



Recommandation n° 18/2016

du 8 décembre 2016

de la Commission fédérale de la poste PostCom

à La Poste Suisse SA

en l'affaire

Office de poste Granges-Paccot FR

Par courrier du 9 juin 2016, la Poste a informé la commune de Granges-Paccot de son intention de fermer l'office de poste de Granges-Paccot et de le remplacer par une agence postale avec un comptoir dans la pharmacie Amavita du centre commercial Migros situé Route d'Agy 2. Par lettre du 13 juillet 2016, le Conseil communal de Granges-Paccot s'est adressé 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 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 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'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 les mois de septembre 2013 et de janvier 2016, la Poste a mené trois entretiens avec le Conseil communal de Granges-Paccot sur l'avenir de l'office de poste. Ces entretiens ont été demandés en raison de la faiblesse de la demande de prestations postales à l'office de poste de Granges-Paccot. Aucun accord n'ayant pu être trouvé, la Poste a informé la commune par courrier du 9 juin 2016 de son intention de fermer l'office de poste et de le remplacer par une agence postale avec un comptoir dans la pharmacie Amavita du centre commercial Migros situé Route d'Agy 2. Par lettre du 13 juillet 2016, le Conseil communal s'est adressé 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 Conseil communal a pris position à ce sujet le 2 novembre 2016. La PostCom n'a mené aucune négociation de vive voix avec les parties.
2. La commune de Granges-Paccot est située à 2,5 km au nord-ouest de Fribourg et figure parmi les communes de taille moyenne du canton. Elle occupe une superficie de 4 km². Les communes voisines sont Fribourg, Givisiez, La Sonnaz et Guin. Le 31 décembre 2015, Granges-Paccot comptait quelque 3360 habitants. Granges-Paccot est une commune de l'agglomération fribourgeoise et forme pratiquement un seul domaine bâti avec les communes limitrophes de Fribourg et de Givisiez. Selon le Conseil communal, plus de 2500 personnes y ont un emploi et il faudrait s'attendre à une forte augmentation de la population qui pourrait atteindre les 4000 habitants dans deux ans.
3. L'OPO stipule que chaque région de planification doit compter au moins un office de poste. Au 3 octobre 2016, la région de planification 1001 (Sarine) disposait (en tenant compte du remplacement de l'office de poste Granges-Paccot par une agence postale) de 20 offices de poste, neuf agences postales et 12 solutions de service à domicile. La Poste prévoit aussi de transformer l'office de poste Fribourg 9 Beaumont situé dans la même région de planification (cf. recommandation 16/2016 du 8 décembre 2016). Compte tenu de cette transformation, la région de planification 1001 (Sarine) comptera encore 19 offices de poste, 10 agences postales et 12 solutions de service à domicile.
4. Le Conseil communal relève notamment que la commune de Granges-Paccot a dû attendre des années avant d'avoir un office de poste. L'ouverture d'un office de poste en 2000 a été accueillie avec satisfaction. Durant plus de 15 ans, cet office de poste a fonctionné à l'entière satisfaction de la population et des entreprises. Le Conseil communal ne peut pas se prononcer sur les motifs invoqués par la Poste concernant la rentabilité, vu qu'il ne dispose d'aucun élément de comparaison. Il relève cependant les points suivants. La commune connaît une forte croissance démographique et compte de nombreuses entreprises. La Poste doit maintenir sa mission de service public sans accorder une importance déterminante à la rentabilité des offices de poste. Les clients commerciaux, en particulier, doivent pouvoir bénéficier d'un office de poste ouvert tôt le matin, et les longues heures d'ouverture de l'agence postale le soir ne serviraient pas à grand-chose, vu que l'agence n'ouvrirait qu'à 9 heures le matin. Il convient de se demander, s'agissant du rôle social que joue la Poste, si le remplacement par une agence postale est conforme au principe de proportionnalité.
5. Dans le cadre de ses recommandations, la PostCom peut, en vertu de l'art. 34, al. 5 de l'ordonnance sur la poste (OPO), examiner si la Poste a respecté les prescriptions de l'art 34, al. 1 OPO

concernant le dialogue avec les communes concernées et les prescriptions de l'art. 33 OPO relatives à l'accessibilité. La PostCom peut en outre contrôler si la décision de la Poste tient compte des spécificités régionales. Dans le cadre de ses recommandations, la PostCom ne peut pas examiner les arguments du Conseil communal concernant le service public. Au cours du dialogue, la Poste présente régulièrement aux communes des informations sur le volume d'affaires de l'office de poste concerné dans les catégories suivantes : courrier, colis, versements et retraits d'envois avisés. La Poste n'est pas tenue de dévoiler d'autres chiffres comme le montant des salaires ou celui des loyers.

