



## Recommandation N° 3/2020

du 30 janvier 2020

de la Commission fédérale de la poste PostCom

à La Poste Suisse SA

en l'affaire

**Office de poste Montfaucon (JU)**

Par courrier du 11 avril 2019, la Poste a informé la commune de Montfaucon de son intention de fermer l'office de poste de Montfaucon et de le remplacer par une agence postale avec un comptoir qui serait installée dans le magasin Volg local. Dans son courrier du 20 mai 2019, la commune de Montfaucon s'est adressée à la PostCom pour lui demander entre autres d'examiner la décision de la Poste. La commune des Enfers s'est elle aussi adressée le 11 juin 2019 à la PostCom, lui demandant également d'examiner cette décision. La commission a examiné le dossier lors de sa séance du 30 janvier 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) ;
2. les communes de Montfaucon et des Enfers sont concernées au sens de l'art. 34, al. 3, OPO ;
3. les communes ont présenté leurs requêtes 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 Montfaucon ayant saisi la PostCom, la Poste a préparé un dossier à l'intention de la PostCom, sur lequel les communes de Montfaucon et des Enfers ont 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 du Jura à lui remettre une prise de position. Dans sa prise de position du 25 juin 2019, celui-ci apporte son soutien à la commune de Montfaucon, rappelant la pétition munie de 530 signatures déposée en faveur de l'office de poste de Montfaucon ainsi que l'initiative communale appuyée par 220 signataires. L'initiative communale invitait la PostCom à recommander à la Poste de renoncer à transformer l'office de poste de Montfaucon en une agence postale, anticipant l'initiative du canton du Jura, encore pendante devant les Chambres fédérales (cf. notamment ch. 3). Le gouvernement cantonal estime que la Poste a le devoir de maintenir ses emplois sur le territoire cantonal. Ce désengagement de la Poste de la région n'est pas acceptable, d'autant moins que la « digitalisation et la diversification des activités de la Poste lui permettraient de décentraliser ses activités ». Le dossier est politiquement sensible et le canton du Jura est particulièrement touché par ces changements, notamment au niveau de la desserte postale et de la distribution du courrier.

### **Introduction**

2. Outre Montfaucon, commune où est situé l'office de poste, la commune voisine des Enfers s'est également adressée à la PostCom, notifiée le 11 juin 2019, concernant la décision de la Poste au sujet de la desserte postale à Montfaucon. Étant donné que l'office de poste de Montfaucon est utilisé par certains ménages de la commune des Enfers pour retirer leurs envois avisés, Les Enfers sont assimilés selon la pratique de la PostCom à une commune concernée au sens de l'art. 34, al. 3, OPO. Le Conseil communal des Enfers est donc habilité à saisir la PostCom contre la décision de la Poste du 11 avril 2019 concernant la desserte postale de Montfaucon. Or, le délai de 30 jours pour saisir la PostCom était déjà échu le 11 juin 2019, même en tenant compte des fêtes de Pâques. Cependant, la Poste n'avait notifié aucune décision à la commune des Enfers, lui transmettant simplement une lettre l'informant de la notification (ne mentionnant pas la possibilité de saisir la PostCom dans les 30 jours). La Poste partait du principe que la commune des Enfers renoncerait à poursuivre le dialogue avec elle (et donc à la notification d'une décision) si une agence postale était introduite à Montfaucon au titre de solution de remplacement. La Poste se référait pour cela à une remarque apparaissant dans le procès-verbal du dialogue mené avec la commune des Enfers (« Si la solution proposée à la Commune de Montfaucon, soit l'aménagement d'une officine postale dans un magasin, n'aboutissait pas, la commune des Enfers voudrait participer aux discussions en relation aux solutions recherchées. »).

