



Recommandation n° 7/2017

du 3 mars 2017

de la Commission fédérale de la poste PostCom

à La Poste Suisse SA

en l'affaire

Office de poste de Neuchâtel 9 La Coudre à Neuchâtel (NE)

Par courrier du 20 septembre 2016, la Poste a informé la commune de Neuchâtel (NE) de sa décision de fermer l'office de poste de Neuchâtel 9 La Coudre et de le remplacer par une agence postale, un partenaire répondant à ses exigences ayant été trouvé. Par lettre du 19 octobre 2016, le Conseil communal de Neuchâtel s'est adressé à la PostCom en vue du maintien l'exploitation de l'office de poste sous sa forme actuelle. La commission a examiné le dossier lors de sa séance du 3 mars 2017.

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 les mois de mai 2013 et d'août 2016, la Poste a mené trois entretiens avec les autorités communales sur l'avenir de la desserte postale à Neuchâtel, notamment sur la situation de l'office de poste de Neuchâtel 9 La Coudre. Celle-ci a été analysée en raison de la faible demande de prestations au guichet et de la rentabilité insatisfaisante qui en découle. La Poste en a conclu que la situation prévalant sur place plaide en faveur du remplacement de l'office de poste par une agence postale. Aucun accord n'ayant été conclu avec les autorités communales à l'issue des négociations, un partenaire ayant été trouvé, la Poste a notifié le 20 septembre 2016 au Conseil communal de Neuchâtel le remplacement de l'office de poste de Neuchâtel 9 La Coudre par une agence postale.
2. Par lettre recommandée datée du 19 octobre 2016, la commune de Neuchâtel s'est adressée à la PostCom pour lui demander d'examiner la décision de la Poste en vue d'obtenir – c'est l'objet de la requête – des garanties formelles sur la pérennité de l'offre de services postaux. Le Conseil communal reconnaît volontiers la réalité des changements mais tient à ce que les prestations postales restent de qualité pour toute la population, et à ce que l'évolution décidée par la Poste concernant l'office de poste de Neuchâtel 9 La Coudre soit inscrite dans une perspective de long terme. Le Conseil communal justifie cette exigence de garanties par le désagrément dû à la fermeture d'une agence postale dans le canton, qui incite à la prudence et révèle la fragilité du statut d'agence. La commune motive en outre sa requête par l'important potentiel de développement du quartier de La Coudre et de celui des Portes-Rouges, qui lui est adjacent ; 180 logements devraient y être créés à l'horizon de 2020-2025, ce qui, avec les commerces et services induits, conduirait à la création de 540 emplois et à une augmentation de la population d'environ 830 habitants. Qui plus est, un autre projet aurait pour conséquence, à l'horizon de 2018-2020, de mettre sur le marché 150 autres logements et ce faisant d'attirer, en plus de nouveaux habitants, des entreprises de services et d'artisanat. Selon le Conseil communal, en dépit de ses demandes réitérées et clairement exprimées, la Poste n'a pas apporté de garantie formelle sur la pérennité des prestations postales découlant de la création de l'agence postale substituée à l'office de poste de Neuchâtel 9 La Coudre. La commune souhaite que la Poste s'engage de surcroît sur la pérennité de l'office de poste d'Hauterive.
3. Le 15 décembre 2016, la Poste a préparé un dossier à l'intention de la PostCom. La commune de Neuchâtel en a reçu copie pour avis et a répondu le 23 janvier 2017 par lettre recommandée à la PostCom. Dans sa prise de position, la Ville relève que le dossier ne comporte pas d'éléments nouveaux susceptibles de modifier son appréciation mais que de morceler l'analyse par office de poste dispose à un démantèlement du service postal sur le territoire considéré. Elle insiste aussi sur le fait que le potentiel de développement économique d'un quartier ne doit pas être considéré seulement en termes d'accroissement de la population. En conclusion, elle réitère sa demande que la Poste s'engage formellement, clairement et fermement à garantir sur le site de La Coudre le maintien, pour une durée minimale de dix ans, de l'agence postale qu'elle entend substituer à l'office de poste existant.

