



## Recommandation N°11/2020

du 7 mai 2020

de la Commission fédérale de la poste PostCom

à La Poste Suisse SA

en l'affaire

**Office de poste Auvernier (NE)**

Par courrier du 20 août 2019, la Poste a informé la commune de Milvignes de son intention de fermer l'office de poste d'Auvernier et de le remplacer par un service à domicile. Dans son courrier du 19 septembre 2019, la commune de Milvignes s'est adressée à la PostCom pour lui demander d'examiner la décision de la Poste. La commission a examiné le dossier le 7 mai 2020.

### I. La PostCom constate que

1. dans le présent cas, il s'agit de la fermeture d'un office de poste existant au sens de l'art. 34 de l'ordonnance sur la poste (OPO ; RS 783.01) ;
2. la commune où est situé l'office de poste est concernée au sens de l'art. 34, al. 3, OPO ;
3. la commune a présenté sa requête dans les délais impartis et dans la forme requise.

Dès lors, les conditions prévalant pour saisir la commission sont remplies.

### II. La PostCom a notamment examiné si

1. avant de fermer l'office de poste, la Poste a consulté les autorités de la commune concernée (art. 34, al. 1 et al. 5, let. a, OPO) ;
2. la Poste s'est efforcée de parvenir à un accord (art. 34, al. 1 et al. 5, let. a, OPO) ;
3. les prescriptions de l'art. 33, al. 4 et al. 5<sup>bis</sup> et de l'art. 44, al. 1, OPO relatives à l'accessibilité sont respectées après la mise en application de la décision de la Poste CH SA (art. 34, al. 5, let. b, OPO) ;



4. la décision de la Poste a tenu compte des spécificités régionales (art. 34, al. 5, let. c, OPO), et si les besoins des personnes ayant un handicap moteur ont été suffisamment pris en compte (art. 14, al. 7, let. a, loi sur la poste) ;
5. après la mise en œuvre de la décision, au moins un office de poste continue de proposer l'offre du service universel dans la région de planification concernée (art. 33, al. 2, OPO).

Le respect de l'obligation concernant l'accès aux services de paiement selon l'art. 44, al. 1, OPO a été examiné par l'Office fédéral de la communication (OFCOM), dont les conclusions sont intégrées dans la procédure devant la PostCom.

### **III. La commission parvient aux conclusions suivantes**

1. La commune de Milvignes ayant saisi la PostCom, la Poste a établi un dossier à l'intention de la PostCom, sur lequel la commune de Milvignes a pu se prononcer. Depuis le 1<sup>er</sup> janvier 2019 et en vertu de l'art. 34, al. 4, OPO, la PostCom peut donner aux cantons concernés la possibilité de se prononcer dans le cadre de procédures en cas de fermeture ou de transfert d'un office de poste ou d'une agence postale. La PostCom a donc invité le canton de Neuchâtel à lui remettre une prise de position. Dans sa prise de position du 25 octobre 2019, celui-ci apporte son soutien à la commune de Milvignes. Il considère que le remplacement des offices de poste d'Auvernier et de Bôle par un service à domicile n'est pas approprié. Le canton de Neuchâtel recommande d'exploiter les offices de poste d'Auvernier et de Bôle aussi longtemps que ces derniers ne peuvent être remplacés par des agences postales.

#### **Introduction**

2. Le Conseil communal de Milvignes souligne qu'il a été donné suite à l'initiative déposée par le canton du Jura et intitulée « Offices de poste. Améliorer la qualité du réseau et renforcer le rôle des autorités communales dans la distribution territoriale » (17.314). La Commission des transports et des télécommunications du Conseil des États (CTT-E) a maintenant pour mandat de préparer une modification de la loi, ce qui de l'avis du Conseil communal devrait conduire la PostCom à adopter une attitude plus critique vis-à-vis de la pratique de la Poste. Dans ce contexte, la commune considère que les procédures au sens de l'art. 34 OPO devraient être suspendues jusqu'à ce que la stratégie de la Poste pour les années 2021-2024 soit disponible.  
Pour la PostCom, le droit en vigueur est déterminant. La PostCom ne peut développer une pratique plus stricte que le droit en vigueur ou suspendre une procédure dans la perspective d'une future modification de la loi (cf. recommandation 4/2016 du 23 juin 2016 commune de Veysonnaz).

