



## Recommandation no 15/2016

du 8 décembre 2016

de la Commission fédérale de la poste PostCom

à La Poste Suisse SA

en l'affaire

**Office de poste d'Ollon VD**

Par courrier du 9 juin 2016, la Poste a informé la Municipalité d'Ollon de son intention de fermer l'office de poste d'Ollon et de le remplacer par un service à domicile. Par lettre du 30 juin 2016, la Municipalité d'Ollon 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 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 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 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. La commune politique d'Ollon dans le canton de Vaud est composée de 23 villages et hameaux. Située à 3 km au sud-est du chef-lieu de district Aigle, elle est la sixième plus grande commune du canton avec une superficie de 60 km<sup>2</sup>. Elle compte 7413 habitants (état : 31 décembre 2015), dont 3370 dans le village d'Ollon (y compris les hameaux des environs), 1635 à Chesières et 1290 à Villars. Le nombre des habitants est en hausse depuis quelques années, une tendance qui va probablement se poursuivre. Le village d'Ollon est situé à 478 m d'altitude. Le point culminant de la commune atteint 2200 m sur les pentes du Culan. Le village de Villars-sur-Ollon est une station de sports d'hiver connue, qui dispose également d'un office de poste.
2. Entre les mois de septembre 2015 et de juin 2016, la Poste a mené trois entretiens avec la Municipalité d'Ollon sur l'avenir de son office de poste. Ces entretiens ont été demandés en raison de la faiblesse de la demande de prestations postales à cet office de poste et de la rentabilité insuffisante qui en résulte. La Poste a d'abord privilégié l'ouverture d'une agence postale. Elle a trouvé pour cela un partenaire, qui s'est toutefois rétracté par la suite. Aucun autre partenaire n'ayant pu être trouvé et la Poste n'étant pas parvenue à un accord avec la commune, elle a informé celle-ci par courrier du 9 juin 2016 de son intention de fermer l'office de poste d'Ollon et de le remplacer par un service à domicile. Le 30 juin 2016, la commune a saisi la PostCom en lui demandant d'examiner la décision de la Poste, qui a préparé un dossier à l'intention de la PostCom. Le 31 août 2016, la commune d'Ollon a pris position sur le dossier de la Poste et demandé la poursuite de la procédure. La PostCom n'a mené aucune négociation de vive voix avec les parties.
3. Dans sa requête du 30 juin 2016, la Municipalité déplore en substance le fait que la Poste ait pris la décision de fermer l'office de poste d'Ollon avant même d'avoir ouvert le dialogue avec la commune. Les considérations exclusivement économiques de la Poste n'ont convaincu ni les autorités communales, ni les commerçants, ni la population. Une pétition exigeant le maintien de l'office de poste a réuni plus de 3500 signatures. De plus en plus d'offices de poste seraient fermés dans le canton de Vaud pour des raisons économiques. Par ailleurs, la Poste n'aurait pas suffisamment tenu compte des spécificités régionales. Ollon est la sixième plus grande commune du canton par sa superficie et compte non moins de 23 villages et hameaux. La commune comptait plus de 7400 habitants à fin décembre 2015, dont près de 3500 sont tributaires de l'office de poste d'Ollon. Elle continue de se développer et l'on s'attend à une nette augmentation de la population. Il ne serait pas certain que l'office de poste d'Aigle soit en mesure de gérer l'afflux de clients (aussi du point de vue du trafic et des places de stationnement) et l'on ignore dans quelle mesure les temps d'attente déjà importants à l'office de poste d'Aigle seraient prolongés. Enfin, la Municipalité signale que plus de la moitié des habitants du village d'Ollon (soit plus de 2000 personnes) travaillent en dehors de la commune et ne pourraient donc pas bénéficier du service à domicile.
4. Chaque année, la Poste ferme une centaine d'offices de poste en Suisse pour des raisons économiques en les remplaçant par des agences ou des solutions de service à domicile. S'agissant du réseau postal, l'OPO stipule à l'art. 33, al. 2 que chaque région de planification doit compter au moins un office de poste. De plus, en vertu de l'art. 33, al. 4 OPO, le réseau d'offices de poste et d'agences postales doit être conçu de telle sorte que 90 % de la population résidante permanente puisse accéder en 20 minutes à un office de poste ou à une agence postale, à pied ou par les transports publics. Si la Poste propose un service à domicile, l'accessibilité doit être assurée en

