

## 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 Schwaller (président), Thomas Bucher, Peter Hug, Ronny Kaufmann (représentant du personnel), Bernadette Koch, Denise Koopmans, Nadja Lang, Philippe Milliet, Corrado Pardini (représentant du personnel)

**CEO:** Roberto Cirillo

**Organe de révision externe:** Ernst & Young AG, Berne

### Appréciation des résultats de 2020 en bref

La Poste a globalement réalisé les objectifs assignés par le Conseil fédéral en 2020. La pandémie de coronavirus a accentué les tendances existantes, telles que le recul des volumes des lettres et des opérations au guichet ainsi que l'augmentation des volumes de colis en raison du commerce électronique. CarPostal a transporté beaucoup moins de passagers. Le Conseil fédéral est d'avis que la Poste a fourni ses prestations de manière fiable, même dans ces conditions difficiles.

Les prescriptions de la législation postale concernant les délais d'acheminement pour les lettres et les colis ont été dépassées ; toutefois, seule une période limitée a été prise en compte dans l'évaluation, en raison des exceptions liées à la pandémie. Les prescriptions relatives à l'accessibilité des offices de poste, notamment à l'accès au service universel (services postaux et de paiement), ont également été remplies. Comme en 2019, la satisfaction de la clientèle est de 81 points sur un maximum de 100. Les parts de marché dans le principal secteur d'activité (lettres, colis, trafic de paiement et trafic voyageurs) ont été préservées.

Les produits d'exploitation se sont établis à 7054 millions de francs, en recul de 114 millions par rapport à la valeur de l'exercice précédent. Le résultat d'exploitation s'est établi à 272 millions de francs, en baisse de 178 millions (dont 139 mio en raison du coronavirus). Le bénéfice consolidé s'est établi à 178 millions de francs. La rentabilité du groupe (marge EBIT) est tombée à 3,9 % (2019 : 6,3 %). La valeur ajoutée de l'entreprise a de nouveau été négative, s'établissant à -101 millions de francs ; l'objectif du Conseil fédéral de garantir durablement la valeur de l'entreprise n'a donc pas été atteint. La Confédération se voit verser 50 millions de francs à titre de dividende.

Avec 73 points, la satisfaction du personnel au sein du groupe était inférieure d'un point au niveau de l'année précédente. La Poste s'est engagée pour concilier famille et travail en proposant différents modèles de travail ainsi que des contributions financières à la garde extra-familiale des enfants.

Les changements de comportement des clients et les progrès de la numérisation entraînent une baisse continue de la demande de services physiques traditionnels relevant du service universel et dans l'utilisation du réseau postal. Les volumes de colis augmentent grâce au commerce électronique, mais avec des marges faibles et une concurrence accrue. La pandémie de coronavirus a encore renforcé ces tendances. Partant, les revenus de la Poste sont en baisse constante. Le financement du service universel par ses propres moyens est mis en danger. La Poste a donc introduit des mesures dans sa stratégie pour les années 2021-2024 (amélioration de l'efficacité, croissance dans les domaines de la logistique et de la communication ainsi qu'ouverture du réseau).

Chiffres-clés	2020	2019 <sup>1)</sup>
<b>Finances et personnel</b>		
Chiffre d'affaires (mio CHF) <sup>1)</sup>	<b>7054</b>	7168
Bénéfice consolidé (mio CHF)	<b>178</b>	255
Total du bilan (mio CHF)	<b>124 274</b>	132 544
Ratio de fonds propres (%)	<b>5,6</b>	5,2
Effectif (unités de personnel)	<b>39 089</b>	39 670

### Chiffres-clés spécifiques à l'entreprise

Satisfaction du personnel (0-100)	<b>73</b>	74
Dividende à la Conf. (mio CHF)	<b>50</b>	50
Lettres adressées (mio d'envois)	<b>1706</b>	1807
Colis en Suisse (mio d'envois) <sup>1)</sup>	<b>180</b>	147
Variation dans les fonds de clients (mia CHF)	<b>+0,7</b>	-4,2
Taux de couverture technique CP %	<b>105,3</b>	104,5
Taux de couverture économique CP %	<b>87,1</b>	87,5

### Contributions fédérales et redevances

Contributions fédérales (mio CHF) <sup>2)</sup>	<b>236</b>	228
Émoluments (mio CHF)	<b>0</b>	0

1) Les valeurs de 2019 ont parfois été adaptées rétroactivement.

2) Indemnités versées par la Confédération à CarPostal et pour l'aide indirecte à la presse (les éditeurs sont les bénéficiaires de cette subvention de 50 mio CHF par an).

