



Recommandation no 13/2016

du 6 octobre 2016

de la Commission fédérale de la poste PostCom

à La Poste Suisse SA

en l'affaire

Office de poste Les Brenets NE

Par courrier du 26 avril 2016, la Poste a informé le Conseil communal des Brenets de son intention de fermer l'office de poste Les Brenets et de le remplacer par une agence postale. Par lettre du 25 mai 2016, le Conseil communal s'est adressé à la PostCom pour lui demander d'examiner cette décision. La commission a examiné le dossier lors de sa séance du 6 octobre 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 est examiné par l'Office fédéral de la communication (OFCOM), dont les conclusions sont intégrées dans la procédure devant la PostCom.

III. La commission parvient aux conclusions suivantes

1. Entre les mois de juillet 2015 et de mars 2016, la Poste a mené deux entretiens avec le Conseil communal des Brenets sur l'avenir de l'office de poste Les Brenets. Ces entretiens ont été demandés en raison de la faiblesse de la demande de prestations postales à l'office de poste des Brenets. Étant donné qu'aucun accord n'a été trouvé, la Poste a informé la commune par courrier du 26 avril 2016 de son intention de fermer l'office de poste des Brenets et de le remplacer par une agence postale. Par lettre du 25 mai 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. La PostCom n'a mené aucune négociation de vive voix avec les parties.
2. Les Brenets sont situés dans le Jura neuchâtelois à une quinzaine de kilomètres à l'ouest-sud-ouest de La Chaux-de-Fonds dans le district du Locle. La commune se trouve à proximité de la frontière française formée ici par le Doubs (resp. par le lac des Brenets). D'une superficie de 11,5 km², la commune compte quelque 1040 habitants (état au 31 décembre 2015). De nombreuses entreprises industrielles et de services ainsi que plusieurs exploitations agricoles y sont implantées et on y trouve près de 900 places de travail.
3. L'OPO stipule que chaque région de planification doit compter au moins un office de poste. Au 31 mai 2016, la région de planification 2403 (Centre Jura) comptait (avec le remplacement de l'office de poste des Brenets par une agence postale) 14 offices de poste, trois agences postales et 16 solutions de service à domicile.
4. Le Conseil communal a raison d'indiquer que l'on ne saurait exiger de la population qu'elle se rende au Locle à pied (env. 7 km). Il est cependant possible aujourd'hui de s'y rendre avec le train régional en une dizaine de minutes. Il faut y ajouter les trajets à pied ou en bus pour se rendre à la gare des Brenets et de la gare du Locle à l'office de poste. La gare se trouve à quelque 300 mètres de l'office de poste des Brenets alors que l'office de poste du Locle se trouve à quelque 400 mètres de la gare. Si le trajet est parcouru en train ou en bus, il dure selon le Conseil communal près d'une heure, temps d'attente compris.
5. La Poste entend remplacer l'office de poste des Brenets par une agence postale, qui sera installée dans les locaux du magasin Proxi situé à moins de 100 mètres de l'office de poste et ouvert six jours par semaine pendant 44 heures. L'agence postale propose une large palette de prestations, si bien qu'il n'est plus nécessaire de se rendre régulièrement à un office de 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 PostFinance Card permet de retirer des espèces à l'agence postale jusqu'à un montant maximum de 500 francs (un montant minimum de 50 francs est garanti). Il faut se rendre à un office de poste pour retirer un montant en espèces plus élevé. Il n'est pas non plus possible de changer de l'argent à l'agence postale. Les frontaliers qui effectuaient jusqu'ici ce genre d'opération à l'office de poste des Brenets devront se rendre à un autre office de poste. Le trajet nécessaire pour se rendre à l'office de poste du Locle et y régler ces affaires paraît acceptable. Par ailleurs il existe dans le village des Brenets un Bancomat.

6. De nombreuses entreprises et commerces sont implantés aux Brenets où l'on compte près de 900 emplois pour un millier d'habitants. Cela signifie que de nombreux pendulaires se rendent chaque jour aux Brenets. Le Conseil communal signale que l'infrastructure ferroviaire devra être prochainement renouvelée et que des travaux sur la H20 rendront probablement difficile le transfert du trafic des pendulaires sur des bus. La PostCom peut fort bien concevoir que le Conseil communal soit préoccupé par la situation du trafic et ne souhaite pas que les habitants de la commune soient forcés, dans ces conditions, de se rendre au Locle pour régler leurs affaires postales. On ne sait toutefois pas combien de temps cette situation perdurera et à quel point le trafic sera effectivement entravé. La commune n'a pas fourni d'informations précises à ce sujet dans sa requête et il n'appartient pas à la PostCom, mais aux autorités locales, d'établir des scénarios.
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 des Brenets, la PostCom a donc demandé à l'OFCOM de lui remettre un avis. Dans son avis du 24 août 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.
8. Compte tenu des circonstances, une desserte postale suffisante est garantie aux Brenets par l'agence postale prévue. C'est pourquoi la PostCom approuve le remplacement de l'office de poste des Brenets par une agence postale tout en recommandant à la Poste d'établir un calendrier pour la fermeture de l'office de poste en collaboration avec le Conseil communal. A cette occasion, il faudra que les entraves au trafic attendues soient discutées sur la base des plans locaux et qu'elles soient prises en compte de manière appropriée dans le calendrier de fermeture de l'office de poste. Il est aussi possible d'envisager une réduction des heures d'ouverture à titre de solution provisoire.

IV. Recommandation

La PostCom approuve en principe le remplacement de l'office de poste des Brenets par une agence postale tout en recommandant à la Poste d'établir un calendrier pour la fermeture de l'office de poste en collaboration avec le Conseil communal. A cette occasion, il faudra que les entraves au trafic attendues soient discutées et prises en compte de manière appropriée dans ce calendrier.

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 des Brenets, Conseil communal, Rue du Lac 22, Case postale 58, 2416 Les Brenets
- Office fédéral de la communication, Section Poste, rue de l'Avenir 44, case postale, 2501 Bienne

- Département de l'économie et de l'action sociale, Château, Rue de la Collégiale 12, 2000 Neuchâtel

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

Annexe

Avis de l'OFCOM du 24 août 2016 « Remplacement d'un office de poste par une agence postale aux Brenets (NE) »



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 24 août 2016

Remplacement d'un office de poste par une agence postale aux Brenets (NE) : 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 des Brenets (NE) 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

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

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