Certes, la PostCom peut comprendre que la Poste parvienne à l'interprétation de la remarque en question telle qu'elle est exposée ci-dessus (renonciation à la participation à la procédure de dialogue et à la notification d'une décision), mais la déclaration de la commune des Enfers figurant au procès-verbal, disant vouloir renoncer à la notification d'une décision, voire à saisir la PostCom, n'est pas claire. On pourrait aussi comprendre la remarque en question comme signifiant que le Conseil communal entendait dans tous les cas participer au dialogue consacré à la solution de remplacement au cas où une agence postale n'était pas retenue comme solution de remplacement. Étant donné que la Poste discute du choix de la solution de remplacement en premier lieu avec la commune où est situé l'office de poste, il serait tout à fait judicieux que la commune des Enfers exprime le souhait de participer à ces discussions sur la solution si aucune agence postale n'est introduite. Avec cette interprétation, la remarque en question de la commune des Enfers n'indique pas que la commune renonce à la notification de la décision et à la possibilité de saisir la PostCom. En tout état de cause, la PostCom considère qu'il n'est pas prouvé sur la base du dossier que la commune des Enfers a renoncé à la notification de la décision de la Poste.

Étant donné que la Poste n'a pas notifié de décision à la commune des Enfers, lui envoyant uniquement des informations sans indication de la possibilité de saisir la PostCom ni des délais correspondants, il existe un parallèle, concernant le calcul des délais pour saisir la PostCom, avec la notification irrégulière des décisions (art. 38 de la loi fédérale sur la procédure administrative ; PA). Cependant, la procédure selon l'art. 34 OPO n'est pas une procédure administrative au sens de la PA mais une **procédure sui generis**. Les règles de la PA et la jurisprudence en découlant ne peuvent pas être appliquées à la procédure basée sur l'art. 34 OPO. En revanche, la règle de l'art. 38 PA concrétise le principe de bonne foi selon les art. 5, al. 3, et art. 9 Cst. (cf. Lorenz Kneubühler, in : Auer, Müller, Schindler [édit], VwVG, Kommentar zum Bundesgesetz über das Verwaltungsverfahren, 2<sup>e</sup> édition 2019, art. 38, N 1), qui s'applique également pour une procédure sui generis. Même si la procédure définie à l'art. 34 OPO ne constitue pas une procédure selon la PA, les parties ne doivent pas être traitées avec plus de rigueur que celles impliquées dans une procédure selon la PA. Il s'ensuit que l'art. 38 PA, portant sur la notification irrégulière de décisions, l'art. 22a PA, portant sur les fêtes, et l'art. 21, al. 2, PA, indiquant que le délai est réputé observé lorsqu'une partie s'adresse à une autorité incompétente, s'appliquent par analogie dans les procédures relevant de l'art. 34 OPO (cf. recommandation 12/2016 du 6 octobre 2016 concernant le dialogue en lien avec l'office de poste de Niederwil AG ; chif. I 3c).

La notification irrégulière ne peut entraîner aucun préjudice pour les parties (art. 38 PA). La PostCom a reçu la requête de la commune des Enfers deux semaines après l'échéance du délai de 30 jours, prolongé des fêtes, défini à l'art. 34, al. 3, OPO. La petite commune des Enfers compte 140 habitants. Son Conseil communal fonctionne selon le système de milice. La lettre envoyée par la Poste le 15 avril 2019 ne comporte aucune « indication des voies de recours » et donc ne mentionne rien quant au délai et aux autorités à saisir. Il n'en ressort pas non plus qu'une décision est ainsi notifiée à la commune des Enfers et que le Conseil communal de cette dernière est légitimé à saisir la PostCom. La Poste adresse de tels courriers aux communes en cours de procédure pour leur proposer de dialoguer. La commune des Enfers a ainsi reçu une telle lettre le 10 février 2018. Le courrier de la Poste du 15 avril 2019 se terminait également en mentionnant que la Poste se tenait à disposition pour tout renseignement complémentaire. Pour le Conseil communal des Enfers, seule une analyse rigoureuse permettait vraiment de comprendre que la lettre, qui justement n'était pas désignée comme notification ni ne mentionnait les voies de recours, servait à informer que la décision définitive de la Poste avait été notifiée à la commune de Montfaucon et qu'elle serait mise à exécution si la PostCom n'était pas saisie. Ces différents éléments permettent de comprendre le retard pour saisir la PostCom.

Partant, la PostCom entre aussi en matière sur la requête de la commune des Enfers. La PostCom recommande à la Poste de se renseigner de manière explicite auprès des autorités communales

impliquées en cas de doute lors des prochaines procédures pour savoir si elles entendent renoncer à une notification de la décision, et donc à leur possibilité de saisir la PostCom.