30 minutes pour les ménages concernés. En vertu de l'art. 33, al. 5, let. b OPO, la PostCom peut examiner si les prescriptions relatives à l'accessibilité sont toujours respectées :

- au 31 mai 2016, la région de planification 2208 (Aigle) comptait (avec le remplacement de l'office de poste d'Ollon par un service à domicile) dix offices de poste, trois agences postales et onze solutions de service à domicile.
- en 2015, 95,8 % de la population pouvaient accéder à un office de poste en 20 minutes (ou en 30 minutes au cas où un service à domicile est proposé) à pied ou par les transports publics.

Les prescriptions concernant l'accessibilité selon l'art. 33 OPO sont donc respectées.

5. L'office de poste d'Aigle se trouve à env. 3,7 km d'Ollon. Ses heures d'ouverture sont étendues (53 heures 30 minutes par semaine ; du lundi au vendredi de 8h00 à 18h00 et le samedi de 8h00 à 11h30). Un train et un bus circulent entre Ollon et Aigle. Le trajet dure 6 minutes en train et 12 minutes en bus. Une liaison entre Ollon et Aigle est assurée environ toutes les demi-heures (en alternance par train et par bus). L'office de poste d'Aigle est situé à moins de cent mètres de la gare. Le temps nécessaire pour se rendre à l'office de poste d'Aigle – en tout cas pour les habitants d'Ollon – respecte ainsi les normes fixées par l'art. 33, al. 4 OPO pour le calcul des valeurs d'accessibilité applicables au niveau national (voir chiffre 4 ci-dessus). Au vu des horaires qui prévoient des liaisons par bus ou par train environ toutes les demi-heures, les temps d'attente ne devraient pas être excessivement longs. Le temps requis pour régler une affaire postale à Aigle (aller et retour compris) paraît donc raisonnable. Selon la Poste, quatre places de stationnement situées devant l'office de poste sont en outre réservées aux clients. Huit autres places de stationnement sont disponibles, dont la durée est limitée à 15 minutes. A l'heure actuelle, le temps d'attente pour 95,5 % des clients est inférieur à 7 minutes à l'office de poste d'Aigle.
6. 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'Ollon, la PostCom a donc demandé à l'OFCOM de lui remettre un avis. Dans son avis, l'OFCOM a relevé que le service à domicile de la Poste offre actuellement, dans le secteur des services de paiement nationaux, des versements en espèces sur le compte propre 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'Ollon par un service à domicile n'aurait aucune incidence sur l'accès aux services de paiement au sens de ces dispositions. L'OFCOM estime que l'introduction du service à domicile n'apparaît pas comme une réduction substantielle des prestations relevant du service universel tant que la Poste maintient dans le cadre du service à domicile son offre de services de paiement en espèces tout en continuant de garantir la distribution à domicile pour tous les ménages de la région concernée.
7. Selon la commune, quelque 3500 personnes habitent dans la zone desservie par l'office de poste d'Ollon et il est possible que ce nombre augmente à plus de 4000 dans les prochaines années. L'office de poste dispose en effet d'une vaste zone de desserte et ne figure pas parmi les plus petits en termes de chiffre d'affaires. Ce dernier est resté stable encore qu'assez modeste compte tenu des heures d'ouverture relativement étendues. L'argument de sa mauvaise rentabilité avancé par la Poste est en tout cas plausible. Selon la commune, plus de 2000 habitants travaillent d'ores et déjà en dehors de la commune et ne pourraient pas profiter du service à domicile. Ces conditions plaident en faveur d'un point d'accès desservi dans le village d'Ollon. Il faudrait donc que la Poste y exploite une agence postale, ce qui était aussi la solution d'abord privilégiée par la Poste. La Poste n'a opté pour le service à domicile qu'après n'avoir pas réussi à trouver un partenaire pour l'agence. Il n'est toutefois pas sûr qu'un service à domicile puisse remplir les exigences de la desserte postale, compte tenu des spécificités régionales dans le cas présent. Quoi qu'il en soit, la PostCom ne peut approuver, dans un cas comme celui-ci, le procédé de la Poste consistant, après qu'une recherche standard d'un partenaire pour une agence postale s'est révélée infructueuse, à fermer l'office de poste en introduisant un service à domicile comme solution de remplacement. La PostCom attend de la Poste, dans un tel cas, qu'elle intensifie sa recherche d'un partenaire en faisant preuve d'une certaine flexibilité lors de la négociation avec des partenaires potentiels. La PostCom attend de l'autorité communale, qu'elle aide la Poste à trouver un partenaire.

