



Recommandation no 24/2017

du 7 décembre 2017

de la Commission fédérale de la poste PostCom

à La Poste Suisse SA

en l'affaire

Office de poste Travers NE

Par courrier du 4 juillet 2017, la Poste a informé la commune du Val-de-Travers de son intention de fermer l'office de poste de la localité de Travers et de le remplacer par une agence postale. Par sa lettre du 12 juillet 2017, le Conseil communal du Val-de-Travers s'est adressé à la PostCom pour lui demander d'examiner cette décision. La commission a examiné le dossier lors de sa séance du 7 décembre 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 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 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. En novembre 2016, la Poste a mené un entretien avec le Conseil communal du Val-de-Travers sur l'avenir de la desserte postale dans la localité de Travers. Aucun accord n'ayant été trouvé entre la Poste et la commune du Val-de-Travers, la Poste a, le 4 juillet 2017, notifié au Conseil communal sa décision de transformer l'office de poste de Travers en une agence postale. Le 12 juillet 2017, le Conseil communal a recouru dans les délais contre cette décision auprès de la PostCom. La Poste a établi un dossier à l'intention de la PostCom, sur lequel le Conseil communal a pu se prononcer. La PostCom n'a mené aucune négociation avec les parties.
2. Le Conseil communal du Val-de-Travers invoque le fait que le district du Val-de-Travers s'étend sur 25 % de la superficie du territoire cantonal. Il précise que 25 offices de poste sont garantis dans le canton de Neuchâtel, dont seulement trois dans le district du Val-de-Travers. Vu les ordres de grandeur, le Conseil communal estime qu'un plus grand nombre d'offices de poste devrait être garanti dans le district du Val-de-Travers. Le Conseil communal s'est dit également impressionné par la pétition en faveur du maintien de l'office de poste, déposée à la chancellerie de la commune. Munie de 1784 signatures (dont plus de 1400 de la commune du Val-de-Travers), cette pétition est d'une ampleur appréciable. Cela étant, le Conseil communal a décidé de renoncer à d'autres entretiens avec la Poste ; il a refusé de signer un accord avec la Poste en demandant la notification d'une décision contre laquelle le Conseil communal peut recourir auprès de la PostCom.
3. Au vu de ses requêtes, le Conseil communal craint que la fermeture de l'office de poste porte préjudice au développement du village. Le village dispose en effet de nouveaux logements et de terrains à bâtir destinés à des habitations supplémentaires. Il mène une vie active avec une école, des églises, des logements pour personnes âgées et un large éventail d'entreprises de services et de commerces. Par ailleurs, Travers est le point de départ de diverses activités touristiques comme la visite de la mine d'asphalte, les excursions et les randonnées à vélo. D'importantes entreprises agricoles et de construction s'y trouvent notamment. L'importance de la localité pour le trafic routier et ferroviaire (avec même des liaisons internationales) est également soulignée. Malgré ses heures d'ouverture restreintes, l'office de poste est bien fréquenté. Il n'est pas rare qu'une file d'attente de plus de huit personnes se forme.
4. Travers fait partie de la commune politique du Val-de-Travers dans le canton de Neuchâtel. La localité compte quelque 1200 habitants. Avant la fusion des communes, elle figurait parmi les communes de taille moyenne du canton. La commune politique du Val-de-Travers est le fruit de la fusion de neuf communes (Noiraigue, Travers, Couvet, Môtiers, Boveresse, Fleurier, Buttes, Saint-Sulpice et Les Bayards), devenue effective le 1^{er} janvier 2009. Forte de plus de 10 900 habitants, elle s'étend sur une superficie de près de 125 km². Les deux autres communes du district du Val-de-Travers sont Verrières et La Côte-aux-Fées.
5. L'office de poste est ouvert 27 heures par semaine (lu-ve 8 h-11 h et 16 h-18 h, sa 9 h-11 h). L'office de poste se trouve au rez-de-chaussée. La porte d'entrée est munie d'une poignée. L'office de

poste dispose d'un guichet. L'office de poste de Couvet se trouve à 4 km de Travers, celui de Fleurier à 9.5 km (à vol d'oiseau). Pour se rendre à l'office de poste de Couvet, il faut environ 15 minutes (5 minutes en train, auxquelles s'ajoutent les trajets à pied jusqu'à la gare et depuis la gare jusqu'à l'office de poste) ; l'office de poste de Fleurier est quant à lui accessible en env. 22 minutes (dont 15 minutes en train). Tôt le matin, à midi et le soir, les courses ont lieu toutes les demi-heures (trafic pendulaire), sinon toutes les heures. Entre l'arrivée à Couvet et le départ du train de retour, il est possible de régler une affaire postale sans devoir attendre longtemps ce dernier, cela même quand les trains ne circulent que toutes les heures. Par contre, à Fleurier, le temps entre l'arrivée et le départ du train de retour ne suffit probablement pas pour régler une affaire postale lorsque les trains circulent toutes les heures.