En termes de contenu, la requête du Conseil communal des Enfers est identique à celle du Conseil communal de Montfaucon. Pour des raisons de simplification d'ordre rédactionnel, il n'est donc fait par la suite que référence à la requête du Conseil communal de Montfaucon, étant donné que l'on part du principe qu'elle reflète l'argumentation des deux communes de Montfaucon et des Enfers.

3. Le Conseil communal de Montfaucon souligne qu'il a été donné suite à l'initiative déposée aux Chambres fédérales 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. Le Conseil communal de Montfaucon ne s'est jamais fondamentalement refusé à discuter de la fermeture de l'office de poste. Cependant, il n'est pas prêt à donner son approbation tant que le processus législatif en lien avec l'initiative du canton du Jura n'est pas achevé. La population de Montfaucon a lancé une pétition pour soutenir le Conseil communal dans sa position. En outre, des signatures ont été récoltées pour une initiative communale qui s'inscrit dans le prolongement de l'initiative cantonale du Jura. L'initiative émanant du canton du Jura exige que la législation postale soit modifiée de sorte que non seulement les autorités communales mais également la population puissent s'opposer à la fermeture d'un office de poste en déposant auprès de la PostCom une demande munie d'un nombre de signatures égal à celui qui est nécessaire pour une initiative au niveau communal.

Pour la Poste, le droit en vigueur est déterminant. Elle n'est pas obligée de suspendre sa stratégie en matière de réseau dans la perspective de futures modifications de la législation. Elle est donc libre de consulter les autorités des communes concernées avant de fermer ou de transférer un office de poste ou une agence postale (art. 34, al. 1, OPO) et de leur notifier sa décision conformément à l'art. 34, al. 3, OPO si aucun accord n'est trouvé. Selon le droit actuel, les autorités des communes concernées ont la possibilité de saisir la PostCom contre cette décision. La norme juridique actuellement en vigueur ne légitime cependant pas les citoyens de la commune à saisir la PostCom.

L'art. 34, al. 5, OPO oblige la PostCom à émettre une recommandation dans un délai de six mois à compter du moment où la PostCom a été saisie. La PostCom ne peut donc clairement pas suspendre la procédure plusieurs mois ou années dans la perspective d'une éventuelle modification du droit ; au contraire, elle doit respecter les dispositions légales et tend à rendre sa décision dans le délai prescrit (cf. recommandation 4/2016 du 23 juin 2016 commune de Veysonnaz).

4. Le Conseil communal de Montfaucon souhaite que la PostCom, dans la procédure conforme à l'art. 34 OPO, puisse examiner librement la fermeture des offices de poste, c'est-à-dire sous tous ses aspects. Autrement, il estime que la décision notifiée par la Poste aux communes serait irrémédiable et le réexamen par la PostCom superflu.

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 ».

Ces prescriptions ne permettent pas de procéder à l'examen de la stratégie de réseau de la Poste ou d'aspects financiers tels que la rentabilité de l'office de poste. De même, conformément à

l'art. 34 OPO, la PostCom ne peut tenir compte de considérations politiques générales telles que le fait qu'il n'y a pas de nécessité économique de fermer des offices de poste, étant donné que la Poste continue à générer des bénéfices élevés et que le déficit des offices de poste est plus d'ordre arithmétique que réel (cf. ch. III. 4 de la recommandation 12/2018 du 30 août 2018 en l'affaire Office de poste Wiedlisbach BE ou également ch. III. 10 de la recommandation 16/2018 du 4 octobre 2018 en l'affaire Office de poste Auvèrrier NE). En revanche, la PostCom est intervenue jusqu'à présent dans environ près de la moitié des cas qui lui ont été soumis en émettant - compte tenu des éléments concrets - des charges ou des recommandations à l'adresse de la Poste : plus spécifiquement, la PostCom a recommandé à la Poste dans de nombreux cas de prendre des mesures d'accompagnement, afin d'amortir les répercussions de la fermeture de l'office de poste pour la population concernée et pour les entreprises locales. Dans certains cas, la PostCom a retourné le dossier à la Poste, lui demandant de reprendre le dialogue avec les autorités des communes concernées, et donc d'améliorer le dialogue sur certains points. Enfin, il y a eu également quelques recommandations avec lesquelles la PostCom enjoignait la Poste de renoncer à la fermeture planifiée de l'office de poste. La Poste a jusqu'à présent toujours considéré que les recommandations de la PostCom étaient contraignantes pour sa pratique et les a mises en œuvre. Dans un seul cas, la Poste a dérogé à la recommandation de la PostCom de trouver un accord, réussissant cependant à trouver une solution à l'amiable différente avec les autorités communales concernées et à la mettre en œuvre.