4. L'art. 33, al. 2 OPO stipule que chaque région de planification doit compter au moins un office de poste. Après la fermeture de celui de Neuchâtel 9 La Coudre et son remplacement par une agence, la région d'aménagement du territoire n° 2401 (Neuchâtel) compterait 18 offices de poste, 5 agences postales et 6 services à domicile.
5. Deux autres offices de poste sont situés aux environs de celui de Neuchâtel 9 La Coudre. L'office de poste de Neuchâtel 2 Gare, se trouve à 2,5 kilomètres de distance, 5 minutes de trajet en voiture, 11 minutes de porte à porte en empruntant la ligne des transports publics qui dessert l'office de poste de Neuchâtel 9 La Coudre. L'office de poste de Neuchâtel 2 Gare se situe à moins de 300 mètres de la gare CFF, soit environ 3 minutes à pied. Il propose des heures d'ouverture étendues, à savoir de 07h30 à 12h00 puis de 13h30 à 18h30 du lundi au vendredi, et de 08h30 à 12h00 le samedi, soit au total 51 heures par semaine. C'est à l'office de poste de Neuchâtel 2 Gare que seraient retirés les envois avisés spéciaux, comme c'est d'ailleurs déjà le cas pour l'agence postale de Neuchâtel 7 Mail. L'office de poste d'Hauterive, sur le territoire de la commune voisine d'Hauterive (NE), se trouve à quelque 900 mètres, 13 minutes de trajet à pied, 2 minutes de trajet en voiture, 9 minutes de porte à porte en empruntant la ligne des transports publics qui dessert l'office de poste de Neuchâtel 9 La Coudre. L'office de poste est ouvert de 07h45 à 12h00 puis de 14h30 à 18h00 du lundi au vendredi, et de 08h30 à 11h00 le samedi, soit au total 41 heures $\frac{1}{4}$ par semaine.
6. La Poste a donné l'assurance au Conseil communal que les offices de poste de Neuchâtel 1 Dépôt et Neuchâtel 2 Gare continueraient d'être exploités sur les sites actuels. En outre, la Poste a assuré à la commune qu'il s'agit, en ce qui concerne le partenariat d'agence, d'une solution à long terme.
7. Pour calculer l'accessibilité, l'art. 33, al. 4 OPO met les agences postales et les offices de poste sur un pied d'égalité. En effet, 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 Neuchâtel 9 La Coudre conduirait en outre à proposer des heures d'ouverture plus étendues : 66 heures par semaine au lieu de 45.
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 Neuchâtel 9 La Coudre, la PostCom a donc demandé à l'OFCOM de lui remettre un avis. Dans son avis du 31 janvier 2017, 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 supprimer l'office de poste de Neuchâtel 9 La Coudre et le remplacer par une agence postale située sur le territoire de cette commune 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 Neuchâtel 9 La Coudre et de le remplacer par une agence postale située sur le territoire de cette commune est conforme aux dispositions légales et permet de garantir un service postal universel de qualité dans la région concernée. Par conséquent, la PostCom estime 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 Neuchâtel, Conseil communal, Faubourg de l'Hôpital 2, 2000 Neuchâtel
- 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 du canton de Neuchâtel, Château, rue de la Collégiale 12, 2000 Neuchâtel

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

Annexe

Prise de position de l'OFCOM du 31 janvier 2017 « Remplacement d'un office de poste par une agence postale à Neuchâtel 9 La Coudre (NE) : 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 31 janvier 2017

Remplacement d'un office de poste par une agence postale à Neuchâtel 9 La Coudre (NE): avis de l'OFCOM

Monsieur,

L'OFCOM est compétent 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 Neuchâtel 9 La Coudre (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.

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/11929560

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, Monsieur, nos salutations distinguées.

Office fédéral de la communication OFCOM


Annette Scherrer -
Cheffe de la section Poste