

Le service universel postal de demain

Un service universel moderne pour la Suisse

Depuis 175 ans, la Poste contribue à la qualité de vie de la population et renforce le pôle économique suisse au travers de ses prestations. La loi sur la poste actuelle est entrée en vigueur il y a 15 ans. Depuis, les besoins et les habitudes de la population ont radicalement changé. Pour que la Poste et ses prestations puissent garder leur importance auprès de la population et des entreprises suisses à l'avenir également, il est essentiel de définir dès aujourd'hui les conditions-cadres appropriées. Une modernisation du service universel postal est inévitable et exige une discussion politique de fond.

Situation initiale

Les travaux relatifs à la loi sur la poste actuellement en vigueur ont été initiés il y a plus de 20 ans. Le Parlement l'a approuvée en 2010. Dans l'intervalle, les habitudes de vie et de consommation de la population suisse ont considérablement évolué: par rapport à 2010, le nombre de lettres envoyées par les particuliers et par les entreprises a diminué d'environ un tiers, alors que le nombre de colis a fortement augmenté. Les versements et les paiements effectués au guichet sont en recul, avec une baisse de 20% enregistrée uniquement en 2023. En revanche, la même année, l'application de paiement mobile TWINT a totalisé quelque 600 millions de paiements, ce qui représente presque un triplement en l'espace de seulement deux ans.

Ces chiffres montrent que le numérique gagne en importance dans notre quotidien. Les outils numériques sont de plus en plus utilisés, que ce soit au travail ou en déplacement.

D'ici 2030, nous prévoyons donc une poursuite de ces tendances, autrement dit une diminution significative des lettres et des versements en espèces, mais une augmentation du côté de la communication numérique, des colis et des paiements effectués via des applications.

Les développements concernent les secteurs clés de la Poste et entraînent des conséquences de portée non négligeable. D'une part, les dispositions actuelles du service universel génèrent de moins en moins de valeur ajoutée pour la société et, d'autre part, il n'est pas possible de les financer dans leur forme actuelle. Aujourd'hui, les dispositions du service universel représentent déjà des coûts annuels d'environ 300 millions de francs pour la Poste. Sans action politique, ces coûts pourraient atteindre environ 450 millions de francs. Une telle évolution rend quasiment impossible la poursuite de l'autofinancement de l'application des dispositions.

Par ailleurs, avec l'essor du numérique d'ici 2030, le besoin de la population et de l'économie suisses en solutions de communication numériques sûres, standardisées et simples va continuer de croître. Les valeurs traditionnelles du service universel – une qualité élevée à des prix avantageux avec un accès fiable pour toutes et tous – ne peuvent être garanties de manière sûre que par la loi, même dans le monde numérique. C'est pourquoi la Suisse doit se demander si elle souhaite attribuer à la Poste – en tant que transporteur sûr des informations – une tâche de service public dans ce domaine. Par exemple, en ancrant dans la loi les boîtes aux lettres numériques, comme leurs pendants physiques, ou encore en considérant le vote électronique ou le dossier électronique du patient comme service public. Les évolutions le montrent: il est grand temps de parler du service universel de demain, afin que la Poste puisse apporter une valeur ajoutée à la Suisse au-delà de 2030 également.

Propositions du Conseil fédéral

Le coup d'envoi des travaux a été donné en 2022 lorsque le Conseil fédéral a mis en place la commission d'experts indépendante «Egerszegi». Dans son rapport, la commission d'experts a conclu que la législation postale actuelle serait bientôt rendue obsolète par l'évolution de la société.

Le 22 juin 2022, le Conseil fédéral a chargé le Département fédéral de l'environnement, des transports, de l'énergie et de la communication (DETEC) d'envisager des changements dans le service universel postal et de clarifier le besoin d'un service universel numérique.

Sur la base de ces travaux préparatoires, le Conseil fédéral a chargé le DETEC, le 14 juin 2024, d'élaborer un avant-projet sur la révision de l'ordonnance sur la poste d'ici fin février 2025. En outre, le DETEC doit soumettre au Conseil fédéral en 2025 les principaux points en vue d'une révision de la loi sur la poste en termes de conception du service universel à



partir de 2030. Le Conseil fédéral confirme qu'une modernisation du service universel postal est essentielle pour que la Poste conserve sa pertinence sociale et économique, tout en gardant une assise financière viable. Afin de respecter ces principes, il faut accorder plus de flexibilité à la Poste dans la distribution et une plus grande priorité aux offres numériques.

