



Recommandation no 8/2015

du 15 octobre 2015

de la Commission fédérale de la poste PostCom

à Poste CH SA

en l'affaire

Office de poste Bellelay (BE)

Par courrier du 6 mai 2015, la Poste a informé la commune de Saicourt de son intention de fermer l'office de poste de Bellelay et de le remplacer par un service à domicile. Par lettre du 2 juin 2015, la commune de Saicourt s'est adressée à la PostCom pour lui demander d'examiner cette décision. La PostCom a examiné le dossier lors de sa séance du 15 octobre 2015.

I. La PostCom constate que:

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

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

II. La PostCom a notamment examiné si

1. avant de décider la fermeture de 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. elle a tenté de parvenir à un accord avec celles-ci (art. 34, al. 1 et al. 5, let. a, OPO) ;
3. les prescriptions de l'art. 33, al. 4 et de l'art. 44, al. 1, OPO relatives à l'accessibilité seront encore respectées après la mise en oeuvre de la décision de 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) ;
6. le respect de l'obligation concernant l'accès aux services de paiement selon l'art. 44, al. 1, OPO a été examiné par l'OFCOM, dont les conclusions ont été intégrées dans la procédure devant la Post-Com.

III. La commission parvient aux conclusions suivantes:

1. En février 2013, la Poste a entamé le dialogue avec la commune de Saicourt concernant l'avenir de l'office de poste de Bellelay. Au total, trois entretiens ont été menés. Par ailleurs, une rencontre a eu lieu avec chacune des communes voisines de Petit-Val et Rebévelier. Un accord n'ayant pas été trouvé avec la commune de Saicourt, la Poste lui a notifié le 6 mai 2015 sa décision de fermer l'office de poste de Bellelay et d'introduire le service à domicile. Par lettre du 2 juin 2015, la commune de Saicourt s'est adressée à la PostCom pour lui demander d'examiner cette décision. La Poste a alors préparé un dossier, dont la commune de Saicourt a reçu une copie pour avis. La PostCom n'a mené aucune négociation orale avec les parties.
2. L'OPO stipule que chaque région de planification doit compter au moins un office de poste. Après fermeture de l'office de poste de Bellelay, la région de planification No 205 Jura-Bienne comptera encore 15 offices de poste et une agence postale.
3. La commune bernoise de Saicourt comprend trois villages: Saicourt (51 ménages), Le Fuet (144 ménages) et Bellelay (97 ménages), soit au total 605 habitants. Deux offices de poste ont déjà été fermés sur le territoire communal (Saicourt et Le Fuet) et remplacés par un service à domicile. L'office de poste de Bellelay sert de point de retrait pour les envois avisés destinés à la commune de Rebévelier et à une partie de la commune de Petit-Val (Fornet-Dessous, Châtelat, Monible, Sornetan) ainsi qu'à la commune du Fuet.
4. En tout, on dénombre trois offices de poste dans les environs de Saicourt, accessibles en 12 à 20 minutes avec les transports publics (Les Genevez JU, Lajoux et Tavannes). Celui de Tavannes est accessible en 20 minutes, le temps disponible sur place n'étant dans certains cas que de six minutes. Bien que l'office de poste de Tavannes ne se trouve qu'à 50 mètres de la gare, les six minutes à disposition pour régler une opération postale pourraient être insuffisantes, ce qui retarderait le retour. Il faut compter environ une heure et demie pour se rendre à Tavannes avec les transports publics, y régler ses opérations postales et rentrer à Bellelay. En semaine, trois liaisons l'après-midi permettent de faire un aller-retour dans ce laps de temps. Le samedi matin, il existe une liaison aller-retour pour Tavannes, le temps de voyage étant alors légèrement plus court qu'en semaine. Un Service Publicar est proposé en complément, mais il sera toutefois supprimé fin 2015, ne circulant plus que le week-end, ce qui en l'espèce n'est pas intéressant. Force est de constater que le temps nécessaire pour régler une opération postale sera sensiblement plus long que si l'on dispose d'un office de poste dans le village même. En revanche, le service à domicile proposé à Bellelay contribuera à atténuer cet inconvénient.
5. La commune de Saicourt souhaite que le point de retrait pour le service à domicile à Bellelay soit installé dans l'office de poste des Genevez JU distant de 3 km. Elle justifie ce choix en raison d'une meilleure accessibilité et de la plus grande proximité de cet office de poste. La Poste CH SA entend de son côté désigner comme office de poste de référence l'office de Tavannes, éloigné de 7,3 km. Elle justifie cette décision par le fait que cet office dispose d'heures d'ouverture plus longues, propose la totalité des prestations postales (y c. PickPost) et est situé sur le chemin de nombreux pendulaires. De plus, cet office de poste appartient comme Bellelay au canton de