## A. Réalisation des objectifs en 2020\*

### 1. Orientation stratégique

*En 2020 également, la Poste a fourni les services postaux et de paiement relevant du service universel à des prix équitables et avec la qualité requise.*

En 2020 également, la Poste a réussi à atteindre les valeurs cibles de la législation postale. 98 % des lettres en courrier A et 99,2 % des lettres en courrier B ont été distribués à temps. Quant aux colis, 95,4 % des colis « Priority » et 95,5 % des envois « Economy » ont été acheminés dans les délais. À noter toutefois que seule une période limitée a été prise en compte dans l'évaluation, en raison des mesures liées à la pandémie de coronavirus.

90 % de la population résidante permanente d'un canton 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. Dans les régions proposant un service à domicile, l'accessibilité doit être assurée en 30 minutes pour les ménages concernés. L'accès aux services de paiement doit aussi se faire en 20 minutes. La Poste a également atteint ces objectifs en 2020 dans tous les cantons, malgré des fermetures temporaires d'offices de poste et d'agences postales en raison de la pandémie<sup>1</sup>.

Comme en 2019, la satisfaction de la clientèle de la Poste en 2020 était de 81 points sur 100. La clientèle était donc tout autant satisfaite de la Poste que l'année précédente, malgré cette difficile période de pandémie. En comparaison internationale, les prix pratiqués par la Poste pour les lettres et les colis sont avantageux. Par rapport à quinze pays comparables, la Poste occupait le cinquième rang pour les lettres et le sixième 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.

La pandémie de coronavirus a accentué les tendances prévalant depuis des années sur le marché des communications et de la logistique. Durant l'exercice, la Poste a transporté 1706 millions de lettres adressées en Suisse, ce qui représente une baisse de 5,6 % par rapport à l'année précédente. Les lettres en courrier A ont connu une légère augmentation de 0,2 %. La baisse a été de 13,8 % pour les envois non adressés et de 4,5 % pour les journaux en Suisse. Ces volumes en baisse reflètent également les effets de la numérisation en cours. Les volumes des colis transportés en Suisse ont augmenté massivement. Ainsi, la Poste a transporté 180 millions de colis en 2020, ce qui correspond à une augmentation de 22,4 % par rapport à 2019. 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 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. Ce faisant, il se réfère à un catalogue de critères basés sur la norme ISO 31000. Sur la base d'un rapport d'audit de décembre 2019, le Conseil fédéral avait déjà conclu dans son rapport de l'an dernier que la Poste a atteint son objectif en matière de gestion des risques.

### 2. Objectifs financiers

En 2020, la Poste a réalisé un bénéfice consolidé de 178 millions de francs (-77 mio). Le résultat d'exploitation (EBIT) a reculé de 450 millions de francs à 272 millions. Outre la baisse des volumes et le bas niveau des taux d'intérêt, la pandémie de coronavirus a contribué à ce recul à hauteur de 139 millions de francs.

Comme en 2019, la valeur ajoutée de l'entreprise (résultat d'exploitation corrigé après déduction des coûts de capital) a été négative, s'établissant à -101 millions de francs. La Poste n'est plus en mesure de dégager ses propres coûts de capital ; l'objectif du Conseil fédéral de garantir la valeur de l'entreprise à long terme n'a donc à nouveau pas été atteint.<sup>2</sup>

Le résultat d'exploitation est surtout imputable à PostMail (293 mio), PostLogistics (201 mio) et PostFinance (161 mio), PostLogistics et RéseauPostal étant cependant les seules unités à enregistrer des améliorations.

En 2020, PostMail a enregistré une baisse du résultat d'exploitation de 77 millions de francs par rapport à 2019, dont environ 41 millions en lien avec la pandémie de coronavirus. Des collaborateurs en quarantaine et la mise en œuvre de mesures de protection ont entraîné des coûts supplémentaires et un besoin de personnel supplémentaire.

PostLogistics a pu accroître son résultat d'exploitation de 73 millions de francs. Cette amélioration du résultat est due pour presque moitié à l'augmentation massive des volumes des colis liée à la pandémie de coronavirus. En outre, le versement de prestations d'assurance en lien avec le braquage concernant SecurePost en 2019 s'est répercuté de manière positive sur le résultat.

PostFinance a réalisé un résultat d'exploitation de 161 millions de francs, en recul de 79 millions par rapport à 2019 (dont 22 mio liés au coronavirus). Outre les opérations d'intérêt continuant de reculer, la pandémie de coronavirus a entraîné une baisse importante des chiffres d'affaires dégagés par les transactions effectuées dans les offices de poste et aux distributeurs automatiques de billets. De même, en raison des possibilités de voyage limitées des clients, les revenus dégagés par la conversion des retraits en espèces en devises étrangères et par l'utilisation des cartes de crédit ont diminué.

