



## Recommandation N° 8/2018

du 3 mai 2018

de la Commission fédérale de la poste PostCom

à La Poste Suisse SA

en l'affaire

**Office de poste de Lausanne 20 Sévelin VD**

Par courrier du 5 décembre 2017, la Poste a informé la Municipalité de Lausanne de son intention de fermer l'office de poste de Lausanne 20 Sévelin et de le remplacer par une agence postale. Dans sa lettre du 22 décembre 2017, la Municipalité de Lausanne s'est adressée à la PostCom pour lui demander d'examiner cette décision. La commission a examiné le dossier lors de sa séance du 3 mai 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 seize offices de poste dans la ville de Lausanne, dont huit doivent être examinés d'ici 2020. La Poste a entamé des entretiens avec la Municipalité de Lausanne sur quatre de ces huit offices de poste, les autres devant être examinés plus tard. L'office de poste de Lausanne 20 Sévelin figure parmi ceux qui ont été abordés lors des entretiens. Après le deuxième entretien, la Municipalité de Lausanne a, le 26 octobre 2017, informé la Poste en substance qu'elle ne donnera en aucun cas son accord à la fermeture des offices de poste à Lausanne, quelles que soient les solutions de remplacement proposées par la Poste. Dans sa réponse du 7 novembre 2017, la Poste a proposé un nouvel entretien à la Municipalité de Lausanne. La Municipalité n'ayant pas donné suite à cette offre, la Poste a, le 5 décembre 2017, notifié à la ville de Lausanne sa décision de remplacer l'office de poste Lausanne 20 Sévelin par une agence postale. En l'occurrence, les exigences relatives à la procédure de consultation sont à considérer comme remplies : la Poste a mené deux entretiens avec la Municipalité, qui n'en pas voulu un troisième. Lors du deuxième entretien, la Poste a informé la Municipalité de la solution de remplacement prévue dans la Migros M Sévelin. La Municipalité a pu ainsi donner son avis à ce sujet.
2. Les deux entretiens du 22 août et du 26 septembre 2017 ont aussi porté sur d'autres offices de poste dans la ville de Lausanne. Afin d'éviter tout malentendu, nous tenons ici à souligner que la constatation des exigences respectées par la Poste en ce qui concerne la procédure de consultation s'applique uniquement à l'office de poste Lausanne 20 Sévelin examiné ici. Pour les autres offices de poste lausannois évoqués lors des deux entretiens du 22 août et du 26 septembre, il conviendra d'examiner au cas par cas si les exigences visées à l'art. 34, al. 1, OPO sont remplies – pour autant qu'une décision soit notifiée et que la Municipalité de Lausanne saisisse la PostCom aussi dans ces cas-là. Dans sa lettre du 26 octobre 2017, la Municipalité de Lausanne a estimé qu'aucun accord n'était possible. Elle pourra bien sûr revenir sur cette position et demander à la Poste une reprise des entretiens dans les trois autres cas.
3. La Municipalité de Lausanne confirme avoir été informée et entendue par la Poste ; elle ne critique donc pas la procédure de consultation, mais remet en question les fondements de la démarche entreprise par la Poste dans le cadre de son processus d'examen de la desserte postale à Lausanne et en particulier en ce qui concerne l'office de Lausanne 20 Sévelin. Elle estime que la fermeture d'offices de poste affaiblit le service public. Les offices de poste constituent pour les habitants un réseau important de prestations de proximité. La fermeture d'offices de poste éloignera l'accès à ces prestations. Les catégories les plus touchées par cette évolution sont malheureusement les parties les plus faibles de notre société, en particulier les personnes âgées et les étrangers. Elles ont le plus de peine à trouver une alternative à l'office de poste, vu qu'elles sont restreintes dans leur mobilité et n'ont pas accès à des solutions numériques. Fermer un office de poste reviendrait

à accroître l'isolement et la marginalisation de ces groupes, avec des conséquences sociales indéfendables. La Municipalité de Lausanne fait remarquer que la diminution des coûts dans une agence postale est liée à la baisse des charges salariales, les collaborateurs du partenaire d'agence recevant des salaires plus bas que ceux de la Poste. Cette évolution reviendrait aussi à nier la qualification et les compétences spécifiques des collaborateurs de la Poste. La PostCom estime compréhensible que les autorités municipales voient la fermeture d'offices de poste dans un contexte politique et social plus large. Compte tenu des critères qu'elle examine en vertu de l'art 34, al. 5, OPO, la PostCom ne peut toutefois pas tenir compte de ces considérations. Conformément à cette disposition, la PostCom examine avant d'émettre sa recommandation :