Berne. La désignation d'un point de retrait pour les envois avisés est assimilable à une décision impliquant l'exercice d'un pouvoir d'appréciation, consistant à peser les différents avantages et inconvénients. Il faut souligner que seuls les envois avisés devront être retirés à l'office de poste de Tavannes. Pour les autres prestations postales, les habitants de Saicourt pourront se rendre à l'office de poste qui leur convient le mieux. Certes, la PostCom peut comprendre les arguments de la commune, mais elle est aussi attentive aux contre-arguments de la Poste CH SA. Dans un tel cas, la PostCom respecte la décision de la Poste CH SA.

6. Par rapport à d'autres offices de poste, celui de Bellelay, ouvert onze heures par semaine, dégage un chiffre d'affaires minime. Au vu du nombre d'habitants que compte la commune, celui-ci ne devrait pas s'améliorer. Comme le souligne la commune, le fait que les Services psychiatriques Jura bernois – Bienne-Şeeland soient situés à Bellelay constitue une particularité. Toutefois les volumes traités par ces services n'induisent pas une hausse marquée du chiffre d'affaires de l'office de poste de Bellelay. Selon la Poste CH SA, les courriers et colis de ces services pourront être confiés au facteur. De même, la fermeture des offices de poste de Saicourt et du Fuet ne s'est pas traduite par une utilisation accrue de l'office de poste de Bellelay. Dans cette optique, on peut comprendre que la Poste CH SA souhaite fermer l'office de poste de Bellelay et mettre en place un service à domicile. Les conditions-cadres légales sont respectées, du moins si l'on examine uniquement la fermeture de l'office de poste de Bellelay.
7. Mais il ne faut pas négliger les préoccupations de la commune qui rappelle combien elle a été affectée par le passé par des fermetures d'offices de poste sur son territoire. La commune de Petit-Val a également rappelé qu'au cours des dernières années les offices de poste de Souboz, Sornetan, Châtelat et de Fornet-Dessous ont été fermés et remplacés par un service à domicile. Le fait qu'après la fermeture de l'office de poste de Bellelay, plus aucun point d'accès public ne sera exploité dans une zone délimitée par les offices de poste de La Joux, Les Genevez JU, Tramelan, Tavannes, Reconvilier, Malleray-Bévilard, Court, Moutier, Soulce, Courrendlin, Courtételle, Courfaivre, Bassecourt, Glovelier et Saint-Brais constitue un point préoccupant. La problématique est d'autant plus délicate que dans la zone concernée il existe aussi des ménages qui, selon le dossier de la Poste, n'ont pas droit à la distribution à domicile. L'office de poste Bellelay est un point de retrait pour les communes de Rebévelier et certaines zones de la commune de Petit-Val (Fornet-Dessous, Châtelat, Monible et Sornetan) et pour le Fuet. Dans cette zone, on comptabilise 47 ménages qui ne bénéficient pas de la distribution à domicile. Ces ménages ne peuvent pas profiter du service à domicile et dépendent d'un point d'accès public pour leurs prestations postales. A l'heure actuelle, cinq ménages sans distribution à domicile disposent d'une case postale à l'office de poste Bellelay. Étant donné que la fermeture de l'office de poste entraîne la suppression des cases postales, cette autre possibilité de distribution devient aussi caduque. La Poste propose aux personnes concernées des cases postales dans d'autres offices de poste. Mais cette solution de remplacement paraît inadéquate lorsque ces cases sont très éloignées du domicile.
8. Dans ces circonstances, desservir une région aussi grande uniquement avec un service à domicile pourrait entraîner une desserte postale insuffisante. Quoiqu'il en soit, la PostCom ne peut confirmer qu'un service universel postal de qualité continue d'être garanti. Au vu des faibles chiffres d'affaires de l'office de poste de Bellelay, il serait cependant excessivement difficile de recommander à la Poste d'en poursuivre l'exploitation. La solution optimale consisterait à exploiter au moins une agence postale si possible à un emplacement central (comme Bellelay) étant donné que la population habitant les zones périphériques devrait pouvoir s'adresser à l'office de poste le plus proche. Dans sa décision du 6 mai 2015, la Poste a déclaré vouloir examiner l'ouverture d'une agence postale à Bellelay à condition de trouver un partenaire d'agence dans les 24 mois suivant l'introduction du service à domicile. La PostCom soutient pleinement cette initiative de la Poste en proposant toutefois de ne pas limiter cette option à un délai de 24 mois. En guise de mesure d'accompagnement, la PostCom recommande en outre à la Poste d'assurer la distribution à domicile aux ménages de Bellelay, Le Fuet, Rebévelier et Petit-Val (Fornet-Dessous, Châtelat, Monible et Sornetan) au moins au même niveau qu'auparavant afin que ces ménages puissent profiter du service à domicile. En plus, la PostCom recommande à la Poste d'installer à un emplacement central adéquat dans la commune de Bellelay soit une batterie de cases postales, soit une

