

Ordonnance sur la poste (OPO)

du 26 novembre 2003 (Etat le 1^{er} janvier 2008)

Le Conseil fédéral suisse,

vu les art. 3, al. 3, 4, al. 2, 5, al. 1, 6, al. 1 et 5, 7, al. 2, 9, al. 2, et 21 de la loi fédérale du 30 avril 1997 sur la poste (LPO)¹,

arrête:

Section 1 Définitions

Art. 1

Au sens de la présente ordonnance, on entend par:

- a. service universel: l'ensemble des prestations de la Poste définies à la section 2 de la LPO;
- b. services réservés: les prestations du service universel que la Poste a l'obligation et le droit exclusif de fournir;
- c. services non réservés: les prestations du service universel que la Poste a l'obligation d'offrir et qu'elle fournit en concurrence avec d'autres opérateurs;
- d. offices de poste: les établissements ouverts au public où sont offertes les prestations de la Poste; sont réputés offices de poste aussi bien les établissements exploités par le personnel de la Poste que ceux exploités par des tiers;
- e. coûts du service universel: l'ensemble des coûts (coûts complets) nécessaires à l'offre et à la fourniture du service universel;
- f. envoi de la poste aux lettres: tout envoi dont les dimensions n'excèdent pas le format B4 (353 × 250 mm), l'épaisseur 2 cm et le poids 1 kg;
- g. colis: tout autre envoi pesant jusqu'à 30 kg;
- h.² envois de la poste aux lettres en courrier accéléré: les envois de la poste aux lettres transportés pour un prix trois fois plus élevé que celui appliqué par la Poste au transport en courrier A d'une lettre du premier échelon de poids et de format;

RO 2003 4753

¹ RS 783.0

² Nouvelle teneur selon le ch. I de l'O du 16 nov. 2005, en vigueur depuis le 1^{er} avril 2006 (RO 2006 3).

- i. envois de colis en courrier accéléré: les colis transportés pour un prix deux fois plus élevé que le prix de base appliqué par la Poste au transport d'un colis du premier échelon de poids;
- j. services libres: les prestations que la Poste peut offrir en sus du service universel et en concurrence avec les opérateurs privés de Suisse et de l'étranger.

Section 2 Service universel

Art. 2 Services réservés

¹ Les services réservés comprennent l'acheminement des envois adressés de la poste aux lettres postés en Suisse ou en provenance de l'étranger dont le poids n'est pas supérieur à 100 grammes.³

² En sont exclus le transport d'envois par l'expéditeur lui-même ou par une personne qu'il a mandatée, lorsque ce transport n'est pas effectué à titre professionnel, et le transport d'envois dont l'acheminement par la Poste est exclu en vertu des conditions générales de cette dernière.

Art. 3⁴ Services non réservés

Les services non réservés comprennent:

- a. l'acheminement des envois adressés de la poste aux lettres postés en Suisse ou en provenance de l'étranger dont le poids est supérieur à 100 grammes.
- b. le transport des envois de la poste aux lettres à destination de l'étranger;
- c. le transport des colis adressés jusqu'à 20 kg;
- d. le transport des journaux et périodiques en abonnement;
- e. le versement, le paiement et le virement.

Art. 4 Attribution des produits et prestations

La Poste attribue les différents produits et prestations aux services réservés, aux services non réservés ou aux services libres en tenant compte des art. 2 et 3 et sous réserve de l'approbation du Département fédéral de l'environnement, des transports, de l'énergie et de la communication (département).

³ Nouvelle teneur selon le ch. I de l'O du 16 nov. 2005, en vigueur depuis le 1^{er} avril 2006 (RO 2006 3).

⁴ Nouvelle teneur selon le ch. I de l'O du 16 nov. 2005, en vigueur depuis le 1^{er} avril 2006 (RO 2006 3).

Section 3 Accès au service universel

Art. 5 Accès aux prestations du service universel

La Poste garantit l'accès aux prestations du service universel. Elle tient compte des besoins de la population et de l'économie.

