



## Recommandation n° 17/2016

du 8 décembre 2016

de la Commission fédérale de la poste PostCom

à La Poste Suisse SA

en l'affaire

### Office de poste de Cointrin à Meyrin (GE)

Par courrier du 20 juin 2016, la Poste a informé la commune de Meyrin (GE) de sa décision de fermer l'office de poste de Cointrin, sans solution de remplacement mais avec la garantie d'étudier la mise en place d'une agence postale si un partenaire répondant à ses exigences venait à se présenter dans les deux ans. Par lettre du 11 juillet 2016, le Conseil administratif de Meyrin s'est adressé à la PostCom pour lui demander de considérer le maintien de l'ouverture de l'office de poste de Cointrin. La commission a examiné le dossier lors de sa séance du 8 décembre 2016.

#### I. La PostCom constate :

1. que 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. que la commune où est situé l'office de poste est une commune concernée au sens de l'art. 34, al. 3 OPO ;
3. que 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 œuvre 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 de la 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'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 d'août 2011 et le mois d'avril 2016, la Poste a mené quatre entretiens avec les autorités communales sur l'avenir de la desserte postale à Meyrin et, plus particulièrement, sur la situation de l'office de poste de Cointrin. Celle-ci a été analysée en raison du faible nombre de prestations relevée au guichet, de la taille disproportionnée du bureau et de l'absence de perspective de développement significatif de la demande. La Poste en a conclu qu'il n'était plus justifié pour elle de fournir ses prestations par le moyen d'un office de poste.
2. Du fait qu'un autre office de poste se trouve sur la commune voisine de Vernier, à quelque 700 mètres à pied de là, le long de la même avenue, et que la recherche d'un partenaire disponible pour une agence postale soit restée vaine, aucun accord n'ayant par ailleurs été trouvé à l'issue des entretiens avec les autorités communales, la Poste a notifié le 20 juin 2016 au Conseil administratif la suppression sans remplacement de l'office de poste de Cointrin.
3. Par lettre recommandée datée du 11 juillet 2016, la commune de Meyrin s'est adressée à la PostCom pour lui demander d'examiner la décision de la Poste et de recommander le maintien de l'ouverture de l'office de poste de Cointrin. Le Conseil administratif s'oppose à la fermeture en invoquant, d'une part, le besoin d'un service postal de proximité pour une population vieillissante, d'autre part, l'augmentation attendue du nombre de logements et d'emplois qui devrait générer une augmentation de la demande de prestations postales.
4. Le 15 septembre 2016, la Poste a préparé un dossier à l'intention de la PostCom. La commune de Meyrin en a reçu copie pour avis et a répondu le 11 octobre 2016 dans un courrier électronique au Secrétariat de la PostCom qu'elle n'avait aucune remarque particulière à formuler quant à ce document mais qu'elle attendait la recommandation relative à la fermeture de l'office de poste.
5. L'art. 33, al. 2 OPO stipule que chaque région de planification doit compter au moins un office de poste. Après la fermeture de celui de Cointrin, il resterait dans la région d'aménagement du territoire n° 2501 (Genève) 51 offices de postes et 14 agences postales, ainsi que 10 services à domicile.
6. Après la fermeture de l'office de poste de Cointrin, la ville de Meyrin compterait encore deux offices de poste accessibles à l'ensemble de la population. Mais il convient de noter ici que le quartier de Cointrin est géographiquement isolé du reste de Meyrin et qu'un autre office de poste se trouve à faible distance sur la commune voisine de Vernier.
7. En effet, l'office de poste de Balexert (commune de Vernier), qui deviendrait l'office de poste de référence pour le retrait des envois avisés, se trouve à environ 700 mètres de l'actuel office de poste de Cointrin, le long de la même avenue. Le trajet de porte à porte nécessite 11 minutes à pied, 8 minutes en empruntant les transports publics – il y a entre six et huit passages par heure entre 09h00 à 20h00 en semaine. L'office de poste de Balexert est en outre ouvert du lundi au mercredi de 09h00 à 19h00, le jeudi de 09h00 à 21h00, le vendredi de 09h00 à 19h30 et le samedi de 09h00 à 18h00, soit au total 61 heures ½ par semaine, contre 32 pour celui de Cointrin.
8. 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 Cointrin, la PostCom a donc demandé à l'OFCOM de lui remettre un avis. Dans son avis du 20 octobre 2016, l'OFCOM estime que les prescriptions de l'OPO en matière d'accessibilité sont globalement remplies. Néanmoins, la Poste n'ayant aucune obligation de fournir des données à ce sujet, l'OFCOM ne dispose pas des informations qui lui seraient nécessaires pour se prononcer dans un cas particulier. De manière générale, l'OFCOM constate toutefois que la transformation d'un office de poste en agence peut, selon la région, engendrer une baisse de la qualité de la desserte en matière de services de paiement, au moins pour certains ménages.
9. De tout ce qui précède, il résulte que supprimer l'office de poste de Cointrin ne compromettrait pas la fourniture du service universel postal dans la commune ni dans le quartier concernés.

#### IV. Recommandation:

La PostCom estime que la décision de fermer sans le remplacer l'office de poste de Cointrin est conforme aux dispositions légales et permet de garantir un service postal universel de qualité dans la région concernée. La PostCom estime par conséquent qu'il n'y a pas lieu de la contester. La PostCom salue par ailleurs l'engagement qu'a pris la Poste d'étudier la mise en place d'une agence postale si un partenaire répondant à ses exigences venait à se présenter dans les deux ans.

Commission fédérale de la Poste PostCom



Dr. Hans Hollenstein  
Président



Dr. Michel Noguet  
Responsable du secrétariat

#### Notification à:

- Poste CH SA, Wankdorfallee 4 / case postale, 3030 Berne
- Ville de Meyrin, Conseil administratif, Case postale 367, 1317 Meyrin 1
- Office fédéral de la communication, Section Poste, rue de l'Avenir 44, case postale, 2501 Bienne
- Département de la sécurité et de l'économie, place de la Taconnerie 7, CP 3962, 1211 Genève

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

#### Annexe

Prise de position de l'OFCOM du 20 octobre 2016 « Fermeture de l'office de poste de Cointrin (GE) : avis de l'OFCOM »



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 20 octobre 2016

### **Fermeture de l'office de poste de Cointrin (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 projet de fermeture sans solution de substitution de l'office de poste de Cointrin (situé dans la commune de Meyrin).

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 2015, elle indiquait que les prestations de paiement en espèces dans les offices de poste étaient

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/11929572

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'est pas tenue de fournir des données à ce sujet, l'OFCOM ne dispose pas des informations nécessaires pour se prononcer, dans un cas concret, sur l'effet de la fermeture d'un office de poste au niveau de l'accessibilité.

De manière générale, il faut relever que, selon la situation de la desserte postale régionale, la fermeture sans solution de substitution d'un office de poste peut engendrer une nette baisse de la qualité de la desserte en matière de services de paiements, du moins pour certains ménages.

Veillez agréer, Madame, Monsieur, nos salutations distinguées.

Office fédéral de la communication OFCOM

  
Annette Scherrer  
Cheffe de la section Poste