



Recommandation n° 10/2017

du 4 mai 2017

de la Commission fédérale de la poste PostCom

à La Poste Suisse SA

en l'affaire

Office de poste (de) Gingins VD

Par courrier du 7 novembre 2016, la Poste a informé les communes de Gingins et de Chésereux de son intention de fermer l'office de poste de Gingins et de le remplacer par un service à domicile. Par lettres du 6 et du 7 décembre 2016, les autorités communales de Gingins et de Chésereux se sont adressées à la PostCom pour lui demander d'examiner cette décision. La commission a examiné le dossier lors de sa séance du 4 mai 2017.

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 de Gingins où est situé l'office de poste est une commune concernée au sens de l'art. 34, al. 3, OPO ;
3. la commune de Chésereux est une commune concernée vu que ses habitants doivent aller retirer les envois avisés à l'office de poste de Gingins ;
4. les communes ont présenté leurs requêtes 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 des communes concernées (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 sont intégrées dans la procédure devant la PostCom.

III. La commission parvient aux conclusions suivantes

1. Les communes de Gingins et de Chéserey se trouvent entre le pied sud du Jura et le lac Léman, dans le district de Nyon. Elles comptent près de 1250 habitants chacune (état 2014). Gingins est la commune où est situé l'office de poste en cours d'examen. La Poste a mené deux entretiens avec l'autorité communale de Gingins le 21 mars et le 20 juin 2016. La commune n'était pas intéressée à un troisième entretien et aucun accord n'a pu être conclu entre la Poste et la commune où est situé l'office de poste. La Poste a également demandé à la commune de Chéserey, aussi concernée, si elle était intéressée à un dialogue. Chéserey dispose d'un service à domicile depuis octobre 2003. Ses habitants retirent les envois avisés à l'office de poste de Gingins, situé à env. 1,5 km. L'autorité communale de Chéserey n'était pas intéressée à un dialogue avec la Poste et a renoncé à un entretien. Elle a exprimé sa solidarité avec la commune de Gingins et demandé qu'une décision lui soit notifiée afin qu'elle puisse saisir la PostCom. Le 7 novembre 2016, la Poste a notifié aux deux communes que l'office de poste de Gingins serait remplacé par un service à domicile. Les habitants des deux communes devraient dès lors retirer les envois avisés à l'office de poste de Signy-Centre. En notifiant sa décision, la Poste a également proposé d'examiner la possibilité d'ouvrir une agence postale à Gingins au cas où un partenaire répondant à ses critères serait trouvé dans les deux ans. Suite à cette décision, les autorités communales de Gingins et de Chéserey ont saisi la PostCom dans les délais par lettres des 6 et 7 décembre 2016. La Poste a alors préparé un dossier sur lequel les autorités communales de Gingins et de Chéserey ont pu se prononcer. La PostCom n'a mené aucune négociation avec les parties.
2. La Poste CH SA a loué à la commune de Gingins des locaux pour loger dans le même bâtiment l'office de poste et un centre de tri. Alors que l'unité PostMail est responsable du centre de tri, l'unité Réseau postal et vente est responsable de l'office de poste, mais il n'y a qu'un seul bail. Afin de répondre aux besoins de place de PostMail, la commune de Gingins avait planifié des travaux de transformation en accord avec PostMail. L'autorité communale a peu après été informée par l'unité Réseau postal et vente que la Poste prévoyait de fermer l'office de poste de Gingins. Au cours de la procédure, l'autorité communale de Gingins a fait part à la PostCom de son irritation concernant le manque de coordination entre les unités d'affaires de la Poste CH SA. Elle a mentionné les frais de planification qu'elle avait engagés et qui se sont ensuite révélés superflus en raison de la fermeture prévue de l'office de poste. Selon la procédure définie à l'art. 34 OPO, la PostCom ne peut examiner la fermeture ou le transfert d'offices de poste que sur la base de critères bien définis : en vertu de l'art. 34, al. 5, let. a-c OPO, elle examine si la Poste a respecté les prescriptions relatives à la consultation des communes concernées et à l'accessibilité. La PostCom contrôle en outre si la décision de la Poste tient compte des spécificités régionales. La question de la préparation des travaux de transformation prévus ne peut donc pas être examinée ici.