#### **Procédure de consultation**

3. Entre les mois d'août 2017 et février 2018, la Poste a mené trois entretiens avec la commune de Milvignes sur l'avenir de l'office de poste d'Auvernier. Comme aucun accord n'a pu être trouvé, la Poste a notifié, le 10 avril 2018, à la commune de Milvignes, sa décision de transformer l'office de poste d'Auvernier en une agence postale. La commune a saisi la PostCom pour contester cette décision. Le 4 octobre 2018, la PostCom a émis la recommandation N° 16/2018. Dans sa recommandation, elle n'a pas contesté la transformation de l'office de poste d'Auvernier en une agence postale. Cependant, le partenaire d'agence désigné a finalement renoncé à collaborer avec la Poste. La Poste a donc renoué le dialogue avec la commune de Milvignes et a mené deux entretiens supplémentaires avec celle-ci entre les mois de février et avril 2019. N'ayant pas trouvé de nouveau partenaire d'agence, la Poste a notifié, le 20 août 2019, à la commune, sa décision de fermer l'office de poste d'Auvernier et de le remplacer par un service à domicile. Seules la décision de la Poste du 20 août 2019 et la procédure de consultation ayant conduit à ladite décision font l'objet de la

présente recommandation. En revanche, les différents griefs formulés par la commune de Milvignes en lien avec la décision de la Poste du 10 avril 2018 et à l'encontre de la mise en œuvre de ladite décision ne font pas l'objet de la présente recommandation.

