



Recommandation N° 23/2020

du 8 octobre 2020

de la Commission fédérale de la poste PostCom

à La Poste Suisse SA

en l'affaire

Office de poste de Bossonnens

Par courrier du 12 novembre 2019, la Poste a informé la commune de Bossonnens de son intention de fermer l'office de poste de Bossonnens et de le remplacer par un service à domicile. Dans sa lettre du 9 décembre 2019, la commune de Bossonnens s'est adressée à la PostCom pour lui demander d'examiner cette décision. La commission a examiné le dossier lors de sa séance du 8 octobre 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^{bis}, 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 (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, LPO) ;
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 Bossonnens ayant saisi la PostCom, la Poste a établi un dossier à l'intention de la PostCom. La commune de Bossonnens a pu se prononcer sur ce dossier. Depuis le 1^{er} 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 Fribourg à lui remettre une prise de position. Dans sa prise de position du 27 janvier 2020, le canton de Fribourg déclare soutenir la commune de Bossonnens dans son engagement pour le maintien de son office de poste.

Procédure de consultation

2. Au total, la Poste a mené deux entretiens avec la commune de Bossonnens pour discuter de l'avenir de la desserte postale de Bossonnens. En outre, plusieurs échanges de correspondance écrite ont également eu lieu.

La Poste a proposé aux autorités de toutes les autres communes susceptibles d'être concernées par la fermeture de l'office de poste de Bossonnens de les intégrer dans la procédure de consultation. Elle a mené un entretien avec les autorités d'une commune. Les autorités des autres communes n'ont manifesté aucun intérêt à mener un tel dialogue.

3. Dans sa requête, le Conseil communal a exigé qu'une séance de conciliation soit organisée. Normalement, avant de notifier sa décision à la commune, la Poste engage tout d'abord un dialogue avec elle. Ce dialogue n'ayant pas débouché sur un accord, la notification d'une décision à l'autorité communale a été nécessaire. Une séance de conciliation sert d'intermédiaire entre la Poste et la commune dans le but de parvenir à un compromis (c'est-à-dire à un accord). Cela n'est possible que si les parties ne restent pas campées sur les positions qu'elles avaient défendues au cours de la procédure de consultation. Pour cette raison, la PostCom exige de la partie qui demande l'organisation d'une séance de conciliation qu'elle formule une proposition allant dans le sens de la Poste. Dans le cas contraire, aucune séance de conciliation n'a lieu. Ensuite, la requête de l'autorité communale est analysée sur la base du dossier.

Une audition peut cependant avoir lieu à la demande de l'autorité communale (cf. à ce propos ch. III. 3 de la recommandation 8/2020 du 7 mai 2020 en l'affaire de l'office de poste de Rickenbach LU). Concernant la demande de la PostCom, le Conseil communal de Bossonnens a précisé qu'il restait à disposition pour une rencontre « si toutefois celle-ci était nécessaire et utile ». Le dossier étant suffisamment clair, il n'était pas nécessaire d'entendre le Conseil communal pour la présente procédure au sens de l'art. 34 OPO.

4. En vertu de l'art. 34, al. 1, OPO, la Poste est tenue de consulter les communes concernées au moins six mois avant de fermer ou de transférer un office de poste ou une agence postale. Elle s'efforce de parvenir à un accord avec celles-ci. Le premier entretien avec des représentants du Conseil communal de Bossonnens a eu lieu le 21 septembre 2017. Il ressort du procès-verbal de la Poste que celle-ci a entamé le dialogue avec la commune de Bossonnens en lui expliquant, comme à son habitude, la nécessité de développer son réseau postal. Elle a communiqué les volumes de lettres, colis, versements et retraits d'envois de l'office de poste de Bossonnens. Elle a ensuite expliqué quelles alternatives s'offrent aux offices de poste (agence postale et service à domicile) et a présenté les deux modèles. La Poste a précisé qu'une agence postale constituerait la principale solution de remplacement pour Bossonnens mais a néanmoins expressément informé que « si aucune solution de partenariat ne pouvait voir le jour, le service à domicile (modèle 2) serait réalisé. » Après cette introduction, les discussions ont été entamées en vue de parvenir à un accord.

