise en œuvre de plusieurs interventions parlementaires à ce sujet.

Le rapport fournit des informations sur l'avancement de la mise en œuvre de la précédente stratégie 2017-2020 de la Poste et sur les principaux thèmes de la nouvelle stratégie 2021-2024, qui met l'accent sur l'augmentation du nombre total de points d'accès desservis et sur l'engagement de la Poste à stabiliser le nombre d'offices de poste à 800. Ceux-ci devraient à l'avenir continuer à constituer des points d'accès importants pour les services postaux. Ils doivent non seulement être maintenus, mais aussi modernisés et ouverts à des prestations de tiers, pour contribuer à une meilleure utilisation du réseau postal et, à terme, à son meilleur financement. La première évaluation du dialogue de planification institutionnalisé entre la Poste et les cantons, qui a été positive pour la majorité, constitue un autre sujet clé.

Le rapport relève que la Poste a pu mettre en œuvre l'objectif d'élargissement des points d'accès poursuivi par la précédente stratégie. Dans l'ensemble, le dialogue de planification entre la Poste et les cantons, mené pour la première fois, est positif. Il devrait toutefois également porter au-delà des questions relatives au réseau des offices de poste. En même temps, la question se pose de savoir comment financer à long terme le réseau national de points d'accès requis par la législation et la politique sur la poste. A cette fin, les thèmes abordés dans le rapport doivent être discutés à moyen terme dans un contexte plus large du futur service universel. D'une part, d'autres mécanismes de financement du réseau postal et du service universel doivent eux aussi être examinés de manière plus approfondie. D'autre part, avec la numérisation, une modernisation des mandats du service universel doit être étudiée. Du point de vue de la Poste, il convient d'aborder certaines questions telles que les exigences de neutralité technologique pour la fourniture du service universel ainsi que la nécessité d'un service universel dans le domaine du trafic des paiements - ou du moins pour certains services.

Le Conseil fédéral partage l'avis de la Poste et juge indispensable une discussion de fond sur la conception du service postal universel et sur le rôle de la Poste. Le 20 janvier 2021, il a donc chargé le Département fédéral de l'environnement, des transports, de l'énergie et de la communication (DETEC) de présenter, avant la fin de l'année 2021, une proposition basée sur les conclusions d'un groupe d'experts, sur la manière de procéder concernant l'aménagement et le financement futurs du service universel. L'une des questions clés sera de savoir comment le service universel dans le domaine des services postaux et du trafic des paiements doit être développé et comment la Poste peut recourir à la numérisation pour remplir son mandat de service universel. En fonction du résultat de la discussion, le Conseil fédéral procédera aux modifications correspondantes de la législation postale.

Table des matières

1	Contexte.....	5
1.1	Postulat.....	5
1.2	Base du rapport.....	5
1.3	Cadre juridique et politique.....	5
2	Respect des critères d'accessibilité applicables depuis le 1 ^{er} janvier 2019.....	6
2.1	Dispositions plus strictes concernant les prescriptions d'accessibilité.....	6
2.2	Respect des nouveaux critères d'accès de la Poste.....	7
3	Développement et répartition à long terme du réseau national de points d'accès.....	9
3.1	Développements dans l'activité principale de la Poste.....	9
3.2	Bilan de la mise en œuvre de la stratégie de réseau communiquée à l'automne 2016.....	10
3.3	Evolution des points d'accès dans d'autres secteurs de services.....	11
3.4	Stratégie 2021-2024: orientations.....	12
4	Modifications effectuées et prévues de l'agencement des points d'accès.....	12
4.1	«Nouveaux offices de poste».....	12
4.2	Nouveau modèle d'agence.....	13
4.3	Nouveautés dans l'organisation du réseau postal.....	13
4.4	Développement du service à domicile.....	13
4.5	Limitations éventuelles des services offerts par les agences.....	14
4.6	Automates My Post24.....	15
4.7	Modifications relatives aux boîtes aux lettres publiques.....	15
5	Possibilités d'exploiter les synergies potentielles avec des prestataires actifs dans d'autres domaines d'approvisionnement.....	16
5.1	Exploitation des synergies potentielles dans le réseau des offices de poste.....	16
5.2	Exploitation des synergies potentielles sur le "dernier kilomètre".....	17
5.3	Exploitation des synergies potentielles dans la logistique urbaine.....	17
5.4	Exploitation des synergies potentielles dans le domaine de la santé numérique.....	17
5.5	Exploitation des synergies potentielles dans d'autres domaines d'innovation.....	17
6	Potentiels de la numérisation pour la fourniture de prestations relevant du service postal universel.....	17
6.1	Entrée de la Poste dans les activités numériques.....	17
6.2	Utilisation des technologies numériques dans l'activité principale.....	18
6.3	La numérisation des opérations de paiement.....	19
6.4	Alternatives numériques pour l'accusé de réception de courrier recommandé.....	19
7	Mise en œuvre des motions Maire et Clottu sur la distribution à domicile.....	20
7.1	Objectif des motions.....	20
7.2	Mise en œuvre au niveau de l'ordonnance.....	20
8	Mise en œuvre de la motion Candinas.....	21
8.1	Objectif de la motion.....	21
8.2	Mise en œuvre au niveau de l'ordonnance.....	21
9	Perspectives à plus long terme pour la distribution des journaux et hebdomadaires en abonnement.....	21
9.1	Contexte.....	21
9.2	Train de mesures en faveur des médias.....	22
9.2.1	Proposition du Conseil fédéral.....	22
9.2.2	Débats parlementaires.....	22
10	Dialogue de planification entre la Poste et les cantons (art. 33, al. 8, et art. 44, al. 4, OPO).....	22
10.1	Perspective vue de la Poste.....	22

10.2	Appréciation de la part des cantons	23
11	Possibilités de mettre en œuvre l'initiative du canton du Jura	23
12	Conséquences de la pandémie de Covid-19	24
13	Résumé et bilan	24

Liste des tableaux

Illustration 1:	Respect des nouveaux critères d'accès de la Poste dans le domaine du trafic des paiements	8
Illustration 2:	Respect des nouveaux critères d'accès de la Poste dans le domaine postal	9
Illustration 3:	Evolution du nombre d'opérations au guichet dans les offices de poste et les agences, indexé (2010=100)	10
Illustration 4:	Nombre de points d'accès et de régions bénéficiant du service à domicile 2016-2020; planification 2024	11
Illustration 5:	Nombre d'automates My Post 24 (échelle de gauche) et intensité d'utilisation (échelle de droite)	15

1 Contexte

1.1 Postulat

Avec le présent rapport, le Conseil fédéral répond au postulat 19.3532 "Développement à plus long terme de l'accès aux prestations du service postal universel" de la Commission des transports et des télécommunications du Conseil national (CTT-N) du 14 mai 2019. Après l'adoption du postulat par le Conseil national le 12 septembre 2019, le Conseil fédéral est maintenant chargé de présenter au Parlement un rapport sur la planification à long terme par la Poste de l'accès au service universel.

Le Conseil fédéral est expressément prié d'exiger de la Poste une planification à long terme de l'accès aux services postaux relevant du service universel. Il s'agit notamment d'approfondir les éléments suivants:

- le respect des critères d'accessibilité pour les prestations du service universel dans le domaine postal et du trafic des paiements applicables depuis le 1^{er} janvier 2019 (voir ch. 2);
- le développement et la répartition à long terme du réseau de points d'accès couvrant l'ensemble du pays (voir ch. 3);
- les modifications prévues de l'agencement des points d'accès (voir ch. 4);
- les possibilités d'exploiter les synergies potentielles avec des prestataires actifs dans d'autres domaines d'approvisionnement (voir ch. 5);
- le potentiel de la numérisation pour la fourniture de prestations relevant du service postal universel (voir ch. 6);
- les possibilités de mettre en œuvre les motions Maire et Clottu ([14.4091](#) et [14.4075](#)) concernant la distribution à domicile transmises par le Parlement (voir ch. 7) ainsi que l'initiative 17.314 du Canton du Jura relative à l'amélioration du réseau des offices de poste (voir ch. 11);
- les perspectives à long terme pour la distribution de journaux et revues en abonnement (voir ch. 9);
- la coordination des planifications de la poste avec celles des cantons conformément à l'art. 33, al. 8, de l'ordonnance sur la poste (voir ch. 10).

1.2 Base du rapport

L'examen détaillé par l'Office fédéral de la communication (OFCOM), notamment de la nouvelle stratégie de la Poste pour les années 2021-2024, a servi de base à l'élaboration du présent rapport. La Poste a été invitée en plusieurs étapes à fournir des informations sur les questions préparées par l'administration. En outre, elle a eu l'occasion de commenter de manière générale les thèmes abordés dans le postulat.

Par ailleurs, dans le cadre de la réponse au dernier point du postulat (art. 33, al. 8, de l'ordonnance sur la Poste du 29 août 2012 [OPO]¹), l'OFCOM a invité la Conférence des chefs des départements cantonaux de l'économie publique (CDEP) à faire un bilan du dialogue entre la Poste et les cantons. Il a notamment été demandé à la CDEP si le dialogue sur la planification et la coordination du réseau d'offices de poste et d'agences sur leurs territoires était mené régulièrement, si les cantons étaient satisfaits de la manière dont le dialogue était mené, si la Poste avait répondu convenablement aux préoccupations et aux besoins des différents cantons et si elle les avait inclus et pris dûment en compte.

1.3 Cadre juridique et politique

La législation postale oblige la Poste à assurer, dans le cadre de son mandat d'infrastructure, la fourniture du service universel au moyen d'un réseau de points d'accès desservis et de boîtes aux lettres publiques dans tout le pays. Cette mesure vise à garantir que tous les groupes de population, dans

¹ SR 783.01

toutes les régions, puissent accéder aux prestations du service universel, à une distance raisonnable et d'une manière adaptée. En principe, s'agissant du réseau postal, la Poste est libre de l'aménager comme elle l'entend, pour autant qu'elle respecte les dispositions relatives à l'étendue et à l'accessibilité des prestations du service universel, et qu'elle tienne compte des besoins de la population.

La Poste est tenue de fournir le service universel avec ses propres recettes. A plus long terme, la diminution progressive du volume des lettres, qui résulte de la numérisation, et la baisse de la demande de services de paiement dans les bureaux de poste risquent de mettre en péril la rentabilité du service universel. La baisse des volumes de lettres a des conséquences négatives sur l'utilisation des capacités et donc sur la rentabilité du réseau d'offices de poste. Depuis des années, la Poste développe son réseau d'accès afin de contrer cette tendance et de compenser les pertes d'efficacité. Cependant, les exigences légales et politiques imposent des limites à la poursuite de ce développement et restreignent les possibilités d'aménagement du service universel. Ainsi, notamment ces dernières années, la Poste n'a jamais exploité pleinement les possibilités que lui accorde la loi en matière d'accessibilité.