Art. 6 Réseau d'offices de poste

¹ La Poste exploite un réseau d'offices de poste couvrant l'ensemble du pays et assure que les prestations du service universel soient disponibles dans toutes les régions pour tous les groupes de la population à une distance raisonnable.

² Les offices de poste offrent les prestations du service universel. La Poste peut, pour des raisons de sécurité en particulier, renoncer à offrir des services financiers.

³ Dans la limite de ses moyens économiques, la Poste adapte le réseau des offices de poste aux besoins de sa clientèle.

Art. 7 Transfert ou fermeture d'un office de poste

¹ Avant de transférer ou de fermer un office de poste, la Poste consulte les autorités des communes concernées. Elle s'efforce de parvenir à un accord avec celles-ci.

² Si aucun accord n'est trouvé, le département convoque une commission indépendante à laquelle il remet le dossier de la décision comprenant les avis émis par les autorités visées à l'al. 1; la commission évalue l'accès au service universel dans la région concernée et émet une recommandation.

³ La Poste statue définitivement; elle tient compte notamment du résultat de la consultation prévue à l'al. 1 et de la recommandation de la commission visée à l'al. 2.

Art. 8 Service à domicile

¹ Si la Poste ferme un office de poste, elle veille à trouver une solution de substitution afin de garantir l'accès aux prestations du service universel.

² Le service à domicile en particulier est considéré comme solution de substitution si, dans la région, un office de poste situé à une distance raisonnable offre les prestations du service universel.

Art. 9 Distribution

¹ En règle générale, les envois postaux sont distribués au destinataire tous les jours ouvrables, mais au moins cinq jours par semaine, au domicile privé ou au domicile commercial mentionné dans l'adresse; les journaux en abonnement sont distribués tous les jours ouvrables. La distribution à domicile est proposée, en principe, dans toutes les zones habitées à l'année.

² Une boîte aux lettres ou une installation appropriée doit être aménagée au lieu du domicile pour la distribution des envois postaux; le département fixe les conditions.

³ Si le domicile du destinataire est d'un accès excessivement difficile, la Poste peut demander au destinataire de venir chercher les envois au lieu de dépôt le plus proche ou réduire la fréquence de la distribution. Le destinataire doit être entendu au préalable.

Section 4 Services libres de la Poste

Art. 10 Services postaux

Les services libres comprennent le transport de lettres et de colis proposé en sus des prestations du service universel, le transport d'envois en courrier accéléré et d'envois de détail, et les prestations préalables et accessoires connexes telles que l'emballage et l'adressage d'envois postaux, la prise en charge d'envois postaux ou de marchandises et les conseils à la clientèle.

Art. 11 Services de paiement

¹ Les services libres comprennent les prestations relevant des services de paiement proposées en sus du service universel et les prestations préalables et accessoires connexes telles que les cartes de paiement et le service des chèques.

² La Poste peut également offrir sur le marché monétaire des placements pour lesquels la loi du 24 mars 1995 sur les bourses⁵ n'exige pas d'autorisation. Les conditions relatives aux offres de placement sur le marché monétaire sont fixées dans la convention de trésorerie conclue entre la Poste et l'Administration fédérale des finances.

³ Elle est autorisée à gérer pour sa clientèle des comptes assortis ou non de restrictions de prélèvement, à les rémunérer aux conditions du marché et, compte tenu des besoins dans le trafic des paiements, à permettre des découverts correspondant aux usages du marché.

Art. 12 Produits et prestations pour le compte de tiers

La Poste peut offrir, pour le compte de tiers, des produits et des prestations dont la vente est compatible avec son infrastructure, notamment la commercialisation de parts de fonds de placement et le courtage de services bancaires ou d'assurances choses et vie.

Art. 13 Produits et prestations électroniques

Font également partie des services libres la télétransmission de messages associés à la fourniture de services postaux et de services de paiement ainsi que les prestations préalables et accessoires connexes telles que la remise de logiciels.

⁵ RS 954.1

Section 5 Qualité du service universel

Art. 14 Objectifs de qualité

Dans les objectifs stratégiques qu'il assigne à la Poste, le Conseil fédéral fixe les objectifs de qualité que l'entreprise doit réaliser en remplissant son mandat de service universel.

