



## Recommandation no 8/2016

du 25 août 2016

de la Commission fédérale de la poste PostCom

à La Poste Suisse SA

en l'affaire

**Office de poste Aire GE**

Par courrier du 8 avril 2016, la Poste a informé la ville de Vernier de son intention de fermer l'office de poste d'Aire et de le remplacer par une agence postale. Par lettre du 19 avril 2016, la ville de Vernier s'est adressée à la PostCom pour lui demander d'examiner cette décision. La commission a examiné le dossier lors de sa séance du 25 août 2016.

### 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. 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 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 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 cherché à 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 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 oeuvre 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'Office fédéral de la communication (OFCOM), dont les conclusions ont été intégrées dans la procédure devant la PostCom.

### **III. La commission parvient aux conclusions suivantes :**

1. Entre le mois de février 2013 et le mois de mars 2016, la Poste a mené trois entretiens avec la ville de Vernier sur l'avenir de l'office de poste d'Aire. La faible demande de prestations postales, alors que la population augmente, et la mauvaise marche des affaires de l'office de poste sont à l'origine du dialogue avec la ville de Vernier. Aucun accord n'ayant été trouvé, la Poste a informé la commune par courrier du 8 avril 2016 de son intention de fermer l'office de poste d'Aire et de le remplacer par une agence postale. Par lettre du 19 avril 2016, la ville de Vernier s'est adressée à la PostCom pour lui demander d'examiner la décision de la Poste. La Poste a préparé un dossier à l'intention de la PostCom. Le 23 juin 2016, la ville de Vernier a rendu son avis sur le dossier de la Poste. La PostCom n'a mené aucune négociation de vive voix avec les parties.
2. Le Conseil administratif de Vernier a fait preuve de compréhension quant au fait que les changements de comportement de la clientèle obligent la Poste à agir. Il souligne cependant que l'office de poste d'Aire constitue un élément central dans la vie du quartier, particulièrement pour les personnes âgées. La transformation de l'office de poste en une agence postale serait une perte pour la vie sociale d'une communauté et contribuerait à affaiblir le service public. Les pertes de 100 millions enregistrées dans l'unité Réseau postal et vente (et même 110 millions en 2015) doivent être considérées dans la perspective du bénéfice consolidé élevé de la Poste, ne justifiant guère la fermeture d'offices de poste. La fermeture de l'office de poste a aussi pour conséquence la suppression des cases postales, ce qui est notablement problématique pour les entreprises et les associations. Enfin la commune craint que le personnel de l'office de poste d'Aire subisse des inconvénients du point de vue économique, liés à la suppression des emplois. Pour conclure, le Conseil administratif de Vernier se réfère à la pétition signée par de nombreux citoyens et exigeant que l'office de poste d'Aire continue d'être exploité.
3. Comptant 35 300 habitants, Vernier est la seconde ville du canton de Genève. La superficie de la commune est de 8 km<sup>2</sup>. Les entreprises proposent plus de 15 000 emplois dans cette ville. Actuellement la Poste exploite sur le territoire de la ville de Vernier cinq offices de poste (Vernier, Le Lignon, Aire, Châtelaine et Genève 28 Balxert).
4. L'OPO stipule que chaque région de planification doit compter au moins un office de poste. Au 30 avril 2016, la région de planification 2501 (Genève) comptait 57 offices de poste (fermeture prévue de l'office d'Aire incluse) et 13 agences postales (agence planifiée à Aire incluse).
5. La Poste entend remplacer l'office de poste d'Aire par une agence postale installée dans le kiosque Chez Marie-Jo. Ce kiosque est situé à 30 m des locaux de l'office de poste et est ouvert 75 heures et 6 jours par semaine. L'agence postale propose une large palette de prestations, si bien qu'il n'est plus nécessaire de se rendre régulièrement à un office de poste. En outre, l'office de poste du Lignon n'est pas très éloigné, situé à un petit kilomètre de l'office de poste d'Aire. Il propose de larges heures d'ouverture (lu-ve 8 h 00-18 h 00 et sa 8 h 00-12 h 00) et bénéficie d'un bon raccordement par les transports publics offrant plusieurs liaisons. Le trajet dure deux minutes environ et il y a plusieurs liaisons par heure.