Cette situation a un impact de plus en plus négatif sur le succès économique de l'entreprise. Malgré la poursuite du développement du réseau postal, la mise en œuvre continue de mesures d'efficacité et la réduction des effectifs d'environ 40%, l'unité Réseau Postal, responsable de l'infrastructure, a constamment affiché des résultats déficitaires au cours de la dernière décennie. En 2020, le déficit s'élevait à 105 millions de francs. Il s'explique principalement par la baisse des opérations au guichet (lettres, opérations de paiement). L'offre de versements en espèces sur le compte de tiers est particulièrement peu rentable. Elle nécessite une infrastructure sécurisée pour le stockage de grandes quantités d'argent liquide ainsi que des mesures de prévention du blanchiment d'argent et ne peut donc être proposée que dans les offices de poste exploités en nom propre ou dans le cadre du service à domicile.

2 Respect des critères d'accessibilité applicables depuis le 1^{er} janvier 2019

2.1 Dispositions plus strictes concernant les prescriptions d'accessibilité

Au 1^{er} janvier 2019, trois nouvelles dispositions concernant l'accès au service universel dans le domaine postal et dans le trafic des paiements sont entrées en vigueur. L'harmonisation du temps d'accès aux services de paiement en espèces constitue une de ces modifications. Il est ainsi nouvellement convenu que 90% de la population doit pouvoir accéder en 20 minutes, à pied ou en transport public, aux services de paiement (en espèces sur le propre compte ou sur le compte d'un tiers et retraits d'espèces). Cette disposition était déjà valable pour le domaine postal avant 2019. Le temps d'accès au trafic des paiements est ainsi raccourci de 30 à 20 minutes. La Poste est tenue de proposer le service de paiement en espèces au domicile du client, ou d'une autre manière appropriée dans les régions qui ne disposent que d'une agence.

Le second changement réorganise la régionalisation qui se fait désormais à l'échelle cantonale et non plus au niveau national. La Poste est aussi tenue de se réunir au minimum une fois par année avec les cantons. Ce dialogue de planification vise à définir et à coordonner les différentes prestations et infrastructures dans chaque région (p. ex. par le biais des plans directeurs cantonaux).

Le critère de densité de population est la dernière adaptation apportée aux critères d'accès. Cette mesure édicte que désormais au moins un point d'accès fournissant un service postal doit être garanti dans les zones urbaines et les agglomérations (selon la définition de l'Office fédéral de la statistique). Ainsi, il est dorénavant établi que si le seuil de 15'000 habitants ou emplois est dépassé, un autre point d'accès doit être exploité. C'est la valeur la plus haute entre habitants et emplois qui fait fois. Le but de ces trois nouvelles dispositions est de permettre de densifier le réseau de points d'accès desservi par la Poste.

La Poste doit désormais mettre à disposition sur l'internet un système interactif doté d'une fonction de recherche et d'une carte, conçu pour fournir des informations sur les emplacements des différents points d'accès, ainsi que sur leur offre et leurs horaires d'ouverture. Grâce aux mises à jour régulières

du système, les clients disposent toujours d'informations actualisées sur l'emplacement des points d'accès. L'accessibilité au site internet doit être garantie pour les personnes malvoyantes.

La numérisation et la rentabilité ont une grande influence sur le développement du réseau postal. L'évolution des technologies, des moyens de communication et des méthodes de paiement peut être extrêmement rapide. Afin de discerner à temps les évolutions futures (p. ex. volumes, mobilité), les critères d'accessibilité devront être réévalués régulièrement, soit approximativement tous les trois ou quatre ans, avec le concours des acteurs concernés. Ces évaluations doivent permettre d'identifier d'éventuelles nouvelles offres disponibles sur le marché ainsi que de voir si celles-ci devraient être intégrées au service universel ou être prises en compte pour définir l'accessibilité. Le dialogue de planification entre les cantons et la Poste doit aussi être examiné dans le cadre de l'évaluation. Par ailleurs, une enquête sur les prestations postales devrait systématiquement être menée en amont auprès des particuliers et des PME. En effet, l'évaluation des prestations postales peut être perçue différemment en fonction des besoins s'il s'agit d'une entreprise, d'une personne privée ou d'un canton. Cette évaluation doit être réalisée dans le cadre de l'obligation figurant à l'art. 3 loi sur la poste du 17 décembre 2010 (LPO)² stipulant que le Conseil fédéral est tenu de réexaminer l'efficacité de la LPO tous les quatre ans et de présenter un rapport au Parlement.

2.2 Respect des nouveaux critères d'accès de la Poste

Selon les analyses effectuées par l'OFCOM relatif au rapport annuel 2019 remis par la Poste, cette dernière satisfait pleinement la réalisation de son mandat du service universel lié au service des paiements en espèces. Malgré des conditions d'accès plus strictes imposées à la Poste en 2019, il a été constaté qu'au niveau national, 97,8% de la population résidente permanente pouvait accéder, en maximum 20 minutes, à pied ou en transport public à un service de paiement en espèces. Si l'on se concentre sur les résultats obtenus à l'échelle cantonale, la valeur seuil de 90% a été dépassée partout. Appenzell Rodhes-Extérieurs présentait avec 93,4%, le pourcentage le plus faible, service à domicile inclus, alors que Bâle-Ville avec un résultat de 100% affichait le meilleur pourcentage.

² RS 783.0

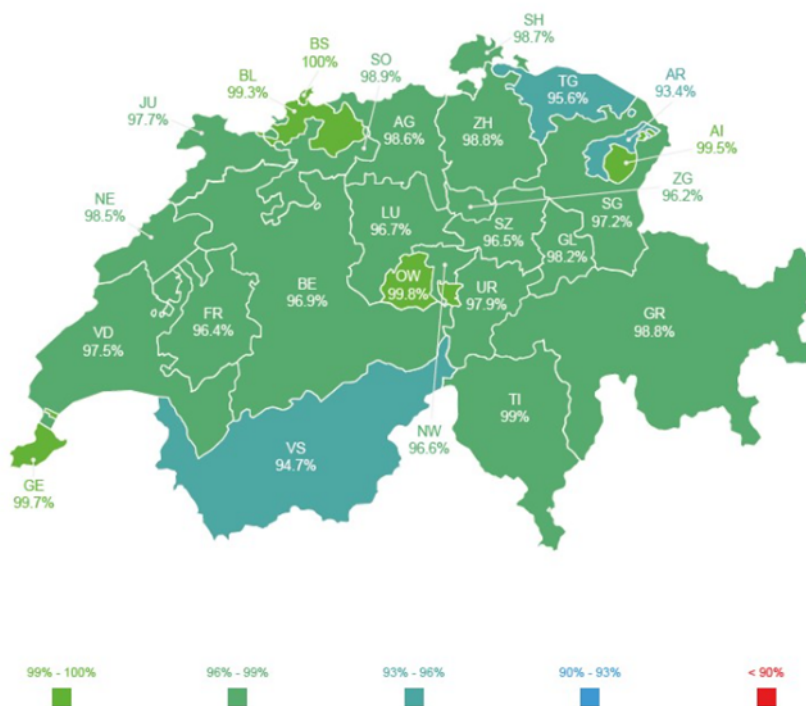


Illustration 1: Respect des nouveaux critères d'accès de la Poste dans le domaine du trafic des paiements

Les conditions d'accès plus strictes imposées à la Poste en 2019 dans le domaine postal, ont également été pleinement respectées. Il a été constaté qu'au niveau national, 96.5% de la population résidente permanente pouvait accéder, en maximum 20 minutes, à pied ou en transport public à un office de poste ou à une agence. Les résultats observés quant à eux à l'échelle cantonale, affichent avec le canton de Fribourg le pourcentage le plus bas avec 91.1%, alors que Bâle-Ville présente encore une fois le meilleur résultat avec des conditions d'accès respectées à 100%.

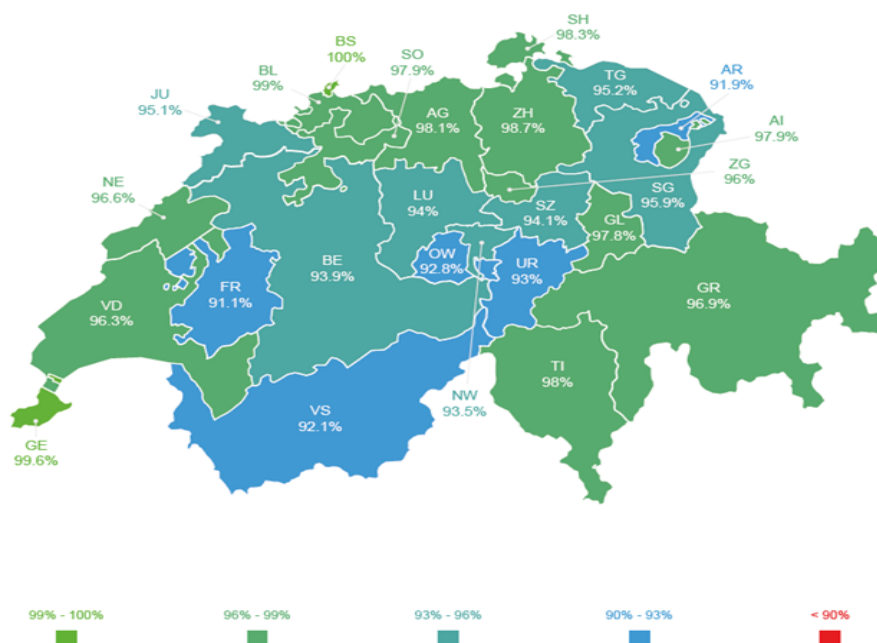


Illustration 2: Respect des nouveaux critères d'accès de la Poste dans le domaine postal

Selon le rapport publié par la Commission de la Poste (PostCom), il est attesté que la Poste respecte les nouvelles exigences légales de densité dans toutes les zones urbaines et agglomérations, à la seule exception de la commune d'Einsiedeln. La valeur seuil des 15'000 habitants ou employés y a été dépassée et la Poste est tenue d'y exploiter un second point d'accès. La Poste prévoyait, en accord avec la commune d'Einsiedeln, de l'ouvrir au cours de l'année 2020. Pourtant son exécution devra être repoussée. Le Conseil de district d'Einsiedeln souhaite que ce second point d'accès soit mis à la disposition de la population dans un quartier spécifique de la commune, car il permettrait de desservir une proportion de la population plus importante que dans les autres zones de la région. Actuellement le seul commerce qui pourrait officier en tant qu'agence dans le secteur souhaité, nécessite des rénovations qui prennent plus de temps que prévu. La Poste a proposé plusieurs autres projets afin de satisfaire aux nouvelles exigences légales, sans succès. Le Conseil de district d'Einsiedeln a ainsi attesté favoriser la création de ce second point d'accès dans ce quartier présélectionné et a de ce fait confirmé sa volonté d'ajourner la création et l'ouverture de la nouvelle filiale à 2021.