4. La commune de Milvignes décrit de manière détaillée la procédure de consultation (y compris la correspondance écrite) et fait valoir, pour l'essentiel, qu'un véritable dialogue entre la Poste et la commune n'aurait pas eu lieu. Lors du premier entretien avec la commune, la Poste n'aurait en effet pas présenté d'ordre du jour. La Poste n'aurait pas non plus été disposée à discuter du maintien de l'office de poste d'Auvernier. Enfin, La Poste n'aurait informé que tardivement la commune du retrait du partenaire d'agence désigné, prétextant qu'aucun autre partenaire d'agence ne serait disponible à Auvernier. Aucun entretien n'aurait donc eu lieu sur l'introduction du service à domicile. Le Conseil communal aurait souhaité obtenir un entretien avec le CEO de la Poste, mais celui-ci n'a jamais eu lieu. Les représentants de la Poste avaient essentiellement pour objectif d'obtenir l'accord de la commune concernant la solution proposée. Ainsi, l'obligation de mener un dialogue avec la commune n'aurait pas été remplie. La commune a reçu la décision d'introduire le service à domicile le 29 avril 2019, le délai mentionné à l'art. 34, al. 1, OPO n'aurait donc pas été respecté.
5. La Poste est tenue de consulter les autorités des communes concernées au moins six mois avant de fermer ou de transférer un office de poste ou une agence postale. Elle doit également s'efforcer de parvenir à un accord avec celles-ci (art. 34, al. 1, OPO). Le changement prévu constitue principalement le point de départ du dialogue, ou sa raison d'être, et non l'objet même de la discussion (ch. III., 3 b de la recommandation 3/2018 du 25 janvier 2018 en l'affaire office de poste Schänis SG). Concernant le service à domicile, la Poste a présenté, pour la première fois, les alternatives possibles (agence postale et service à domicile) à la commune de Milvignes dans le cadre de l'entretien du 30 août 2017. Il n'est pas nécessaire que la Poste et la commune mènent un entretien portant uniquement sur le service à domicile. Le Conseil communal a eu suffisamment d'occasions de poser des questions dans le cadre des quatre entretiens menés avec la Poste par la suite, y compris les questions relatives au service à domicile. Étant donné qu'au total ce sont cinq entretiens qui ont été menés en près de deux ans, le fait qu'aucun ordre du jour n'ait été présenté lors du premier entretien n'a aucune importance. Par ailleurs, la Poste avait informé la commune de la thématique qu'elle souhaitait aborder avec le Conseil communal avant le premier entretien (cf. la recommandation 16/2018 du 4 octobre 2018 en l'affaire office de poste Auvernier NE, ch. III. 5.d). Le Conseil communal disposait donc, dès le premier entretien, de suffisamment d'informations pour se préparer aux discussions avec la Poste. En ce qui concerne la durée de la procédure de consultation, le délai de six mois mentionné à l'art. 34, al. 1, OPO a de toute évidence été respecté.
6. Dans son courrier du 5 avril 2019, la Poste a informé la commune de Milvignes que le partenaire d'agence désigné s'était retiré. La Poste s'est renseignée auprès du Conseil communal si d'autres commerces de la localité étaient susceptibles d'être intéressés par un tel partenariat. Le Conseil communal avait ainsi la possibilité de proposer des entreprises que la Poste aurait pu contacter. Dans le cadre de la procédure de consultation, le Conseil communal aurait pu demander à la Poste d'examiner de manière approfondie un ou plusieurs partenariats d'agence. Il n'a toutefois pas voulu se prononcer sur des partenaires d'agence potentiels. La PostCom comprend par ailleurs la pratique de la Poste qui consiste à mettre en œuvre uniquement des solutions d'agence d'une qualité acceptable et d'une durabilité probable.
7. En raison de sa proximité avec l'office de poste d'Auvernier, La Poste a également proposé un entretien avec la commune de Corcelles-Cormondrèche, mais celle-ci n'a pas donné suite à l'invitation. Aucune autre commune n'est concernée par la fermeture de l'office de poste d'Auvernier. Force est de constater que la Poste a rempli toutes les exigences de l'art. 34, al. 1, OPO concernant la consultation.

#### **Prescriptions d'accessibilité**

8. L'OPO prescrit que chaque région de planification doit disposer d'au moins un office de poste. Après la mise en œuvre du projet de fermeture et de transformation des offices de poste d'Auvernier et

de Bôle, qui seront remplacés chacun par un service à domicile, il restera dans la région de planification 2401 (Neuchâtel) 14 offices de poste et sept agences postales (état au 1<sup>er</sup> novembre 2019). S'ajoutent à cela quatre points de retrait PickPost, deux automates My Post 24 et un point clientèle commerciale.

9. Le Conseil communal considère que le droit en vigueur en matière d'accessibilité des offices de poste est vague et donc lacunaire. La Poste ne disposerait pas de bases juridiques suffisantes pour fermer ou transformer les offices de poste.

Le droit, avec les exigences révisées entrées en vigueur au 1<sup>er</sup> janvier 2019, comprend des prescriptions précises quant à l'accessibilité des offices de poste. Conformément à l'art. 33, al. 4, OPO, le réseau d'offices de poste et d'agences postales doit être conçu de telle sorte que 90 % de la population résidante permanente d'un canton puisse accéder à un office de poste ou à une agence postale, à pied ou par les transports publics, en 20 minutes. Si la Poste propose un service à domicile, l'accessibilité doit être assurée en 30 minutes pour les ménages concernés. Le temps indiqué ne se rapporte pas, comme le Conseil communal de Milvignes le reconnaît, au temps qui est nécessaire pour effectuer le trajet aller et retour mais au temps nécessaire pour se rendre à l'office de poste ou à l'agence postale. Par ailleurs, cette valeur d'accessibilité, calculée chaque année, est une moyenne cantonale et non pas communale. Le Conseil communal de Milvignes objecte qu'il ne serait pas possible de contrôler le respect des prescriptions de l'art. 33 OPO, car les cantons manqueraient de données fiables. Cette objection est infondée : en vertu de l'art. 33, al. 6 et 7, OPO, la valeur d'accessibilité est calculée au moyen d'une méthode certifiée et approuvée. En 2019, la valeur d'accessibilité ainsi calculée pour le canton de Neuchâtel s'élevait à 96,6 %. L'exigence de l'art. 33, al. 4, OPO est donc remplie.