Vraisemblablement au printemps 2021, le Conseil fédéral soumettra au Parlement un message relatif à la révision partielle de la loi sur l'organisation de la Poste (LOP). Il a

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

<sup>2</sup> Corrigée des coûts nets du service universel et de la valeur du monopole sur les lettres pesant jusqu'à 50 grammes, la valeur ajoutée de l'entreprise est restée positive à 68 millions de francs (-125 mio par rapport à 2019).

l'intention d'y proposer que PostFinance puisse octroyer des crédits et des hypothèques de manière indépendante. À cette fin, PostFinance doit être séparée du groupe Poste, via le transfert de la majorité de contrôle de la Poste à PostFinance. Cela implique de réorganiser le service universel comprenant les services postaux et de paiement, une question qui sera abordée dans un projet séparé. En outre, la Poste doit être soutenue par une garantie de capitalisation dans la mise en œuvre des exigences « too big to fail ».

Par rapport à 2019, le résultat d'exploitation de RéseauPostal s'est amélioré de 27 millions de francs, s'établissant à -105 millions. Cette amélioration du résultat, malgré la baisse des opérations au guichet et les conséquences du coronavirus, est liée aux provisions constituées l'année précédente ainsi qu'à l'évolution du réseau.

CarPostal a enregistré un résultat d'exploitation de -79 millions de francs en 2020, ce qui représente une péjoration de 55 millions par rapport à 2019. Sur ce montant, 48 millions sont imputables à la pandémie de coronavirus, plus spécifiquement au repli de la demande et du chiffre d'affaires. La Poste est invitée à réaliser à nouveau un résultat positif dans le secteur d'activité trafic voyageurs. Cela requiert des résultats à nouveau équilibrés dans le transport régional de voyageurs indemnisé et des résultats positifs dans les autres secteurs (notamment PubliBike).

La rentabilité de la Poste était plutôt basse en comparaison avec les plus grandes entreprises postales européennes. La marge EBIT a reculé à 3,9 % (2019 : 6,3 %). L'actif net de la Poste (endettement net négatif) a aussi quelque peu reculé par rapport à 2019. PostFinance a certes dépassé les exigences réglementaires en matière de fonds propres pour les banques d'importance systémique conformément à l'ordonnance sur les fonds propres (OFR). Toutefois, selon l'évaluation au cas par cas de la FINMA, remise en question par PostFinance, une insuffisance de fonds propres se dessine pour le plan d'urgence.

Comme en 2019, le conseil d'administration de la Poste propose le versement d'un dividende de 50 millions de francs, ce qui correspond à un dividende de 38,46 francs par action.

### **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.*

En 2020, le personnel de la Poste a été très sollicité en raison de la pandémie de coronavirus, en particulier les collaborateurs des offices de poste, des centres de tri et de la distribution. En guise de reconnaissance de ces prestations, la Poste a versé à deux reprises 500 francs aux collaborateurs qui étaient en première ligne. La Poste a entrepris le maximum pour protéger ses collaborateurs et les soutenir.

Durant l'exercice 2020, les effectifs du groupe Poste représentaient 39 089 unités de personnel (UP), dont environ 85 % en Suisse. Les effectifs ont baissé de 484 UP à l'étranger alors qu'ils se sont maintenus quasiment à leur niveau de 2019 en Suisse.

Parmi les différentes unités, RéseauPostal a enregistré une nette réduction des effectifs imputable au développement du réseau et à des gains d'efficacité, de même que Post-Mail en raison du recul des volumes de lettres ainsi que chez Swiss Post Solutions en raison de la fermeture de sites. PostLogistics a enregistré une augmentation de ses effectifs grâce à l'augmentation rapide des volumes de colis liée à la pandémie, de même que CarPostal en raison de l'internalisation de lignes précédemment exploitées par ses sous-traitants et de l'expansion des services.

Par rapport à 2019, la satisfaction du personnel du groupe a reculé d'un point, s'établissant à 73 points. La Poste considère que cette valeur est bonne, compte tenu de la charge de travail élevée du personnel en raison de la pandémie de coronavirus. En 2020, 1863 apprentis au total (2019 : 1894) effectuaient une formation professionnelle initiale à la Poste, ce qui représente 5,6 % de l'ensemble des effectifs du groupe en Suisse.