Art. 15 Contrôle indépendant de la qualité

¹ La Poste soumet la qualité des prestations du service universel, l'accès à ces dernières et la satisfaction de la clientèle à un contrôle annuel effectué par un organe indépendant; elle en publie les résultats.

² Avant d'octroyer le mandat, la Poste présente un projet de contrôle et un questionnaire à l'autorité de régulation; celle-ci peut exiger des modifications et des compléments.

Art. 16 Dénonciations à l'autorité de surveillance

¹ Toute personne est autorisée à présenter des réclamations à l'autorité de régulation au sujet de la qualité du service universel et de l'accès à ce dernier.

² L'autorité de régulation examine les faits incriminés et répond à l'auteur de la réclamation. La Poste et les entreprises concessionnaires fournissent tous les renseignements nécessaires et autorisent l'autorité de régulation à consulter leurs dossiers si l'établissement des faits l'exige.

Section 6 Financement du service universel

Art. 17 Coûts du service universel

¹ La Poste présente les coûts du service universel dans ses rapports annuels. Elle tient à cette fin une comptabilité analytique conformément à des principes comptables fondés sur des critères objectifs et appliqués de manière uniforme; elle comptabilise notamment les coûts complets et présente ses comptes en spécifiant les coûts et revenus de chaque prestation et produit.

² L'autorité de régulation peut encore définir des critères supplémentaires pour le calcul des coûts du service universel.

Art. 18 Interdiction des subventions croisées

¹ Il incombe à la Poste de prouver qu'elle respecte l'interdiction des subventions croisées. A cet effet, elle fournit chaque année à l'autorité de régulation la preuve que les recettes du service universel ne sont pas utilisées pour réduire le prix des services libres.

² En sus de la preuve ordinaire visée à l'al. 1, la Poste est également tenue, dans le cas d'espèce, de fournir la preuve d'office ou suite à une plainte. L'autorité de régulation peut ordonner un contrôle indépendant.

³ La Poste peut soumettre au Conseil fédéral, pour décision, une constatation de l'autorité de régulation selon l'al. 2.

Art. 19 Contrôle indépendant

¹ Un organe de révision externe qualifié et indépendant contrôle chaque année, pour le compte de l'autorité de régulation, les informations de la Poste relatives aux coûts du service universel, le respect des principes de la comptabilité analytique et le respect de l'interdiction des subventions croisées. L'autorité de régulation informe le département du résultat de l'examen de conformité.

² La Poste autorise l'autorité de régulation et l'organe de révision à consulter ses dossiers et leur fournit tous les renseignements nécessaires.

Section 7 **Concessions**

Art. 20 Régime de la concession

¹ Est soumis à concession quiconque transporte pour le compte d'autrui, régulièrement et à titre professionnel, des envois postaux non réservés et réalise, ce faisant, un chiffre d'affaires soumis à la taxe sur la valeur ajoutée de 100 000 francs au moins.

² Est réputé agir à titre professionnel celui qui, pour le compte d'autrui, transporte des envois selon l'al. 1 pour en retirer un gain.

³ Est réputé transporter régulièrement des envois selon l'al. 1 celui qui, en règle générale, accepte et transporte de tels envois tous les jours ouvrables.

⁴ N'est pas soumis à concession celui qui transporte des journaux et périodiques en abonnement ou des envois en courrier accéléré, ou qui fournit des services de messagerie ou d'autres services libres conformément à l'art. 9 LPO.

Art. 21 Obligation d'annoncer

¹ Celui qui ne réalise pas le chiffre d'affaires minimal indiqué à l'art. 20, al. 1, doit déclarer à l'autorité de régulation le transport régulier et professionnel d'envois postaux non réservés en indiquant le chiffre d'affaires escompté soumis à la taxe sur la valeur ajoutée.

² Celui qui, pendant deux années consécutives, dépasse le chiffre d'affaires minimal doit déposer spontanément une demande de concession.

