

Secrétariat général SG-DETEC
Monsieur Roland Wittwer
Palais fédéral Nord
Kochergasse 10
3003 Berne

Lausanne, le 10 avril 2012

Consultation disposition d'exécution de la loi sur la poste (Ordonnance sur la poste)

Monsieur,

La Fédération romande des consommateurs (FRC) vous remercie de l'avoir associée à la consultation relative à l'objet susmentionné et vous prie de trouver ses commentaires ci-dessous.

Commentaire général

Suite à la libéralisation partielle du marché postal, la Poste Suisse a obtenu le maintien d'un monopole résiduel sur les paquets et les lettres de plus de 50 grammes afin de garantir le service universel. Sur le marché désormais soumis à concurrence il s'agit aujourd'hui de garantir des règles du jeu saines pour le développement de la concurrence tout en maintenant un service universel fort.

Nous saluons donc les efforts entrepris pour que les autres opérateurs postaux, puissent également avoir accès aux cases postales ainsi qu'aux adresses et aux changements d'adresses de la poste et ceci au bénéfice de leurs clients. Ces opérateurs doivent pouvoir obtenir ces services à prix coûtant. L'ordonnance doit assurer la transparence des coûts facturés par la Poste à ses concurrents. C'est indispensable pour assurer une concurrence saine et pour éviter des contentieux qui mèneraient à de longues procédures. Il est utile de s'inspirer des situations rencontrées dans les autres domaines relevant du service public :

- Accès au réseau et rôle du régulateur sur le marché des télécommunications : l'accès au réseau à des conditions justes s'est révélée avec le temps une condition indispensable pour le développement de la concurrence et pour assurer aux consommateurs l'accès à des services à des prix corrects. Dans ce secteur nous avons constaté durant des années une surfacturation de l'accès au réseau. Il est donc indispensable que le régulateur ait un pouvoir fort ex-officio et non seulement lorsqu'un concurrent conteste des tarifs (procédures longues et coûteuses qui décourage les concurrents de demander une intervention du régulateur).

- Transparence des tarifs dans les transports publics : pour que la Surveillance des Prix et/ou le régulateur puissent faire leur travail, il faut que les tarifs soient transparents. Lors de ses interventions sur les tarifs des transports publics, Monsieur Prix s'est confronté par le passé à l'impossibilité de donner son accord sur une hausse de prix en raison d'un manque de transparence rendant impossible une analyse détaillée des prix proposés.

On le voit à la lumière de l'expérience du passé, une facturation selon des coûts effectifs et des exigences en matière de transparences sont indispensables. Le régulateur et/ou la surveillance des prix doivent également se prononcer sur les hausses de prix et doivent être entendus. La FRC ne peut pas accepter que les récentes hausses de prix de la Poste entrées en vigueur le 1er avril dernier passent la rampe du DETEC sans encombre (malgré une recommandation de la Surveillance des prix) : les demandes de réexpédition, par exemple en cas de déménagement, sont passées de 15 francs à 42 francs au guichet (30 francs) au guichet, soit 100% et plus d'augmentation! Sur ces prestations, la Poste n'a pas de concurrent. Il est donc impératif de s'assurer que les tarifs pratiqués correspondent effectivement aux coûts réels.

Nous sommes conscients des efforts de rationalisation entrepris par la poste et qui ont conduits aux résultats financiers que l'on sait. Mais nous sommes clairement d'avis que ces bénéfices doivent être réinvestis dans l'entreprise pour en améliorer les services et surtout utilisés pour réduire les tarifs en faveur des clients.

Nous craignons que le projet qui nous est soumis péjore certains services offerts à la clientèle. C'est d'autant plus regrettable que les bénéfices de la poste montrent que l'ensemble de ses activités restent hautement rentables. Nous restons très attachés au service universel des lettres et des colis d'une part, des paiements d'autre part. Nous avons soutenu le monopole résiduel accordé à la poste pour les lettres jusqu'à 50 grammes ceci afin de permettre de financer les coûts du service universel qui garantit que chacun ait accès à un service postal de qualité et un service des paiements facilement accessible.

Les consommateurs suisses sont très attachés à leur poste et tiennent au maintien d'un service de qualité. C'est d'abord en leur nom que nous vous demandons d'apporter à votre projet les modifications suivantes.

Commentaires de détail

Articles 3 à 7

Le respect des conditions de travail dans la branche constitue une condition essentielle d'une saine concurrence et des dispositions doivent être prises pour les faire respecter en toutes circonstances et pour en assurer le contrôle. Dans le projet de modification, les petits opérateurs ne sont pas soumis à toutes les obligations fixées aux autres opérateurs. Pour protéger les travailleurs et assurer une concurrence loyale, tous les acteurs du marché, quelque soit leur chiffre d'affaire, doivent respecter les conditions usuelles de la branche.