3 Développement et répartition à long terme du réseau national de points d'accès

3.1 Développements dans l'activité principale de la Poste

Avec la numérisation et les changements des habitudes des clients, les opérations traditionnelles au guichet, comme la réception de lettres et les versements en espèces, se font de plus en plus via des canaux alternatifs (p. ex. le courrier électronique et l'e-banking). Au cours de la dernière décennie, le volume des lettres traitées dans les offices de poste et les agences a diminué de 44%, tandis que celui des colis traités au guichet a augmenté de 33%. Les versements au guichet ont diminué de 45%. Entre 2010 et 2019, la variation annuelle moyenne des opérations au guichet a été de -4,7 % pour les lettres, +1,3 % pour les colis et -4,4 % pour les versements. En raison de la pandémie de Covid 19, ces tendances se sont aggravées en 2020, avec une variation par rapport à l'année précédente de -10% pour les lettres, +17% pour les colis et -14% pour les versements.

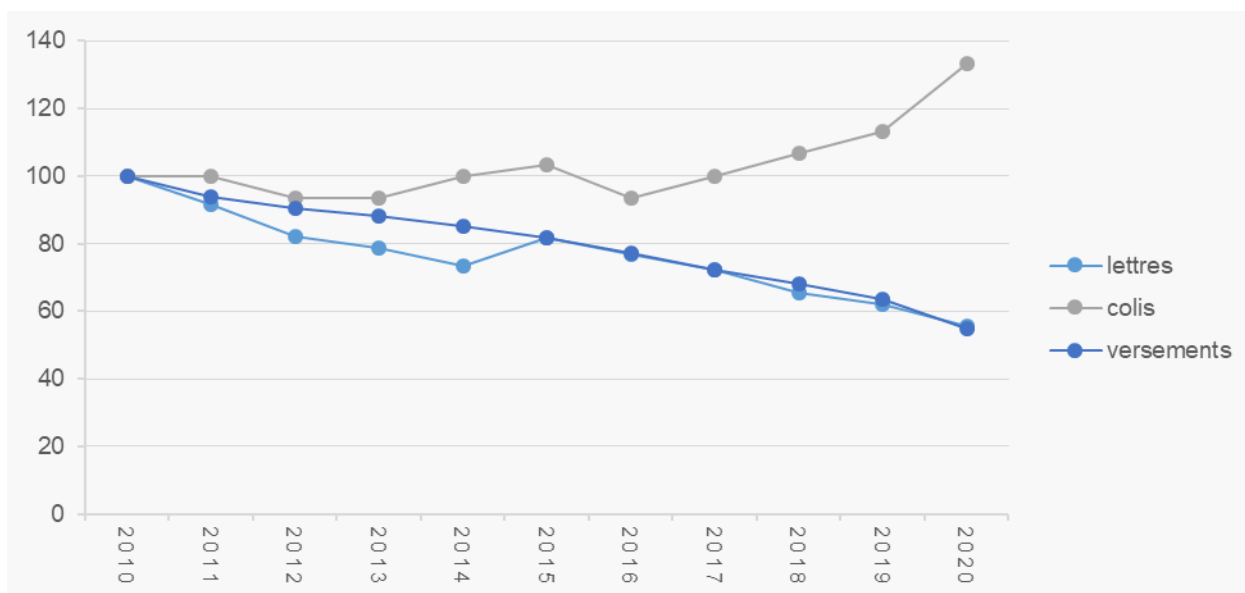


Illustration 3: Evolution du nombre d'opérations au guichet dans les offices de poste et les agences, indexé (2010=100)

3.2 Bilan de la mise en œuvre de la stratégie de réseau communiquée à l'automne 2016

Au cours de la dernière période stratégique (2016-2020), la Poste a réagi aux effets de la numérisation en restructurant son réseau postal et en remplaçant de plus en plus les offices de poste par des agences. Entre 2016 et 2020, leur nombre a diminué de près d'un tiers, passant de 1'323 à 904, tandis que le nombre d'agences a augmenté régulièrement, passant de 849 à 1'194. Alors que les agences représentaient les deux cinquièmes des points d'accès desservis en 2016, elles représentaient 57% du réseau en 2020. Depuis 2019, le réseau postal compte ainsi plus d'agences que d'offices de poste.

Dans le même temps, la Poste a renforcé le service à domicile. Malgré la restructuration du réseau, tant la densité des agences que la proportion de offices de poste sont restées bien au-dessus de la moyenne européenne. En Suisse, la densité du réseau est supérieure à la moyenne, aussi bien en termes de nombre d'habitants que de superficie moyenne. En revanche, avec 57 %, la part d'agences est nettement inférieure à la moyenne³.

En 2016, la Poste avait annoncé son intention d'augmenter le nombre total de points d'accès desservis ou non d'ici fin 2020. Concrètement, elle prévoyait de le faire passer de 3'800 à 4'200. Fin 2020, le réseau postal en comptait 4'742, dépassant donc l'augmentation prévue de 500 points d'accès. Alors que le nombre total de points d'accès s'est accru, celui des offices de poste et des agences a légèrement diminué entre 2016 et 2020 (2016: 2'172; 2020: 2'098)⁴.

L'entrée en vigueur des nouvelles exigences en matière d'accessibilité le 1^{er} janvier 2019 a influencé le plan de restructuration du réseau de la Poste. Avant 2019, l'accessibilité était inférieure à 90% dans les cantons d'Appenzell Rhodes-Intérieures et Rhodes-Extérieures, d'Obwald et de Nidwald. Par conséquent, plusieurs corrections ont été apportées aux transformations décidées. Dans le canton

³ Défis actuels dans le domaine des services postaux et des services de paiement relevant du service universel, rapport de l'OFCOM du 22 janvier 2021, p. 35s

⁴ Rapport annuel PostCom 2019, p. 24

d'Obwald, une nouvelle agence a été ouverte (Wilten bei Sarnen). Dans les quatre cantons, le service à domicile a été considérablement développé.

La Poste suit en permanence l'évolution de l'accessibilité et examine les mesures qu'elle peut encore prendre. Pour 2021, une extension du service à domicile dans huit localités du canton de Fribourg est prévue pour renforcer l'accessibilité. Sinon, aucune autre mesure n'est prévue, car des valeurs supérieures à 90% sont atteintes dans tous les cantons.

La Poste devait achever fin 2020 la restructuration du réseau postal annoncée en octobre 2016. Cependant, à ce jour, elle n'a pas pu mettre en œuvre toutes les mesures annoncées. Fin octobre 2020, un total de 918 offices de poste étaient en activité. Pour 37 offices de poste concernés par un projet de transformation, une solution a été trouvée et la date fixée. Dans 19 autres cas, soit une décision a déjà été rendue, soit la Poste attend toujours la recommandation de la PostCom. S'agissant des autres communes concernées, la Poste est engagée dans une procédure de dialogue ou dans des pourparlers directs avec les communes elles-mêmes et les cantons. Les mesures prévues font l'objet d'une coordination permanente entre la Poste et les départements cantonaux de l'économie publique.

Grâce au remplacement des petits offices de poste à faible fréquentation par des agences ou un service à domicile, l'utilisation des capacités des offices de poste maintenus a augmenté régulièrement au cours des dernières années. Alors qu'un office de poste recevait en moyenne 360 clients par jour en 2016, cette moyenne est passée à 410 en 2019. En raison de la pandémie de Covid 19, la fréquentation de la clientèle est tombée à 381 en 2020. Dans les agences, le nombre moyen de clients est passé de 29 à 38 par jour entre 2016 et 2020.

Le nombre de zones disposant d'un service à domicile a légèrement augmenté. Ce service était offert dans 1'710 régions en 2016, contre 1'797 en 2020. Fin 2020, 410'630 ménages pouvaient en bénéficier en Suisse - ce qui correspond à 9.4 % de tous les ménages suisses.

La Poste a communiqué les projets de développement du réseau pour les quatre prochaines années dans le cadre de sa nouvelle stratégie 2021-2024. Dans l'état actuel des choses, elle prévoit d'exploiter 790 à 800 offices de poste, 1'280 à 1'300 agences et 1'800 à 1'850 services à domicile en 2024 (voir chapitre 3.4).

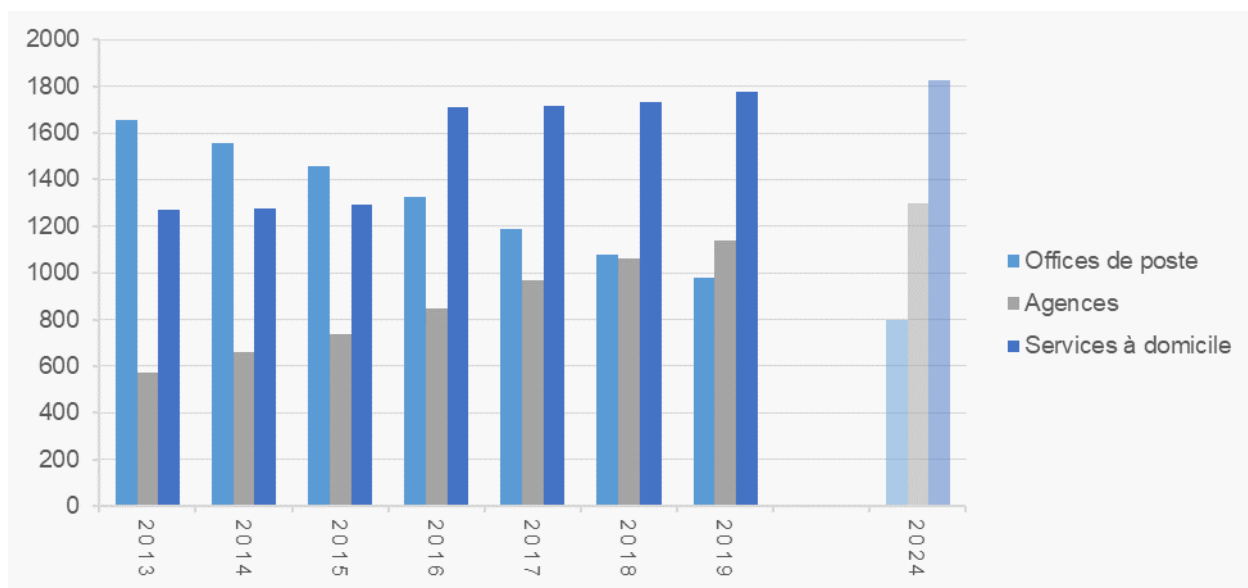


Illustration 4: Nombre de points d'accès et de régions bénéficiant du service à domicile 2016-2020; planification 2024

3.3 Evolution des points d'accès dans d'autres secteurs de services

Une comparaison avec le secteur bancaire montre que la transformation numérique entraîne également une réduction des points d'accès physiques. Depuis 2009, le nombre total de succursales bancaires desservies en Suisse est passé de 3'458 à 2'799 en 2019, soit une baisse de 19%. Les banques disposant d'un vaste réseau de succursales sont celles qui ont réalisé les réductions les plus importantes (Raiffeisen -26%; banques cantonales -19%). Le réseau de filiales des grandes banques (-16%), déjà comparativement moins étendu en 2009, et celui des banques régionales et des caisses d'épargne (-8%), dont la zone de desserte est limitée au niveau régional⁵, sont restés plus stables. Au cours de la même période, la Poste a réduit le nombre de ses points d'accès physiques (offices de poste, agences) de 2'308 à 2'117 (-10%)⁶. Les Chemins de fer fédéraux suisses SA (CFF) ont réduit leur nombre de guichets de 254 à 191 (-25 %) entre 2011 et 2019.