6. La Poste souhaite remplacer l'office de poste Granges-Paccot par une agence postale avec un comptoir dans la pharmacie Amavita du centre commercial Migros de Granges-Paccot. L'agence postale se trouve à environ 1,3 km de l'office de poste. Un bus circule entre l'office de poste et l'agence postale. Le trajet dure deux minutes, mais il faut y ajouter les douze minutes nécessaires pour se rendre à pied de la station de bus au centre commercial. Les habitants résidant à proximité de l'office de poste mettront donc nettement plus de temps pour se rendre à l'agence postale. Pour les autres habitants, la différence devrait être de peu de poids ou même, le trajet à faire pourrait être plus court. Il est possible de faire des achats près de l'agence. Vu la configuration des lieux, on ne peut pas dire que l'agence se trouve à l'écart de la localité ou que son emplacement est inacceptable. Elle sera ouverte six jours par semaine pendant 65 heures, ce qui représente presque le double des heures d'ouverture de l'office de poste (34 heures et 15 minutes). Selon les informations contenues dans le dossier de la Poste ou que l'on trouve sur Internet, la pharmacie est ouverte sans interruption de 8 h à 19 h du lundi au mercredi et le vendredi. Le jeudi, elle est ouverte de 8 h à 21 h et le samedi de 8 h à 16 h. Trois places de stationnement sont réservées aux clients de la Poste à proximité de l'office de poste. De nombreuses places de stationnement se trouvent près du centre commercial. La durée du stationnement est limitée pour certaines d'entre elles, ce qui permet de répondre particulièrement bien aux besoins des clients de la Poste. Dans ses entretiens avec la commune, la Poste a par ailleurs annoncé son intention d'installer une batterie de cases postales à proximité de l'agence postale. La distance jusqu'à l'office de poste de Fribourg 1 Dépôt est d'environ 2,6 km. Le trajet avec les transports publics dure 15 minutes. Les bus circulent en semaine toutes les demi-heures et toutes les heures le samedi.
7. Le Conseil communal critique la situation en matière de places de stationnement à proximité du centre commercial et souligne la surcharge de trafic qui perdurera vraisemblablement les prochaines années. L'intégration de l'agence postale dans la pharmacie Amavita contribuera à augmenter le volume de trafic. Le Conseil communal évoque des contraintes du droit de la construction et une procédure en cours dans laquelle, notamment, la situation du trafic sur le Plateau d'Agy joue un rôle important. Il n'appartient cependant pas à la PostCom de trancher de telles questions relevant du droit de la construction et il n'est pas possible de suspendre la procédure prévue à l'art. 34 OPO jusqu'à ce que ces questions soient réglées par les autorités ou les tribunaux compétents : la PostCom doit émettre sa recommandation dans les six mois suivant la réception de la requête de la commune (art. 34, al. 5 OPO). La recommandation de la PostCom se rapporte toutefois uniquement au remplacement de l'office de poste de Granges-Paccot par une agence postale intégrée à la pharmacie Amavita du centre commercial Migros situé Route d'Agy 2. Si cette solution ne peut être réalisée, la Poste renouera le dialogue avec le Conseil communal de Granges-Paccot et devra s'efforcer de trouver un accord avec ce dernier. Si aucun accord n'est alors trouvé, la Poste devra notifier au Conseil communal une nouvelle décision, suite à laquelle celui-ci pourra saisir la PostCom. La PostCom part cependant du principe que la Poste ne fermera pas l'office de poste Granges-Paccot tant qu'il ne sera pas sûr que la solution de remplacement dans la pharmacie Amavita du centre commercial Migros pourra être réalisée.
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 Granges-Paccot, la PostCom a donc demandé à l'OFCOM de lui remettre un avis. Dans son avis du 3 novembre 2016, l'OFCOM constate que les prescriptions de l'OPO en matière d'accessibilité étaient respectées jusqu'à fin 2015. L'OFCOM ne peut pas se prononcer quant aux répercussions de la fermeture de l'office de poste sur l'accessibilité, vu que la Poste n'est pas tenue de fournir

des informations à ce sujet dans les cas particuliers. De manière générale, on constate toutefois que la transformation d'un office de poste en une agence peut, suivant la desserte postale de la région, effectivement engendrer une nette baisse de la qualité de la desserte en matière de services de paiement, du moins pour certains ménages.

9. La PostCom comprend que le Conseil communal et la population de Granges-Paccot soient déçus de la fermeture de l'office de poste 15 ans seulement après son ouverture. Compte tenu des circonstances, une desserte postale de qualité sera cependant toujours garantie à Granges-Paccot, même si la commune continue de croître. C'est pourquoi la PostCom est favorable au remplacement de l'office de poste de Granges-Paccot par une agence postale intégrée à la pharmacie Amavita dans le centre commercial Migros situé Route d'Agy 2.

IV. Recommandation

La décision de la Poste de remplacer l'office de poste de Granges-Paccot par une agence postale intégrée à la pharmacie Amavita du centre commercial Migros situé Route d'Agy 2 est conforme aux dispositions légales et permet toujours de garantir une desserte postale de qualité dans la zone concernée. La PostCom estime donc qu'il n'y a pas lieu de la contester.

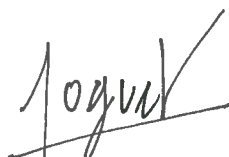
La PostCom recommande cependant à la Poste d'installer à proximité de l'agence postale une batterie de cases postales, la distribution y étant garantie avant 9 heures.

La PostCom part du principe que la Poste ne fermera pas l'office de poste de Granges-Paccot tant qu'il ne sera pas sûr que la solution de remplacement dans la pharmacie Amavita du centre commercial Migros pourra être réalisée. Si tel n'est pas le cas, la Poste devra renouer le dialogue avec le Conseil communal de Granges-Paccot.

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
- Commune de Granges-Paccot, Route de Chantemerle 60, Case postale 60, 1763 Granges-Paccot 1
- Office fédéral de la communication, Section Poste, rue de l'Avenir 44, case postale, 2501 Bienne
- Direction de l'économie et de l'emploi du canton de Fribourg, Bd de Pérolles 25, Case postale 1350, 1701 Fribourg

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

Annexe

Avis de l'OFCOM du 3 novembre 2016 « Remplacement d'un office de poste par une agence postale à Granges-Paccot (FR) »



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 3 novembre 2016

Remplacement d'un office de poste par une agence postale à Granges-Paccot (FR): 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 Granges-Paccot (FR) 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.

Veillez agréer, Madame, Monsieur, nos salutations distinguées.

Office fédéral de la communication OFCOM



Annette Scherrer
Cheffe de la section Poste