Schweizerische Eidgenossenschaft
Confédération suisse
Confederazione Svizzera
Confederaziun svizra

Eidgenössische Postkommission PostCom
Commission fédérale de la poste PostCom
Commissione federale delle poste PostCom
Federal Postal Services Commission PostCom

Newsletter de la PostCom

2e numéro – Juillet 2024

Éditorial

Chère lectrice, cher lecteur,

La Commission fédérale de la poste (PostCom) vient de publier son rapport annuel 2023 dans lequel elle fournit notamment les principaux résultats en matière de qualité de service et d'accessibilité du service universel. Ce document présente également l'évolution du financement du service universel ainsi que les résultats du contrôle du respect de l'interdiction des subventions croisées. Il accorde par ailleurs une place importante à l'analyse de l'évolution des marchés postaux, aux dénonciations à l'autorité de surveillance et aux procédures. La PostCom y présente, en outre, les propositions prioritaires d'adaptation de la loi et de l'ordonnance sur la poste qu'elle appelle de ses vœux. Enfin, ce rapport annuel 2023 de la PostCom intègre, dans un chapitre séparé, le rapport de l'organe de conciliation indépendant Ombud-PostCom. L'organe de conciliation Ombud-PostCom, qui peut être saisi lors de litiges opposant un client à un prestataire de services postaux, a fêté l'année dernière ses dix ans d'existence.

Madame Claudia Scheiner vient d'être nommée à sa tête, en remplacement de Maître Marianne Sonder qui l'avait créé et l'a dirigé pendant plus de dix ans.

La PostCom, qui a récemment été saisie d'une demande des autorités de la commune de Morges (VD), a publié une nouvelle recommandation dans le cadre de la fermeture de l'agence postale du quartier de la Gottaz. Comme elle avait déjà dû le faire dans le cas de la fermeture de l'agence postale de Hellbühl (commune de Neuenkirch, LU), la Commission a rappelé la Poste à ses obligations légales, notamment en termes de délais : ces derniers doivent être respectés tant dans les cas de fermeture d'offices de poste que dans ceux de fermeture d'agences postales.

Nous vous indiquons encore dans cette Newsletter quelques-unes des autres décisions prises par notre Commission.

Nous vous en souhaitons bonne réception et bonne lecture.

Le secrétariat technique de la PostCom

Eidgenössische Postkommission PostCom
Monbijoustrasse 51A, 3003 Bern
Tél. +41 58 462 50 94
info@postcom.admin.ch
www.postcom.admin.ch

Publication du Rapport annuel 2023 de la PostCom

Après plusieurs années d'une hausse constante, le marché postal suisse a confirmé en 2023 le ralentissement qu'il avait esquissé en 2022. Le chiffre d'affaires de la branche a baissé de 2,9 %, comme le révèle le rapport annuel 2023 de la Commission fédérale de la poste (PostCom). Si l'évolution des volumes de colis est restée tout juste positive (+0,4%), le volume des lettres a quant à lui baissé de manière significative (-6,6%). Même si le résultat du service universel marque un recul, la Poste reste en mesure de le fournir et de le financer par ses propres moyens. Cette année encore, la Poste a satisfait aux exigences qui lui sont fixées par la législation postale. C'est notamment le cas en ce qui concerne la ponctualité dans la distribution des lettres, des colis ou des journaux quotidiens dans les régions sans distribution matinale. Il en va de même pour les critères d'accessibilité et de densité.

Rapport annuel 2023

Claudia Scheiner nommée à la tête de l'organe de conciliation

La Commission fédérale de la poste (PostCom) a nommé Madame Claudia Scheiner comme nouvelle responsable de l'organe de conciliation Ombud-PostCom. Elle entrera en fonction le 1er juillet 2024. Madame Scheiner est au bénéfice d'une licence en droit (Université de Saint-Gall) et dispose d'une formation complémentaire en médiation de l'Institut pour la science et la pratique du droit. Elle a commencé sa carrière dans le domaine des assurances. Depuis 2011, elle exerce des fonctions de juge de paix dans les deux communes de Rüschlikon et Kilchberg (canton de Zurich) en parallèle de mandats qu'elle mène en qualité de médiatrice et de conseillère juridique indépendante. Madame Scheiner dispose d'une grande expérience et d'une connaissance étendue des méthodes pour résoudre les conflits. Ses connaissances juridiques approfondies lui permettent d'élaborer des solutions juridiquement raisonnables et fondées. Elle maîtrise l'allemand, le français, l'italien et l'anglais.
Nouvelle adresse : Ombud PostCom, Lic.iur. Claudia Scheiner, Parkring 49, 8002 Zürich
Tel : 043 243 08 16
Email : scheiner@ombud-postcom.ch

