



Recommandation no 3/2016

du 6 mai 2016

de la Commission fédérale de la poste PostCom

à La Poste Suisse SA

en l'affaire

Office de poste Le Brassus VD

Par courrier du 16 décembre 2015, la Poste a informé la commune du Chenit de son intention de fermer l'office de poste du Brassus et de le remplacer par une agence postale. Par lettre du 15 janvier 2016, la commune du Chenit s'est adressée à la PostCom pour lui demander d'examiner cette décision. La commission a examiné le dossier lors de sa séance du 6 mai 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 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 d'août 2014 et le mois de septembre 2015, la Poste a mené deux entretiens avec la commune du Chenit sur l'avenir de l'office de poste du Brassus. La situation de l'office de poste a été analysée en raison de la faible demande au guichet et du fait que cette commune de 4500 habitants compte deux offices de poste, distants d'à peine quelques kilomètres. Aucun accord n'ayant été trouvé à l'issue des entretiens menés avec la commune, la Poste lui a notifié le 16 décembre 2015 sa décision de fermer l'office de poste et d'ouvrir une agence postale.
2. Par lettre du 15 janvier 2016, la municipalité du Chenit s'est adressée à la PostCom pour lui demander d'examiner cette décision et d'émettre une recommandation défavorable. La commune invoque le fait que la Vallée de Joux est une zone située à plus de 1000 mètres d'altitude. Cette vallée est considérée comme une région rurale périphérique et connaît des conditions météorologiques régulièrement défavorables pendant la saison froide. La commune du Chenit s'étend sur une superficie de près 100 km², ce qui la place au deuxième rang des communes vaudoises. Cette situation a favorisé le développement d'un habitat passablement décentralisé. La commune compte trois localités. Le canton a reconnu au Brassus la fonction de centre, notamment grâce à la présence de commerces et d'autres prestataires de services mais aussi d'un office de poste. La commune craint que le canton puisse changer d'avis après la fermeture de l'office de poste du Brassus. La commune invoque également le fait que les habitants du Brassus devront se rendre au Sentier pour effectuer les opérations de paiement qui ne sont pas proposées dans une agence postale. Le critère selon lequel un office de poste doit être accessible en 20 minutes ne serait respecté qu'avec l'usage des transports publics. Les liaisons de transport ne sont toutefois pas très bonnes, ce qui entrave l'accès à un office de poste pour les habitants du Brassus. La PostCom devrait également prendre en compte le vieillissement et les difficultés de mobilité auxquelles est confrontée la population du Brassus notamment pendant la période hivernale. Enfin, la commune souligne le fait qu'elle n'a jamais pris position en faveur d'une agence postale plutôt que pour le service à domicile.
3. La Poste a préparé un dossier à l'intention de la PostCom. La commune du Chenit a reçu une copie pour avis et a pris position à ce propos le 21 mars 2016. Dans sa prise de position, la commune du Chenit a corrigé certaines informations figurant dans le dossier de la Poste. Elle invoque aussi le fait que la Poste n'est pas en mesure de garantir à la commune la pérennité de l'agence postale. En plus de la prise de position, la commune du Chenit a joint une lettre datée du 14 mars 2016 de l'administration du « Village du Brassus » ainsi que la copie d'une pétition remise par Le Brassus à la commune du Chenit. Près de 1200 personnes ont signé la pétition contre la fermeture de l'office de poste du Brassus, demandant à la commune du Chenit de prendre toutes les mesures nécessaires en vue d'empêcher la fermeture de l'office de poste. La PostCom n'a entrepris aucune négociation de vive voix avec les parties.
4. La commune du Chenit compte 4500 habitants. La superficie de la commune est de 100 km², ce qui la place en termes de surface au deuxième rang des communes vaudoises. Elle compte trois localités: Le Sentier avec l'administration communale, Le Brassus et L'Orient. Le Brassus compte

1300 habitants. Le village dispose d'une filiale Denner et de plusieurs magasins de village. Il s'agit notamment d'une boulangerie, d'une boucherie, d'une laiterie et d'un kiosque. Outre la Poste, Le Brassus a également une banque. Par ailleurs, Le Brassus dispose de plusieurs offres touristiques (notamment des hôtels, restaurants et cafés) ainsi que des services et des entreprises. La commune du Chenit fait partie de la Vallée de Joux, qui se trouve à plus de 1000 mètres d'altitude. La Vallée de Joux figure dans la statistique des niveaux géographiques 2016 comme une région rurale industrielle. La PostCom partage l'avis de la commune du Chenit selon lequel le nombre d'offices de poste au sein d'une même commune n'est pas déterminant. Il convient bien plus de tenir compte des spécificités régionales, au nombre desquelles on compte la superficie de la commune, le nombre d'habitants et la forme d'urbanisation. Les fusions de plusieurs communes permettent de regrouper des communes autrefois autonomes au sein d'une seule et même commune politique. Ce regroupement politique ne peut avoir en principe aucune incidence sur la desserte postale. Peu importe dès lors que les localités du Brassus, du Sentier et de L'Orient constituent une commune ou trois communes distinctes.