Article 9

Les entreprises dont le chiffre d'affaire est inférieur à 500'000 francs sont libérées de certaines obligations d'informer mais elles doivent néanmoins respecter les dispositions prévues. Cela doit être rédigé de manière plus explicite dans l'ordonnance.

Articles 11 à 16

En vertu de la transparence, tous les prestataires doivent être soumis aux mêmes règles concernant l'information aux consommateurs, et cela quelque soit le chiffre d'affaire du prestataire. Ceci est notamment indispensable au consommateur en cas de litige.

Article 29 al. 8

Nous sommes d'avis que l'envoi de courrier express constitue un instrument essentiel aussi bien pour les entreprises que pour les particuliers et qu'il doit continuer d'être assuré dans tout le pays, même si nous admettons que ses délais de distribution puissent être adaptés d'une région à l'autre. Nous demandons donc que les envois express fassent partie de l'offre du service universel.

Article 31 al. 1

La notion de *ménages* nous paraît plus adéquate que la notion de *maisons*. Nous suggérons donc de modifier l'al. 1 litt. a qui devrait se lire : comprenant au moins 5 ménages.

Dans l'al 1 litt. b nous souhaitons étendre le temps à 4 minutes au lieu de 2 minutes pour tenir compte de l'aller-retour.

Article 33 et article 39

L'accessibilité à un bureau de poste est un service essentiel que ce doit d'offrir la poste. La situation dans ce domaine s'est déjà très largement détériorée ces dernières années et il nous paraît essentiel que la poste face tout ce qui est possible pour faciliter l'accès de ses clients à ses guichets.

L'art 33 al. 3 devrait être complété ainsi : en transport en commun, l'aller et retour doit être possible en moins d'une heure et demi.

La notion de temps n'est pas la même que l'on parle de transports privés ou de transports publics. Nous estimons que pour respecter l'accessibilité au service public, le temps nécessaire, compte tenu des horaires des transports publics, à effectuer l'aller/retour du domicile à l'office de poste le plus proche (y compris le temps de passage au bureau de poste) ne doit pas dépasser 1h30. Cela signifie qu'il faut qu'il y ait une cadence de transports publics suffisante pour effectuer l'aller/retour et le recours aux services postaux dans ce laps de temps. Cela permet aussi de prendre en considération la desserte en transports publics lors d'une décision concernant le maintien ou pas d'un office de poste.

Il doit en être de même à l'art. 39 al. 1 qui traite des services de paiements (en transport en commun, l'aller et retour doit être possible en moins d'une heure et demie).

De plus, il faut différencier les agences des offices de poste. Les agences ne proposant pas, loin s'en faut, l'entier des prestations postales, ne doivent pas être considérées comme des offices de poste. Les critères d'accessibilité doivent s'appliquer bien spécifiquement aux offices de

poste. En effet, tous les services postaux doivent être accessibles à distance et temps raisonnable pour les consommateurs.

Art 34 al. 6

Nous sommes d'avis que c'est à PostCom de statuer définitivement sur la fermeture d'un bureau de poste et non à la Poste.

Article 38

L'offre de services de paiement constitue un atout majeur de la poste et la population est très attachée à son maintien dans le service universel, y compris la possibilité de recevoir des versements à domicile, notamment pour les personnes âgées ou habitant loin d'un office postal. Nous demandons donc que ce service soit introduit à l'article 38.

Article 41 à 45

Pour la FRC, il est primordial que la Poste ne cherche pas à faire payer les prestations du service universel par les petits consommateurs plus chers afin de pouvoir pratiquer des prix plus intéressants pour les entreprises, secteur de marché plus rentable et soumis à la concurrence. Les tarifs doivent refléter les coûts. L'ordonnance doit veiller tout particulièrement à cet aspect.

Compte tenu de l'importance des services postaux et de paiements pour les consommateurs de ce pays, nous souhaitons qu'en cas de litige le client puisse recourir rapidement, facilement et à moindre frais à une instance. En ce sens, le recours à la justice civile ne nous paraît pas adéquat. Le client doit pouvoir recourir auprès de la Postcom, organe chargé de vérifier l'application du mandat de service universel, et/ou à l'organe de conciliation. Nous souhaitons que les associations de consommateurs puissent être représentées aussi bien dans la PostCom que dans l'organe de conciliation.

Nous vous prions de recevoir, Monsieur, nos salutations les meilleures.

Fédération romande
des consommateurs



Monika Dusong
Présidente



Nadia Thiongane
Responsable politique économique