



Recommandation n° 16/2016

du 8 décembre 2016

de la Commission fédérale de la poste PostCom

à La Poste Suisse SA

en l'affaire

Office de poste de Fribourg 9 Beaumont à Fribourg (FR)

Par courrier du 20 juin 2016, la Poste a informé la commune de Fribourg (FR) de son intention de fermer l'office de poste de Fribourg 9 Beaumont et de le remplacer par une agence postale. Par lettre du 8 juillet 2016, la commune de Fribourg s'est adressée à la PostCom pour lui demander d'examiner cette décision. 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 de novembre 2015 et le mois de juin 2016, la Poste a mené trois entretiens avec les autorités municipales sur l'avenir de la desserte postale à Fribourg et, plus particulièrement, sur la fermeture de l'office de poste de Fribourg 9 Beaumont. La situation de ce dernier a été analysée en raison de la faible demande au guichet en comparaison des heures d'ouverture et du fait que la commune compte quatre autres offices de poste, dont deux à moins de 1,5 kilomètre du premier. Aucun accord n'ayant été trouvé à l'issue des entretiens, la Poste a notifié le 20 juin 2016 à la municipalité sa décision de fermer l'office de poste de Fribourg 9 Beaumont et d'ouvrir à la place une agence postale.
2. Par lettre recommandée datée du 8 juillet 2016, la municipalité de Fribourg s'est adressée à la PostCom pour lui demander d'examiner la décision de la Poste et de recommander le maintien de l'office de poste de Fribourg 9 Beaumont. La municipalité regrette que les arguments avancés lors des diverses séances avec les représentants de la Poste n'aient pas été pris en compte par celle-ci pour le traitement du dossier et invoque, d'une part, la construction prévisible de nouveaux immeubles de logements et de commerces, censée entraîner une augmentation de la population dans le quartier de Beaumont, d'autre part, les difficultés rencontrées par les occupants du centre commercial dans lequel l'office de poste est implanté.
3. Une pétition, lancée par l'Association des Intérêts du Quartier de Beaumont-Vignettaz-Monséjour, remise aux représentants de la Poste le 4 juillet 2016, en faveur du maintien de l'office de poste de Fribourg 9 Beaumont a recueilli 4'709 signatures.
4. Le 29 août 2016, la Poste a préparé un dossier à l'intention de la PostCom. La commune de Fribourg en a reçu copie pour avis et a pris position le 8 septembre 2016 dans une lettre à la PostCom où :
 - elle précise que le conseil communal n'a voulu faire dans ce cas ni blocage ni obstruction, rappelant l'esprit d'ouverture et de compréhension manifesté précédemment dans la gestion des dossiers similaires ;
 - elle rappelle son opposition à la décision relative à l'office de poste de Fribourg 9 Beaumont en raison :
 - o du développement démographique attendu du quartier (plusieurs centaines de nouveaux habitants) ;
 - o de la situation déjà très difficile des commerces à l'intérieur du centre commercial dans lequel l'office de poste est implanté et que la suppression de ce dernier péjorerait encore.
5. L'art. 33, al. 2 OPO stipule que chaque région de planification doit compter au moins un office de poste. Après le remplacement de celui de Fribourg 9 Beaumont par une agence postale, il resterait dans la région d'aménagement du territoire n° 1001 (Sarine) 20 offices de poste et 9 agences postales (y compris celle qui serait mise en place à Beaumont), ainsi que 12 services à domicile. La transformation en agence de l'office de poste de Granges-Paccot, dans la même région de planification (Recommandation n° 18/2016 du 8 décembre 2016), conduirait, si elle se réalisait, à ne plus y recenser que 19 offices de poste, 10 agences postales et 12 services à domicile.
6. Pour calculer l'accessibilité, l'art. 33, al. 4 OPO met les agences postales et les offices de poste sur un pied d'égalité. De fait, la clientèle peut y déposer des lettres et des colis, acheter des

timbres-poste et retirer des envois, à l'exception toutefois des actes de poursuite, des envois contre remboursement et des ordres de paiement. Il n'est pas possible d'effectuer des versements en espèces dans une agence postale ; en revanche, il est possible d'y effectuer des versements sans espèces via la PostFinance Card ou la Carte Maestro. Pour les retraits d'espèces, la PostFinance Card est nécessaire, qui permet de retirer jusqu'à un maximum de 500 CHF à partir de son propre compte. La solution d'agence prévue par la Poste pour remplacer l'office de poste de Fribourg 9 Beaumont, à moins de 150 mètres de ce dernier, présente en outre l'avantage de proposer des heures d'ouverture un peu plus étendues que celui-ci : 45 heures par semaine au lieu de 43.