Art. 22 Conditions d'octroi de la concession

Celui qui veut obtenir une concession doit garantir:

- a. qu'il disposera des moyens logistiques, des compétences professionnelles et des capacités de rendement nécessaires;
- b. qu'il respectera le droit applicable, les dispositions liées à la concession et les conditions de travail usuelles dans la branche.

Art. 23 Demande de concession

¹ Celui qui veut obtenir ou renouveler une concession doit, au plus tard quatre mois avant le début prévu des activités soumises à concession ou avant l'échéance de la concession, remettre au département une demande écrite en trois exemplaires.

² La demande doit comprendre les informations suivantes notamment:

- a. le nom, l'adresse, la raison sociale et le siège du requérant;
- b. la durée souhaitée de la concession;
- c. une description des prestations envisagées;
- d. une description de l'organisation, de la logistique et des moyens d'exploitation;
- e. un plan de financement et un compte de résultats prévisionnel;
- f. une déclaration attestant que le droit applicable et les conditions de travail usuelles dans la branche seront respectés et précisant les moyens mis en place à cet effet.

³ Si la demande est incomplète ou lacunaire, l'autorité de régulation fixe un délai pour la compléter. Si la demande n'est pas complétée dans ce délai, le département n'entre pas en matière.

Art. 24 Octroi de la concession, renouvellement, charges et retrait

¹ S'il remplit les conditions, le requérant a droit à l'octroi ou au renouvellement de la concession.

² La concession est en règle générale octroyée pour une durée de cinq ans.

³ Elle peut être assortie de charges visant à garantir le respect du droit applicable, des dispositions liées à la concession et des conditions de travail usuelles dans la branche.

⁴ Elle peut être retirée en cas de violation de ses dispositions.

Art. 25 Modification, transfert et renonciation

¹ A la demande du concessionnaire, la concession peut être modifiée ou transférée à une autre personne.

² Le concessionnaire informe l'autorité de régulation par écrit s'il renonce à faire usage de la concession.

Art. 26 Compétences

¹ Le département est compétent pour l'octroi, le renouvellement, la révocation, le retrait, la modification et le transfert de la concession et son annulation en cas de renonciation.

² L'autorité de régulation instruit les procédures relatives aux concessions et répond de l'exécution en matière de concession.

Art. 27 Devoir d'information et statistiques

¹ Les concessionnaires fournissent à l'autorité de régulation tous les renseignements dont elle a besoin pour exercer son mandat et l'autorisent à consulter leurs dossiers.

² Ils fournissent en particulier, sur papier et sous forme électronique et au plus tard le 1^{er} avril, les documents ci-après pour l'année précédente:

- a. la déclaration relative au respect du droit applicable, des dispositions liées à la concession et des conditions de travail usuelles dans la branche;
- b. le chiffre d'affaires soumis à la taxe sur la valeur ajoutée et réalisé en vertu de la concession;
- c. le rapport de gestion;
- d. l'évolution des emplois par canton;
- e. la description de la zone d'approvisionnement desservie et de l'organisation de l'entreprise;
- f. la liste des offres;
- g. les principes applicables au calcul des tarifs et les prix de référence des offres.

³ Ils établissent en outre chaque année des statistiques selon les prescriptions de l'autorité de régulation et les présentent sur papier et sous forme électronique.

Art. 28 Emoluments

¹ Sont notamment soumis à émoluments l'octroi, le renouvellement, la révocation, le retrait, la modification et le transfert de la concession ainsi que son annulation en cas de renonciation.

² L'autorité de régulation perçoit les émoluments.

³ L'émolument est calculé en fonction du temps consacré, selon un tarif horaire de 290 francs. L'autorité de régulation adapte chaque année ce tarif au renchérissement.

Art. 29 Redevances

¹ Si, malgré une gestion du service universel conforme aux règles de l'économie de marché, la Poste apporte la preuve que les dépenses ne sont pas couvertes intégralement, le département ordonne, sur proposition de l'autorité de régulation, la perception de redevances sur les services postaux qui font l'objet d'une concession en vertu de l'art. 20.

² L'autorité de régulation examine chaque année si les conditions justifiant la perception de redevances sont réunies.