3. Selon les prescriptions relatives à l'accessibilité, le réseau d'offices de poste et d'agences postales doit être conçu de telle sorte que 90 % de la population résidente permanente puisse accéder en 20 minutes à un office de poste ou à une agence postale, à pied ou en transports publics (en 30 minutes si la Poste propose un service à domicile). Par ailleurs, la Poste est tenue d'exploiter un office de poste par région de planification. L'autorité communale de Gingins relève qu'après la fermeture de l'office de poste de Gingins, seulement environ 70 % de la population pourront accéder en 20 minutes à un office de poste en transports publics ou à pied. Le taux prescrit, qui doit être calculé chaque année, est une valeur moyenne qui doit être respectée à l'échelle nationale. En 2015, il s'est élevé à 94,3 %, voire à 95,8 % compte tenu des dix minutes additionnelles pour les ménages bénéficiant du service à domicile. Lorsque la Poste aura remplacé l'office de poste de Gingins par un service à domicile, la région de planification 2204 (Nyon) comptera 14 offices de poste, 4 agences postales et 9 solutions de service à domicile (état : 1^{er} janvier 2017). La Poste a donc respecté les prescriptions relatives au taux d'accessibilité à l'échelle nationale et à l'approvisionnement des régions de planification.
4. La faible demande à l'office de poste de Gingins est à l'origine de l'examen effectué par la Poste. Or, comme les autorités communales le font remarquer à juste titre, les opérations effectuées au guichet ont effectivement légèrement augmenté dans l'ensemble. Mais il ne s'agit que d'une hausse minime de deux transactions clients par jour en 2016 par rapport à 2010. Il est dès lors compréhensible que la Poste estime cette augmentation trop faible pour justifier le maintien de l'office de poste. La commune relève en outre que la Poste a réduit les heures d'ouverture des guichets en 2011 d'une heure les jours de semaine. La Poste fixe les heures d'ouverture des guichets selon des règles internes et précise qu'elle réduit ses horaires d'ouverture aux heures de faible fréquentation.
5. L'autorité communale de Gingins est inquiète du fait que la seule boîte aux lettres publique de la commune se trouve dans la façade du bâtiment de la poste. Selon l'art. 14, al. 5, let. b de la loi sur la poste, la Poste garantit un réseau de points d'accès couvrant l'ensemble du pays. Celui-ci comprend notamment un nombre suffisant de boîtes aux lettres publiques et au moins une par localité. La Poste a garanti qu'elle continuera de mettre à disposition au centre de Gingins une boîte aux lettres publique.
6. Les envois avisés devront être retirés à l'office de poste Signy-Centre, situé à près de 3 km de Gingins et de Chésereux. L'office de poste est accessible en bus (via Chésereux). Le trajet de Gingins à Signy-Centre dure neuf minutes. De Chésereux, il dure six minutes. Les liaisons sont assurées au moins toutes les heures (toutes les demi-heures aux heures de pointe). Le temps nécessaire pour opérer une transaction (aller et retour compris) est d'environ une heure dans le meilleur des cas. L'office de poste de Signy-Centre dispose d'heures d'ouverture très longues (lu-ve 9h - 19h et sa 9h - 18h, soit 59 heures par semaine). Les autorités communales soulignent que souvent, seul un des deux guichets est ouvert de sorte que les temps d'attente peuvent être assez longs. Vu les longues heures d'ouverture et la possibilité d'ouvrir un second guichet en cas de besoin, la PostCom estime que l'office de poste de Signy-Centre est en mesure de servir la clientèle supplémentaire venant de Gingins et de Chésereux. Un autre office de poste, celui de Trélex, se trouve à près de 3 km de Gingins ; il faut quelques minutes pour s'y rendre en voiture.
7. La Poste précise que la batterie de cases postales de Gingins est peu utilisée et que son maintien ne se justifie pas. Selon les informations fournies dans la requête de la commune de Gingins, 64 entreprises établies à Gingins et à Chésereux et employant 400 salariés ont signé une pétition exigeant le maintien de l'office de poste. Pour beaucoup de commerçants, il est important de pouvoir recevoir leurs envois le matin. En cas de suppression des cases postales, la Poste pourra garantir la réception des envois le matin soit en installant par exemple à Gingins, et éventuellement aussi à Chésereux, une batterie de boîtes aux lettres centralisée avec délai de distribution jusqu'à 9 heures ou en faisant distribuer gratuitement les envois postaux aux commerçants au début de la tournée du facteur.
8. Les autorités communales de Gingins et de Chésereux indiquent toutes deux que le service à domicile ne constitue pas une solution idéale pour la desserte postale de la région : personne ne peut attendre le facteur à la maison (surtout si les heures de la tournée varient) pour régler une

