

La Poste Suisse SA

Internet: www.post.ch

Siège: Berne

Forme juridique: société anonyme

Cotation : non cotée

Participation de la Confédération: 100 %

Conseil d'administration: Urs Swaller (président), Thomas Bucher, Michel Gobet (représentant du personnel, décédé en 2020), Peter Hug, Ronny Kaufmann (représentant du personnel), Bernadette Koch, Denise Koopmans, Nadja Lang, Philippe Milliet

CEO: Roberto Cirillo (depuis le 1^{er} avril 2019)

Organe de révision externe: Ernst & Young AG, Berne

Appréciation des résultats de 2019 en bref

La Poste a *globalement réalisé* les objectifs assignés par le Conseil fédéral en 2019.

La Poste a réalisé une bonne performance opérationnelle. Le service universel (services postaux et de paiement) a été fourni à des prix équitables et avec la qualité requise. Les objectifs concernant les délais d'acheminement du courrier et des colis ont été dépassés tout comme les prescriptions relatives à l'accessibilité aux prestations du service universel, renforcées depuis 2019. La satisfaction de la clientèle a reculé de deux points par rapport à l'année précédente. Les parts de marché dans le cœur de métier (lettres, colis, trafic de paiement et trafic voyageurs) ont été largement préservées.

Les produits d'exploitation se sont établis à 7164 millions de francs, en recul de 90 millions par rapport à la valeur de l'exercice précédent. Le résultat d'exploitation s'est établi à 450 millions de francs, en baisse de 55 millions. Le bénéfice consolidé a baissé de 149 millions pour s'établir à 255 millions de francs. La baisse du résultat est principalement imputable aux baisses des volumes (lettres, journaux, activités au guichet) et au bas niveau des taux d'intérêt. Alors que PostFinance et Swiss Post Solutions ont augmenté leur résultat d'exploitation, ceux de PostMail et PostLogistics ont baissé. RéseauPostal et CarPostal ont enregistré un résultat négatif. La valeur ajoutée de l'entreprise de -17 millions de francs était à nouveau négative; l'objectif du Conseil fédéral de garantir et d'augmenter durablement la valeur de l'entreprise n'a donc pas été atteint. Le dividende versé à la Confédération est réduit à 50 millions.

Sur la base du rapport d'audit externe 2019, le Conseil fédéral conclut que la Poste a satisfait aux exigences de la gestion des risques du groupe conformément à la norme ISO 31000 pour la période stratégique 2017-2020. Il attend que le système et l'exploitation continuent à être développés, notamment en raison des défis à relever au cours de la période à venir.

Avec 74 points, la satisfaction du personnel au sein du groupe est supérieure d'un point au niveau de l'année précédente. La Poste est un employeur socialement responsable; en proposant différents modèles d'horaire, elle s'engage pour mieux concilier famille et travail, elle soutient également le développement professionnel et propose plus de 1900 places de formation.

Le cœur de métier de la Poste évolue: les volumes de courrier et les recettes sont clairement en baisse, les volumes de colis sont en hausse grâce au commerce électronique mais impliquent d'importants investissements. Les produits d'intérêts générés par PostFinance diminuent également. Malgré ces conditions, la Poste est tenue de maintenir sa position sur le marché et d'assurer le service universel par ses propres moyens et avec la qualité requise. PostFinance doit veiller à disposer des fonds propres

Chiffres-clés	2019	2018 ¹⁾
Finances et personnel		
Chiffre d'affaires (mio CHF)	7164	7254
Bénéfice consolidé (mio CHF)	255	404
Total du bilan (mio CHF)	132 544	124 196
Ratio de fonds propres en %	5,2	5,4
Effectif (unités de personnel)	39 670	39 932

Chiffres-clés spécifiques à l'entreprise

Satisfaction du personnel (0-100)	74	73
Dividende à la Conf. (mio CHF)	50	200
Lettres adressées (mio d'envois)	1807	1898
Colis en Suisse (mio d'envois)	140	131
Variation dans les fonds de clients (mio CHF)	-4,2	2,0
Taux de couverture technique CP (%) ²⁾	108,0	102,0
Taux de couverture économique CP (%)	87,5	89

Contributions fédérales et redevances

Contributions fédérales (mio CHF) ³⁾	228	236
Émoluments (mio CHF)	0	0

¹⁾ Les chiffres financiers y compris les effectifs de 2018 ont été adaptés rétroactivement

²⁾ Valeur provisoire

³⁾ Indemnités versées par la Confédération à CarPostal et à l'aide indirecte à la presse (les éditeurs sont les bénéficiaires de cette subvention de 50 millions de francs par an)

A. Réalisation des objectifs en 2019*

1. Orientation stratégique

En 2019 également, la Poste a fourni les services postaux et de paiement relevant du service universel à des prix équitables et avec la qualité requise.