installation centrale de boîtes aux lettres et d'y proposer à tous les ménages qui se trouvent dans la zone de desserte de l'office de poste Bellelay et qui ne bénéficient pas de la distribution à domicile une case postale comme solution de remplacement. Les solutions de remplacement existantes pour la distribution, auxquelles les personnes concernées tiennent, ne sont évidemment pas touchées par la présente recommandation.

9. En vertu de l'art. 63, let. a, OPO, la surveillance des services de paiement relevant du service universel incombe à l'OFCOM. Afin de se prononcer sur le projet de fermeture de l'office de poste de Bellelay, la PostCom a donc demandé à l'OFCOM de lui remettre un avis. Dans son avis, l'OFCOM a précisé que la Poste propose actuellement, dans le cadre du service à domicile en ce qui concerne le trafic des paiements national, des versements en espèces sur le propre compte et sur le compte d'un tiers ainsi que des retraits d'espèces. Cette offre remplit les conditions de l'art. 44 OPO (accès aux services de paiement). C'est pourquoi le remplacement prévu de l'office de poste de Bellelay par un service à domicile n'aurait aucune incidence sur l'accès aux services de paiement au sens de cette disposition. Étant donné que le service à domicile est lié à la distribution à domicile, l'OFCOM précise: „Il est dans cette situation important que le service à domicile qui est lié à la distribution à domicile demeure garanti à l'ensemble des habitants de la zone postale concernée.“

IV. Recommandation

La décision de la Poste est conforme aux dispositions légales. La PostCom estime donc qu'il n'y a pas lieu de la contester. Étant donné l'absence d'un point d'accès public dans une région relativement grande, la PostCom ne peut cependant pas se rallier à l'avis selon lequel une bonne desserte postale de base est assurée dans la zone en question. La PostCom approuve la fermeture de l'office de poste Bellelay accompagnée d'un service à domicile comme solution de remplacement, à condition que :

- la Poste continue d'assurer la distribution à domicile pour tous les ménages de Bellelay et des localités environnantes dans la zone de desserte de l'office de poste Bellelay (Rebévelier, Fernet-Dessous, Châtelat, Monible, Sornetan et Le Fuet) qui en bénéficient aujourd'hui ; et que

- la Poste installe une batterie de cases postales ou une installation centrale de boîtes aux lettres à Bellelay. Elle doit y proposer une case postale aux clients de la zone de desserte de l'office de poste Bellelay qui ne bénéficient pas de la distribution à domicile. Les solutions de remplacement de la distribution à domicile, que les clients concernés souhaitent conserver, ne sont pas touchées par cette recommandation.