10. Conformément à l'art. 33, al. 5<sup>bis</sup>, OPO, au moins un point d'accès desservi doit être garanti dans les régions urbaines et les agglomérations définies selon la statistique fédérale ainsi que dans les autres villes non prises en compte statistiquement. La définition de l'espace à caractère urbain distingue six catégories (ville-centre, centre principal, centre secondaire, commune de la couronne d'agglomération, commune multiorientée et commune-centre hors agglomérations). Pour appliquer le critère de densité à la desserte postale, les critères retenus sont ceux des catégories de commune 1, 2, 3 et 6 (ville-centre, centre principal, centre secondaire et commune-centre hors agglomérations). Selon la définition de l'Office fédéral de la statistique, la commune de Milvignes est une commune de la couronne d'agglomération. Le critère de densité pour les villes et les agglomérations ne s'applique donc pas dans ce cas.
11. En vertu de l'art. 63, let. a, OPO, la surveillance des services de paiement relevant du service universel incombe à l'Office fédéral de la communication (OFCOM). Il lui incombe également d'approuver la méthode de mesure de l'accès aux services de paiement (art. 44, al. 3, OPO). Selon le rapport explicatif de l'OFCOM du 30 novembre 2018 relatif à la modification de l'OPO concernant les nouveaux critères d'accessibilité (commentaire de l'art. 34, al. 5, let. b, page 6 ; publié sous [https://www.postcom.admin.ch/inhalte/PDF/Gesetzgebung/Erlaeuterungsbericht\\_Postverordnung-neue-Ereichbarkeitsvorgaben\\_20181130\\_FR.pdf](https://www.postcom.admin.ch/inhalte/PDF/Gesetzgebung/Erlaeuterungsbericht_Postverordnung-neue-Ereichbarkeitsvorgaben_20181130_FR.pdf)), la Poste remet en même temps un dossier sur chaque fermeture ou remplacement d'un office de poste à la PostCom et à l'OFCOM en sa qualité d'autorité de surveillance dans le domaine du service universel en matière de services de paiement. L'OFCOM fait parvenir un avis à la PostCom dans un délai raisonnable ; cette dernière insère l'avis de l'OFCOM dans sa recommandation.

Dans son avis du 23 avril 2020 (cf. annexe à la présente recommandation), l'OFCOM considère que les prescriptions de l'art. 44, al. 1, OPO concernant l'accessibilité des services de paiement sont respectées.

### **Spécificités régionales**

12. La commune de Milvignes souligne qu'environ 1600 personnes vivent à Auvernier. Elle considère en outre que l'office de poste d'Auvernier est un point d'accès important pour beaucoup de touristes

et d'entreprises. La mise en place d'un service à domicile serait en conséquence particulièrement désavantageuse pour le tourisme et l'économie. Dans ce contexte, la commune de Milvignes fait référence à la recommandation 5/2016 du 23 juin 2016 concernant la commune d'Emmetten, où le caractère semi-touristique de la commune avait conduit au maintien de son office de poste. Cependant, la PostCom n'avait pas recommandé à la Poste de renoncer complètement à transformer l'office de poste d'Emmetten en une agence postale, mais de ne procéder à cette transformation qu'après avoir envisagé une planification préalable pour toute la région. Le caractère touristique d'une commune ne justifie pas en soi la nécessité d'exploiter un office de poste.