6. La Poste veut remplacer l'office de poste de Travers par une agence située dans le Marché Discount ABC, qui se trouve dans la rue principale, à quelque 160 mètres de l'office de poste. Il est ouvert 56 heures par semaine (lu-ve 7 h-12 h et 14 h-18 h 30, sa 7 h 30-16h), soit plus de deux fois plus longtemps que l'office de poste (27 heures hebdomadaires). Les agences postales offrent un large éventail de prestations. L'impossibilité d'effectuer des paiements en espèces est compensée par la possibilité d'effectuer les paiements aussi bien avec la PostFinance Card ou la carte V PAY qu'avec la carte Maestro des banques. La PostFinance Card permet de retirer des espèces à partir de son propre compte jusqu'à un montant maximum de 500 francs. Depuis septembre 2017, la Poste permet en outre aux clients d'effectuer des paiements en espèces à leur domicile dans toutes les communes disposant exclusivement d'agences postales. Une fois enregistrés, les clients privés peuvent effectuer leurs paiements en espèces sur le pas de la porte. La plupart des envois avec avis de retrait peuvent en outre être retirés à l'agence. Seuls quelques rares envois spéciaux tels que les actes de poursuite doivent être retirés à l'office de poste de Couvet. Les envois en nombre peuvent toujours être déposés dans les agences postales tant que la place disponible le permet. La demande des communes, des PME et des associations sont ainsi couvertes dans ce domaine. La Poste propose en outre aux clients commerciaux avec un volume de dépôt de moindre ou de moyenne importance de venir chercher les envois directement chez eux. La Poste a assuré aux autorités communales du Val-de-Travers qu'en cas de demande suffisante, elle maintiendra à proximité de l'agence postale une batterie de boîtes aux lettres avec délai de distribution jusqu'à 9 heures. Si les craintes du Conseil communal que le remplacement de l'office de poste par une agence puisse nuire à la localité de Travers sont compréhensibles, elles semblent néanmoins infondées au vu des mesures décrites ci-dessus et destinées à maintenir une offre postale de qualité.
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 de Travers, la PostCom a donc demandé à l'OFCOM de lui remettre un avis. Dans son avis du 20 octobre 2017, l'OFCOM constate que les prescriptions de l'art. 44, al. 1 OPO concernant l'accessibilité des services de paiement ont été respectées jusqu'à fin 2016. 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, on constate toutefois que la transformation d'un office de poste en une agence peut, selon la desserte 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. Il convient toutefois de noter que la Poste limite la possible diminution de l'étendue des prestations postales liées au remplacement de l'office de poste en élargissant l'offre de services de paiement (notamment la possibilité d'effectuer des paiements en espèces sur le pas de la porte dans les localités ne disposant que d'une agence).
8. L'OPO stipule que chaque région de planification doit compter au moins un office de poste. La région de planification 2404 (Val-de-Travers), respectivement le district du Val-de-Travers disposera, compte tenu du remplacement prévu de l'office de poste de Travers par une agence, de trois offices de poste à Couvet, Fleurier et Les Verrières, six agences postales (Travers, Noiraigue, Môtiers, Buttes, Saint-Sulpice et La Côte-aux-Fées) et trois services à domicile (Boveresse, Les

Bayards et Les Sagnettes). Les trois offices de poste de Couvet, de Fleurier et des Verrières sont garantis jusqu'en 2020. D'une superficie d'environ 166,5 km², le district du Val-de-Travers compte 12 051 habitants (état au 31 décembre 2015). Les trois offices de poste, six agences postales et trois services à domicile garantissent un service universel postal de qualité dans le district. La solution d'agence prévue est aussi convaincante au vu des besoins en prestations postales d'une localité de la taille de Travers.

IV. Recommandation

La décision de la Poste est conforme aux dispositions légales et permet de continuer de garantir un service universel postal de qualité dans la région concernée. La PostCom estime donc qu'il n'y a pas lieu de la contester à la condition suivante :

La PostCom recommande à la Poste de se renseigner sur le nombre de clients manifestant le besoin de disposer d'une case postale à Travers. En cas de demande suffisante et de suppression de l'actuelle batterie de cases postales, il conviendra d'en installer une suffisamment grande à proximité de l'agence postale de Travers avec garantie de distribution jusqu'à 9 heures, conformément à l'assurance donnée à la commune du Val-de-Travers.

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 Val-de-Travers, Conseil communal, Collège 2, 2108 Couvet
- 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

Annexe

- Avis de l'OFCOM du 20 octobre 2017 « Remplacement d'un office de poste par une agence postale à Travers (NE) »



2501 Biel/Bienne, OFCOM

Commission fédérale de la Poste PostCom
Hans Hollenstein
Président
Monbijoustrasse 51A
3003 Berne

Notre référence : 383/1000345032

Votre référence :

Biel/Bienne, le 20 octobre 2017

Remplacement d'un office de poste par une agence postale à Travers (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 Travers (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 2016, 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 2016. 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. Il importe toutefois de relever qu'en développant les prestations en matière de trafic des paiements dans les agences, la Poste contrebalance les restrictions de l'offre dues au processus de transformation (p. ex. possibilité d'effectuer des virements en espèces à domicile dans les localités qui ne disposent que d'une agence).

Veuillez agréer, Monsieur, nos salutations distinguées.

Office fédéral de la communication OFCOM



Annette Scherrer
Cheffe de la section Poste