La PostCom accueillerait favorablement la mise en place d'une agence postale à Bellelay ou à un emplacement central similaire dans la région concernée. Si, après l'introduction du service à domicile, il est possible de trouver un partenaire d'agence à Bellelay ou à un emplacement tout aussi central dans la région concernée, la Poste devra examiner cette option, même si plus de 24 mois se sont écoulés depuis la fermeture de l'office de poste.

Commission fédérale de la poste PostCom



Dr. Hans Hollenstein
Président



Adrien de Werra
Suppléant du Responsable du secrétariat

Communication à:

- Poste CH SA, Wankdorfallee 4 / case postale, 3030 Berne
- Municipalité de Saicourt, Pré Paroz 1, 2712 Le Fuet
- Office fédéral de la communication, Section Poste, rue de l'Avenir 44, case postale, 2501 Bienne
- Direction de l'économie publique du canton de Berne, Münsterplatz 3a, 3011 Berne

Cette recommandation est publiée sur le site Internet de la PostCom.

Annexe:

Avis de l'OFCOM du 16 septembre 2015 concernant le remplacement d'un office de poste par un service à domicile à Bellelay (BE)



[2501 Biel/Bienne, OFCOM.com](http://2501.Biel/Bienne.OFCOM.com)

Commission fédérale de la poste PostCom
Hans Hollenstein
Président
Monbijoustrasse 51A
3003 Berne

Notre référence : 383/1000345032
Votre référence :
Dossier traité par : Marilena Corti
Biel/Bienne, le 16 septembre 2015

Remplacement d'un office de poste par un service à domicile à Bellelay (BE): avis de l'OFCOM

Monsieur,

L'OFCOM est compétente pour examiner le respect de l'obligation concernant 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).

En ce sens, et dans le cadre de la procédure prévue à l'art. 34 OPO et 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 notre avis sur le remplacement de l'office de poste de Bellelay (BE) par un service à domicile.

Le mandat de service universel relatif aux services de paiement comprend les prestations énumérées à l'art. 43, al. 1, let. a-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. Elle garantit aux personnes handicapées un accès sans entraves aux services de paiement électronique. PostFinance peut garantir l'accès de différentes manières.

Le Conseil fédéral a inscrit à l'art. 44 de l'ordonnance une obligation en matière d'accès en vertu de laquelle les prestations mentionnées à l'art. 43, al. 1, let. c-e, OPO, doivent être accessibles à 90% de la population résidente permanente en 30 minutes à pied ou en transports publics. L'obligation d'accès est par cette disposition limitée aux prestations en espèces.

Dans le cadre du rapport annuel sur le respect du mandat de service universel dans le domaine du trafic des paiements, la Poste doit fournir à l'OFCOM des données sur l'accessibilité. Pour l'année

Office fédéral de la communication OFCOM
Marilena Corti
rue de l'Avenir 44, 2501 Biel/Bienne
Tél. +41 58 46 05435, Fax +41 58 46 31824
marilena.corti@bakom.admin.ch
www.bakom.admin.ch

2014, elle indiquait que les prestations de paiement en espèces dans les offices de poste étaient accessibles en 30 minutes à 96.8% de la population résidente permanente. Si l'on tient compte du fait qu'un service à domicile est fourni là où il n'existe ni office de poste ni agence postale, l'accès était garanti à 98.3% de la population fin 2014. Les conditions énoncées par l'OPO étaient donc remplies.

Avec le service à domicile, les prestations postales sont exécutées à domicile. L'offre actuelle de la Poste comprend, dans le domaine des services de paiement nationaux, les versements en espèces sur le propre compte et sur le compte d'un tiers, ainsi que les retraits d'espèces. Le service à domicile suffit à remplir les conditions de l'art. 44 OPO. Le remplacement prévu de l'office de poste de Bellelay n'a donc aucune influence sur le degré d'accessibilité.

Du point de vue des prestations relevant du trafic des paiements, on observe 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 si la Poste maintient l'offre actuelle de prestations en espèces. Il est dans cette situation important que le service à domicile qui est lié à la distribution à domicile demeure garanti à l'ensemble des habitants de la zone postale concernée.

Veuillez agréer, Monsieur, nos salutations distinguées.

Office fédéral de la communication OFCOM



Annette Scherrer

Cheffe de la section Poste