Selon la PostCom, le fait d'annoncer que le service à domicile sera introduit si aucune solution d'agence n'est trouvée n'est pas un moyen approprié de parvenir à un accord avec l'autorité communale concernée. Les autorités communales pourraient comprendre cette déclaration comme une démonstration de force ou même comme la menace d'introduire un service à domicile si la commune ne coopérait pas dans la recherche d'une solution d'agence.

5. Au cours d'un second entretien, le 12 juillet 2018, la Poste a informé l'autorité communale qu'elle avait trouvé une entreprise qui convenait pour l'ouverture d'une agence postale et qui serait intéressée par un partenariat avec la Poste. Ladite entreprise souhaitait néanmoins une procédure transparente et le soutien de la commune. La Poste a proposé une rencontre réunissant le partenaire d'agence envisagé, l'autorité communale et la Poste. Au cours de l'entretien, le Conseil communal a réitéré sa volonté de maintenir l'office de poste de Bossonnens. Les représentants de la Poste ont alors signalé au Conseil communal la recommandation de la PostCom rendue environ un mois avant l'entretien (recommandation 10/2018 du 14 juin 2018 en l'affaire de l'office de poste de Chevenez) où la modification prévue de la desserte postale aurait été évoquée lors de l'entretien entre la Poste et la commune mais n'aurait pas été traitée en priorité. La Poste est tenue d'examiner sérieusement les options proposées par l'autorité communale. Cependant, cela suppose que les autorités communales s'engagent à dialoguer avec la Poste et qu'elles avancent des propositions réalisables. Cette remarque à l'attention du Conseil communal a été consignée dans le procès-verbal du second entretien.
6. Le 28 novembre 2018, une rencontre a eu lieu entre des représentants de la Poste, la commune et le partenaire d'agence envisagé. Le Conseil communal de Bossonnens a répété qu'il exigeait que l'office de poste de Bossonnens soit maintenu jusqu'en 2020. La situation devrait ensuite être à nouveau évaluée.
7. Par courrier du 3 décembre 2018, la Poste a exprimé son accord concernant le maintien de l'office de poste de Bossonnens jusqu'à une date non déterminée en 2020
 - pour autant que l'entreprise contactée indique que l'exploitation d'une agence postale dans ses locaux serait possible dès 2020, et que
 - le Conseil communal de Bossonnens signe une attestation de dialogue au cours de l'année 2019 confirmant qu'un dialogue a pu être mené avec la Poste, qu'il donnait son accord pour la transformation de l'office de poste en une agence postale chez ledit partenaire d'agence et qu'il renonçait à saisir la PostCom.

Le 15 janvier 2019, le Conseil communal a répondu à la Poste qu'il tenait au maintien de l'office de poste de Bossonnens et qu'il souhaitait refaire le point de la situation en 2020. Mais qu'en revanche il ne s'engageait pas à ne pas faire recours auprès de la PostCom. Dès lors, aucune attestation de dialogue ne serait signée.
8. Par courrier du 3 septembre 2019, la Poste a informé le Conseil communal que le partenaire d'agence prévu n'était plus disponible. Pour pouvoir notifier une décision à la commune concernant la transformation de l'office de poste en une agence postale, la Poste avait besoin d'une approbation formelle du partenaire d'agence. Toutefois, ce dernier n'était pas prêt à aller contre la volonté de la commune, qui exige le maintien de l'office de poste de Bossonnens. Aucune agence postale ne pouvait donc être envisagée à Bossonnens. En l'absence d'un partenaire d'agence et comme elle l'avait déjà déclaré à plusieurs reprises, la Poste introduirait le service à domicile comme solution de remplacement. Si le Conseil communal changeait toutefois d'avis et préconisait une solution d'agence, la Poste se tiendrait à disposition pour un nouvel entretien. Dans son courrier du 16 octobre 2019, le Conseil communal de Bossonnens a répondu qu'il souhaitait une décision formelle de la Poste et qu'il saisirait la PostCom. Le 12 novembre 2019, la Poste a notifié à la commune de Bossonnens sa décision de fermer l'office de poste de Bossonnens et de le remplacer par un service à domicile.
9. De nombreuses autorités communales souhaitent en priorité conserver l'office de poste dans la commune et se montrent donc réticentes à discuter avec la Poste des solutions de remplacement possibles, notamment en ce qui concerne un partenaire d'agence adapté. Les autorités communales craignent de perdre le droit de saisir la PostCom conformément à l'art. 34, al. 3, OPO si elles donnent leur accord concernant le choix d'un partenaire d'agence. Cependant, il n'en est rien.