La Poste a réussi à atteindre les valeurs cibles de la législation postale. 98 % de toutes les lettres en courrier A et 99,3 % de tous les envois en courrier B ont été distribués à temps. Quant aux colis, 95,3 % des colis Priority et 95,9 % des envois Economy ont été acheminés dans les délais.

Au 1^{er} janvier 2019, la révision partielle de l'ordonnance sur la poste (OPO) a permis de renforcer les prescriptions relatives à l'accessibilité des prestations relevant du service universel. Désormais, 90 % de la population résidante permanente doit pouvoir accéder à un office de poste ou à une agence postale en 20 minutes au plus, à pied ou par les transports publics, à l'échelle de chaque canton (et non plus à l'échelle nationale). Dans les régions proposant un service à domicile,

l'accessibilité doit être assurée en 30 minutes pour les ménages concernés. Désormais, l'accès aux services de paiement est réputé approprié lorsque 90 % de la population résidente permanente peut y accéder en 20 minutes (et non plus 30 minutes). En 2019, la Poste a satisfait dans tous les cantons aux nouvelles prescriptions d'accessibilité aux offices de poste et agences postales de même qu'aux services de paiement¹.

L'indice de satisfaction global de la clientèle de la Poste se situait à 81 points (sur un total de 100), soit une baisse de deux points par rapport à l'année précédente. La satisfaction de la clientèle commerciale de PostFinance a enregistré le plus fort recul (-4 points) ; ce qui, selon la Poste, est principalement dû aux mesures tarifaires. PostMail et PostLogistics ont pu maintenir les valeurs de satisfaction de la clientèle.

En comparaison internationale, les prix pratiqués par la Poste pour les lettres et les colis sont avantageux. Si l'on tient compte des quinze pays comparables, la Poste occupait le quatrième rang pour les lettres et le cinquième rang pour les colis. Une fois le pouvoir d'achat corrigé, elle occupait la première place dans la catégorie des lettres et la troisième dans celle des colis.

Les tendances de ces dernières années ont continué de caractériser les marchés de la communication et de la logistique : la baisse des volumes a été de 4,8 % pour les lettres adressées en Suisse et de 6,1 % pour les journaux distribués par la Poste. Le volume des envois non adressés a en revanche augmenté de 0,5 %. L'essor du commerce en ligne s'est traduit par une augmentation de 6,9 % du nombre de colis distribués par la Poste en Suisse. Pour traiter cet énorme volume de colis, la Poste a ouvert un nouveau centre régional de colis à Cadenazzo. La Poste a réussi à conserver ses parts de marché dans les secteurs d'activité communication et logistique, services financiers et trafic voyageurs.

La Poste dispose d'un système adéquat de gestion des risques

Le Conseil fédéral évalue de manière plus approfondie la réalisation de l'objectif stratégique relatif à la gestion des risques du groupe de la Poste une fois par période stratégique, c'est-à-dire tous les quatre ans. Le rapport d'audit de décembre 2019 indique que la gestion des risques répond aux exigences de la norme ISO 31000:2018 et qu'elle est adaptée à la complexité de l'organisation. Le Conseil fédéral conclut que la Poste a atteint l'objectif en matière de gestion des risques pour la période stratégique 2017-2020. Il attend de la Poste qu'elle poursuive sur la voie de l'amélioration continue de la gestion des risques du groupe.

2. Objectifs financiers

Les produits d'exploitation ont reculé de 90 millions par rapport à l'année précédente. Le résultat d'exploitation (EBIT) s'est monté à 450 millions (2018 : 505 mio) et le bénéfice a reculé de 149 millions par rapport à l'année précédente pour atteindre 255 millions. La baisse du résultat reflète les défis qui attendent la Poste, à savoir la diminution des volumes d'envois et le bas niveau des taux d'intérêt. En outre, des pertes de valeur et des provisions ont été comptabilisées chez RéseauPostal et CarPostal. Le recul du bénéfice est aussi imputable à la baisse des participations dans des entreprises associées (TNT, Asendia), à la vente de CarPostal France et à l'amortissement du goodwill, conforme au droit commercial, chez PostFinance. L'année dernière, la valeur ajoutée de l'entreprise (résultat d'exploitation corrigé après déduction des coûts de capital) était de -17 millions de francs ; l'objectif du Conseil fédéral de garantir et d'augmenter durablement la valeur de l'entreprise n'a pas non plus été atteint en 2019.