- a. si la Poste a respecté les prescriptions relatives à la consultation des autorités des communes concernées.
  - b. si les prescriptions de l'art. 33 relatives à l'accessibilité sont respectées ; c'est-à-dire
    - si la Poste exploite un office de poste par région de planification ;
    - si 90 % de la population résidante permanente peut accéder à un office de poste ou à une agence postale, à pied ou par les transports publics, en 20 minutes au plus. Si la Poste propose un service à domicile, l'accessibilité doit être assurée en 30 minutes pour les ménages concernés ;
  - c. si la décision de la Poste tient compte des spécificités régionales.
4. L'OPO stipule que chaque région de planification doit compter au moins un office de poste. La région de planification 2201 (Lausanne) disposera, après le remplacement prévu de l'office de poste de Lausanne 20 Sévelin par une agence postale, de 34 offices de poste, de 11 agences postales (y compris celle de Sévelin) et de deux services à domicile (état au 1<sup>er</sup> février 2018).
  5. Le quartier Sébeillon-Sévelin regroupe près de 2000 emplois, trois écoles professionnelles et un gymnase réunissant 6000 étudiants ainsi que des espaces culturels et des installations sportives. Il est situé sur un site stratégique de développement urbain, et il est probable que divers projets de construction permettront notamment de créer de nouveaux logements et de nouvelles surfaces commerciales. La Municipalité se réfère aux perspectives de développement de la ville et de certains de ses quartiers, qui accueilleront, au cours des prochaines années, plusieurs milliers d'habitants supplémentaires (notamment les zones inscrites dans le périmètre du projet Métamorphose). S'agissant de l'office de Lausanne 20 Sévelin, situé au cœur d'un quartier où de nouveaux logements sont en construction, ce point serait aussi important et justifierait le maintien de l'office de poste. La Poste estime pour sa part avoir aussi tenu compte de ces perspectives de croissance dans sa décision de transformer l'office de poste Lausanne 20 Sévelin. Selon son expérience, vu les nouvelles habitudes prises par la clientèle, une augmentation du nombre des habitants ne signifie pas une augmentation des transactions effectuées aux offices de poste. La Municipalité de Lausanne signale en outre que la restructuration du réseau postal porte une atteinte grave à certains quartiers lausannois, dont plusieurs figurent parmi les zones les plus sensibles du point de vue social, compte tenu de la composition de leur population. La Poste a certes l'obligation de tenir compte des spécificités régionales lors de la fermeture ou de la transformation d'un office de poste, mais cette obligation concerne toujours la desserte postale de la région et non des aspects liés à l'urbanisme ou à la politique sociale.
  6. La Municipalité de Lausanne rappelle que l'agence postale prévue dans la Migros M Sévelin ne fournira pas toutes les prestations de l'office de poste et ne remplacera ce dernier qu'imparfaitement. Le personnel de la Poste serait par ailleurs mieux formé. L'agence postale sera aménagée en face de l'office de poste et sera tout aussi bien accessible. La Migros M Sévelin offre des heures d'ouverture nettement plus longues que l'office de poste (65 heures contre 32 heures par semaine). 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 non seulement, comme d'habitude, avec la PostFinance Card, mais aussi avec la carte V PAY et la carte Maestro de toutes les banques. La PostFinance Card permet de retirer des espèces de son propre compte

- jusqu'à concurrence de 500 francs. La plupart des envois avec avis de retrait peuvent être retirés à l'agence. Seuls les envois avisés spéciaux tels que les actes de poursuite devront être retirés à un office de poste. Contrairement à ce qu'estime la Municipalité de Lausanne, un bon accès à plusieurs offices de poste des alentours est garanti depuis le quartier Sébeillon-Sévelin pour les affaires postales qui ne peuvent pas être réglées dans une agence postale : les offices de poste Lausanne 2 St.-François et Lausanne 16 Malley sont accessibles en environ 14 minutes avec les transports publics (y compris les trajets à pied entre les arrêts et l'office de poste). Les offices de poste Lausanne 17 Riponne et Lausanne 1 Dépôt le sont en environ 18 minutes (y compris les trajets à pied entre les arrêts et l'office de poste). Plusieurs lignes de bus et le métro permettent de se rendre à un office de poste des environs. Les liaisons sont assurées à des intervalles de quelques minutes.
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 Lausanne 20 Sévelin, la PostCom a donc demandé à l'OFCOM de lui remettre un avis. Dans son avis du 12 avril 2018, l'OFCOM constate que les prescriptions de l'art. 44, al. 1, OPO concernant l'accès aux services de paiement ont été respectées jusqu'à fin 2016. 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 atténue les éventuelles restrictions des prestations conséquentes 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).

#### 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
- Municipalité de Lausanne, Place de la Palud 2, Case postale 6904, 1002 Lausanne
- 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 12 avril 2018 « Remplacement de l'office de poste Lausanne 20 Sévelin par une agence postale »



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 12 avril 2018**

## **Remplacement de l'office de poste Lausanne 20 Sévelin par une agence postale: 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 Lausanne 20 Sévelin 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