3.4 Stratégie 2021-2024: orientations

Le 14 mai 2020, la Poste a présenté sa stratégie pour la période 2021-2024 sous le titre "La poste de demain", ainsi que ses plans concernant le réseau postal à partir de 2021. Elle ne prévoit toutefois pas d'autres changements importants dans le réseau des offices de poste. Elle n'effectuera que des ajustements ponctuels sur les mesures qui restent à mettre en place. La Poste s'engage à stabiliser le nombre d'offices de poste au niveau prévu actuel (voir chapitre 3.2). Dans le contexte de la diminution du volume des lettres, de l'augmentation parallèle du nombre de colis et de l'obligation de fournir le service universel de manière rentable, la Poste se concentre sur le développement de ses principales compétences traditionnelles. Sa réorientation porte également sur la conception du réseau de points d'accès à partir de 2021. Les offices de poste restants doivent non seulement être conservés, mais aussi renforcés, notamment par l'ouverture du réseau à d'autres fournisseurs et services. La Poste compte ainsi assurer la pertinence à long terme du réseau pour la population, les autorités et les entreprises, et créer des flux de revenus supplémentaires (voir ch. 5).

Le 18 décembre 2020, le Conseil fédéral a adopté les objectifs stratégiques de la Poste pour 2021-2024⁷. Il déclare attendre de celle-ci une stabilisation à environ 800 offices de poste au cours des quatre prochaines années, pour autant que cela se justifie sur le plan économique. En ce qui concerne l'ouverture du réseau postal à des tiers, le Conseil fédéral attend de la Poste qu'elle offre sa collaboration sur une base non discriminatoire et qu'elle mène une procédure de sélection transparente.

4 Modifications effectuées et prévues de l'agencement des points d'accès

4.1 «Nouveaux offices de poste»

Les "offices de poste de demain" sont un pilier du futur réseau postal. Avec un nouveau concept d'aménagement, la Poste entend rendre ses offices de poste plus attrayants. Le nouveau concept comprend non seulement des refontes visuelles, mais aussi une gamme de produits élargie. Il existe, par exemple, désormais un guichet de conseil dans la zone d'entrée, où les clients peuvent se renseigner sur les offres numériques de la Poste. Ils ont également la possibilité de déposer eux-mêmes les colis affranchis dans une boîte ou de payer les factures à l'automate. Lorsqu'ils se rendent dans un office de poste, les clients doivent vivre une "expérience d'achat". En contrepartie de l'élargissement de l'offre spécifique à la poste, l'offre d'articles non postaux est réduite, compte tenu de la tendance à

⁵ Statistiques des succursales de la Banque nationale suisse. Disponible sur: data.snb.ch > Bases de données > Données complémentaires de la statistique bancaire > Statistiques bancaires > Structure > Succursales (état au 6.1.2021)

⁶ Chiffres clés pour le rapport annuel 2019 (xls). Disponible à l'adresse suivante : https://geschaeftsbericht.post.ch/19/ar/de/downloads_de/ (au 15.3.2021)

⁷ www.uvek.admin.ch > Le DETEC > Entreprises liées à la Confédération > La Poste Suisse > Objectifs stratégiques (état au 15.3.2021)

la baisse du nombre de clients au guichet et du déclin des activités traditionnelles des offices de poste. Les articles maintenus sont tous liés à la poste ou ont au moins un rapport avec la papeterie. Dans l'ensemble, le concept de la Poste vise à répondre le plus largement possible aux différents besoins de ses clients. Ceux qui préfèrent les formats en libre-service (p. ex. pour les retours de colis) doivent pouvoir gérer leurs affaires aussi efficacement que possible. Les solutions d'automates adaptées ne requièrent pas de personnel. Le personnel devrait pouvoir être affecté à des services plus complexes, tels que le conseil. La Poste souligne qu'elle peut répondre aux besoins individuels grâce à un mélange de services desservis et non desservis.

4.2 Nouveau modèle d'agence

Il y a quelques années, la qualité du service des agences a été critiquée par diverses parties. En réponse, la Poste s'appuie depuis 2017 sur un nouveau concept d'agence, avec des services exclusivement desservis. Toutefois, aucune modification de l'offre n'est prévue. Par contre, le nouveau modèle devrait apporter à la clientèle une meilleure qualité grâce à un service complet. Pour les partenaires d'agence, il propose des processus simplifiés, puisqu'une connexion directe au système de la poste est possible. En outre, les transactions postales peuvent être effectuées à proximité immédiate, à la caisse de l'agence et les actions manuelles requises sont considérablement réduites.

Le nouveau modèle d'agence s'accompagne d'un nouveau système de rémunération comportant une composante fixe (infrastructure, formation et qualité), une composante variable (rémunération des ventes et rémunération à l'unité) et un supplément destiné à compenser toute condition spécifique au lieu. Une rémunération individuelle adaptée aux conditions du partenaire d'agence est ainsi garantie.

Depuis le début de l'année 2020, toute nouvelle agence fonctionne selon le nouveau modèle. Dans le cas des agences déjà existantes, les changements naturels tels que les changements de partenaires ou les restructurations sont utilisés pour instaurer le nouveau modèle. Le 31 octobre 2020, on comptait encore 856 agences en libre-service et déjà 335 agences desservies. D'ici 2023, tous les partenaires d'agence fonctionneront selon le nouveau modèle, ce qui signifie environ 300 transformations par année.

4.3 Nouveautés dans l'organisation du réseau postal

La Poste a remodelé l'organisation des équipes dans les offices de poste depuis le 1^{er} mai 2019. Tant la structure des équipes que la structure de gestion ont été revues. Les employés sont regroupés en équipes dans plusieurs filiales. Chaque employé travaille dans plusieurs offices de poste et est responsable de son domaine dans les différents points d'accès.

La nouvelle organisation des équipes est axée sur la coopération entre les filiales. Cette nouveauté a notamment été introduite pour permettre aux clients d'utiliser les différents points d'accès de manière flexible et adaptée à leur situation spécifique. Selon la Poste, la perspective donnée aux employés de travailler dans plusieurs filiales devrait permettre aux clients de recevoir des conseils complets et d'utiliser au mieux les services et les points d'accès disponibles. La Poste affirme que les innovations ont pris un bon départ et que les réactions des cadres et des employés ont été largement positives. Les clients, en revanche, ne sont pas censés ressentir directement les changements.

La Poste entend maintenir ces changements au cours de la période stratégique 2021-2024. Lors de sa mise en place, elle a assuré que la nouvelle structure d'organisation n'affecterait pas le nombre d'offices de poste. Selon ses propres informations, elle a tenu cet engagement. La Poste n'est pas encore en mesure de fournir des informations sur les éventuels conséquences indirectes pour les clients. Tout retour d'information sera évalué dans le cadre des enquêtes annuelles générales auprès de la clientèle.

4.4 Développement du service à domicile

La Poste prévoit d'étendre le service à domicile d'ici 2024, un changement selon elle dicté indirectement par les nouvelles exigences en matière d'accessibilité. Alors qu'en vertu de l'ancienne loi, les

services de versement en espèces devaient être atteignables en 30 minutes, les points d'accès aux services postaux et de paiement doivent maintenant l'être en 20 minutes. Toutefois, si la Poste offre un service à domicile dans une région, la limite des 30 minutes continue de s'appliquer. Cette solution devrait renforcer l'accessibilité, en particulier dans les zones d'habitation dispersées des Préalpes.

La prise en charge et la distribution de lettres et de colis chez l'expéditeur est considérée comme un service à domicile. Elle n'inclut pas le courrier de masse. La Poste propose également des services de paiement à domicile. Le service à domicile est une offre volontaire de la Poste. Les clients ne peuvent pas y prétendre.

Le service à domicile se prête particulièrement bien aux zones d'habitation dispersées, où la Poste est tenue d'assurer la distribution à domicile, conformément à l'OPO. Pour bénéficier de ce service, les maisons doivent être habitées à l'année. La Poste le met en place comme alternative à un office de poste ou une agence. Il est destiné à se substituer à un point d'accès desservi dont la fermeture ne peut pas être compensée par une agence ou lorsqu'un dialogue a déterminé que la commune préfère le service à domicile à une agence. La Poste considère l'utilisation et l'extension du service à domicile comme une mesure judicieuse économiquement à long terme. En effet, celui-ci n'engendre des coûts supplémentaires que lorsqu'il est effectivement utilisé, ce qui n'est pas le cas des guichets des offices de poste ou des agences, qui engendrent des coûts indépendamment de l'utilisation. Le service à domicile amortit donc dans une certaine mesure les conséquences financières de la baisse du volume des lettres.

L'expansion du service à domicile est en adéquation avec la demande et l'utilisation réelle par la population. Selon l'expérience de la Poste, le service à domicile jouit d'un niveau d'acceptation élevé dans les régions où il est proposé. L'utilisation effective dépend dans une large mesure des conditions locales (situation du trafic, topographie, situation géographique) et des habitudes de la population.

4.5 Limitations éventuelles des services offerts par les agences

Par le passé, des critiques ont été formulées à plusieurs reprises par la population et les milieux politiques concernant l'offre partiellement limitée des services proposée dans les agences. Elles portaient notamment sur le fait qu'il n'était pas possible de faire des versements en espèces dans les agences. Toutefois, la Poste ne peut pas contribuer à améliorer la situation partout avec des mesures appropriées. En raison de la législation sur le blanchiment d'argent, elle ne peut en effet pas proposer des versements en espèces dans les agences. Dans ce contexte, la CTT-E a restreint la motion de la CTT-N du 14 février 2017⁸ sur la modifications des critères d'accessibilité de manière à ce que les versements en espèces ne doivent pas être proposés dans les agences. Son but ayant été considéré comme atteint avec l'entrée en vigueur des nouvelles exigences d'accessibilité, la motion a été annulée.

Comme dans les offices de poste, certains services ne sont pas disponibles partout dans toutes les agences. Selon les informations de la Poste, les exceptions sont notamment dues au manque de place. Par exemple, certains produits destinés aux clients professionnels, comme le dépôt d'envois en nombre, ne sont pas proposés dans tous les offices de poste ou agences. Le cas peut se présenter s'il existe d'autres possibilités dans la même localité, ce qui est souvent le cas dans les villes. Dans d'autres cas, des restrictions s'imposent par manque de capacité pour traiter de gros volumes. Actuellement, les envois en nombre peuvent être déposés dans 1'090 des 1'193 agences actuelles (situation au 2 novembre 2020). Sur les 103 exceptions, 27 se trouvent dans des villes dotées de plusieurs points d'accès et 47 se situent à moins de 5 km de l'office de poste le plus proche, selon la Poste. En cas de demande, la Poste propose des solutions individuelles pour les clients commerciaux ou des points de dépôt supplémentaires réservés aux clients commerciaux.

