



Recommandation no 1/2016

du 4 mars 2016

de la Commission fédérale de la poste PostCom

à La Poste Suisse SA

en l'affaire

Office de poste Epauvillers JU

Par courrier du 19 octobre 2015, la Poste a informé la commune de Clos du Doubs de son intention de fermer l'office de poste d'Epauvillers et d'introduire un service à domicile. Par lettre du 6 novembre 2015, la commune de Clos du Doubs s'est adressée à la PostCom pour lui demander d'examiner cette décision. La PostCom a examiné le dossier lors de sa séance du 4 mars 2016.

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 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, 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. Entre le mois d'octobre 2014 et le mois de février 2015, la Poste a mené trois entretiens avec la commune de Clos du Doubs sur l'avenir de l'office de poste d'Epauvillers. La situation de l'office de poste d'Epauvillers a été analysée en raison de la faible demande au guichet et de sa rentabilité insuffisante. Les premiers contacts entre la Poste et la commune ont déjà eu lieu en 2010. Aucune décision n'avait été prise à l'époque et l'exploitation de l'office de poste d'Epauvillers a été provisoirement maintenue. Aucun accord n'ayant été trouvé à l'issue des entretiens menés avec la commune, la Poste lui a notifié le 19 octobre 2015 sa décision de fermer l'office de poste et d'introduire un service à domicile. Par lettre du 6 novembre 2015, le Conseil communal de Clos du Doubs s'est adressé à la PostCom pour lui demander d'examiner cette décision. La Poste a alors préparé un dossier à l'intention de la PostCom. Le Conseil communal de Clos du Doubs en a reçu une copie pour prise de position, mais a renoncé à faire des remarques sur ledit dossier. La Post-Com n'a entrepris aucune négociation de vive voix avec les parties.
2. La commune de Clos du Doubs est née le 1^{er} janvier 2009 de la fusion des localités suivantes : Epauvillers (74 ménages), Epiquez (31 ménages), Montenol (30 ménages), Montmelon (61 ménages), Ocourt (56 ménages), Saint-Ursanne (437 ménages) et Seleute (20 ménages). La superficie de la commune est de 62 km². Il s'agit d'un territoire relativement peu peuplé. Actuellement, la commune de Clos du Doubs compte environ 1300 habitants, dont 156 dans le village d'Epauvillers. Le centre administratif est à Saint-Ursanne où se trouve un office de poste avec des heures d'ouverture moins restreintes (lu-ve de 7h30 à 11h00 et 14h00 à 18h00, sa de 8h00 à 11h00). Le deuxième office de poste de la commune se trouve à Epauvillers. Ses heures d'ouverture sont très restreintes (lu-ve de 16h30 à 17h30). Les localités d'Epiquez, de Montenol, de Montmelon, d'Ocourt et de Seleute disposent déjà aujourd'hui d'un service à domicile. A défaut de partenaire pour gérer l'agence d'Epauvillers, la Poste a également l'intention d'introduire un service à domicile dans cette localité après la fermeture de l'office de poste.
3. Le Conseil Communal de la commune du Clos du Doubs s'engage pour le maintien de l'office de poste d'Epauvillers parce que malgré les heures d'ouverture très courtes, il répond aux besoins de la population. A Epauvillers, il existe un certain nombre de personnes ayant des difficultés à se déplacer et qui pourraient donc profiter de la proximité de cet office de poste. Il ressort du dialogue entre la Poste et la commune que les habitants de la commune se font également du souci pour l'avenir de l'office de poste de Saint-Ursanne. La population de la commune de Clos du Doubs soutient le conseil communal et s'est engagée en faveur du maintien de l'office de poste d'Epauvillers en remettant à la PostCom une pétition signée par un grand nombre de personnes.
4. L'OPO stipule que chaque région de planification doit compter au moins un office de poste. La région de planification 2601 (Jura) disposera, après la fermeture prévue de l'office de poste d'Epauvillers le 4 janvier 2016, de 35 offices de poste et de six agences postales. L'office de poste le plus proche se trouve à 7,8 km de Saint-Ursanne. Le temps de parcours en transports publics est de 13 minutes. En semaine, il y a quatre liaisons quotidiennes permettant de rejoindre l'office de poste de Saint-Ursanne depuis Epauvillers pendant les heures d'ouverture. Deux liaisons entrent prioritairement en ligne de compte le matin et une l'après-midi. Pour régler les opérations postales, il faut compter un peu plus de deux heures le matin (incluant le trajet aller-retour) et un peu

moins de deux heures l'après-midi. Le samedi, il existe deux liaisons. Une liaison permet de régler une opération postale en à peine une heure et demi.

5. On assiste clairement à une augmentation du temps nécessaire pour régler une opération postale. L'introduction du service à domicile devrait plutôt constituer un avantage pour les personnes à mobilité réduite parce qu'elles pourraient ainsi régler leurs opérations postales (inclus versements) directement sur le pas de leur porte. Pour les personnes qui ne sont pas à la maison en journée, la fermeture de l'office de poste d'Epauvillers ne constitue donc pas forcément un inconvénient. Les envois avec avis doivent désormais être retirés à l'office de poste plus éloigné de Saint-Ursanne. Comme cet office de poste a des heures d'ouverture plus longues et qu'il est également ouvert le samedi matin, cela pourrait rendre service aux personnes actives qui auraient ainsi la possibilité d'y retirer des envois avec avis. Il convient de rappeler la possibilité de se faire remettre gratuitement les envois non réceptionnés un autre jour de la semaine ou de donner à quelqu'un une procuration lui permettant de retirer un envoi postal.
6. Les chiffres d'affaires de l'office de poste d'Epauvillers sont très faibles. Dans ce contexte, la Post-Com comprend que la Poste souhaite fermer l'office de poste d'Epauvillers tout en maintenant uniquement à long terme l'exploitation d'un seul office de poste dans la commune de Clos du Doubs, à savoir l'office de poste de Saint-Ursanne, dont les heures d'ouverture sont relativement longues. Tant que l'office de poste de Saint-Ursanne continue d'être exploité avec les heures d'ouverture actuelles et qu'un service à domicile est en plus proposé dans les villages environnants, il n'y a pas lieu de contester la desserte postale dans la commune de Clos du Doubs avec ses 1300 habitants, respectivement ses 700 ménages.
7. 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'Epauvillers, 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 d'Epauvillers 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 indique : « 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 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. La PostCom part du principe que l'office de poste de Saint-Ursanne sera exploité durablement dans la région.

Commission fédérale de la poste PostCom



Dr. Hans Hollenstein
Président



Dr. Michel Noguet
Responsable du secrétariat

Communication à :

- Poste CH SA, Wankdorfallee 4 / Case postale, 3030 Berne
- Commune de Clos du Doubs, Conseil communal, Case postale 117, 2882 Saint-Ursanne
- Office fédéral de la communication, Section Poste, rue de l'Avenir 44, case postale, 2501 Bienne
- Département de l'Économie et de la Coopération, 12, rue de la Préfecture, 2800 Delémont
- Département de l'Environnement et de l'Équipement, 2, rue des Moulins, 2800 Delémont

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

Annexe :

Avis de l'OFCOM du 12 février 2016 concernant le remplacement d'un office de poste par un service à domicile à Epauvillers (JU)



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 12 février 2016

Remplacement d'un office de poste par un service à domicile à Epauvillers (JU) : 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'Epauvillers (JU) 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.

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/11733986

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 2014, elle indiquait que les prestations de paiement en espèces dans les offices postaux 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 d'Epauvillers 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