



Recommandation n° 4/2017

du 3 mars 2017

de la Commission fédérale de la poste PostCom

à La Poste Suisse SA

en l'affaire

Office de poste de Sion 3 Hôpital Régional

Par courrier du 15 septembre 2016, la Poste a informé la ville de Sion de son intention de fermer sans le remplacer l'office de poste de Sion 3 Hôpital Régional. Par lettre du 12 octobre 2016, l'exécutif de la ville de Sion (conseil municipal) s'est adressé à la PostCom pour lui demander d'examiner cette décision. La PostCom a examiné le dossier lors de sa séance du 3 mars 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 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 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. Le 29 août 2016, la Poste s'est entretenue avec le président de la ville de Sion au sujet de la fermeture définitive et sans solution de remplacement de l'office de poste de Sion 3 Hôpital Régional. Lors de cet entretien, le président de la ville a estimé inutile d'effectuer des entretiens supplémentaires et il a demandé que la Poste notifie sa décision au conseil municipal. En date du 15 septembre 2016, la Poste a notifié au conseil municipal de Sion sa décision de fermer sans le remplacer l'office de poste de Sion 3 Hôpital Régional. Par lettre du 12 octobre 2016, le conseil municipal de Sion s'est adressé dans les délais à la PostCom pour lui demander d'examiner la décision de la Poste. La Poste a préparé un dossier sur lequel le conseil municipal a pris position le 16 décembre 2016. La PostCom n'a mené aucune négociation avec les parties.
2. Dans sa requête du 12 octobre 2016, le conseil municipal de Sion souligne qu'il n'y a eu qu'un seul entretien entre la Poste et la ville de Sion. Dans la recommandation n° 3/2014 du 6 novembre 2014 concernant l'office de poste de Grono, la PostCom a précisé que la Poste ne remplissait pas les critères de l'art. 34, al. 1, OPO concernant le dialogue avec les autorités de la commune si elle ne procédait qu'à deux entretiens à intervalle d'un mois. De plus, le conseil municipal a exigé que la Poste atteste de la situation économique de l'office de poste à l'aide des chiffres des coûts et recettes dudit office, soulignant le rapport entre les heures d'ouverture des offices de poste et leur chiffre d'affaires. L'hôpital régional compte plus de 5000 collaborateurs et les effectifs devraient augmenter en raison de la construction d'un nouvel hôpital. La population de Sion augmente également. Le conseil municipal de Sion aurait souhaité que la Poste convienne de solutions avec les trois clients commerciaux de l'office de poste de Sion 3 Hôpital Régional avant d'en décider la fermeture. Cela le dérange que les solutions convenues avec les trois clients commerciaux n'apparaissent pas dans la décision notifiée par la Poste, qui mentionne simplement la fermeture sans solution de remplacement de l'office de poste de Sion 3 Hôpital Régional.
3. Il ressort clairement du procès-verbal de la rencontre du 29 août 2016 que le président de la ville de Sion, en tant que représentant du conseil municipal, a estimé que de nouveaux entretiens avec la Poste étaient inutiles et a exigé que la Poste notifie sa décision au conseil municipal. Du moment que l'autorité communale compétente rejette le dialogue, voire la conduite d'autres entretiens (les qualifiant d'inutiles) et exige la notification de la décision, la Poste a rempli l'obligation de consulter les autorités communales et de trouver un accord avec elles. Dans le cadre des entretiens mentionnés à l'art. 34, al. 1, OPO, la Poste indique régulièrement aux autorités communales l'évolution du chiffre d'affaire des offices de poste au cours des années précédentes en matière de lettres, de colis, de paiements et de retraits d'envois. Par ailleurs, rien n'oblige la Poste à fournir des indications concernant les coûts ou les recettes des offices de poste. La Poste a donc rempli toutes les exigences concernant la consultation des autorités (art. 34, al. 1, OPO).
4. D'une superficie de 30 km², Sion compte quelque 33 500 habitants (état au 31 décembre 2015) et doit envisager une hausse continue de sa population. Actuellement, quatre offices de poste (Sion 1, Sion 4 Champsec, Sion 2 Nord et Sion 3 Hôpital Régional) sont dispersés sur le territoire communal. L'OPO stipule que chaque région de planification doit compter au moins un office de poste. Au 16 novembre 2016, la région de planification 2306 (Sion-Hérens-Conthey) disposait (compte