Pour mémoire : l'organe de conciliation peut être saisi par chacune des parties en cas de litige opposant un client à un prestataire de services postaux, par exemple dans le cas d'une demande d'indemnisation en lien avec un retard de distribution d'un envoi.
Les parties ne sont pas liées par la décision de l'organe de conciliation et peuvent déférer l'affaire devant le tribunal civil.
Pour de plus amples informations : Organe de conciliation - Commission fédérale de la poste PostCom (admin.ch)

Recommandation concernant l'agence postale de Morges

La PostCom recommande à la Poste de continuer à exploiter l'agence postale de Morges 2 La Gottaz (VD) pendant toute la durée de la procédure de dialogue avec la Ville de Morges et d'une éventuelle procédure de conciliation devant la PostCom et de réintroduire une agence postale en remplacement. La PostCom recommande avec insistance à la Poste de prévoir à l'avenir, dans le cadre de la fermeture ou du déplacement d'un point d'accès, un calendrier lui permettant de respecter les prescriptions de l'art. 34 de l'ordonnance sur la poste y compris lorsqu'il s'agit d'une agence postale. Dans sa recommandation, la PostCom a en outre défini les cas dans lesquels les autorités communales ne sont pas tenues d'attendre la communication de la décision de la Poste, et peuvent saisir la PostCom afin qu'elle émette une recommandation alors qu'une procédure de dialogue est en cours avec la Poste. Il s'agit de :
- la fermeture ou le transfert d'une agence postale ;

- la fermeture ou le transfert de l'agence postale est de facto déjà établi suite à la résiliation du contrat d'agence ;
- La Poste ne fait pas avancer la procédure de dialogue ou la communication de la décision aux autorités communales ;
- Il est établi que, dans le cas concret, les prescriptions légales de l'art. 34 OPO pour la fermeture ou le transfert d'une agence postale ne peuvent pas être respectées ou ne peuvent pas l'être entièrement sans la saisine et l'intervention de la PostCom.

Perly-Certoux

Le 6 mai 2021, la PostCom a émis à l'attention de la Poste la recommandation 6/2021 par laquelle elle approuvait la fermeture de l'office de poste de Perly, situé dans la commune de Perly-Certoux, et son remplacement par une agence postale. La Poste n'a toutefois pas été en mesure de satisfaire à l'exigence qui lui avait été faite de doter cette agence d'une rampe fixe garantissant l'accès des personnes à mobilité réduite. La Poste a installé à la place une rampe mobile. La Commune de Perly-Certoux a alors demandé à la PostCom de reconsidérer sa recommandation et de réexaminer la fermeture de l'agence postale de Perly-Certoux, au motif que la Poste n'avait pas satisfait à ses obligations. La PostCom a décidé de ne pas rentrer en matière sur cette demande de la Commune. Comme elle avait déjà eu l'occasion de le signifier dans sa décision 14/2020 du 23 juin 2020 concernant la Commune de Milvignes, il n'est pas possible pour la PostCom de procéder à une reconsidération des recommandations qu'elle a émises.

Pratique décisionnelle

Le secrétariat spécialisé de la PostCom a mis en ligne les décisions suivantes sur son site Internet :

- Verfügung Nr. 26/2023 vom 11. Dezember 2023 betreffend Genehmigung der Zuweisungen der Dienstleistungen zur Grundversorgung 2024 mit der Liste der Dienstleistungen der Grundversorgung 2024 (en langue allemande)
- Verfügung Nr. 1/2024 vom 28. März 2024 betreffend Hausbriefkasten
- Verfügung Nr. 2/2024 vom 28. März 2024 betreffend Hausbriefkasten
- Verfügung Nr. 3/2024 vom 28.03.2024 betreffend Verlezung der branchenüblichen Arbeitsbedingungen nach Art. 4 Abs. 3 Bst. b Postgesetz
- Verfügung Nr. 4/2024 vom 2. Mai 2024 betreffend Hausbriefkasten

Le secrétariat spécialisé de la PostCom a mis en ligne les recommandations suivantes sur son site Internet :

- Recommandation N. 3/2024 du 01.02.2024 concernant l'agence postale de Morges (en français)
- Décision N. 2/2024 du 13.06.2024 concernant la demande de reconsidération de la commune de Perly-Certoux (en français)

Pour rappel :

Nos recommandations sont publiées sous :
Recommandations - Commission fédérale de la poste PostCom (admin.ch)
Nos décisions sont publiées sous :
Décisions - Commission fédérale de la poste PostCom (admin.ch)
Nos communiqués de presse sont publiés sous :
Communiqués de presse - Commission fédérale de la poste PostCom (admin.ch)