13. Le Conseil communal ajoute que le tram du Littorail ne circulerait que toutes les 15 à 20 minutes. En comptant les temps d'attente, régler une affaire postale (aller et retour compris) prendrait environ une heure et dix minutes. L'introduction d'un service à domicile engendrerait donc de sérieux problèmes d'accessibilité. Par ailleurs, l'office de poste de Colombier ne disposerait que de huit places de parc, qui seraient actuellement déjà insuffisantes, et la zone dans laquelle il est situé deviendra à terme une zone piétonne. Ainsi, le Conseil communal estime qu'une augmentation de la fréquentation de l'office de poste de Colombier deviendra encore plus problématique. De plus, la Poste n'a garanti l'exploitation de cet office que jusqu'en 2020.

Avec la mise en place du service à domicile, d'importantes prestations ne seraient plus fournies à l'avenir, dont les retraits d'envois avisés, une batterie de cases postales ou encore les services de paiement. Après le retrait du partenaire d'agence désigné, la Poste n'aurait pas déployé d'efforts importants pour en trouver un nouveau. Elle aurait fait valoir qu'aucun autre commerce n'entrerait en ligne de compte pour ce partenariat, mais n'aurait fourni aucune preuve concernant des recherches ou analyses. Un service à domicile ne serait pas une solution alternative adaptée aux spécificités régionales, car il faudrait ensuite se rendre fréquemment à l'office de poste le plus proche. Fermer l'office de poste d'Auvernier conduirait non seulement à la perte des prestations postales traditionnelles, mais aussi à la perte des autres prestations offertes par l'office de poste. Ces prestations seraient très appréciées au sein de la localité, qui ne compte pas de petits commerces.

14. La PostCom peut comprendre que le Conseil communal et le canton préféreraient une agence postale à Auvernier comme solution de remplacement, compte tenu du nombre d'habitants dans la région. La PostCom partage ce point de vue et recommande à la Poste de réexaminer la création d'une agence postale à Auvernier s'il est possible de trouver ultérieurement un partenaire d'agence. À condition toutefois que ce dernier remplisse les critères de la Poste en matière de partenariat d'agence. Or, l'office de poste de Colombier n'est situé qu'à 2,1 km de l'office de poste d'Auvernier. Avec les transports publics, le temps de trajet entre l'office de poste d'Auvernier et celui de Colombier est de moins de vingt minutes, parcours à pied inclus. Pendant les heures d'ouverture de l'office de poste de Colombier, les transports publics assurent trois à quatre liaisons par heure. Le temps total nécessaire pour régler une affaire postale est d'environ une heure (l'aller et le retour entre Auvernier et Colombier étant compris). Le trajet en voiture jusqu'à Colombier est de cinq minutes. Par ailleurs, en transports publics, l'office de poste de Corcelles, situé à 3,3 km, est accessible en moins de vingt minutes, en comptant le parcours à pied. Le trajet en voiture est de six minutes. Pendant les heures d'ouverture de l'office de poste de Corcelles, il existe deux liaisons de bus par heure. En transports publics, le temps de parcours jusqu'à l'office de poste de Peseux, situé à 3,9 km, est de quelque vingt minutes, parcours à pied inclus. Le trajet en voiture est de huit minutes. Pendant les heures d'ouverture de l'office de poste de Peseux, il existe deux liaisons de bus par heure.
15. Le service à domicile offre globalement les mêmes prestations qu'un office de poste. Voilà pourquoi on parle de « La Poste sur le pas de la porte » : les lettres et les colis à destination de la Suisse ou de l'étranger peuvent être remis et les paiements et retraits d'espèces peuvent être effectués sur le pas de la porte. Ce service est particulièrement avantageux pour les personnes à mobilité réduite, mais nécessite que l'on soit à la maison pendant la journée et que l'on bénéficie d'une distribution à domicile. Ce sont surtout les personnes âgées qui sont chez elles en journée qui peuvent profiter

du service à domicile. D'après la commune de Milvignes, la localité d'Auvernier compte de nombreux clients commerciaux qui profitent de son office de poste. La Poste les contactera avant la fermeture de l'office de poste pour convenir avec eux de solutions individuelles.