- a) La PostCom a précisé dans plusieurs recommandations que les autorités communales peuvent se mettre d'accord avec la Poste sur un partenaire d'agence comme plan B, sans perdre le droit de saisir la PostCom (cf. ch. III. 5e de la recommandation 16/2018 du 4 octobre 2018 en l'affaire de l'office de poste d'Auvernier NE : « Les communes sont libres d'exiger de la Poste qu'elle renonce à la fermeture de l'office de poste et, le cas échéant, de se réserver le droit de saisir la PostCom. Dans l'intérêt d'une bonne desserte postale dans la commune, les communes peuvent accepter de discuter avec la Poste d'une alternative optimale sans que cette exigence de maintenir le statu quo soit relativisée. »). Cela est applicable pour autant que les autorités communales ne signent pas d'attestation de dialogue où elles indiquent renoncer à saisir la PostCom. Le Conseil communal de Bossonnens pouvait donc parfaitement ne pas signer l'attestation de dialogue de la Poste.
 - b) Dans deux cas concernant des offices de poste situés au Tessin, la ville de Bellinzone a été elle-même désignée comme partenaire d'agence. Elle s'est dite prête à gérer les agences postales de Claro et Camorino dans le cadre de déclarations d'intention, mais n'a pas signé d'attestation de dialogue. La Poste a notifié deux décisions à la ville de Bellinzone concernant la transformation des offices de poste. La ville de Bellinzone a demandé à la PostCom d'examiner les deux décisions. Dans les recommandations correspondantes, la PostCom a déclaré que la signature des déclarations d'intention n'empêchait pas la ville de Bellinzone de saisir la PostCom : les autorités communales peuvent saisir la PostCom afin que celle-ci examine la fermeture ou le transfert prévu de l'office de poste ou de l'agence postale et émette une recommandation. Elles peuvent ainsi se mettre d'accord avec la Poste sur un partenaire d'agence donné ou assumer elles-mêmes la direction de l'agence postale (ch. III. 4 de la recommandation 4/2020 du 7 mai 2020 en l'affaire de l'office de poste de Claro ainsi que ch. III. 3 de la recommandation 5/2020 du 7 mai 2020 en l'affaire de l'office de poste de Camorino).
10. La Poste part du principe que le retrait du partenaire d'agence a été motivé par le refus du Conseil communal de Bossonnens de donner son accord concernant la solution d'agence, c'est-à-dire par l'engagement du Conseil communal de Bossonnens en faveur du maintien de l'office de poste. Le dossier de la Poste fournit plusieurs explications à ce sujet (cf. par ex. ch. 6.3 « Il est dès lors peu probable que le refus du [REDACTED] - après avoir confirmé à maintes reprises son intérêt pour la reprise des activités postales – n'ait pas été influencé par l'attitude de la Commune. »).
 11. Cependant, il ne ressort pas du dossier de la Poste que celle-ci avait informé le Conseil communal de Bossonnens durant la procédure de consultation qu'il lui était possible de s'engager en faveur du maintien de l'office de poste tout en exprimant son accord concernant un partenaire d'agence donné comme plan B. Après que la recommandation 16/2018 du 4 octobre 2018 en l'affaire de l'office de poste d'Auvernier NE a été rendue, la procédure de consultation entre la Poste et la commune de Bossonnens a duré encore un an. La Poste aurait alors pu demander un nouvel entretien avec le Conseil communal ou l'informer par écrit. Or, dans sa lettre du 3 décembre 2018 (c'est-à-dire environ deux mois après remise de la recommandation précitée), la Poste a invité l'autorité communale à signer l'attestation de dialogue et à renoncer à saisir la PostCom afin de convenir avec elle d'une solution d'agence. Dans son dossier, la Poste indique qu'elle aurait correctement expliqué à la commune les deux options qui s'offraient aux autorités pour la suite du processus (signature de l'attestation de dialogue ou notification de la décision) par échange de correspondance du 3 au 26 avril 2019. La commune aurait confirmé vouloir maintenir l'office de poste, et demandé que la décision lui soit notifiée. Au ch. 1.5 du dossier établi à l'intention de la PostCom, la Poste relève que le Conseil communal aurait eu une possibilité supplémentaire : « Le fait que les autorités acceptent de discuter d'une alternative ne relativise en rien leur demande de maintien du statut quo (cf. recommandation PostCom n° 16/2018). ».
 12. Contrairement aux procédures de consultation des offices de poste de Claro et de Camorino, la Poste ne s'est pas efforcée de trouver une solution qui aurait permis au Conseil communal de se prononcer pour un partenaire d'agence tout en s'engageant premièrement en faveur du maintien de l'office de poste. Ce qui est d'autant plus étonnant que les procédures de consultation des offices de poste de Claro et Camorino se sont déroulées pratiquement en même temps que la procédure de consultation de l'office de poste de Bossonnens.