Inchangée par rapport à 2019, la proportion de femmes était de 11,1 % au sein de la direction du groupe et de 33,3 % dans le conseil d'administration. La proportion de femmes dans le groupe était de 44,1 % (2019 : 45 %), plus spécifiquement de 19,8 % aux postes de cadres supérieurs (2019 : 17 %) et de 22,3 % aux postes de cadres moyens et inférieurs (2019 : 23,8 %).

La Poste s'est engagée pour 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 ont été soutenus par des aides financières et des aménagements du temps de travail. En Suisse, quelque 45 % 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.*

Quelque 86 % de l'ensemble des collaborateurs de la Poste sont engagés dans le cadre d'un contrat de travail relevant d'une convention collective de travail (CCT). Fin janvier 2020, la Poste et les partenaires sociaux (Syndicom et transfair) ont conclu les négociations sur la nouvelle CCT faïtière, qui s'applique à quelque 32 000 collaborateurs de la Poste. Les nouvelles CCT d'entreprise pour la Poste CH SA et pour PostFinance SA ont également été adaptées en 2020. La CCT actuelle de CarPostal a été prolongée jusqu'à fin 2021 car les négociations ont été interrompues. Toutes les CCT nouvellement négociées comportent des améliorations pour les collaborateurs (notamment quand il s'agit de concilier vie professionnelle et vie privée, ou des congés de maternité et de paternité).

*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 2020, la caisse de pensions de la Poste présentait un taux de couverture de 105,3 %. Début 2020, les réserves de cotisations de l'employeur (RCE) incluant une déclaration de renonciation à leur utilisation ont été transférées en RCE sans déclaration de renonciation (550 mio CHF), ce qui a eu un impact négatif sur le taux de couverture. Le rendement des investissements était de 2,4 %, le capital d'épargne des assurés actifs étant rémunéré à hauteur de 1 %.

#### **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 2020, la Poste a dégagé à l'étranger un produit d'exploitation de 1'003 millions de francs (dont 90 % en Europe). Le résultat d'exploitation à l'étranger était de 62 millions de francs, dont 93 % en Europe. Les activités à l'étranger ont contribué à hauteur de 14,2 % aux produits d'exploitation et à hauteur de 22,4 % au résultat d'exploitation du groupe. La rentabilité à l'étranger (marge EBIT) s'est élevée à 6,2 % (2019 : 6,4 %), étant ainsi supérieure à celle du groupe (3,9 %). Le Conseil fédéral suit attentivement cette évolution, notamment dans l'optique de la croissance externe inscrite dans la nouvelle stratégie « La Poste de demain ».

La joint-venture ASENDIA avec la Poste française s'est développée ces dernières années, passant de l'expédition de lettres à celle de petites marchandises. Elle a réussi à augmenter ses produits et son résultat d'exploitation en 2020 grâce au commerce électronique.

#### **5. Rapport de l'organe de révision**

L'organe de révision a confirmé dans un rapport du 8 mars 2021 que les comptes consolidés de La Poste Suisse SA pour l'exercice 2020 donnaient une image fidèle du patrimoine, de la situation financière et des résultats en conformité avec les normes comptables internationales (IFRS) et la loi suisse. Il recommande l'approbation des comptes annuels consolidés de 2020.

#### **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 27 avril 2021. 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 2020, et de prendre connaissance du rapport du 8 mars 2021 de l'organe de révision ;
  2. de reporter la perte résultant du bilan de 83 742 967 francs sur le nouvel exercice et de proposer en outre un versement de 50 000 000 francs prélevés sur les autres réserves de capital.
  3. de donner décharge aux membres du conseil d'administration pour l'exercice 2020. La décharge proposée se réfère explicitement à l'exercice 2020 ; la décharge limitée accordée pour les années 2017 et 2018 reste en vigueur.
  4. de réélire le président et les membres du conseil d'administration
- Ce point de l'ordre du jour sera traité au Conseil fédéral à une date ultérieure.*
5. d'élire Ernst & Young AG, à Berne, en tant qu'organe de révision pour l'exercice 2021.
  6. d'approuver pour l'exercice 2021 les valeurs maximales concernant le montant global des honoraires du conseil d'administration (y c. président CA), soit 1 143 915 francs, de son président, soit 265 425 francs, et de la rémunération versée aux membres de la direction du groupe (y c. directeur du groupe), soit 6 828 026 francs.
  7. 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 2020.

#### **D. Décisions du Conseil fédéral**

Le 19 mars 2021, le Conseil fédéral a chargé le DETEC et le DFF d'approuver les propositions du conseil d'administration à l'assemblée générale de La Poste Suisse SA.