Art. 30 Début de l'assujettissement à la redevance et prescription

¹ L'assujettissement à la redevance selon l'art. 29, al. 1, prend effet le premier jour du mois suivant l'octroi de la concession.

² Le droit au recouvrement de la redevance se prescrit par cinq ans à compter de l'exigibilité de la redevance.

Art. 31 Calcul

¹ Les redevances sont calculées en fonction du chiffre d'affaires soumis à la taxe sur la valeur ajoutée qui a été réalisé l'année civile précédente et qui provient des prestations faisant l'objet d'une concession. Elles s'élèvent à 3 % au plus.

² Le département fixe le barème des redevances.

Art. 32 Déclaration

¹ Le 1^{er} avril au plus tard, les concessionnaires communiquent à l'autorité de régulation le chiffre d'affaires soumis à la taxe sur la valeur ajoutée qu'ils ont réalisé l'année précédente et qui provient des prestations faisant l'objet d'une concession.

² Si l'autorité de régulation ne reçoit pas les informations requises dans les délais, elle fixe le montant des redevances dans les limites de son pouvoir d'appréciation.

Art. 33 Exonération de la redevance

¹ Si un concessionnaire veut être exonéré de la redevance, il doit prouver qu'il assure une desserte uniforme de l'ensemble du territoire et pratique, pour ses prestations, des tarifs indépendants de la distance.

² Si un concessionnaire envisage de présenter une demande d'exonération, il communique à l'autorité de régulation, avant le début de l'exercice concerné, les normes de qualité qu'il s'engage à respecter et promet de se soumettre à un contrôle annuel indépendant.

³ La demande d'exonération définitive, accompagnée de la preuve visée à l'al. 1 et du rapport sur les normes de qualité mentionnées à l'al. 2, doit être présentée sur papier et sous forme électronique au plus tard le 1^{er} avril pour l'année civile écoulée.

Art. 34 Financement spécial et sûretés

¹ Le produit des redevances doit être affecté au financement des services non réservés fournis par la Poste (art. 6, al. 3, LPO) et être géré comme un financement spécial.

² L'autorité de régulation gère ce financement spécial et en règle les modalités. Elle soumet les comptes annuels au Contrôle fédéral des finances.

³ Les frais de gestion et de révision sont couverts par les redevances.

⁴ L'autorité de régulation peut exiger des concessionnaires assujettis à la redevance qu'ils fournissent des sûretés appropriées.

Art. 35 Système de contrôle externe

L'autorité de régulation peut prévoir un système de contrôle externe pour vérifier l'exactitude des données fournies par les concessionnaires.

Art. 36⁶ Voies de droit

Les décisions du département et de l'autorité de régulation rendues sur la base des dispositions de la présente section sont sujettes à recours devant le Tribunal administratif fédéral.

Section 8 Timbres-poste**Art. 37**

¹ La Poste peut émettre des timbres-poste et y apposer la mention «Helvetia».

² Le département règle l'émission de timbres-poste spéciaux avec ou sans supplément.

Section 9⁷ ...**Art. 38**

⁶ Nouvelle teneur selon le ch. II 78 de l'O du 8 nov. 2006 portant adaptation d'ordonnances du Conseil fédéral à la révision totale de la procédure fédérale, en vigueur depuis le 1^{er} janv. 2007 (RO **2006** 4705).

⁷ Abrogée par le ch. I de l'O du 31 oct. 2007, avec effet au 1^{er} janv. 2008 (RO **2007** 5649).

Section 10 Traitement et fourniture à des tiers d'adresses postales

Art. 39

La Poste peut mettre les adresses postales de ses clients à la disposition de tiers pour la mise à jour par ceux-ci de leurs listes d'adresses, à condition que les personnes concernées ne se soient pas expressément opposées au traitement des données les concernant.

Section 11 Régulation

Art. 40 Autorité de régulation

¹ L'autorité de régulation est rattachée administrativement au Secrétariat général du département.

² Ses activités visent à contrôler si le service universel est garanti, à surveiller le marché et à permettre une concurrence efficace dans le cadre de l'ouverture progressive du marché.

