

Marché postal : situation défavorable pour les clients

20.05.2011

D'un coup d'oeil

Dans son dernier rapport, le régulateur postal (PostReg) met en avant l'absence de concurrence sur le marché postal suisse. La Poste dispose de privilèges, elle n'a pas besoin du monopole sur les lettres et la desserte de base est toujours nettement surfinancée. Il est grand temps de supprimer les inégalités de traitement en défaveur des prestataires de services postaux privés et des consommateurs.

Dans le rapport d'activité qu'elle vient de publier, PostReg constate une amélioration hésitante de la concurrence sur le marché postal, ce qui n'est guère étonnant. La Poste reste bien mieux lotie que ses concurrents et tente, avec des systèmes de rabais, de conserver dans les domaines ouverts à la concurrence les clients captifs du monopole. De leur côté, les clients ne sont pas satisfaits. S'ils ont donné de bonnes notes au service individuel et au conseil de La Poste Suisse, PostReg note que les clients sont mécontents du rapport prix-prestation et de la gestion des problèmes. Cela est particulièrement net du côté des clients commerciaux, lesquels génèrent plus de 80 % du chiffre d'affaires de La Poste. Selon PostReg, les clients commerciaux de Swiss Post International sont les moins satisfaits. Les réclamations ont d'ailleurs augmenté par rapport à 2009. Cela concerne notamment les lettres envoyées en courrier A et B. L'envoi à l'étranger des lettres jusqu'à 20 grammes reste cher. Sur ce point, PostReg écrit : « Étant donné que 44,3 % des lettres postées en Suisse pèsent 20 grammes au maximum, le prix de cette catégorie est particulièrement significatif. En comparaison européenne, le tarif pratiqué en Suisse pour cette importante catégorie d'envois est un des plus élevés. Seuls les clients des postes norvégienne, danoise, belge et finlandaise doivent déboursier davantage. [...] Calculés sur la base des taux de change annuels moyens, La Poste Suisse exige des prix élevés en comparaison nationale pour les envois domestiques de moins de 20 grammes. ». economiesuisse a dénoncé cette situation l'an dernier.

L'indice du prix des lettres, que La Poste mentionne souvent pour attester du faible niveau des prix, donne des valeurs moyennes. Comme l'indique PostReg, cet indice ne permet pas de se prononcer sur le positionnement de produits individuels en comparaison internationale. Aussi PostReg préconise-t-elle d'établir des comparaisons sur la base de prix individuels. La Poste refuse catégoriquement de telles comparaisons.

Comme economiesuisse au cours de l'été 2010, PostReg souligne dans le communiqué publié aujourd'hui la situation très favorable du marché postal helvétique en comparaison européenne. La Suisse est le pays d'Europe qui connaît le volume d'envois par habitant le plus élevé. Cela permet à La Poste de réaliser des économies d'échelles et des synergies malgré la saturation

du marché. Compte tenu de la forte modernisation de la logistique dans ce domaine, PostReg s'attend à la persistance de ces effets.

PostReg observe au sujet du marché des colis que l'ouverture du marché a un effet positif pour les clients : « L'analyse a montré que la clientèle peut profiter de différentes offres et que les offres des prestataires privés constituent une bonne alternative à celles de La Poste. » Selon PostReg, le segment des lettres bénéficie de la protection du monopole résiduel ainsi que d'« autres avantages » de la Poste. Aussi est-il important pour economiesuisse que les prestataires de services privés ne soient pas moins bien lotis que La Poste en matière de gestion des adresses et d'accès aux infrastructures (cases postales, par exemple) et que l'interdiction du financement croisé entre les domaines réservés et ceux ouverts à la concurrence soit réellement respectée par La Poste. Dans cette optique, il faut obtenir une transparence suffisante.

En Europe, quelque 95 % du volume des lettres relèvent de segments ouverts à la concurrence, alors que Suisse, depuis la baisse de la limite de monopole à 50 gramme, ce pourcentage est de 24 % seulement. Dans l'éventualité de l'ouverture complète du marché, la fourniture de services postaux ne serait aucunement menacée. En 2010, La Poste a de nouveau dégagé un excellent résultat au titre de la desserte de base, avec 665 millions de francs. Ce chiffre donne raison à economiesuisse, qui affirme depuis des années que la desserte de base est solidement financée et qu'elle n'est aucunement menacée. Selon PostReg, le résultat dégagé pour la desserte de base doit servir de référence pour d'éventuelles mesures de libéralisation du marché. Il doit permettre de déterminer si la desserte de base est encore suffisamment financée. Compte tenu de ces excellents résultats, la situation est claire pour economiesuisse : même si le Parlement a laissé passer une occasion en décembre 2010, il faut ouvrir le marché et supprimer les inégalités de traitement entre la Poste et les prestataires de services privés. Le régulateur postal estime lui aussi que « le slogan régulièrement répété dans le combat politique « Plus de concurrence équivaut à moins de service public » ne s'applique pas non plus au marché postal ».