16. La procédure définie à l'art. 34 OPO est une procédure de conciliation visant à examiner des fermetures ou des transferts planifiés d'offices de poste et d'agences postales ; elle ne saurait être assimilée à une procédure de prise de décision politique. La définition de la procédure en tant que procédure de conciliation pour statuer sur la fermeture ou le transfert d'un office de poste ou d'une agence postale a une incidence sur la compétence d'examen de la PostCom dans ces procédures (art. 34, al. 5, OPO) :

« Après avoir été saisie, la PostCom émet une recommandation à l'attention de la Poste dans un délai de six mois. Ce faisant, elle examine :

- a) si la Poste a respecté les critères fixés à l'al. 1 [critère du dialogue] ;
- b) si les prescriptions des art. 33 et 44 relatives à l'accessibilité [critères concernant l'accessibilité aux prestations postales et au services de paiement] sont respectées ;
- c) si la décision de la Poste tient compte des spécificités régionales ».

Dans ses différentes requêtes adressées à la PostCom, le Conseil communal expose de nombreux arguments qui dépassent le cadre d'examen susmentionné de la PostCom. Ceci est particulièrement le cas de la stratégie de la Poste, des réflexions liées au service public, de la rentabilité de l'office de poste ou des références aux discussions politiques en cours (l'initiative du canton du Jura « Offices de poste. Améliorer la qualité du réseau et renforcer le rôle des autorités communales dans la distribution territoriale »). La PostCom comprend que les autorités communales abordent la fermeture des offices de poste dans un contexte général politique et sociétal. Cependant, en raison des critères d'examen énoncés ci-dessus, elle ne peut tenir compte de ces arguments dans sa recommandation.

## Conclusions

17. La commune de Milvignes compte trois offices de poste, qui se situent à Colombier, Auvernier et Bôle. Il est prévu de fermer deux offices de poste, ceux d'Auvernier et de Bôle. La commune de Milvignes est fortement affectée par la fermeture de deux de ses trois offices de poste. L'engagement de la population, qui a déposé une pétition comptant plus d'un millier de signatures, en témoigne. La PostCom comprend que la commune de Milvignes veuille conserver les offices de poste d'Auvernier et de Bôle et qu'elle s'engage en faveur de leur maintien, en particulier parce qu'un service à domicile, mais aucune agence postale, est prévu comme solution de remplacement pour les deux localités. En effet, après le désistement du partenaire d'agence désigné à Auvernier, aucun nouveau partenaire d'agence remplissant les critères de la Poste n'a pu être trouvé. La PostCom peut comprendre que la Poste ne déroge pas à ses exigences concernant les partenaires d'agence. Elle doit garantir que les agences postales correspondent aux besoins de la clientèle et qu'elles soient des solutions durables. En outre, il convient de préciser que le service universel est garanti à Milvignes. En mettant en place à Auvernier le service à domicile prévu, la Poste respecte les prescriptions légales de l'ordonnance sur la poste. La PostCom recommande en revanche à la Poste de réexaminer ultérieurement la création d'une agence postale s'il est possible de trouver un partenaire d'agence.

## IV. Recommandation

La décision de la Poste est conforme aux dispositions légales et permet de continuer de garantir un service universel postal de qualité dans la région concernée. La PostCom estime donc qu'il n'y a pas lieu de la contester. Elle émet toutefois la réserve suivante :

La PostCom recommande à la Poste d'œuvrer à la mise en place d'une agence postale à une date ultérieure.