⁸ 17.3012 "Législation postale".

4.6 Automates My Post24

La possibilité de réceptionner et de déposer des colis aux automates n'est pas comprise dans le service universel ni réglementée par la législation sur la poste. La Poste fournit ce service en libre concurrence avec d'autres prestataires. Comme ceux-ci, elle peut se baser sur des critères entrepreneuriaux pour décider où elle entend offrir un service. Elle exploite des automates à colis lorsqu'elle identifie un besoin correspondant chez les clients et un potentiel de marché suffisamment important pour fournir le service de manière rentable. Elle fonde son choix des lieux sur les statistiques de trafic au guichet de ses propres points d'accès ainsi que sur des informations géographiques publiquement accessibles telles que les flux de trafic, les données démographiques ou les places de travail. La Poste ne dispose pas de données sur les mouvements des personnes individuelles. Elle considère l'utilisation accrue des automates comme une mesure de soutien pour le traitement de gros volumes de colis. Ces appareils offrent aux clients la possibilité de retirer des articles qui n'ont pas pu être livrés lors de la première tournée.

L'illustration 5 montre le développement des automates My Post24 et le nombre moyen de transactions par automate par an de 2016 à 2020. Au cours de cette période, la Poste a régulièrement augmenté le nombre des appareils, pour les faire passer de 80 à 183. L'utilisation de ce service a également fortement augmenté. Le nombre moyen de transactions par automate a presque décuplé, passant de 1'031 à 10'098. En 2019, les clients ont utilisé principalement cette technologie pour retirer des colis. Pendant la pandémie de Covid 19, le nombre de retraits a stagné. En revanche, le nombre de colis déposés a plus que doublé. Pour la première fois le nombre de colis déposés a été supérieur au nombre de colis retirés. Cette évolution est probablement liée au fait qu'avec les mesures anti-Covid, les clients étaient plus souvent à la maison lors de la distribution régulière des colis. Elle est peut-être aussi due au fait que les marchandises sont de plus en plus commandées en ligne et en partie renvoyées.

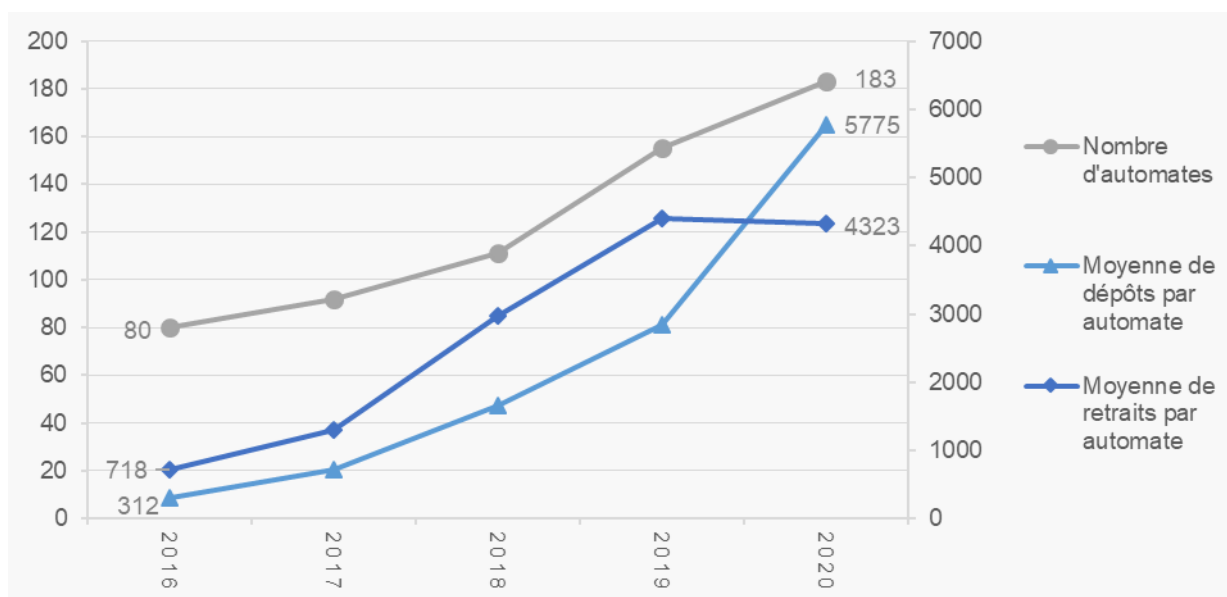


Illustration 5: Nombre d'automates My Post 24 (échelle de gauche) et intensité d'utilisation (échelle de droite)

4.7 Modifications relatives aux boîtes aux lettres publiques

Dans le cadre de la période stratégique en cours, la Poste prévoit de maintenir le nombre de boîtes aux lettres à un niveau stable. Toutefois, comme les années précédentes, des adaptations au niveau local sont possibles. D'ici 2024, la diminution globale des boîtes aux lettres devrait être inférieure à 10%.

La Poste exploitait 15'002 boîtes aux lettres publiques en 2013 et 14'495 en 2019, soit une baisse de 3% (ou de 0,5% par an), alors que le nombre de lettres envoyées par les clients privés a diminué de 39% au cours de la même période. Selon ses propres informations, dans la grande majorité des cas, des transformations dans le bâtiment ou une utilisation exceptionnellement faible des boîtes aux lettres sont à l'origine de leur suppression. La Poste part du principe que leur utilisation effective continuera de diminuer parallèlement à la baisse du volume de lettres. A l'étranger aussi, le nombre de boîtes aux lettres publiques diminue constamment.

La Poste détermine l'emplacement des boîtes aux lettres publiques en fonction de différents critères. La décision se fonde notamment sur l'utilisation effective, la situation géographique, la densité des boîtes aux lettres et l'exigence réglementaire d'en fournir un nombre suffisant, mais au moins une par village.

5 Possibilités d'exploiter les synergies potentielles avec des prestataires actifs dans d'autres domaines d'approvisionnement

5.1 Exploitation des synergies potentielles dans le réseau des offices de poste

Pour la période stratégique 2021-2024, la Poste vise à mieux utiliser le réseau postal en ouvrant son infrastructure aux services de tiers. Les synergies dans le secteur des services devraient ainsi être regroupées et l'importance du réseau postal renforcée. La concentration géographique devrait fournir aux clients une gamme plus large de services. La Poste pourrait donc devenir une sorte de centre de services multifonctionnel. Une ouverture lui permet d'étendre sa fonction de point d'accès et de service dans le secteur postal à d'autres domaines.

La Poste examinera en particulier la coopération avec des prestataires de services qui souhaitent démanteler leur propre réseau physique, l'étendre ou en construire un. Elle considère notamment qu'il est judicieux d'utiliser son réseau d'offices pour promouvoir et fournir des services numériques. Dans les secteurs qui connaissent une transformation numérique majeure, il est intéressant de disposer d'un personnel formé pour présenter aux clients des solutions numériques et leur montrer comment les utiliser.

Dans le secteur des assurances par exemple, il existe un besoin en la matière. La Poste souligne que le nouveau modèle commercial n'est pas destiné à attirer des clients.

A moyen et long terme, les solutions numériques prendront également de l'importance dans le domaine de la santé. Par exemple, les dossiers des patients sont déjà de plus en plus numérisés. Toutefois, la Poste note que le potentiel de collaboration dans ce domaine dépendra également du cadre juridique.

La Poste déclare qu'elle envisage et examine actuellement une collaboration avec les secteurs suivants: santé, assurances maladie, assurances, banques et services publics.

La Poste vend déjà des services de tiers, tels que des services administratifs ainsi que des services dans les secteurs des télécommunications et des assurances. Contrairement à ce qu'elle a fait jusqu'ici, elle souhaite toutefois développer un nouveau secteur d'activité (l'office de poste comme point de service) en collaboration avec différents partenaires et créer un marché qui n'existe pas encore sous cette forme en Suisse. L'objectif est toujours d'établir une coopération à plus long terme.

L'ouverture du réseau devrait en premier lieu apporter une plus-value à la clientèle de la Poste, tout en tenant compte des besoins des partenaires potentiels. Pour ces derniers, les offices de poste peuvent servir de point de contact physique où des liens sont noués avec des partenaires pour des conseils plus approfondis et où, cas échéant, des aides numériques (par exemple un moniteur) sont mises à disposition pour prendre rendez-vous.

Sur le plan géographique également, les possibles services doivent être définis en fonction des besoins des clients de la Poste et ceux des prestataires tiers. Selon la Poste, l'objectif n'est pas de rechercher une ouverture partout. L'ouverture devrait conduire à un regroupement et à une expansion

ponctuelle des services. La gamme de produits – déjà fortement réduite – proposée dans les offices de poste ne sera pas étendue.

5.2 Exploitation des synergies potentielles sur le "dernier kilomètre"

Pour exploiter des synergies, la Poste souhaite mieux utiliser son dense réseau d'offices de poste et la desserte régulière des ménages à l'échelle nationale, qui fait partie du service universel. Elle propose notamment des solutions de dépôt sur mesure pour d'autres entreprises telles que Swisscom, Nespresso et TEXAID.

5.3 Exploitation des synergies potentielles dans la logistique urbaine

La Poste teste constamment de nouvelles idées en matière de logistique urbaine et participe à diverses initiatives telles que Cargo Sous Terrain, SmartCity Hub, etc. L'objectif est de travailler avec d'autres prestataires logistique afin d'obtenir les solutions les plus efficaces et les plus économiques pour le trafic de distribution de marchandises en ville. Elle a notamment examiné des alternatives aux véhicules de distribution diesel actuels (p. ex. e-véhicules et petits véhicules électriques tels que ceux utilisés pour le courrier postal) ainsi que des partenariats de coopération entre les prestataires logistiques, les services de distribution de colis, les villes et les commerçants. L'accent est mis sur l'utilisation de zones de transbordement partagées dans les villes (hub-sharing) ou dans la distribution sur le "dernier kilomètre".

5.4 Exploitation des synergies potentielles dans le domaine de la santé numérique

Le secteur « Digital Health » de la Poste propose un large éventail de services aux prestataires de services hospitaliers et ambulatoires, notamment le transport numérique sécurisé de données sensibles. L'objectif est de mettre en place et d'exploiter une infrastructure numérique sécurisée et conforme à la législation pour le dossier électronique du patient (DEP). La Poste souhaite soutenir d'autres prestataires de services dans la numérisation des processus de base et contribuer à ce que ceux-ci deviennent plus efficaces grâce à des flux de travail supportés numériquement. La Poste envisage d'utiliser encore davantage son potentiel logistique et de fournir toutes les infrastructures et services de la chaîne logistique médicale, y compris la logistique d'entreposage et de transport.