#### **Procédure de consultation**

5. Le Conseil communal de Montfaucon déplore plusieurs points de détail de la procédure de dialogue, tels que le fait qu'un procès-verbal ait été rédigé de manière imprécise de l'avis de la commune ou que la Poste qualifiait de contradictoire l'argumentation du Conseil communal. Cependant, il n'a émis aucune critique concernant le déroulement réel de la procédure de dialogue :  
Le 14 novembre 2017, la Poste a mené un entretien avec la commune de Montfaucon, qui a été suivi d'un échange de courriers écrits entre la Poste et la commune. Celle-ci a refusé un second entretien. La Poste a alors proposé aux communes concernées de Lajoux, des Enfers, de Saint-Brais ainsi que du Bémont un dialogue formel, concrétisant cette proposition avec les communes des Enfers et de Saint-Brais. Il faut donc noter que la Poste a rempli toutes les prescriptions de l'art. 34, al. 1, OPO concernant le dialogue (sous réserve de la non-communication de la décision à la commune des Enfers mentionnée au ch. 2).

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

6. 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 des offices de poste de Movelier et des Bois, qui seront remplacés chacun par un service à domicile, et du projet de transformation de l'office de poste de Montfaucon en une agence postale, il restera dans la région de planification 2601 (Jura) 21 offices de poste, 17 agences postales et 44 solutions de service à domicile (état au 1<sup>er</sup> octobre 2019).
7. 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. Selon l'ancien droit, cette valeur était calculée chaque année comme valeur moyenne nationale. Le calcul par canton est nouveau et valable depuis le 1<sup>er</sup> janvier 2019. La valeur d'accessibilité aux offices de poste et aux agences postales provisoirement calculée par la Poste pour le canton du Jura est de 95 %. L'objectif de l'art. 33, al. 4, OPO est ainsi atteint et il paraît exclu que la valeur d'accessibilité fin 2019, calculée selon la nouvelle méthode conformément à l'art. 33, al. 6 et 7, OPO, soit inférieure à 90 % pour le canton du Jura.



8. 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. Si le seuil de 15 000 habitants ou emplois est dépassé, un point d'accès desservi supplémentaire doit être exploité. Pour déterminer les zones urbaines et les agglomérations, il convient de s'appuyer sur la typologie des communes de l'Office fédéral de la statistique (OFS), notamment sur la définition de l'espace à caractère urbain de 2012. Cette dernière 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 1, 2, 3 et 6 (ville-centre, centre principal, centre secondaire et commune-centre hors agglomérations). La commune de Montfaucon compte 623 habitants et s'étend sur une superficie de 18,2 km<sup>2</sup>. En 2016, elle comptait 207 emplois. Selon la définition de l'Office fédéral de la statistique, la commune de Montfaucon est une commune rurale sans caractère urbain. Le critère de densité pour les villes et les agglomérations ne s'applique donc pas dans ce cas.
9. 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 7 octobre 2019 (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

10. Dans chaque cas d'espèce et sous l'angle des spécificités régionales, la PostCom examine également si les critères d'accessibilité généraux selon l'OPO sont respectés, quelles sont les possibilités d'accès à un office de poste dans la région pour les habitants de la commune et dans quelle mesure ces derniers doivent se rendre à un tel office de poste dans le cas concret. L'office de poste de Saignelégier est le plus accessible pour les habitants de Montfaucon. Le voyage en bus, trajet à pied inclus, prend entre 10 et 13 minutes de l'office de poste de Montfaucon à celui de Saignelégier. Cinq relations quotidiennes permettent de faire le trajet aller et retour pendant les heures d'ouverture de l'office de poste de Saignelégier. Dans les quelques cas où l'intervalle entre l'arrivée et le départ du bus n'est que de quelques minutes, il n'est pas possible de faire le trajet retour avec le même bus. C'est la raison pour laquelle il faut parfois tenir compte de temps d'attente plus longs pour le retour. En semaine, il existe une liaison de bus le matin et une l'après-midi qui permettent de se rendre de Montfaucon à Saignelégier, d'y régler une affaire postale et de revenir en 40 minutes. Une autre liaison dans l'après-midi nécessite presque une heure, tandis que deux autres, en raison du temps d'attente pour le retour, requièrent entre une heure et demi et deux heures et demi. Le samedi, le train est la seule option, le trajet prenant cinq à huit minutes de Montfaucon à Saignelégier. En revanche, l'arrêt « Pré-Petitjean » se situe à environ 1 km du centre du village. C'est pourquoi on part du principe que les personnes qui sont obligées de recourir aux transports publics pour se rendre à l'office de poste de Saignelégier prennent de manière générale le bus plutôt que le train. L'office de poste de Lajoux est également dans les environs mais n'est que difficilement