Commission fédérale de la poste PostCom



Géraldine Savary  
Présidente



Michel Noguét  
Responsable du secrétariat

Notification à :

- Poste CH SA, Wankdorfallee 4, case postale, 3030 Berne
- Commune de Milvignes, Conseil communal, Rue Haute 20, case postale 64, 2013 Colombier
- Office fédéral de la communication, Section Poste, rue de l'Avenir 44, case postale, 2501 Bienne
- République et Canton de Neuchâtel, Département de l'économie et de l'action sociale, le Conseiller d'État, Château, Rue de la Collégiale 12, 2000 Neuchâtel

Annexe

Avis de l'OFCOM du 23 avril 2020 « Remplacement d'un office de poste par un service à domicile à Auvernier (NE) »

## **Remplacement d'un office de poste par un service à domicile à Auvornier (NE): position de l'OFCOM du 23 avril 2020**

L'Office fédéral de la communication (OFCOM) est chargé d'évaluer le respect de l'obligation relative à l'accès aux services de paiement inscrite à l'art. 44, al. 1 et 1<sup>bis</sup>, de l'ordonnance du 29 août 2012 sur la poste (OPO; RS 783.01). Dans le cadre de la procédure prévue à l'art. 34 OPO, menée par la Commission fédérale de la poste (PostCom) en cas de fermeture ou de transfert d'un office de poste ou d'une agence postale, nous vous faisons parvenir la position de l'OFCOM sur le remplacement prévu de l'office de poste d'Auvornier, dans le canton de Neuchâtel par un service à domicile.

Les services de paiement relevant du service universel sont énumérés à l'art. 43, al. 1, let. a à e, OPO. En vertu de l'art. 32, al. 3, de la loi du 17 décembre 2010 sur la poste (LPO ; RS 783.0), les prestations du service universel dans le domaine des services de paiement doivent être accessibles de manière appropriée à tous les groupes de population et dans toutes les régions du pays. La Poste organise l'accès en tenant compte des besoins de la population. PostFinance peut garantir l'accès de différentes manières. La Poste garantit aux personnes handicapées un accès sans entraves aux services de paiement électronique.

Le Conseil fédéral a réglementé l'accès aux services de paiement en espèces à l'art. 44 OPO. Par conséquent, la Poste doit garantir l'accès aux services de paiement en espèces à 90% de la population résidente permanente de chaque canton en 20 minutes, à pied ou par les transports publics (art. 44, al. 1, OPO). La Poste fournit à l'OFCOM des données sur l'accessibilité dans le cadre du rapport annuel relatif au respect du mandat de service universel dans le domaine du trafic des paiements.

La Poste n'est toutefois pas tenue de fournir à l'OFCOM les informations nécessaires lui permettant, dans le cas concret, de se prononcer sur les conséquences au niveau de l'accessibilité de la transformation d'un office de poste. Dans l'optique des prestations en matière de service de paiements, il convient de noter de manière générale que le remplacement d'un office de poste par un service à domicile n'entraîne pas de diminution importante des prestations du service universel tant que la Poste maintient ses prestations de paiement en espèces dans le cadre du service à domicile (versements en espèces sur le compte ou sur le compte d'un tiers et retraits d'espèces) et que la distribution à domicile demeure garantie à tous les ménages de la région concernée. Un tel format respecte les exigences de l'art. 44 OPO.

En 2019, la valeur mesurée indique que les prestations de paiement en espèces dans le canton de Neuchâtel étaient accessibles à 98.5 % de la population résidente permanente en 20 minutes. Outre les offices de poste en régie propre, les services de paiement et de versement en espèces au domicile du client ainsi que le service à domicile sont également pris en compte. Les dispositions de l'OPO (état au 1.1.2019) étaient respectées.

Office fédéral de la communication (OFCOM)

Annette Scherrer  
Cheffe de la section Poste

Digital signiert von  
Scherrer Annette DMV6YI  
2020-04-21 (mit  
Zeitstempel)