

# Recommandation N° 9/2018

du 14 juin 2018

de la Commission fédérale de la poste PostCom

à La Poste Suisse SA

en l'affaire

**Office de poste de Chardonne VD**

Par courrier du 13 février 2018, la Poste a informé la Municipalité de Chardonne de son intention de fermer l'office de poste de Chardonne et de le remplacer par une agence postale. Dans sa lettre du 26 février 2018, la Municipalité de Chardonne s'est adressée à la PostCom pour lui demander d'examiner cette décision. La commission a examiné le dossier lors de sa séance du 14 juin 2018.

## 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 seront respectées après la mise en œuvre de la décision de La Poste Suisse 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).

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. La Poste exploite un office de poste dans la commune de Chardonne et propose en outre au Mont-Pèlerin un service à domicile. La Poste avait examiné avec la Municipalité de Chardonne l'avenir de la desserte postale à Chardonne pour la première fois en 2008 et 2009. Aucun accord ne pouvant être conclu à l'époque concernant la transformation de l'office de poste en une agence postale, la Poste a continué d'exploiter l'office de poste de Chardonne en réduisant de cinq heures la durée hebdomadaire d'ouverture. Entre 2015 et 2018, la Poste a conduit cinq entretiens avec la Municipalité de Chardonne qui n'ont pas non plus permis d'aboutir à un accord. Par courrier du 13 février 2018, la Poste a donc notifié à la Municipalité de Chardonne sa décision de fermer l'office de poste de Chardonne et de le remplacer par une agence postale. Par courrier du 26 février 2018, la Municipalité de Chardonne a saisi la Commission fédérale de la poste PostCom contre cette décision. La Poste a préparé un dossier à l'intention de la PostCom, sur lequel la Municipalité de Chardonne a pu se prononcer.
2. Pour contester la transformation de l'office de poste en une agence postale, la Municipalité a fait remarquer que Chardonne a besoin d'un office de poste, et que cet office a décliné suite à la réduction des heures d'ouverture. Selon la Municipalité, les volumes traités à l'office de poste restent toutefois significatifs. En outre, la Municipalité s'attendait à ce que la fermeture de l'agence du Mont-Pèlerin fin 2016 amène des clients supplémentaires. L'office de poste représente une composante essentielle de la vie du village. Pour rejoindre l'office de poste le plus proche à Jongny, situé à 1,5 km de Chardonne, il n'existe aucune liaison directe en transports publics. Par ailleurs, il faut mentionner que la population a lancé une pétition en faveur de l'office de poste de Chardonne.
3. Comme l'a indiqué à juste titre la Municipalité de Chardonne, la réduction des heures d'ouverture d'un office de poste entraîne généralement un manque à gagner. C'est pourquoi, lors de la procédure de consultation, la Poste refuse cette solution, souvent proposée par les communes à titre d'alternative à la fermeture d'un office. On ne peut pas reprocher à la Poste de s'être montrée conciliante avec la commune de Chardonne en 2009 malgré les éléments connus et d'avoir simplement réduit de cinq heures les horaires hebdomadaires de l'office de poste plutôt que procéder comme prévu à la fermeture de l'office.
4. En juillet 2016, la Poste a suspendu pour environ un an et demi la procédure de consultation avec la Municipalité de Chardonne afin d'évaluer quelles seraient les répercussions de la fermeture de l'agence du Mont-Pèlerin fin 2016 sur les volumes traités à l'office de poste de Chardonne. En 2017, une augmentation quotidienne de cinq envois avisés et de trois dépôts de colis a été constatée. En revanche, la tendance à la baisse enregistrée pour les versements et le dépôt de courrier s'est poursuivie. Contrairement aux attentes de la Municipalité, la fermeture de l'agence du Mont-Pèlerin, complétée par un service à domicile comme solution de substitution, n'a entraîné aucune augmentation notable des volumes traités à l'office de poste de Chardonne.
5. La Poste entend remplacer l'office de poste de Chardonne par une agence postale située dans le futur magasin Volg de la commune. Les locaux du partenaire d'agence se trouvent à environ 40 m de l'office de poste actuel. Les heures d'ouverture du magasin Volg ne sont pas encore connues, vu qu'il s'agit d'un nouveau magasin. Cependant, elles devraient correspondre à l'horaire habituel des filiales de Volg, à savoir environ 70 heures par semaine, six jours sur sept. Par rapport aux heures d'ouverture de l'office de poste (19,5 heures par semaine), les avantages sont considérables. 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 qu'avec la carte V PAY ou la carte Maestro de toutes les banques. La PostFinance Card permet de retirer de son propre compte des espèces à concurrence de 500 francs. Depuis septembre 2017, la Poste propose le service « Versement en espèces à 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 être retirés à l'agence. Seuls des envois spéciaux tels que les actes de poursuite doivent être retirés à l'office de poste de Corsier-sur-Vevey. Selon les informations de la Poste, les envois en nombre pourront toujours être déposés à l'agence postale prévue tant que la place disponible le permet. La demande des communes, des PME et des associations est ainsi prise en compte 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.