5.5 Exploitation des synergies potentielles dans d'autres domaines d'innovation

La coopération de la Poste avec d'autres entreprises proches de la Confédération dans le cadre de divers projets d'innovation, par exemple avec les CFF dans le domaine de la mobilité multimodale ou des plateformes de mobilité, ou avec Swisscom dans les domaines de l'internet des objets (IoT) et de la blockchain offre d'autres potentiels de synergie. La Poste, les CFF et Swisscom sont également partenaires fondateurs et membres du conseil d'administration de l'association Smart City Hub, fondée en 2018, dans le but de mettre en œuvre des projets de villes intelligentes en collaboration avec diverses villes suisses (15 villes sont membres de l'association).

6 Potentiels de la numérisation pour la fourniture de prestations relevant du service postal universel

6.1 Entrée de la Poste dans les activités numériques

La numérisation a d'importantes conséquences sur le secteur postal. Alors que le passage aux canaux numériques fait baisser la demande sur le marché du courrier, l'essor du commerce en ligne entraîne une augmentation constante du volume des colis. Besoins physiques et besoins numériques se confondent de plus en plus. La Poste réagit notamment en investissant sur les marchés numériques. L'offre de substituts numériques aux lettres, journaux, publicités ou services de paiement ne cesse de s'élargir. Face à la concurrence croissante des nouvelles technologies, la Poste développe sa propre offre sur les nouveaux marchés. Changement organisationnel important dans ce contexte, depuis le 1^{er} janvier 2021, les compétences en logistique et en communication sont regroupées dans les nouvelles unités "Services logistiques" et "Services de communication". Dans l'unité "Services logistiques", où sont regroupés les services logistiques pour les lettres et les colis, la Poste veut étendre et

renforcer son rôle dans le commerce en ligne et sur le "dernier kilomètre" en proposant des services supplémentaires. Pour les entreprises de commerce en ligne, la Poste propose des solutions logistiques intégrées comprenant la mise en place et la commercialisation, le traitement des commandes, la gestion des paiements et des créances, la logistique et le service à la clientèle. Dans la nouvelle unité "Services de communication", la Poste développe la fourniture de services pour la transmission sûre et fiable d'informations numériques et de données sensibles. Le développement d'un logiciel de vote numérique (e-voting) pour les élections et les votations constitue un autre projet, déjà bien avancé. La Poste développe un nouveau système de vote électronique entièrement vérifiable. Ce système doit être mis à la disposition des cantons pour une exploitation expérimentale reposant sur les bases légales révisées de la Confédération. Un processus de consultation correspondant sera mené en 2021. La Poste conçoit également des offres dans le secteur de la santé, notamment des plateformes de cybersanté et les dossiers électroniques des patients. En se positionnant sur ces marchés, la Poste vise à exploiter le potentiel numérique; cependant, les services décrits ne figurent pas dans le catalogue du service universel.

6.2 Utilisation des technologies numériques dans l'activité principale

La Poste exploite également le potentiel de la numérisation pour organiser et traiter plus efficacement la fourniture de services dans son activité physique principale. Les clients enregistrés peuvent suivre et contrôler la distribution des envois, rediriger leur courrier et gérer des procurations et des changements d'adresse sur leur compte via une application ou un navigateur web. En outre, à partir de l'automne 2021, la Poste introduira le "Home Button" pour les régions bénéficiant du service à domicile. Les services assurés à domicile par le facteur, tels que la collecte du courrier ou les versements en espèces, peuvent être commandés en appuyant sur un bouton. Cette offre doit être introduite progressivement auprès de 400'000 ménages.

En outre, les processus physiques de dépôt ou de distribution des envois postaux sont automatisés grâce aux technologies numériques. Depuis 2013, la Poste exploite des automates à colis que les clients disposant d'un compte en ligne auprès de la Poste peuvent utiliser 24 heures sur 24 pour déposer et retirer des envois (voir ch. 4.6). Début 2019, le réseau comptait 155 appareils. La Poste entend étendre l'offre à 300 automates au moins au cours de la période stratégique 2021-2024.

La Poste examine également l'utilisation des nouvelles technologies sur le dernier kilomètre de distribution:

- Entre septembre 2016 et janvier 2018, la Poste a testé l'utilisation de robots de livraison autonome sur le dernier kilomètre de distribution dans différentes villes. Les tests se sont concentrés sur les aspects techniques et sociaux ainsi que sur l'intégration de la technologie dans les chaînes logistiques existantes. En raison des conditions cadres légales de la circulation routière, les trajets des robots ont jusqu'à présent été effectués exclusivement en présence d'une personne. L'évaluation de la série de tests effectuée par la Poste est positive. Les robots ont été bien accueillis par la majorité de la population. En attendant que le cadre juridique suisse autorise les essais sans conducteur sur le domaine public, la Poste envisage d'utiliser des robots à l'intérieur des bâtiments.
- En outre, la Poste mène depuis 2017 des essais pilotes de transport d'échantillons de laboratoire par drone. Les drones télécommandés de la Poste permettent une distribution particulièrement rapide et ont été utilisés jusqu'à présent à Lugano, Zurich et Berne. Les opérations de test ont été temporairement interrompues à la suite de deux crashes en 2019 et au printemps 2020, pendant la crise du Covid-19. Des vols d'essai se poursuivent actuellement à Lugano et à Zurich.

Bien que la Poste s'intéresse aux deux technologies, la distribution entièrement automatisée ne sera encore utilisée que pour des applications spécifiques.

Selon la Poste, le potentiel de la numérisation ne peut être exploité que dans une très faible mesure en raison des mandats du service universel essentiellement définis physiquement. En plus du mandat de transport, le mandat légal du service universel comprend également un mandat d'infrastructure. Ce

dernier consiste en l'obligation d'exploiter un nombre suffisant de points d'accès (offices de poste, agences et boîtes aux lettres publiques) offrant des prestations relevant du service universel. Pour les services postaux, le service universel comprend la réception, le transport, le tri et la distribution. Toute la chaîne de valeur est liée à la fourniture physique des services. Le Conseil fédéral a défini en détail, au niveau de l'ordonnance, les prestations relevant du service universel, notamment les exigences relatives à l'offre, à l'accessibilité et à la distribution. L'offre est définie sur la base des formats et des délais d'acheminement des lettres et des colis. Les points d'accès desservis (offices de poste, agences) doivent être accessibles à une certaine proportion de la population résidente dans un délai déterminé. Les envois postaux doivent être distribués dans tout le pays et à une fréquence déterminée. En raison des exigences actuelles, la Poste est liée aux technologies traditionnelles dans la fourniture du service universel. Des mesures isolées telles que le "Home-button" ou l'automatisation des processus contribuent à rendre les processus de la Poste plus efficaces et donc à réduire les coûts, mais le potentiel d'économie est relativement faible. Selon la Poste, en raison des changements d'habitudes des clients, ces mesures ne peuvent même pas compenser ne serait-ce qu'une infime partie de la baisse du chiffre d'affaires dans les secteurs des activités traditionnelles.

La Poste affirme également qu'elle ne peut pas se référer uniquement au cadre juridique, mais qu'elle doit également tenir compte des exigences et des réactions politiques. Il est vrai que l'importance de la distribution quotidienne du courrier pour la population tend à diminuer et qu'avec les connexions internet, les destinataires dans les régions périphériques sont plus ouverts à une solution de remplacement à la distribution quotidienne du courrier. Toutefois, en raison des éventuelles réactions politiques, la Poste ne peut pas profiter pleinement de l'acceptation croissante des canaux de substitution numériques. Dans ce contexte, elle considère que le cadre juridique pour la numérisation du service universel est dépassé. Afin d'exploiter pleinement le potentiel de la numérisation, elle estime qu'il serait nécessaire d'adapter la législation sur la poste.

6.3 La numérisation des opérations de paiement

Dans la loi sur la poste, le service universel en matière de trafic des paiements est formulé de manière fondamentalement neutre sur le plan technologique. Au niveau de l'ordonnance, cependant, la neutralité technologique a été annulée par l'exigence d'accessibilité physique. Postfinance propose également sous forme numérique la quasi-totalité des prestations figurant dans le mandat du service universel. Les clients peuvent ouvrir de nouveaux comptes, consulter les transactions sur leur compte, payer des factures et effectuer des transferts d'argent sur la plateforme de banque en ligne "e-finance". Actuellement, les versements en espèces sont plus nombreux que les transactions électroniques, mais le remplacement par des paiements électroniques se fait depuis un certain temps. Alors que les versements en espèces et les ordres de paiement sur papier diminuent, le nombre de transferts électroniques augmente régulièrement. Dans le même temps, les fintechs et les grandes entreprises technologiques entrent de plus en plus sur le marché des services de paiement.

PostFinance élargit également son offre numérique en dehors du service universel. Elle a joué un rôle clé dans le développement du système de paiement sans numéraire Twint. L'application pour smartphone permet le paiement sans espèces dans le commerce de détail et en ligne, la restauration ou les distributeurs automatiques, ainsi que les versements sans espèces aux particuliers. Le paiement sans espèce via une application est de plus en plus accepté par les clients. On s'attend à ce que la pandémie de Covid-19 entraîne une croissance supplémentaire.

La facture avec code QR a été introduite en Suisse le 30 juin 2020. Elle remplacera progressivement les bulletins de paiement actuels d'ici la fin septembre 2022.

6.4 Alternatives numériques pour l'accusé de réception de courrier recommandé

En outre, dans le cadre de la révision partielle de l'OPO adoptée le 18 septembre 2020, le Conseil fédéral a créé la base légale permettant aux destinataires d'envois recommandés de les faire livrer directement à leur boîte aux lettres ou à leur case postale, sur demande, au moyen d'une autorisation délivrée par voie électronique (appelée e-quittance). Une confirmation au moment de la distribution n'est plus nécessaire. La modification de l'ordonnance est entrée en vigueur le 1^{er} janvier 2021. La

mobilité croissante des clients entraîne en effet des taux de remise toujours plus bas lors de la première distribution, une tendance qui devrait encore s'accroître. Recevoir une invitation à venir chercher un envoi ne correspond plus aux attentes actuelles. Les innovations permettent à la Poste de répondre à un besoin croissant de ses clients en moyens de réception flexibles et mobiles, y compris dans les domaines relevant du service universel. La prestation est volontaire et sert d'alternative à la distribution traditionnelle de lettres recommandées.

7 Mise en œuvre des motions Maire et Clottu sur la distribution à domicile

7.1 Objectif des motions

Les motions Maire et Clottu des 4 et 8 décembre 2014⁹, dont le contenu est identique, chargent le Conseil fédéral de modifier l'OPO de telle sorte que les exceptions prévues à l'art. 14, al. 3, in fine LPO ne conduisent plus à priver de toute distribution les résidents de zones habitées à l'année. Ces motions ont été présentées par crainte que les personnes habitant dans des zones reculées soient privées de la distribution du courrier.

