economiesuisse

# Poste: les milieux économiques proposent une voie d'avenir pour assurer les services postaux

L'État garantit actuellement certaines prestations de base pour les services postaux et de paiement. Ce service universel est cependant bâti sur du sable. Les responsables politiques devront bientôt définir à quoi devrait ressembler une alternative appelée à durer. À cette fin, l'économie esquisse un modèle pour l'avenir dans son nouveau dossierpolitique.

Une commission d'experts planche actuellement, sur mandat du Conseil fédéral, sur une réorientation du service universel dans le domaine des services postaux. Dans son nouveau dossierpolitique, economiesuisse présente sa proposition et montre quel cadre permettrait de garantir des services de qualité dans toutes les régions du pays.

## UNE NOUVELLE ORGANISATION DU MARCHE EST NECESSAIRE

À l'heure actuelle, le service universel souhaité et son niveau sont définis politiquement et seule La Poste Suisse est tenue de le fournir. L'analyse des milieux économiques montre que ce niveau de service pourrait être pleinement assuré par le marché libre dans presque toute la Suisse. **Seul 1% environ des adresses de distribution dépendrait toujours de services garantis par l'État** (points d'accès physiques, distribution le samedi, distribution matinale quotidienne de journaux et de périodiques). La desserte n'est par ailleurs pas insuffisante en

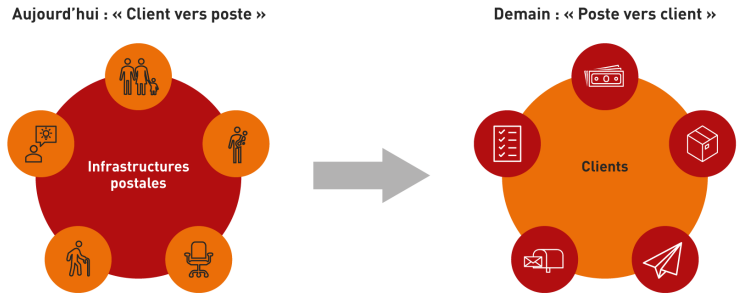
ce qui concerne les services de paiement. Dans ces conditions, l'organisation actuelle du marché doit être remise en question. Tant le monopole sur les lettres que le service universel assuré par La Poste réduisent artificiellement l'offre. Organiser des appels d'offres ciblés pour certains services, ouverts à tous les fournisseurs, serait une meilleure option. Dans les zones rurales (soit les «zones C» selon la définition de La Poste), il existe actuellement quelque 4000 commerces qui pourraient convenir comme agence. Il importe d'exploiter ce potentiel. Le marché fonctionne pour l'essentiel, de sorte que des interventions de l'État ne se justifient pas – il est suffisamment efficace et innovant pour garantir l'approvisionnement de l'économie et de la population.

## PLACER LE CLIENT AU CENTRE EST LA CLE D'UNE EVOLUTION DURABLE

Le service universel actuel se concentre sur les infrastructures et non sur les services – le débat porte avant tout sur les offices de poste, les boîtes aux lettres, la distance à parcourir, les heures d'ouverture, etc. Il faut changer de paradigme et placer le client au centre: les services postaux doivent aller vers le client et non l'inverse.

**Changement de paradigme : le client est placé au centre**

▶ Un service public tourné vers l'avenir ne doit pas chercher à maintenir les structures mais placer le client au centre




Source : economiesuisse
www.economiesuisse.ch

Les services doivent être fournis aux clients de manière flexible et en fonction des besoins au domicile, dans les commerces ou sur le lieu de travail. Le succès des agences et du service à domicile de La Poste indique que le changement de paradigme fonctionne et que les offres proposées répondent à une demande. Une mise au concours peut dynamiser davantage le marché et faire naître de nouveaux services.

## DES MANDATS DE PRESTATIONS ET DES INDEMNITÉS DE L'ÉTAT SONT NÉCESSAIRES

Liée au monopole de La Poste, la fourniture du service universel par ses propres moyens est opaque et loin d'être autofinancée. Les responsables politiques doivent faire face à cette réalité et ajuster le cadre en conséquence. Le chemin emprunté par La Poste crée des distorsions de concurrence croissantes et génère ainsi des dommages économiques sans rapport avec la valeur effectivement créée. Au lieu de poursuivre sur cette voie, il faut mettre au concours des mandats de prestations ouverts à tous les prestataires, assortis, si nécessaire, d'indemnités de l'État. De cette manière, les services sont affichés à un prix fixé

de manière transparente et les incitations inopportunes, au détriment des consommateurs finaux, sont supprimées.

Accéder au dossierpolitique