6. La Poste indique que les cases postales ont déjà été supprimées début avril 2016, indépendamment de la fermeture de l'office de poste d'Aïre. Des cases postales à l'office de poste du Lignon ont été proposées aux clients. L'offre est gratuite ou payante en fonction du nombre de courriers reçus. La distribution à domicile est une autre possibilité. Sur un territoire urbain, dans lequel il ne faut pas craindre la suppression de la distribution à domicile pour certaines tranches de la clientèle, la suppression d'une batterie de cases postales n'entraîne donc aucun inconvénient notable pour le service universel.
7. La ville de Vernier critique comme beaucoup d'autres communes le fait que le déficit de l'unité Réseau postal et vente, mis en parallèle avec le bénéfice consolidé annuel de La Poste Suisse SA, ne saurait justifier la fermeture d'offices de poste, du moins pas dans l'ampleur où la Poste procède actuellement. La PostCom a de la compréhension pour cette position. Toutefois, la PostCom ne peut pas examiner de telles questions, relevant de la gestion d'entreprise de la Poste, dans le cadre de la procédure définie à l'art. 34, al. 1, OPO ; elle ne saurait donc tenir compte de ces aspects en rendant sa recommandation. La responsabilité en la matière en incombe finalement à l'entreprise de la Poste respectivement au Conseil fédéral. Concernant les soucis exprimés par le Conseil administratif de Vernier quant à l'avenir professionnel du personnel de l'office de poste d'Aïre, on rappellera que la Poste cherche régulièrement des solutions acceptables pour ses collaborateurs concernés par les fermetures d'offices de poste.
8. Bien que la PostCom respecte le point de vue du Conseil administratif de Vernier, elle estime qu'un bon approvisionnement postal continue d'être garanti à Vernier compte tenu de tous ces éléments et notamment dans la perspective d'une bonne solution d'agence et de la proximité de l'office de poste du Lignon.
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 d'Aïre, la PostCom a donc demandé à l'OFCOM de lui remettre un avis. Dans son avis du 11 juillet 2016, l'OFCOM souligne que les prescriptions de l'OPO en matière d'accessibilité étaient remplies jusqu'à fin 2015. L'OFCOM ne peut pas se prononcer, dans les cas particuliers, sur les conséquences de la fermeture de l'office de poste au niveau de l'accessibilité vu que la Poste n'est pas tenue de fournir des données à ce sujet. De manière générale, on constate toutefois que la transformation d'un office de poste en une agence peut, selon la région, effectivement engendrer une nette baisse de la qualité de la desserte en matière de services de paiement, du moins pour certains ménages.

#### 10. Recommandation :

La décision de la Poste est conforme aux dispositions légales et permet de garantir un service postal universel de qualité dans la région concernée. La PostCom estime donc qu'il n'y a pas lieu de la contester.

Commission fédérale de la Poste PostCom



Dr. Hans Hollenstein  
Président



Dr. Michel Noguét  
Responsable du secrétariat technique

Notification à :

- Poste CH SA, Wankdorfallee 4, case postale, 3030 Berne
- Ville de Vernier, CP 520, 1214 Vernier
- Office fédéral de la communication, Section Poste, rue de l'Avenir 44, case postale, 2501 Bienne
- Département de la sécurité et de l'économie (DSE), Place de la Taconnerie 7, Case postale 3962, 1211 Genève 3

La présente recommandation est publiée sur le site Internet de la PostCom.

Annexe

„Avis de l'OFCOM du 11 juillet 2016 « Remplacement d'un office de poste par une agence postale à Vernier (GE) »



Schweizerische Eidgenossenschaft  
Confédération suisse  
Confederazione Svizzera  
Confederaziun svizra

Département fédéral de l'environnement,  
des transports, de l'énergie et de la communication DETEC

Office fédéral de la communication OFCOM  
Division Services de télécommunication et poste  
Section Poste

2501 Biel/Bienne, OFCOM, sca

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

Notre référence : 383/1000345032  
Votre référence :  
Dossier traité par : Annette Scherrer  
Biel/Bienne, le 11 juillet 2016

## **Remplacement d'un office de poste par une agence postale à Vernier (GE): 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 d'Aire par une agence postale.

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  
Annette Scherrer  
rue de l'Avenir 44, 2501 Biel/Bienne  
Tél. +41 58 46 05465, Fax +41 58 46 31824  
annette.scherrer@bakom.admin.ch  
www.bakom.admin.ch

D/ECM/11929560

2015, elle indiquait que les prestations de paiement en espèces dans les offices postaux étaient accessibles en 30 minutes à 97% 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 98.5% de la population fin 2015. Les conditions énoncées par l'OPO étaient donc remplies.

Etant donné que la Poste n'a pas d'obligation de fournir des données à ce sujet, l'OFCOM ne dispose pas des informations nécessaires pour se prononcer, dans le cas concret, sur l'effet de la fermeture d'un office de poste au niveau de l'accessibilité.

De manière générale, on constate toutefois que la transformation d'un office de poste en une agence peut, selon la région, engendrer une nette baisse de la qualité de la desserte en matière de services de paiement, au moins pour certains ménages.

Veuillez agréer, Madame, Monsieur, nos salutations distinguées.

Office fédéral de la communication OFCOM



Annette Scherrer

Cheffe de la section Poste