Elle demande par ailleurs aux commerces locaux de prêter leur soutien à un partenariat avec la Poste dans l'intérêt de la population concernée.

8. Dans ces conditions, la PostCom ne peut pas approuver actuellement l'introduction d'un service à domicile à Ollon. Elle recommande à la Poste d'intensifier sa recherche d'un partenaire et d'exploiter l'office de poste d'Ollon jusqu'à ce qu'une agence postale puisse y être ouverte pour le remplacer. La PostCom demande instamment à la Poste, à l'autorité communale et aux commerces locaux de chercher ensemble les moyens de mettre en place une agence dans l'intérêt de la population concernée. Si, dans les deux ans suivant la notification de la présente recommandation, aucune solution d'agence n'est en vue en dépit de la recherche intensive et attestée d'un partenaire, le remplacement de l'office de poste par un service à domicile pourra être reconsidéré. La PostCom recommande dans ce cas à la Poste de notifier à l'autorité communale d'Ollon une nouvelle décision (à moins qu'une brève procédure de dialogue n'aboutisse à un accord). L'autorité communale d'Ollon pourra saisir à nouveau la PostCom suite à cette décision. La PostCom examinera alors la situation.

#### **IV. Recommandation**

La PostCom n'approuve pas l'introduction d'un service à domicile à Ollon. Elle recommande à la Poste de ne pas fermer l'office de poste d'Ollon avant que ce dernier ne puisse être remplacé par une agence postale dans la commune. La PostCom demande instamment à la Poste, à l'autorité communale et aux commerces locaux de chercher ensemble les moyens de mettre en place une agence dans l'intérêt de la population concernée.

Si, dans les deux ans suivant la notification de la présente recommandation, la Poste ne parvient pas à réaliser une solution d'agence en dépit de la recherche intensive et attestée d'un partenaire, elle pourra examiner à nouveau le remplacement de l'office de poste par un service à domicile. La PostCom recommande dans ce cas à la Poste de notifier à l'autorité communale d'Ollon une nouvelle décision au terme d'une procédure de dialogue abrégée, pour autant qu'aucun accord n'ait été trouvé.

Commission fédérale de la poste PostCom



Dr. Hans Hollenstein  
Président



Dr. Michel Noguét  
Responsable du secrétariat technique

#### Notification à :

- Poste CH SA, Wankdorffallee 4, case postale, 3030 Berne
- Commune d'Ollon, Municipalité, Place de Cotterd 1, Case postale 64, 1867 Ollon
- 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

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

#### Annexe

Avis de l'OFCOM du 7 septembre 2016 concernant le « Remplacement d'un office de poste par un service à domicile à Ollon 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 Bern

Notre référence : 383/1000345032  
Votre référence :  
Dossier traité par : Annette Scherrer  
Biel/Bienne, le 7 septembre 2016

## **Remplacement d'un office de poste par un service à domicile à Ollon (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 Ollon (VD) 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.

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 de poste étaient

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/11929565

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.

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 de Bellelay 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, Madame, Monsieur, nos salutations distinguées.

Office fédéral de la communication OFCOM



Annette Scherrer  
Cheffe de la section Poste