Le résultat d'exploitation de la Poste continue d'être surtout imputable à PostMail (370 mio), PostLogistics (128 mio) et PostFinance (240 mio). En 2019, seules PostFinance, Swiss Post Solutions et CarPostal sont parvenues à augmenter leur résultat d'exploitation. RéseauPostal a réalisé un résultat de -132 millions, (-38 millions par rapport à 2018). Ce recul important s'explique par une nouvelle provision pour restructuration liée à la réorientation de l'organisation de distribution (adaptation des structures de gestion). Le recul des lettres et des versements a été compensé par le développement du réseau, des adaptations des ressources et des améliorations de l'efficacité. Le recul du résultat de PostLogistics (-17 mio par rapport à l'année 2018) est en lien avec le braquage d'un transport de fonds et la vente d'une entreprise et n'a pu être compensé que partiellement par la hausse des volumes de colis. Chez PostMail, le résultat d'exploitation a reculé en raison de la baisse des volumes des lettres et des journaux. Le résultat de PostFinance a augmenté, car la nette baisse des intérêts a été compensée par d'autres revenus supplémentaires (fluctuations de la valeur du marché, revenus de commissions et de prestations) et par une diminution des charges (personnel). Les augmentations de tarifs entrées en vigueur en 2019 ont engendré une diminution des fonds de clients. En contrepartie, le nombre de transactions de même que le nombre de personnes utilisant e-finance ont augmenté. CarPostal a de nouveau enregistré un résultat d'exploitation négatif en 2019 en raison de pertes de valeur et de provisions en lien avec PubliBike. Sur le plan opérationnel, CarPostal a réussi à poursuivre le développement de ses prestations dans le trafic voyageurs au cours de l'exercice. CarPostal a transporté 167 millions de voyageurs en Suisse et 1009 millions de voyageurs-kilomètres ont été parcourus. Les parts de marché dans le trafic régional et dans le trafic local ont été maintenues.

La rentabilité de la Poste reste élevée en comparaison avec les plus grandes entreprises postales européennes. L'actif net de la Poste a augmenté par rapport à l'année précédente

¹ Les deux autorités de surveillance, la PostCom et l'OFCOM, vont encore contrôler ces valeurs.

(endettement net négatif). Bien que PostFinance dépassait les exigences réglementaires en matière de fonds propres pour les banques d'importance systémique, la FINMA a cependant estimé que le plan d'urgence présenté à la mi-2019 n'était « pas réalisable », notamment en raison de l'absence de recapitalisation crédible, et elle a fixé un délai de révision à l'automne 2020.

Le conseil d'administration de la Poste propose le versement de 50 millions au titre du bénéfice, ce qui correspond à un dividende de 35,71 francs par action. Ce versement est donc inférieur de 150 millions de francs à celui des années précédentes. Il tient compte des grands défis économiques (baisse des volumes, contexte de taux d'intérêt bas) ainsi que du développement et de la transformation stratégiques à venir avec des besoins d'investissement plus élevés. Il inclut également le respect par PostFinance des exigences plus élevées en matière de fonds propres.

3. Objectifs de la politique du personnel et de prévoyance

La Poste pratique une politique du personnel moderne et sociale, offre des conditions d'engagement attrayantes, qui garantissent sa compétitivité, tout en prenant les mesures adéquates afin d'aider les collaborateurs à mieux concilier vie familiale et vie professionnelle.

Les effectifs du groupe ont baissé en 2019 de 262 unités de personnel par rapport à l'année précédente. En Suisse, les effectifs ont baissé de 411 postes équivalents temps plein. Comme les années précédentes, le recul a surtout concerné PostMail en raison de la baisse des volumes de courrier et des mesures d'optimisation des processus de tri et de distribution, ainsi que RéseauPostal en raison du développement du réseau. En revanche, Swiss Post Solutions, PostLogistics et CarPostal ont augmenté leurs effectifs en raison de la croissance dans ces secteurs d'activité. Quelque 84 % des effectifs de la Poste travaillent en Suisse.

Par rapport à 2018, le taux de satisfaction du personnel du groupe s'est amélioré d'un point pour totaliser 74 points. En 2019, 1894 apprentis au total (2018 : 2001) effectuaient une formation professionnelle initiale à la Poste, ce qui représente 5,7 % de l'ensemble des effectifs du groupe en Suisse.

La Poste s'engage pour mieux concilier famille et travail en proposant différents modèles de travail et des contributions financières pour la garde extra-familiale des enfants. De même, la formation et le perfectionnement sont soutenus par des aides financières et des aménagements du temps de travail. En Suisse, presque 50 % de tous les collaborateurs du groupe travaillent à temps partiel (à savoir avec un taux d'occupation inférieur à 90 %).

La Poste mène des négociations en vue de conclure une convention collective de travail valable pour la Poste et les sociétés du groupe Poste en Suisse.

86 % de l'ensemble du personnel de la Poste sont engagés dans le cadre d'un contrat de travail relevant de l'une des neuf conventions collectives de travail négociées avec les partenaires sociaux (Syndicom et transfair). Les conventions collectives de travail pour La Poste CH SA, CarPostal SA et PostFinance SA sont encore valables jusqu'au 31.12.2020 (sur la base d'une prolongation convenue entre les parties). Les négociations pour les nouvelles conventions collectives de travail en vigueur à partir de 2021 ont débuté en 2019.