Art. 41 Tâches de l'autorité de régulation

¹ En tant qu'organe indépendant sur le plan technique, l'autorité de régulation:

- a. garantit le contrôle indépendant de la qualité des prestations du service universel et de l'accès à ce dernier;
- b. garantit le contrôle indépendant du respect des principes de la comptabilité analytique et de l'interdiction des subventions croisées;
- c. traite les dénonciations à l'autorité de surveillance relatives au service universel.

² Elle accomplit en outre pour le compte du département les tâches qui, en matière de poste, relèvent de la souveraineté de l'Etat; en particulier, elle:

- a. répond de l'exécution en matière de concessions;
- b. prépare les décisions du département en matière de prix;
- c. évalue la libéralisation progressive du marché.

³ Elle publie chaque année un rapport d'activité dans lequel elle rend compte notamment des évolutions importantes du service universel et du secteur postal.

Art. 42 Devoir d'information de la Poste

¹ Le 1^{er} avril au plus tard, la Poste présente à l'autorité de régulation sur papier et sous forme électronique les informations ci-après concernant l'année précédente:

- a. le nombre et la nature des modifications apportées dans les offices de poste et les conséquences de ces modifications sur l'accès aux prestations du service universel pour la population concernée;
- b. la densité du réseau d'offices de poste;
- c. le nombre de zones desservies par un service à domicile ou par d'autres solutions de substitution et les modifications apportées dans ces zones;
- d. les modifications des principes régissant la distribution et les dérogations à ces principes;
- e. la preuve du respect de l'interdiction des subventions croisées;
- f. les coûts du service universel et du réseau d'offices de poste couvrant l'ensemble du territoire;
- g. la liste des prestations et produits des services réservés, des services non réservés et des services libres;
- h. les revenus et coûts par service et secteur selon la liste mentionnée à la let. g, ainsi que les prix de transfert et les clés de répartition appliqués;
- i. les résultats du contrôle indépendant de la qualité du service universel et de la satisfaction de la clientèle;
- j. les modifications envisagées du service universel et de l'accès à ce dernier;
- k. l'évolution des emplois de la Poste par canton.

² Elle informe chaque année l'autorité de régulation des mesures de principe prévues pour les deux années civiles suivantes et affectant le service universel, notamment dans le domaine des prestations, du réseau des offices de poste et de la distribution.

³ Elle fournit à l'autorité de régulation tous les autres renseignements dont celle-ci a besoin pour exercer son mandat et l'autorise à consulter ses dossiers.

Art. 43 Traitement de données personnelles

¹ Le département et l'autorité de régulation peuvent traiter des données personnelles si l'accomplissement des tâches qui leur incombent en vertu de la législation sur la poste et de la présente ordonnance le requiert.

² Le traitement de données personnelles est soumis à la législation sur la protection des données.

Art. 44 Publication de données

Si l'accomplissement des tâches prescrites par la législation sur la poste et la présente ordonnance le requiert, les données relatives au service universel, à la production et au rendement ainsi que les valeurs financières de la Poste et des concessionnaires peuvent être publiées dans le rapport d'activité de l'autorité de régulation ou dans le rapport sur l'évaluation de l'ouverture progressive du marché.

Section 12 Dispositions finales

Art. 45 Abrogation du droit en vigueur

L'ordonnance du 29 octobre 1997 sur la poste⁸ est abrogée.

Art. 46 Modification du droit en vigueur

L'ordonnance du 6 décembre 1999 sur l'organisation du Département fédéral de l'environnement, des transports, de l'énergie et de la communication⁹ est modifiée comme suit:

Art. 13a

...

Art. 47 Premier octroi d'une concession

Quiconque fournit, à la date de l'entrée en vigueur de la présente ordonnance, des prestations soumises à concession, doit déposer une demande de concession dans les neuf mois suivant cette date.

Art. 48 Entrée en vigueur

La présente ordonnance entre en vigueur le 1^{er} janvier 2004.

⁸ [RO 1997 2461, 2000 1662]

⁹ RS 172.217.1. La modification mentionnée ci-dessous est insérée dans ladite ordonnance.