En vertu de l'ancienne disposition d'ordonnance sur la distribution à domicile, la Poste était tenue d'offrir ce service si la maison concernée faisait partie d'une zone comprenant au moins cinq maisons habitées à l'année et regroupées sur une surface maximale d'un hectare, ou si le temps nécessaire pour desservir une maison habitée à l'année à partir d'une telle zone ne dépassait pas deux minutes. Exceptionnellement, la Poste n'était pas tenue d'effectuer les distributions à domicile s'il lui fallait surmonter des difficultés démesurées telles que de mauvaises conditions de circulation, ou en mettant le personnel de distribution en danger (art. 31 al. 1 et 2 OPO).

Les auteurs des motions demandaient une adaptation de la réglementation afin que les résidents des zones habitées à l'année ne puissent pas être privés à l'avenir de toute distribution du courrier. Leur crainte était que des zones entières jugées peu rentables soient exclues des services de la poste à long terme.

7.2 Mise en œuvre au niveau de l'ordonnance

Les exigences formulées par les auteurs des motions ont été mises en œuvre dans l'OPO révisée, adoptées par le Conseil fédéral le 18 septembre 2020. Les nouvelles dispositions sont entrées en vigueur le 1^{er} janvier 2021.

Lors de la préparation du projet de révision, diverses variantes ont été envisagées, avec une pesée de leurs avantages et inconvénients. La variante d'une sorte de "couverture totale" a également été examinée. Elle impliquait que la distribution soit effectuée dans chaque maison occupée à l'année, sans exception; sa mise en œuvre aurait eu des conséquences financières et organisationnelles considérables. Une augmentation du temps nécessaire pour desservir (deux minutes) a également été envisagée. Toutefois, malgré leur inscription dans la loi, les deux variantes n'auraient pas été politiquement applicables. En raison des pressions politiques, la Poste n'a pas utilisé pleinement la marge de manœuvre dont elle disposait déjà en vertu l'ancienne loi. Les deux variantes ont donc été rejetées.

Entrée en vigueur le 1^{er} janvier 2021, la modification limite la marge de manœuvre de la Poste. L'obligation de distribution à domicile à laquelle la Poste est soumise n'est plus liée à une zone habitée à l'année, mais à un logement individuel habité à l'année. Le nouveau principe est que la Poste doit distribuer les envois postaux à toutes les maisons habitées à l'année. Elle ne peut renoncer à la distribution à domicile que s'il lui faut surmonter des difficultés démesurées telles que de mauvaises conditions de circulation, ou en mettant le personnel de distribution en danger. Ces exceptions s'appliquaient déjà avant la mise en œuvre des deux motions. La Poste n'est toujours pas tenue d'assurer la

⁹ Mo. 14.4075/14.4091 "La Poste. Distribution du courrier pour tout le monde!"

distribution à domicile si elle a convenu d'un autre lieu ou d'une autre forme de distribution avec le destinataire ou si les prescriptions régissant les boîtes aux lettres et les batteries de boîtes aux lettres ne sont pas respectées. La mise en danger de tiers a été ajoutée à la liste des exceptions.

8 Mise en œuvre de la motion Candinas

8.1 Objectif de la motion

La motion Candinas du 30 septembre 2016¹⁰ demande au Conseil fédéral d'adapter les bases légales de telle sorte que le courrier soit distribué dans tous les ménages au plus tard à 12h30 si aucune distribution matinale n'est proposée dans une région. La demande se réfère à la distribution des quotidiens en abonnement. Ceux-ci doivent être livrés dans tout le pays avant la mi-journée si aucune distribution matinale n'est proposée.

Le Conseil fédéral a compris les préoccupations exprimées dans la motion. Cependant, il a estimé qu'il était trop restrictif d'inclure une heure fixe de fin de distribution dans l'ordonnance et a donc proposé le rejet de la motion. Il a également évoqué la responsabilité opérationnelle de la Poste et les possibles conséquences négatives en termes de personnel et de finances. Cependant, le Parlement a estimé que la motion était appropriée pour soutenir l'idée d'un service public fort et pour réaffirmer la volonté de continuer à le garantir à l'avenir.

La motion a été mise en œuvre dans le cadre d'une révision de l'OPO. Les modifications correspondantes sont entrées en vigueur le 1^{er} janvier 2021.

8.2 Mise en œuvre au niveau de l'ordonnance

La Poste doit désormais assurer la distribution de quotidiens en abonnement jusqu'à 12h30 au plus tard dans les régions sans distribution matinale, soit dans les régions où aucune organisation de distribution matinale n'est active. L'obligation de distribution avant midi doit être respectée dans au moins 95% des cas. Cette valeur doit être respectée chaque année dans toute la Suisse.

Dans le cadre de sa fonction de surveillance, la PostCom doit également assurer le contrôle de la qualité du service universel (art. 22, al. 2, let. g, LPO). L'obligation de distribution avant 12h30 constitue l'une des exigences de qualité et est donc contrôlée par la PostCom. Dans son rapport annuel à celle-ci, la Poste doit démontrer de manière appropriée qu'elle remplit cette exigence. La PostCom approuve la méthode utilisée pour mesurer le respect de l'exigence (art. 33, al. 7, OPO).

9 Perspectives à plus long terme pour la distribution des journaux et hebdomadaires en abonnement

9.1 Contexte

Ces dernières années, diverses interventions politiques ont appelé à un soutien accru de la presse écrite. Lors de l'élaboration du projet de consultation relatif à une nouvelle loi sur les médias électroniques (LME), de nombreuses propositions ont été discutées quant à la manière d'aider au mieux la presse au vu du changement structurel et de la transformation numérique. Dans les milieux politiques, on s'accorde généralement à dire qu'il est nécessaire de développer l'aide indirecte à la presse.

L'initiative parlementaire Engler du 13 décembre 2018¹¹ demande d'élargir l'aide indirecte à la presse. En vertu de la loi actuelle, les quotidiens et hebdomadaires en abonnement de la presse locale et régionale sont soutenus dans le cadre de la distribution ordinaire par la Poste. L'initiative demande que

¹⁰ 16.3848 "Distribution du courrier sur l'ensemble du territoire au plus tard à la mi-journée".

¹¹ 18 479 "Soutenir la transformation numérique de la presse".

l'aide indirecte soit étendue à tous les journaux quotidiens, hebdomadaires et dominicaux en abonnement, et ce aussi bien pour la distribution ordinaire que pour la distribution matinale. Les contributions devraient être limitées à dix ans et financées par le budget ordinaire de l'Etat. Cette mesure est destinée à soutenir la transformation numérique.

9.2 Train de mesures en faveur des médias

9.2.1 Proposition du Conseil fédéral

Le 29 avril 2020, le Conseil fédéral a adopté le message sur le train de mesures en faveur des médias (20.038). Les mesures proposées visent à améliorer les conditions des médias afin de soutenir la transformation numérique de la branche. Il s'agit notamment d'élargir l'aide indirecte à la presse. Le Conseil fédéral a proposé de supprimer tant la limite supérieure du tirage que le critère des têtes. Les journaux dont le tirage est supérieur à 40'000 exemplaires ou faisant partie d'un réseau de têtes totalisant un tirage moyen supérieur à 100'000 exemplaires devraient également bénéficier des mesures. Par ailleurs, une augmentation du financement de 30 à 50 millions de francs par an doit permettre d'augmenter le rabais actuel par exemplaire. Le projet du Conseil fédéral ne prévoyait pas d'étendre l'aide indirecte à la presse également à la distribution matinale et dominicale, même si un groupe de travail mis sur pied par le DETEC et composé de représentants des éditeurs, des organisations de distribution matinale et de la Poste avait conclu dans son rapport¹² qu'une extension était en principe possible. Le Conseil fédéral a justifié sa décision en invoquant les dépenses supplémentaires d'environ 60 millions de francs qu'entraînerait une extension.

9.2.2 Débats parlementaires

Le Conseil des Etats a discuté de la question lors de la session d'été 2020 et a apporté diverses modifications au projet du Conseil fédéral. Il a notamment étendu l'aide indirecte à la presse à la distribution matinale. En outre, il a préconisé un modèle dégressif pour calculer le montant du rabais. L'idée sous-entendue par le modèle dégressif est que les titres à faible diffusion devraient bénéficier d'un rabais plus important.

Pour le Conseil des Etats, une fréquence de publication bimensuelle devrait suffire. La proposition du Conseil fédéral s'en tenait toujours au critère du droit en vigueur, selon lequel un journal ou un magazine doit paraître au moins une fois par semaine afin de satisfaire à l'exigence d'actualité.

Le Conseil national a traité du dossier lors de la session de printemps 2021 et a suivi le Conseil des Etats avec une différence. Le Conseil national rejette l'idée de réglementer à l'avenir les critères d'admission au niveau législatif.

10 Dialogue de planification entre la Poste et les cantons (art. 33, al. 8, et art. 44, al. 4, OPO)

10.1 Perspective vue de la Poste

Dans son rapport remis à la PostCom et l'OFCOM durant le premier semestre de l'année 2020, la Poste atteste que le dialogue sur la planification a bien eu lieu avec les 26 cantons. Ces entretiens ont été constructifs et visaient avant tout les prestations fournies dans le domaine des services postaux et des services de paiement. Ce dialogue traite essentiellement des critères de point d'accès, des besoins dans le domaine postal ainsi que des développements nécessaires et envisagés dans les différentes zones cantonales. La Poste estime que l'intérêt des cantons était très élevé durant ces entretiens, car les thèmes et les critiques souhaités pouvaient directement y être traités. Ces dialogues ont été très constructifs.

¹² Inclusion de la distribution matinale et dominicale dans l'aide indirecte à la presse, rapport du groupe de travail sur la distribution matinale du 25 mai 2020

10.2 Appréciation de la part des cantons

De leur côté, les cantons estiment que le dialogue de planification a bien été mis en place par la Poste et que d'une manière générale des discussions transparentes, constructives et efficaces au sujet du réseau postal ont bien eu lieu. Les cantons ont été tenus informés par écrit des adaptations faites dans leurs communes. Cependant, le retour d'information concernant les résultats des discussions avec les communes pourrait, selon eux, être amélioré. Conformément à l'ordonnance sur la poste, les cantons assurent une communication régulière concernant le réseau postal avec leurs communes. Dans ce contexte, les cantons ne souhaitent pas être de simples vecteurs d'informations, mais aimeraient être plus impliqués dans le stade pré-décisionnel de la planification du réseau postal.

Les communes qui ont été concernées par la fermeture de leur office de poste ou par la transformation d'un office de poste en agence, évaluent de manière assez critique leur dialogue mené avec la Poste. Ces discussions ont parfois été intensives et ne se sont pas toujours soldées de la manière dont elles l'auraient souhaitée. Toutefois, il convient de relever qu'un accord de principe a été conclu dans de nombreux cas.