13. En vertu de l'art. 34, al. 5, let. a, OPO, la PostCom examine si la Poste a respecté les critères de la procédure de consultation au sens de l'art. 34, al. 1, OPO et émet une recommandation.

La procédure de consultation au sens de l'art. 34, al. 1, OPO doit permettre à la Poste et aux autorités communales de parvenir à un accord. Si aucun accord n'est trouvé, les autorités des communes concernées peuvent saisir la PostCom (art. 34, al. 3, OPO), laquelle ne peut toutefois pas rendre de décision contraignante, mais seulement émettre une recommandation (art. 34, al. 5, OPO). La Poste n'est pas liée aux recommandations de la PostCom, mais statue de manière définitive sur la fermeture ou le transfert de l'office de poste concerné ou de l'agence postale concernée, en tenant compte de la recommandation de la PostCom (art. 34, al. 7, OPO).

Il importe de préciser la véritable fonction de la procédure fixée à l'art. 34 OPO étant donné que la décision concernant la fermeture d'un office de poste n'incombe qu'à la Poste. Les fonctions mentionnées explicitement dans la LPO et l'OPO sont la conciliation et la recherche d'un accord avec les autorités communales (art. 14, al. 6, LPO et art. 34, al. 1, OPO). La procédure de conciliation a été introduite en 2004 (art. 7 OPO du 26 novembre 2003, en vigueur depuis le 1^{er} janvier 2004). Dans le commentaire de la révision de l'ordonnance sur la poste de 2004 (p. 11, commentaire de l'art. 7), il est précisé que le droit des communes d'être entendues garantit également, en termes de procédure, que la Poste fonde dans chaque cas d'espèce suffisamment ses critères sur les spécificités régionales. Une commission indépendante a été créée afin que celle-ci émette des recommandations. Dans le commentaire sur la révision de l'ordonnance, il est également dit : « de la sorte, les spécificités régionales peuvent être prises en compte et les mêmes critères sont appliqués sur l'ensemble du territoire. ». Il s'agit là de prendre en compte les spécificités régionales. Les autorités communales étant l'exécutif de la commune, la Poste doit faire preuve de respect envers elles et ne doit pas fermer un office de poste en les mettant devant le fait accompli. Elle doit les écouter et les intégrer à la prise de décision et même obtenir leur accord, quand cela est possible. En outre, elle doit garantir l'application uniforme des règles dans l'ensemble du territoire.