accessible avec les transports publics ; partant, il ne représente pas une option. Le trajet avec un véhicule privé de l'office de poste de Montfaucon à celui de Saignelégier prend 9 minutes, tandis qu'il faut 22 minutes avec la voiture pour se rendre à l'office de poste de Lajoux. Étant donné qu'une agence postale bénéficiant de longues heures d'ouverture devrait être aménagée à Montfaucon, la population ne devra se rendre qu'exceptionnellement dans un office de poste. Dès lors, les possibilités mentionnées ci-dessus impliquant de se rendre à l'office de poste de Saignelégier semblent suffisantes.

11. Le Conseil communal de Montfaucon souligne qu'une agence postale propose moins de prestations qu'un office de poste. Il n'est pas possible d'y procéder à des versements en espèces ni à des retraits pour des montants supérieurs à CHF 500 (ce montant n'étant garanti que si l'agence dispose de suffisamment d'espèces). De plus, une agence postale ne permet pas de changer de l'argent, ni d'acheter seulement un timbre, ni de retirer des actes de poursuite, etc. Enfin, selon le Conseil communal, la confidentialité dans un office de poste est plus élevée que dans une agence postale. L'agence postale planifiée à Montfaucon propose non seulement des heures d'ouverture nettement plus longues (73,5 heures contre 19 heures), mais présente également comme avantage de disposer (comme l'office de poste) d'un accès de plain-pied et d'une porte automatique. En outre, elle n'est située qu'à 70 m de l'actuel office de poste. Les agences postales offrent un large éventail de prestations : les lettres et les colis à destination de la Suisse ou de l'étranger peuvent y être postés et les envois avec avis de retrait peuvent y être retirés (à l'exception des envois spéciaux tels que les actes de poursuite). L'impossibilité d'effectuer des versements en espèces est compensée par la possibilité de les effectuer comme de coutume avec la PostFinance Card et avec les cartes V PAY et Maestro de toutes les banques. La PostFinance Card permet de retirer des espèces de son propre compte. De plus, depuis septembre 2017, la Poste offre la possibilité d'effectuer des versements en espèces à domicile dans toutes les localités ne disposant que d'agences postales. Elle y est même tenue juridiquement depuis le 1<sup>er</sup> janvier 2019 (art. 44, al. 1<sup>bis</sup>, OPO). Une fois enregistrés, les clients privés peuvent effectuer leurs versements en espèces sur le pas de la porte. Ce sont surtout les personnes âgées et moins mobiles, qui sont chez elles en journée, qui peuvent profiter de cette offre. Quant aux clients commerciaux, la Poste les contacte régulièrement directement pour convenir avec eux de solutions individuelles. La Poste Suisse forme son personnel d'agence et contrôle régulièrement la qualité des prestations de l'agence. L'installation prévue d'un comptoir améliorera la discrétion requise pour la clientèle postale. La PostCom recommande à la Poste de monter un panneau au niveau du comptoir, qui invite les clients qui attendent leur tour à respecter, pour des questions de confidentialité, une certaine distance.

## **Conclusions**

12. La PostCom est impressionnée par l'engagement du Conseil communal de Montfaucon ainsi que par la solidarité exprimée par la commune des Enfers et par la population de Montfaucon. Outre une pétition en faveur de l'office de poste, une initiative communale « Stop à la fermeture de l'office Poste Filiale » a aussi été déposée, munie des signatures de 220 citoyens bénéficiant du droit de vote à Montfaucon, soit par une part importante de la population dans une commune de 620 habitants ! Sur la base de son examen, la PostCom conclut cependant que, malgré la fermeture de l'office de poste, Montfaucon continuera de bénéficier d'une bonne desserte postale, en raison de la bonne solution d'agence et de l'accessibilité de l'office de poste de Saignelégier impliquant des temps de déplacement acceptables.