affaire postale sur le pas de la porte. Seuls les clients qui sont en semaine à la maison durant la journée peuvent donc profiter du service à domicile. Les communes de Gingins et Chésereux comptent quelque 2500 habitants en tout. Une solution appropriée consisterait donc à exploiter une agence postale dans l'une des deux communes. À l'heure actuelle, il n'y a cependant pas de partenaire d'agence dans ces communes. La Poste a garanti à la commune de Gingins et à la commune de Chésereux qu'elle réexaminera une solution d'agence si un partenaire d'agence répondant à ses exigences peut être trouvé dans les deux ans. La PostCom peut comprendre le besoin de la Poste qu'une solution de service à domicile devienne un jour définitive. Il convient toutefois de relever que la mise en place d'un service à domicile ne nécessite pas d'investissements notables. La PostCom serait donc favorable à ce que la Poste examine une solution d'agence même après le délai de deux ans fixé dans sa décision si un partenaire d'agence répond à ses exigences. L'installation d'un automate My Post 24 serait par exemple aussi envisageable, ce qui permettrait d'envoyer et de recevoir des lettres recommandées et des colis.

9. 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 Gingins, 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 comprend 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 de Gingins par un service à domicile n'aurait aucune incidence sur l'accès aux services de paiement au sens de cette disposition. 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.

IV. Recommandation

La décision de la Poste est conforme aux dispositions légales et permet de continuer à 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 avec toutefois la réserve suivante :

La PostCom recommande à la Poste d'installer au centre de Gingins et de Chésereux une batterie de boîtes aux lettres centralisée avec délai de distribution jusqu'à 9 heures ou de faire en sorte que les envois postaux soient distribués gratuitement aux commerçants des deux communes au début de la tournée du facteur.

La PostCom serait donc favorable à ce que la Poste examine également une solution d'agence même après le délai de deux ans fixé dans sa décision si un partenaire d'agence répond à ses exigences.

Commission fédérale de la poste PostCom



Dr. Hans Hollenstein
Président



Dr. Michel Noguet
Responsable du secrétariat technique

Notification à :

- Poste CH SA, Wankdorfallee 4, case postale, 3030 Berne
- Commune de Gingins, Municipalité, Route de Trélex 4, CP 52, 1276 Gingins
- Commune de Chéserey, Municipalité, Rue du Vieux Collège 38, 1275 Chéserey
- 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 3 avril 2017 concernant le « Remplacement d'un office de poste par un service à domicile à Gingins 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 3 avril 2017

Remplacement d'un office de poste par un service à domicile à Gingins (VD): 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 Gingins (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 2016, 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 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 2016. 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 Gingins 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, Monsieur, nos salutations distinguées.

Office fédéral de la communication OFCOM


Annette Scherrer
Cheffe de la section Poste