14. Voilà quelques-uns des objectifs du dialogue entre la Poste et les autorités communales. La procédure de consultation visée à l'art. 34, al. 1, OPO est une procédure réglementée par le droit public fédéral dont l'objectif est que la Poste consulte l'exécutif communal et qu'elle parvienne à un accord avec celui-ci. Le dialogue entre la Poste et les autorités communales ne s'assimile pas à une négociation contractuelle du secteur privé dans le cadre de laquelle la Poste peut négocier à volonté des solutions avec son homologue, comme il est d'usage dans le secteur privé. Au lieu de cela, comme indiqué ci-dessus, la Poste doit garantir une pratique uniforme dans tout le pays, c'est-à-dire un traitement égal de toutes les autorités communales. Une consultation purement formelle des autorités communales ne suffit pas. La Poste est tenue d'informer les autorités communales de manière transparente et complète sur leurs droits et obligations dans le cadre des procédures prévues à l'art. 34 OPO, en particulier sur les points qui revêtent une importance particulière dans la procédure spécifique. Il s'agit non seulement des droits et obligations découlant directement de l'OPO, mais aussi des droits et obligations définis par la pratique de la PostCom.

La Poste consulte régulièrement les autorités communales concernant la transformation des offices de poste et des agences postales. Elle est le destinataire de toutes les recommandations de la PostCom et connaît donc bien la pratique de la PostCom. Les représentants de la Poste sont censés fournir aux autorités communales des informations transparentes et complètes sur la pratique de la PostCom pour autant qu'elles soient nécessaires à la procédure. Dans la procédure avec le Conseil communal de Bossonnens, une référence à la pratique de la PostCom aurait figuré parmi ces informations, à savoir que l'intention de la Poste de modifier la desserte postale aurait été la raison pour laquelle le dialogue avec la Poste aurait été engagé et non pas principalement l'objet du dialogue (recommandation 10/2018 du 14 juin 2018 en l'affaire de l'office de poste de Chevenez). La Poste aurait également dû signaler au Conseil communal que celui-ci pouvait s'exprimer pour une solution d'agence donnée sans perdre son droit de saisir la PostCom, à moins qu'il ne signe une attestation de dialogue (recommandation 16/2018 du 4 octobre 2018 en l'affaire de l'office de poste d'Auvernier NE).

15. Dans sa prise de position du 2 septembre 2020, le Conseil communal de Bossonnens exige que

l'option de l'agence postale soit de nouveau examinée avec le partenaire d'agence envisagé initialement. Il ne se serait jamais opposé à une telle solution. Le partenaire d'agence a fait preuve de loyauté envers la commune en affirmant ne vouloir gérer l'agence postale qu'avec le soutien de la commune. Il ressort clairement du dossier que la Poste est convaincue de l'adéquation du partenaire d'agence. Toutes les conditions sont donc réunies pour qu'une solution d'agence satisfaisante et durable soit trouvée. L'échec de la précédente procédure de consultation ne semble pas être exclusivement imputable au Conseil communal de Bossonnens, comme la Poste l'a indiqué dans son dossier. La Poste en est partiellement responsable. Elle a fourni des informations partiales au Conseil communal et a omis des détails importants. De plus, elle n'a pas pris la peine de proposer une solution, comme ce fut le cas dans deux procédures menées au Tessin, ce qui aurait pu permettre au Conseil communal de donner son accord de principe concernant le partenaire d'agence tout en continuant de s'engager pour le maintien de l'office de poste. Sur la base du dossier, la Poste aurait donné l'impression au Conseil communal qu'il devait décider s'il souhaitait s'engager pour le maintien de l'office de poste en adressant une requête à la PostCom ou s'il souhaitait soutenir l'agence postale ; que les deux solutions n'étaient pas possibles. Par conséquent, la Poste n'a pas satisfait aux exigences de l'art. 34, al. 1, OPO.