5. La Poste entend ouvrir une agence postale au Brassus. Pour calculer l'accessibilité, l'art. 33, al. 4 LPO met les agences postales et les offices de poste sur un pied d'égalité. De fait, les agences postales proposent aussi une large palette de prestations postales. Quasiment la totalité des envois avisés peuvent être retirés auprès de l'agence postale (à l'exception des actes de poursuite, des envois contre remboursement et des ordres de paiement). Alors qu'il n'est pas possible d'effectuer des versements en espèces dans une agence postale, il est possible d'y effectuer des versements en plus de la PostFinance Card par la Maestro Card. La PostFinance Card permet de retirer des espèces à partir de son propre compte jusqu'à un montant maximum de 500 CHF. La solution de l'agence prévue par la Poste convainc également par ses heures d'ouverture étendues, à raison de plus de 50 heures par semaine ainsi que par sa situation géographique centrale (à environ 100 m de l'office de poste).
6. La commune du Chenit aurait souhaité que la Poste propose dans des cas dûment justifiés un service à domicile (par exemple dans le cas de personnes âgées). Il va de soi que les solutions individuelles présenteraient de sérieux avantages pour les personnes concernées et la PostCom salue l'engagement de la commune du Chenit en faveur de ses habitants. Il n'y a toutefois aucune corrélation avec la fermeture de l'office de poste et la création d'une agence postale, puisque l'agence postale ne sera située qu'à cent mètres de l'office de poste.
7. Les habitants du Brassus n'auront en principe plus besoin de se rendre régulièrement dans un office de poste, puisqu'ils pourront retirer les envois non réceptionnés à l'agence postale. L'office de poste le plus proche du Brassus se trouve à une distance de 4 kilomètres au Sentier. Il est accessible en transports publics (bus ou train). Le trajet dure de 4 à 8 minutes. Le bus circule toutes les heures, parfois toutes les 30 minutes. Le train en revanche ne circule pas régulièrement. L'office de poste du Sentier est ouvert de 8h00 à 12h30 et de 13h45 à 18h00 du lundi au vendredi, et de 8h00 à 11h00 le samedi. La clientèle supplémentaire de l'office de poste de Brassus peut effectuer sans problèmes ses transactions à l'office de poste du Sentier. A une distance de 15 km se trouve l'office de poste Le Pont qui est également accessible en bus et en train en 21 à 25 minutes. Les deux offices de poste étant facilement accessibles en transports publics, il convient de relativiser les difficultés de déplacement invoquées par la commune, notamment pendant la période hivernale. La Poste n'est pas tenue de prendre en compte les répercussions de la fermeture d'un office de poste sur la planification territoriale du canton et la PostCom n'est pas compétente pour examiner de tels aspects dans le cadre de sa recommandation.
8. Comme le souligne la commune du Chenit, il est vrai que la Poste n'est pas en mesure de garantir la pérennité de la solution de l'agence. Si un partenaire d'agence devait un jour cesser son activité ou s'il ne voulait plus poursuivre l'exploitation de l'agence postale pour une raison ou une autre, la Poste devrait alors trouver une nouvelle solution pour garantir la desserte postale dans la zone concernée. En vertu de l'art. 34, al. 1, OPO, la Poste consulte dans ce cas de figure les autorités des communes concernées et s'efforce de parvenir à un accord avec celles-ci. Si aucun accord n'est trouvé, les autorités des communes concernées peuvent saisir la PostCom dans les 30 jours suivant la communication de la décision de la Poste. L'OPO accorde donc les mêmes droits aux

communes concernées, qu'il s'agisse de la fermeture ou du transfert d'une agence postale ou d'un office de poste.

9. L'OPO stipule que chaque région de planification doit compter au moins un office de poste. La région de planification 2215 (Vallée) dispose de deux offices de poste et de trois agences après la fermeture prévue de l'office de poste du Brassus et son remplacement par une agence postale. Dans la région de planification Vallée, l'exigence minimale de l'art. 33, al. 2, OPO est avec deux offices de poste remplie. Selon la statistique des données géographiques 2016, la région de planification Vallée compte trois communes: Le Chenit (4500 habitants), L'Abbaye (1450 habitants) et Le Lieu (860 habitants). Au total, la région de planification compte 6810 habitants. Étant donné qu'il existe, en plus des deux offices de poste, trois agences postales et deux services à domicile (à L'Abbaye et aux Charbonnières), la desserte postale dans la région de planification Vallée et dans la commune Le Chenit semble suffisante.
10. 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 du Brassus, la PostCom a donc demandé à l'OFCOM de lui remettre un avis. Dans son avis du 12 avril 2016, l'OFCOM souligne que les prescriptions de l'OPO en matière d'accessibilité étaient remplies jusqu'à fin 2014. Étant donné que la Poste n'a aucune obligation de fournir des données à ce sujet, l'OFCOM ne dispose pas des informations nécessaires pour se prononcer, dans le cas concret, sur les conséquences 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, du moins pour certains ménages.

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.

Commission fédérale de la Poste PostCom

Dr. Hans Hollenstein
Président

Dr. Michel Noguet
Responsable du secrétariat

Notification à:

- Poste CH SA, Wankdorffallee 4 / case postale, 3030 Berne
- Municipalité du Chenit, Hôtel de Ville, Case postale 128, 1347 Le Sentier
- Office fédéral de la communication, Section Poste, rue de l'Avenir 44, case postale, 2501 Bienne
- Département de l'économie et du sport, Rue Caroline 11, 1014 Lausanne

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

Annexe

Prise de position de l'OFCOM du 12 avril 2016 concernant « Remplacement d'un office de poste par une agence postale à Chenit (VD) »



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 avril 2016

Remplacement d'un office de poste par une agence postale à Chenit (VD): 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 Chenit (VD) 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

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.

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, Monsieur, nos salutations distinguées.

Office fédéral de la communication OFCOM



Annette Scherrer
Cheffe de la section Poste