6. L'OPO stipule que chaque région de planification doit compter au moins un office de poste. Après le remplacement de l'office de poste de Chardonne par une agence postale tel que le prévoit la Poste, la région de planification 2207 (Vevey-Montreux) disposera de dix offices de poste, de quatre agences postales (y compris celle de Chardonne) et de neuf services à domicile (état au 31 décembre 2017). L'office de poste de Corsier-sur-Vevey, où sont retirés les envois avisés spéciaux, est accessible en moins de 25 minutes en transports publics (trajet à pied compris), et il y a deux liaisons par heure. Il est ouvert 47,5 heures par semaine et est donc facilement accessible en matière d'horaire. Selon les informations communiquées par la Poste en juin 2017, l'office de poste de Corsier-sur-Vevey figurait dans la catégorie des offices de poste à examiner d'ici 2020. Suite à un entretien avec les communes du « Cercle de Corsier » en septembre 2017, la Poste a décidé de ne pas examiner cet office de poste avant 2020. D'après le dossier de la Poste, l'office de poste de Jongny est accessible en transports publics et à pied en moins de 15 minutes, et il y a deux liaisons par heure. Toutefois, cet office est actuellement aussi examiné.
7. En vertu de l'art. 63, let. a, OPO, la surveillance des services de paiement relevant du service universel incombe à l'Office fédéral de la communication (OFCOM). Afin de se prononcer sur le projet de fermeture de l'office de poste de Chardonne, la PostCom a demandé à l'OFCOM de lui remettre un avis. Dans son avis du 17 mai 2018, 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 2017. Étant donné que la Poste n'a aucune obligation de fournir des données à ce sujet, l'OFCOM ne dispose pas des informations nécessaires pour se prononcer, dans le cas concret, sur les conséquences de la fermeture de l'office de poste en matière d'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, du moins pour certains ménages. Il convient toutefois de noter que la Poste limite la possible diminution de l'étendue des prestations postales liée 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. La PostCom comprend le point de vue de la Municipalité de Chardonne, selon lequel l'office de poste de Chardonne doit être conservé, étant une composante essentielle de la vie du village. Il ne faut toutefois pas oublier que les volumes enregistrés dans cet office sont faibles, et qu'ils peuvent être facilement traités par une agence postale. Les horaires de l'agence postale, trois fois plus étendus que ceux de l'office de poste, représentent un avantage de taille pour les clients. Les agences postales fournissent les services qui sont en pratique les plus demandés, à l'exception du versement en espèces ; elles constituent donc une bonne solution de remplacement pour les offices de poste. Depuis quelques mois, dans les régions ne disposant que d'une agence, la Poste offre même la possibilité d'effectuer des versements en espèces sur le pas de la porte. C'est pourquoi la PostCom parvient à la conclusion que, dans la région concernée, le remplacement de l'office de poste de Chardonne par une agence postale permet de continuer de garantir un service universel

postal de qualité.

#### 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.

Commission fédérale de la poste PostCom



Dr. Hans Hollenstein  
Président



Dr. Michel Noguet  
Responsable du secrétariat technique

#### Notification à :

- Poste Suisse SA, Wankdorfallee 4, case postale, 3030 Berne
- Commune de Chardonne, Municipalité, Rue du Village 19, 1803 Chardonne
- 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

#### Annexe

- Avis de l'OFCOM du 17 mai 2018 « Remplacement de l'office de poste par une agence postale à Chardonne »



2501 Biel/Bienne, OFCOM

**PostCom**  
**1 & Mai 2018**

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

Notre référence : 383/1000345032  
Votre référence :  
Biel/Bienne, le 17 mai 2018

## **Remplacement d'un office de poste par une agence postale à Chardonne (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 Chardonne (VD) 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

2017, elle indiquait que les prestations de paiement en espèces dans les offices postaux étaient accessibles en 30 minutes à 96.7% 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 98.2% de la population fin 2017. 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).

Veillez agréer, Monsieur, nos salutations distinguées.

Office fédéral de la communication OFCOM



Annette Scherrer  
Cheffe de la section Poste