#### 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, compte tenu des réserves suivantes :

La PostCom recommande à la Poste de se renseigner de manière explicite auprès des autorités communales impliquées en cas de doute pour savoir si elles entendent renoncer à une notification de la décision, et donc à leur possibilité de saisir la PostCom.

La PostCom recommande à la Poste de veiller à installer dans l'agence postale un panneau qui invite les clients qui attendent leur tour à respecter, pour des questions de confidentialité, une certaine distance.

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 Montfaucon, Administration communale, Route de Péchillard, 2362 Montfaucon
- Commune les Enfers, Conseil communal, Ecole 8, 2363 Les Enfers
- Office fédéral de la communication, Section Poste, rue de l'Avenir 44, case postale, 2501 Bienne
- République et Canton du Jura, Gouvernement, Hôtel du Gouvernement, 2, rue de l'Hôpital, 2800 Délemont

#### Annexe

Avis de l'OFCOM du 7 octobre 2019 « Remplacement d'un office de poste par une agence postale à Montfaucon (JU) »





## Remplacement d'un office de poste par une agence postale à Montfaucon (JU): position de l'OFCOM du 7 octobre 2019

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, 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 Montfaucon (JU) par une agence postale.

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. Jusqu'au 31 décembre 2018, la Poste devait garantir l'accès aux services de paiement en espèces à 90% de la population résidente permanente en 30 minutes à pied ou en transports publics (OPO du 29.8.2012 [état au 28.7.2015]). 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.

Cette exigence a été adaptée le 1<sup>er</sup> janvier 2019. Désormais, l'accessibilité est définie au niveau cantonal, et le temps d'accès passe de 30 à 20 minutes. Autrement dit, la Poste doit garantir l'accès aux services de paiement en espèces à 90% de la population de chaque canton en 20 minutes (OPO du 29.8.2012 [état au 1.1.2019]).

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 de l'office de poste. De manière générale, il convient de relever que le remplacement d'un office de poste par une agence peut, selon la région concernée, engendrer une nette baisse de la qualité de la desserte en matière de services de paiement, du moins pour certains ménages. Pour éviter une restriction de l'offre dans les régions ne disposant que d'une agence, la Poste est légalement tenue, depuis le 1<sup>er</sup> janvier 2019, de proposer les services de paiement en espèces au domicile du client ou d'une autre manière appropriée. En combinaison avec l'offre de versement en espèces dans les agences, toutes les prestations de paiement en espèces sont donc assurées.

La Poste devra indiquer les nouvelles valeurs cantonales aux autorités de surveillance pour la première fois au printemps 2020, dans son rapport annuel relatif à l'exercice 2019. Dans son rapport sur l'exercice 2018, elle s'est basée sur la moyenne au niveau suisse. Cette valeur repose sur une méthode de calcul certifiée. Pour l'année 2018, l'OFCOM mesure l'accessibilité aux services de paiement en espèces sur la base de cette méthode, car aucune méthode de mesures de l'accessibilité au niveau cantonal n'est encore certifiée.

En 2018, la valeur mesurée indiquait que les prestations de paiement en espèces dans les offices de poste étaient accessibles à 96.4% de la population résidente permanente en 30 minutes. Compte tenu qu'un service à domicile est aussi fourni dans les lieux où il n'existe ni office de poste ni agence postale, l'accès était garanti à 98.1% de la population fin 2018. Les exigences applicables dans l'année 2018 ont été respectées.

D'entente avec les autorités de surveillance, la Poste procède actuellement aux adaptations nécessaires de la méthode de mesures actuelle afin de calculer les valeurs d'accessibilité au niveau cantonal. A cet égard, elle a établi des valeurs cantonales provisoires. Comme mentionné, la certification et l'approbation de la nouvelle méthode par les autorités de surveillance sont encore en suspens. La valeur provisoire établie par la Poste pour le canton de Jura montre toutefois que l'accès aux services de paiement tel que défini dans les nouvelles dispositions est garanti de manière suffisante.

Office fédéral de la communication (OFCOM)



Annette Scherrer  
Cheffe de la section Poste