Les besoins et préoccupations ont été d'une manière générale bien pris en compte de la part de la Poste. La stratégie 2021-2024 de la Poste qui vise à stabiliser le nombre d'offices de poste et d'agences a été particulièrement appréciée de la part des cantons. Selon ces derniers, il est important de continuer à développer et à garantir à long terme le service universel dans le domaine des services postaux et des services de paiement.

Ainsi selon l'appréciation des cantons, le dialogue de planification réalisé avec la Poste est dans son ensemble positif. Il ne devrait cependant pas uniquement traiter que de la thématique du réseau postal. Il conviendrait aussi de l'étendre à des questions traitant de la digitalisation, de la décentralisation des places de travail. Les cantons souhaiteraient également être impliqués dans certaines décisions relevant des activités stratégiques de la Poste.

11 Possibilités de mettre en œuvre l'initiative du canton du Jura

En réponse aux mesures communiquées par la Poste en automne 2016 dans le domaine du réseau postal, le canton du Jura a déposé une initiative cantonale le 4 juillet 2017¹³. Il y demande les mesures suivantes pour améliorer la qualité du réseau des offices de poste et renforcer les autorités communales:

- En cas de fermeture ou de transfert d'un office de poste, la PostCom devrait pouvoir rendre une décision formelle sujette à recours;
- Les citoyens doivent pouvoir soumettre à la PostCom une requête contre la fermeture d'un office de poste ou d'une agence;
- L'adéquation des critères légaux relatifs à l'accessibilité doit être discutée à l'Assemblée fédérale;
- L'offre et la qualité dans les agences doivent être renforcées dans la loi, et le niveau de formation ainsi que les conditions de travail du personnel des agences doivent être améliorés.
- En cas de fermeture d'offices de poste, la Poste devrait être obligée de prendre des mesures compensatoires au niveau régional.

L'initiative cantonale a été approuvée. La CTT-E est maintenant chargée d'élaborer une modification de la loi. Lors de sa séance du 31 août 2020, elle a été informée, par la direction générale de la Poste, de la stratégie pour les années 2021-2024, publiée le 14 mai 2020 (voir également chapitre 3.4). La

¹³ 17.314 "Offices de poste. Améliorer la qualité du réseau et renforcer le rôle des autorités communales dans la distribution territoriale".

Commission salue tout particulièrement la stabilisation du réseau à 800 offices de poste. Elle a l'intention d'obtenir des informations de la Poste sur la mise en œuvre de la nouvelle stratégie au cours du deuxième trimestre 2021. Ensuite seulement, l'initiative cantonale devra être discutée de manière plus approfondie. C'est pourquoi, à la demande de la Commission, le Conseil des États a, lors de la session de printemps, prolongé de deux ans le délai d'expiration ¹⁴.

12 Conséquences de la pandémie de Covid-19

La pandémie de Covid-19 et en particulier les mesures décrétées par le Conseil fédéral en vertu du droit d'urgence lors de la situation extraordinaire entre le 16 mars et le 11 mai 2020 (confinement) ont accentué les tendances existantes dans le secteur postal. Alors que les volumes de colis ont fortement augmenté en raison de l'utilisation accrue des services de vente au détail en ligne, la Poste a enregistré une forte baisse des volumes de lettres, de la fréquentation du réseau postal par les clients et des opérations de paiement au guichet. Au cours des deux premières semaines de cette situation exceptionnelle, la fréquentation du réseau postal a diminué de 20% à 40% selon les offices de poste. A la fin du mois d'octobre 2020, les transactions des clients et les paiements au guichet des filiales avaient diminué de 13% par rapport à l'année précédente.

En réponse à la crise du Covid, la Poste a mis en place diverses mesures de sécurité dans ses filiales. Parfois, les heures d'ouverture ont dû être ajustées et des fermetures temporaires instaurées pendant la situation extraordinaire. Dans les offices de poste, les absences pour cause de maladie et les mesures de protection des employés appartenant à un groupe à risque ont entraîné une pénurie accrue de personnel. Certaines agences ont également dû être fermées parce qu'elles se situaient soit dans des locaux qui avaient cessé leurs activités sur ordre des autorités, soit dans des maisons de retraite et autres établissements de soins. Se basant sur l'ordonnance 2 du 13 mars 2020 sur les mesures destinées à lutter contre le coronavirus (COVID-19)¹⁵, le DETEC a temporairement suspendu les exigences cantonales en matière d'accessibilité. Malgré les circonstances difficiles, le réseau de points d'accès a été largement maintenu dans la mesure habituelle prévue par la loi. Il n'y a que dans le canton de Fribourg que les exigences en matière d'accessibilité n'ont temporairement pas été respectées.

Après la fin de cette situation exceptionnelle, le fonctionnement du réseau est largement revenu à la normale pendant les mois d'été. A l'heure actuelle, il est difficile d'estimer l'ampleur des conséquences de la pandémie sur les habitudes concernant les points d'accès postaux dans l'économie et la société. Elle ne sera analysée que plus tard.

La pandémie a également montré que la Poste fournit des services d'importance systémique pour la population et l'économie nationale et qu'elle est donc considérée comme une infrastructure essentielle¹⁶. Cela a été particulièrement évident lors de la fermeture des magasins vendant des biens à usage non essentiel ainsi que lors de la conduite des élections et des votes (vote par correspondance). Il est donc important que les discussions futures sur le mandat de service universel tiennent également compte de la résilience des services fournis par la Poste.

13 Résumé et bilan

En résumé, le Conseil fédéral constate que la Poste a pu réaliser l'objectif d'étendre le réseau de points d'accès poursuivi avec la stratégie précédente. En termes d'accessibilité, la Poste a surpassé ses objectifs, tant avant que depuis l'entrée en vigueur le 1^{er} janvier 2019 des exigences plus strictes,

¹⁴ Communiqué de presse la CTT-E du 12 janvier 2021

¹⁵ SR 818.101.24

¹⁶ Stratégie nationale de protection des infrastructures critique 2018 – 2022, FF 2018 512.

sans utiliser pleinement la marge de manœuvre légale dont elle dispose. Il faut s'en féliciter, notamment dans le contexte des exigences politiques.

Le Conseil fédéral tire également un bilan intermédiaire positif en ce qui concerne le dialogue de planification, mis en œuvre pour la première fois. Dans de nombreux cas, il a été possible d'intégrer les préoccupations des acteurs locaux dans la recherche de solutions de remplacement et de trouver un accord. Toutefois, des améliorations sont encore possibles dans certains domaines. Les besoins locaux spécifiques doivent être davantage pris en considération dans le processus de prise de décision. Toutefois, le Conseil fédéral est aussi conscient que la Poste doit disposer d'une marge de manœuvre entrepreneuriale, dans le cadre des dispositions légales, et qu'elle doit tenir compte des aspects économiques pour les solutions à adopter dans les cas individuels. Cette marge de manœuvre est indispensable, notamment compte tenu du fait que la Poste est tenue de fournir un service universel de manière rentable.

Le Conseil fédéral - en accord avec la CDEP - est d'avis qu'à moyen terme, le dialogue avec la Poste doit dépasser les seules questions relatives au réseau postal. Les acteurs concernés devraient rapidement être impliqués de manière appropriée sur les thèmes stratégiques tels que la transformation numérique des services ou une éventuelle conception numérique du service universel.

Parallèlement, se pose la question du financement à long terme du réseau national de points d'accès requis par la législation et par la politique sur la poste. Pour la période stratégique 2021-2024, la Poste se concentre fortement sur l'ouverture du réseau postal. La stratégie vise à améliorer l'utilisation et donc le financement du réseau des offices de poste. Avant de définir des stratégies à plus long terme pour le réseau postal, la Poste estime qu'il est nécessaire d'attendre de voir comment la stratégie actuelle peut être mise en œuvre dans la pratique et quels seront les effets d'une meilleure utilisation des capacités du réseau postal.

A moyen terme, les questions abordées dans le présent rapport doivent être discutées dans un contexte plus large du futur service universel. En particulier, si l'objectif d'optimisation du réseau postal ne peut être atteint, il faudra également envisager des mécanismes de financement alternatifs pour le réseau postal et le service universel en général.

Dans l'avis sur l'évaluation actuelle de la législation qu'elle a adressé à l'OFCOM, la Poste a déclaré que la stratégie du groupe pour 2021-2024 ne nécessitait pas d'ajustements à court terme de la législation dans le domaine des services postaux et des services de paiement relevant du service universel. Elle a également fait référence à l'évolution du service public compte tenu de la numérisation et de la modernisation des mandats du service universel, et a demandé que la législation sur la poste soit développée à moyen terme.

Du point de vue de la Poste, plusieurs questions devraient être discutées, entre autres les exigences de neutralité technologique pour remplir le service universel, la nécessité d'un service universel dans le domaine du trafic de paiement ou au moins certains services tels que par exemple les versements en espèces sur le compte d'un tiers, etc. L'évolution de la mobilité de la population et de la numérisation doit être observée en vue de futures modifications des exigences légales. Dans son rapport sur l'organisation de l'accessibilité des points d'accès postaux¹⁷, le groupe de travail sur le service postal universel a déjà souligné que les derniers développements dans le domaine de la mobilité, tels que le Modèle national de trafic voyageurs (MNTP) du DETEC, devraient être observés en vue de nouvelles adaptations des exigences légales.

¹⁷ Organisation de l'accessibilité des points d'accès postaux, Rapport et recommandations du groupe de travail sur le service postal universel, 1er mai 2018, p. 13.

Avec la numérisation croissante du service public, le rôle de la Poste dans la fourniture de services numériques est également une question à traiter. Elle s'ajoute à toutes les questions étroitement liées à la répartition et à l'organisation futures du réseau des offices de poste.

Le Conseil fédéral partage l'avis de la Poste et juge indispensable une discussion de fond sur la conception du service postal universel et sur le rôle de la Poste. Le 20 janvier 2021, il a chargé le DETEC de présenter, avant la fin de l'année 2021, une proposition basée sur les conclusions d'un groupe d'experts, sur la manière de procéder concernant l'aménagement et le financement futurs du service universel. L'une des questions clés sera de déterminer comment la Poste peut utiliser la numérisation pour remplir son mandat du service universel. En fonction du résultat, il faudra procéder à d'autres modifications ponctuelles ou plus importantes de la législation sur la poste.

Abréviations

OFCOM	Office fédéral de la communication
LME	Loi fédérale sur les médias électroniques
DEP	Dossier électronique du patient
IoT	Internet des objets / Internet des objets
CTT-N	Commission des transports et des télécommunications du Conseil national
CTT-E-	Commission des transports et des télécommunications du Conseil des États
NMPT	Modèles nationaux de transport de passagers
LPO	Loi sur la poste
PostCom	Commission fédérale de la poste
SBB	Chemins de fer fédéraux suisses
DETEC	Département fédéral de l'environnement, des transports, de l'énergie et de la communication
CDEP	Conférence des chefs des départements cantonaux de l'économie publique
OPO	Ordonnance sur la poste