- tenu de la fermeture sans solution de substitution de l'office de poste de Sion 3 Hôpital Régional) encore de 17 offices de poste, de neuf agences postales et de treize solutions de service à domicile.
5. L'office de poste de Sion 3 Hôpital Régional est installé dans les locaux de l'hôpital et est fréquenté aussi bien par les collaborateurs que par les patients de l'hôpital. La clientèle privée ne représente qu'une partie mineure des opérations de l'office dont le chiffre d'affaires est généré pour l'essentiel par trois clients commerciaux. L'office de poste de Sion 4 Champsec se situe à 1,5 km de l'hôpital régional, tandis que l'office de poste principal Sion 1, implanté à la gare, se trouve à 3 km à vol d'oiseau de l'hôpital régional. Les deux offices de poste peuvent être atteints à partir de l'hôpital régional avec le même bus: le temps de parcours est de 9 minutes (plus 4 minutes pour le trajet à pied) pour se rendre à l'office de poste de Sion 4 Champsec, et de 16 minutes jusqu'à la gare, et donc à l'office de poste de Sion 1. Deux à trois bus par heure circulent durant les heures d'ouverture des offices de poste. Dès lors, s'ils ne veulent pas régler leurs affaires postales près de leur domicile, les 5000 collaborateurs de l'hôpital régional de Sion peuvent s'en acquitter dans des conditions acceptables dans un des autres offices de poste de Sion en se rendant au travail.
 6. Rien n'oblige la Poste à préparer des solutions individuelles pour tous les clients commerciaux avant de notifier la fermeture d'un office de poste. Souvent, plusieurs mois séparent la décision de fermeture d'un office de poste de sa concrétisation. Durant cette période, les conditions peuvent évoluer et il ne sert donc à rien que la Poste contacte trop tôt les clients commerciaux. Par ailleurs la notion de « sans solution de remplacement » ne s'applique pas aux solutions individuelles à trouver avec les clients commerciaux mais aux solutions à l'intention des clients privés (agences postales et service à domicile). La Poste parle d'une fermeture sans solution de remplacement de l'office de poste de Sion 3 Hôpital Régional car aucune agence postale ni aucun service à domicile ne sera introduit (et non parce qu'il ne faudrait pas convenir d'autres possibilités avec les clients commerciaux). Chacun sait qu'il y a un lien entre les heures d'ouverture et le chiffre d'affaires d'un office de poste. L'office de poste de l'hôpital régional est ouvert 32,5 heures par semaine. Ces heures d'ouverture relativement longues ont été adaptées pour la dernière fois en 2007. Dès lors, le recul du chiffre d'affaires de l'office de poste de Sion 3 Hôpital Régional ne peut être imputé à une réduction des heures d'ouverture.
 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 Sion 3 Hôpital Régional, la PostCom a donc demandé à l'OFCOM de lui remettre un avis. Dans son avis du 22 décembre 2016, l'OFCOM constate que la Poste remplit les prescriptions de l'art. 44 OPO (accessibilité aux services de paiement) jusqu'à fin 2015. L'OFCOM ne peut pas se prononcer quant aux répercussions de la fermeture sans solution de remplacement 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. L'OFCOM relève toutefois que « Bien qu'il s'agisse d'un office de poste sur le site d'un hôpital, il convient de relever que la fermeture sans solution de substitution de l'office Sion 3 Hôpital Régional peut conduire à une diminution de la qualité de la desserte en services de paiement pour les clients commerciaux de même que pour certains clients privés. »
 8. Après avoir apprécié tous ces éléments, la PostCom estime qu'un service universel postal de qualité reste garanti à Sion.

IV. Recommandation

La décision de la Poste est conforme aux dispositions légales et permet de 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.

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
- Ville de Sion, Conseil municipal, Hôtel de Ville, Rue du Grand-Pont 12, Case postale, 1950 Sion
- Office fédéral de la communication, Section Poste, rue de l'Avenir 44, case postale, 2501 Bienne
- Département de l'économie, de l'énergie et du territoire, Place de la Planta 3, 1950 Sion

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

Annexe

Avis de l'OFCOM du 22 décembre 2016 « Fermeture sans solution de substitution de l'office de poste de Sion 3 Hôpital Régional (VS) »



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 22 décembre 2016

Fermeture sans solution de substitution de l'office de poste de Sion 3 Hôpital Régional (VS): 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 projet de fermeture sans solution de substitution de l'office de poste de Sion 3 Hôpital Régional (VS).

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 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'est pas tenue de fournir des données à ce sujet, l'OFCOM ne dispose pas des informations nécessaires pour se prononcer, dans un cas concret, sur l'effet de la fermeture d'un office de poste au niveau de l'accessibilité.

Bien qu'il s'agisse d'un office de poste sur le site d'un hôpital, il convient de relever que la fermeture sans solution de substitution de l'office Sion 3 Hôpital Régional peut conduire à une diminution de la qualité de la desserte en services de paiement pour les clients commerciaux de même que pour certains clients privés.

Veillez agréer, Monsieur, nos salutations distinguées.

Office fédéral de la communication OFCOM



Annette Scherrer
Cheffe de la section Poste