Concrètement, le projet de consultation relatif à la révision de l'ordonnance sur la poste doit prévoir les points clés suivants:

- Lettre numérique, en complément à la lettre physique
- Ajout au mandat de service universel dans le domaine des services de paiement d'un moyen de paiement en ligne (p. ex. carte de débit ou applications de paiement) ainsi que d'un trafic des paiements sur Internet
- Harmonisation des normes d'acheminement pour les lettres et les colis à 90% (actuellement 97% pour les lettres et 95% pour les colis)
- Retour à la notion de zone (distribution dans toutes les zones habitées à l'année au lieu de la notion de maisons)

Position de la Poste

Les modifications proposées de l'ordonnance à l'horizon 2026 constituent une première étape. Mais afin de pouvoir fournir un service public gardant toute sa pertinence pour la Suisse au-delà de 2030 également, une perspective sur le long terme est nécessaire.

La Poste voit d'un bon œil les adaptations du mandat de service universel que propose le Conseil fédéral. Ces modifications constituent une première étape vers un mandat tourné vers l'avenir. Au vu de l'évolution des besoins et des attentes à l'égard du service public de la Poste, il est toutefois impératif d'adopter une perspective globale et à long terme. Notre objectif est de moderniser le service universel postal en prenant en compte les besoins de la clientèle au-delà de 2030 tout en pérennisant notre indépendance financière. Il convient de discuter dans les meilleurs délais de la forme que doit prendre le cadre réglementaire concret, et ce avec toutes les parties prenantes: le propriétaire, le Parlement, la Poste, les clientes et les clients et enfin l'ensemble de la population.

Nous voulons pouvoir nous orienter plus fortement sur la demande et les besoins de la population et de l'économie.

La Poste veut continuer de proposer un service universel postal qualitativement élevé et rester disponible dans l'ensemble du pays avec des prestations utiles. Mais le service universel doit continuer d'évoluer. La Poste entend se développer là où les besoins grandissent et abandonner ou adapter les prestations qui ne correspondent plus aux besoins des gens. Par

exemple: il est clair que, en dépit de la transition numérique, le transport physique des marchandises sera toujours nécessaire et qu'il y a un besoin de livraison rapide. La Poste entend satisfaire à ces exigences.

Nous voulons penser ensemble les prestations physiques et numériques.

Compte tenu de l'essor fulgurant du numérique dans notre société, le service universel postal de demain doit faire le lien entre le monde analogique et le monde numérique. C'est pourquoi la Poste considère la proposition d'une offre de courrier numérique complémentaire adaptée à l'époque. La Poste est convaincue que le fait d'ancrer une lettre numérique dans le service universel permettrait à tout le monde de bénéficier d'une offre numérique sûre, fiable et avantageuse. Grâce à la boîte aux lettres numérique, la communication numérique avec les autorités et les entreprises peut se faire en un seul et unique endroit. En outre, l'accès aux prestations de la Poste ne doit pas non plus faire l'objet d'une réglementation trop rigide – les clientes et les clients doivent avoir le choix d'effectuer leurs opérations postales par smartphone, boîte aux lettres, dans une filiale ou avec les automates MyPost24.

Nous entendons continuer de soutenir la population et l'économie suisses dans le monde numérique après 2030.

La Poste bénéficie d'une grande confiance auprès de la population, dispose d'un réseau de points d'accès couvrant l'ensemble du pays, entretient des relations solides avec la Confédération et les cantons et est soumise à plusieurs organes de surveillance. De ce fait, la Poste est un prestataire bien placé pour fournir les prestations de service public dans le secteur numérique. Des offres comme le vote électronique ou le dossier électronique du patient en sont des exemples actuels. La confiance que l'on ressent aujourd'hui lorsqu'on dépose une lettre dans une boîte aux lettres doit aller tout autant de soi à l'avenir lorsqu'on utilise les services numériques de la Poste.

Nous voulons rester autonomes, avec une plus grande marge de manœuvre opérationnelle.

Selon la Poste, le modèle du service universel autofinancé a fait ses preuves. En raison de la baisse de la demande dans le secteur du courrier, au guichet et dans le trafic des paiements, l'obligation de fournir le service universel devient cependant de plus en plus coûteuse. En l'absence de tout changement, le service universel pèserait considérablement sur le groupe en 2030. Nous souhaitons donc disposer d'une plus grande marge de manœuvre opérationnelle, afin de pouvoir développer les prestations en fonction de l'évolution des besoins. La Poste estime que, malgré la baisse des volumes de lettres, le



monopole résiduel reste un pilier important pour financer le service universel.

Documents et liens

[Communiqué de presse Conseil fédéral – Poste: modernisation et stabilisation financière du service universel](#)

[Communiqué de presse Poste – Un service universel en phase avec son temps: la Poste salue la première étape franchie par le Conseil fédéral](#)