La Poste s'engage, en contrepartie d'éventuelles contributions extraordinaires à la caisse de pensions, à faire en sorte que les assurés fournissent une contribution importante au financement de la caisse de pensions.

Fin 2019, la caisse de pensions de la Poste présentait un taux de couverture de 108 %. Cette mesure prévoit le transfert des réserves de cotisations d'employeur avec renonciation à leur utilisation aux réserves de cotisations d'employeur sans renonciation à leur utilisation (550 mio), ce qui ramènera le taux de couverture à 104,5 % à partir de 2020. Une réserve de cotisations d'employeur sans renonciation à l'utilisation peut être utilisée plus librement, mais selon la Poste, les fonds restent dans le « cercle des caisses de pension ».

4. Coopérations et prises de participation

Compte tenu de ses possibilités financières et de ses ressources en personnel, la Poste peut conclure des accords de coopération en Suisse et à l'étranger pour autant que ces accords renforcent son activité principale en Suisse ou obéissent à une autre forme de stratégie industrielle et qu'ils contribuent à réaliser les objectifs stratégiques et à garantir de manière durable la valeur de l'entreprise. Par ailleurs, ces coopérations doivent être gérées de manière professionnelle et tenir suffisamment compte des risques. Aucune participation ne peut être prise à l'étranger dans des sociétés ayant un mandat de service universel.

En 2019, la Poste a dégagé à l'étranger un produit d'exploitation de 1039 millions (dont 89 % en Europe), ce qui correspond à 15,0 % du produit d'exploitation du groupe. Le résultat d'exploitation obtenu à l'étranger a été de 67 millions de francs soit 14,9 % du résultat d'exploitation du groupe. La rentabilité (marge EBIT) à l'étranger, de 6,4 % est à nouveau tout juste supérieure à celle du groupe (6,3 %). Le Conseil fédéral entend suivre attentivement cette évolution.

La joint-venture ASENDIA avec la Poste française s'est développée ces dernières années, passant de l'expédition de lettres à l'expédition de petite marchandises (commerce électronique) et a pu augmenter ses produits d'exploitation et son résultat en 2019.

B. Rapport de l'organe de révision

L'organe de révision a confirmé dans un rapport du 9 mars 2020 que les comptes consolidés de La Poste Suisse SA pour l'exercice 2019 donnaient une image fidèle du patrimoine, de

la situation financière et des résultats en conformité avec les normes comptables internationales (IFRS) et la législation suisse. Il recommande l'approbation des comptes annuels consolidés de 2019.

C. Propositions à l'assemblée générale

L'exercice des droits d'actionnaire dont bénéficie la Confédération est assumé conjointement par le DETEC et le DFF (ou par un représentant désigné par eux).

L'assemblée générale ordinaire de La Poste Suisse SA a lieu le 28 avril 2020 à Berne. Le conseil d'administration propose à l'assemblée générale

1. d'approuver le rapport annuel et les comptes annuels de La Poste Suisse SA, ainsi que les comptes consolidés pour l'exercice 2019, et de prendre connaissance du rapport du 9 mars 2020 de l'organe de révision.
2. d'utiliser le bénéfice disponible de la manière suivante :

Bénéfice reporté	CHF 450 763 918
Bénéfice 2019	CHF -377 239 268
Prélèvement sur les réserves libres	<u>CHF 0</u>
Bénéfice disponible au bilan	CHF 73 524 649
Dividende brut	<u>CHF 50 000 000</u>
Report sur l'exercice suivant	<u>CHF 23 524 649</u>
3. de donner décharge aux membres du conseil d'administration pour l'exercice 2019. La décharge proposée se réfère explicitement à l'exercice 2019, la décharge limitée accordée pour les années 2017 et 2018 reste en vigueur.
4. d'élire Ernst & Young AG, à Berne, en tant qu'organe de révision pour l'exercice 2020.
5. d'approuver les valeurs maximales concernant le montant global des honoraires du conseil d'administration (y c. président CA), soit 1 082 200 francs, du président du conseil d'administration, soit 253 500 francs, et de la rémunération versée aux membres de la direction du groupe (y c. directeur du groupe), soit 5 970 204 francs pour l'exercice 2021.
6. de prendre connaissance du fait que les limites supérieures de la rémunération globale au sens de l'art. 14 des statuts de « La Poste Suisse SA » ont été respectées en 2019.

D. Décisions du Conseil fédéral

Le Conseil fédéral a chargé le 20 mars 2020 le DETEC et le DFF d'approuver les propositions du conseil d'administration à l'assemblée générale de La Poste Suisse SA.