Conclusions

16. Compte tenu de ce qui précède, la PostCom recommande à la Poste de renoncer à la fermeture de l'office de Poste de Bossonnens avec un service à domicile comme solution de remplacement. Elle recommande à la Poste de chercher avec le Conseil communal une solution d'agence pour la commune de Bossonnens. Le Conseil communal doit pouvoir s'exprimer en faveur d'un partenaire d'agence sans toutefois perdre son droit de saisir la PostCom conformément à l'art. 34, al. 3, OPO. Si aucune solution d'agence concrète n'est trouvée dans un délai raisonnable et au plus tôt deux ans après la notification de la présente recommandation, la Poste pourra reconsidérer le remplacement de l'office de poste de Bossonnens par un service à domicile. L'examen de la PostCom ayant montré que la Poste n'a pas satisfait aux exigences de l'art. 34, al. 1, OPO, les autres critères de l'art. 34, al. 5, OPO ainsi que les différents arguments du Conseil communal en faveur du maintien de l'office de poste ne sont pas examinés.

En outre, à la suite de la présente procédure, la PostCom suggère à la Poste de reconsidérer sa manière de conduire les négociations avec les autorités communales, notamment par rapport aux informations qu'elle leur fournit sur leurs droits et possibilités dans ladite procédure et par rapport à la garantie de l'égalité de traitement des communes.

IV. Recommandation

La PostCom n'approuve pas la fermeture de l'office de poste de Bossonnens avec un service à domicile comme solution de remplacement.

- a) Elle recommande à la Poste de ne pas fermer l'office de poste de Bossonnens tant qu'une agence postale située dans la commune ne peut le remplacer. D'ici là, la PostCom recommande à la Poste de continuer à exploiter l'office de poste de Bossonnens en maintenant ses heures d'ouverture.
- b) Elle demande au Conseil communal de Bossonnens de soutenir la Poste dans sa recherche d'une solution d'agence.
- c) Elle recommande à la Poste d'agir de sorte à permettre au Conseil communal de Bossonnens de donner son accord concernant une solution d'agence donnée sans avoir à renoncer à la possibilité de saisir la PostCom contre une nouvelle décision de la Poste.
- d) Si aucune solution d'agence concrète n'est trouvée dans un délai raisonnable et au plus tôt deux ans après la notification de la présente recommandation, la Poste pourra reconsidérer le remplacement de l'office de poste par un service à domicile.

- e) La PostCom recommande à la Poste d'informer les autorités communales des droits dont elles disposent au cours de la procédure de consultation. On compte parmi eux non seulement les droits directement fixés par l'ordonnance sur la poste, mais aussi ceux qui résultent des recommandations de la PostCom et concrétisent ladite ordonnance.
- f) La PostCom recommande à la Poste de garantir l'égalité de traitement des autorités communales et une pratique uniforme dans toute la Suisse.

Commission fédérale de la poste PostCom



Géraldine Savary
Présidente



Michel Moguet
Responsable du secrétariat

Notification à :

- Poste CH SA, Wankdorfallee 4, case postale, 3030 Berne
- Administration communale Bossonnens, 12, Rue du Bourg-Neuf, CP 34, 1615 Bossonnens
- Office fédéral de la communication, Section Poste, rue de l'Avenir 44, case postale, 2501 Bienne
- Canton de Fribourg, Direction de l'économie et de l'emploi, Bd de Pérolles 25, case postale 1350, 1701 Fribourg



Remplacement d'un office de poste par un service à domicile à Bossonnens (FR): position de l'OFCOM du 8 septembre 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^{bis}, 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 de Bossonnens, dans le canton de Fribourg 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 Fribourg étaient accessibles à 96.4 % 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