7. Après la fermeture de l'office de poste de Fribourg 9 Beaumont, la commune de Fribourg compterait encore quatre offices de poste. Il convient de noter que le quartier de Beaumont est un secteur essentiellement résidentiel, à densité d'habitat forte à moyenne et à densité d'emplois faible. Les usagers de l'office de poste de Fribourg 9 Beaumont n'auront donc généralement pas besoin de se rendre dans un autre office de poste, puisqu'ils pourront retirer la plupart des envois non réceptionnés à la future agence postale. En outre, les perspectives d'un développement économique susceptible de générer une hausse de la demande semblent limitées : en effet, la croissance démographique attendue ne dépasse pas quelques centaines d'habitants et ne devrait pas modifier les caractéristiques du quartier puisqu'elle ne paraît pas devoir enrayer les difficultés que rencontrent les commerces implantés au voisinage de l'office de poste de Fribourg 9 Beaumont.
 - 7.1. L'office de poste le plus proche serait celui de Fribourg 5 Pérolles, qui se trouve à 1,1 km de distance, soit 16 minutes de porte à porte en empruntant les transports publics, 4 minutes en voiture (en dehors des heures de pointe) et 15 minutes à pied. L'office de poste est ouvert de 07h30 à 12h00 puis de 13h45 à 18h00 du lundi au vendredi, et de 08h00 à 11h00 le samedi, soit au total 46 heures $\frac{3}{4}$ par semaine.
 - 7.2. À une distance de 1,3 km se trouve l'office de poste de Fribourg 1 Dépôt, situé à côté de la gare et disposant de nombreuses places de parc à proximité. Le trajet de porte à porte dure 23 minutes en empruntant les transports publics, 7 minutes en voiture (en dehors des heures de pointe) et 20 minutes à pied. L'office de poste est ouvert de 07h30 à 18h30 du lundi au vendredi, et de 08h00 à 16h00 le samedi, soit au total 63 heures par semaine.
 - 7.3. Enfin, l'office de poste de Villars-sur-Glâne 1 (commune de Villars-sur-Glâne) est distant de 1,7 km de celui de Fribourg 9 Beaumont, ce qui représente 11 minutes de trajet de porte à porte en empruntant les transports publics, 5 minutes en voiture (en dehors des heures de pointe) et 21 minutes à pied. L'office de poste est ouvert de 07h30 à 12h00 puis de 13h30 à 18h00 du lundi au vendredi, et de 08h00 à 12h00 le samedi, soit au total 49 heures par semaine.
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 Fribourg 9 Beaumont, la PostCom a donc demandé à l'OFCOM de lui remettre un avis. Dans son avis du 27 septembre 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 remplacer l'office de poste de Fribourg 9 Beaumont par une agence implantée chez le partenaire retenu par la Poste ne compromettrait pas la fourniture du service universel postal dans la commune concernée.

IV. Recommandation:

La PostCom estime que la décision de fermer l'office de poste de Fribourg 9 Beaumont et de le remplacer par une agence postale 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 Noguet
Responsable du secrétariat

Notification à:

- Poste CH SA, Wankdorfallee 4 / case postale, 3030 Berne
- Ville de Fribourg, Conseil communal, Place de l'Hôtel-de-Ville 3, 1700 Fribourg
- Office fédéral de la communication, Section Poste, rue de l'Avenir 44, case postale, 2501 Bienne
- Direction de l'économie et de l'emploi, Bd de Pérolles 25, Case postale 1350, 1701 Fribourg

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

Annexe

Prise de position de l'OFCOM du 27 septembre 2016 « Remplacement de l'office de poste de Fribourg 9 Beaumont par une agence postale : 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 27 septembre 2016

Remplacement de l'office de poste Fribourg 9 Beaumont par une agence postale : 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 Fribourg 9 Beaumont 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.

D/ECM/11929560

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

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 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