



Recommandation N° 17/2018

du 6 décembre 2018

de la Commission fédérale de la poste PostCom

à La Poste Suisse SA

en l'affaire

Office de poste Roche VD

Par courrier du 22 mai 2018, la Poste a informé la commune de Roche VD (ci-après Roche) de son intention de fermer l'office de poste de Roche et de le remplacer par une agence postale. Dans sa lettre du 5 juin 2018, la Municipalité de Roche s'est adressée à la PostCom pour lui demander d'examiner cette décision. La commission a examiné le dossier lors de sa séance du 6 décembre 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 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 fermer 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. la Poste s'est efforcée de parvenir à un accord (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 sont respectées après la mise en application 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).

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 commune de Roche ayant saisi la PostCom, la Poste a établi un dossier à l'intention de la PostCom. Ayant pu se prononcer sur ce dossier, la Municipalité de Roche doute que les volumes indiqués par la Poste soient corrects. Après la fermeture d'offices de poste dans des localités voisines, l'office de poste de Roche aurait gagné de nouveaux clients. Même des clients de la zone industrielle de la commune de Villeneuve se rendraient à l'office de poste de Roche. La décision de la Poste ne tiendrait pas compte des spécificités régionales. La commune de Roche poursuit notamment dans le secteur industriel un développement qui conduira à l'implantation de nouvelles entreprises et à la création de plus de 700 emplois. L'office de poste de Roche est facile d'accès et dispose de places de stationnement. Le service des cases postales est également aisé d'accès et à l'entière satisfaction des usagers. La population apprécie cet office et son personnel. La possible fermeture de l'office de poste a provoqué de vives réactions et même poussé un parlementaire à intervenir en faveur de l'office de poste.
2. La commune de Roche est située dans le Chablais vaudois à 390 mètres d'altitude. La commune politique fait partie du district d'Aigle. Près de 1635 habitants vivent sur le territoire de cette commune de 6,4 km². Les communes voisines sont Corbeyrier, Yvorne, Chessel, Noville, Rennaz et Villeneuve. Plusieurs offices de poste ont été fermés aux alentours de Roche et la PostCom comprend que la Municipalité de Roche ne peut pas concevoir que la clientèle supplémentaire des localités voisines ne parvienne pas à « sauver » son office de poste. Le recul général des volumes, notamment de ceux des lettres et des paiements, peut être une explication. La clientèle supplémentaire des communes voisines est tout au plus parvenue à compenser ce recul, mais non à inverser la tendance. Il convient par ailleurs de noter que la rentabilité insuffisante d'offices de poste est régulièrement évoquée par la Poste pour justifier leur examen. La question de la rentabilité ne fait cependant pas partie des aspects que la PostCom peut examiner dans le cadre d'une recommandation conformément à l'art. 34, al. 5, OPO (cf. ch. III, 4 de la recommandation 12/2018 du 30 août 2018 en l'affaire de l'office de poste Wiedlisbach BE).
3. L'OPO prescrit que chaque région de planification doit disposer d'au moins un office de poste. Dans la région de planification 2208 (Aigle), il existe, après la mise en œuvre du projet de transformation de l'office de Roche en une agence postale, sept offices de poste et quatre agences postales (en plus de celle de Roche). S'ajoutent à cela onze localités desservies par un service à domicile (base de données au 31 mai 2018). Certes, l'office de poste de Roche joue dans une certaine mesure un rôle de centre pour les localités proches, mais celles-ci bénéficient de solutions de remplacement avec le service à domicile et l'agence postale à Corbeyrier. Depuis l'office de poste de Roche, ceux d'Aigle et de Villeneuve sont accessibles en 13 à 16 minutes à pied et avec les transports publics. De plus, les heures d'ouverture de l'agence postale prévue à Roche seront deux fois plus longues que celles de l'office de poste (67,5 heures au lieu de 32 heures par semaine). Les agences postales offrent un large éventail de prestations : les lettres et les colis à destination de la Suisse ou de l'étranger peuvent être postés à l'agence postale et les envois avec avis de retrait peuvent y être

retirés (à l'exception des envois spéciaux tels que les actes de poursuite). L'envoi de lettres non adressées ou affranchies PP de plus de 350 exemplaires est également possible à l'agence postale. Pour les clients commerciaux, la Poste propose des solutions individuelles. L'impossibilité d'effectuer des versements en espèces est compensée par la possibilité de les effectuer comme de coutume avec la PostFinance Card ainsi qu'avec la carte V PAY et la carte Maestro de toutes les banques. La PostFinance Card permet de retirer de son propre compte des espèces à concurrence de 500 francs. De plus, depuis septembre 2017, la Poste offre la possibilité d'effectuer ses versements en espèces à domicile dans toutes les localités ne disposant que d'agences postales. Une fois enregistrés, les clients privés peuvent effectuer leurs versements en espèces sur le pas de la porte. Surtout les personnes âgées qui sont chez elles pendant la journée peuvent profiter de cette offre. Régulièrement, la Poste prend directement contact avec les clients commerciaux pour convenir avec eux de solutions individuelles. Les nouvelles entreprises qui s'établissent dans la commune peuvent aussi convenir de telles solutions avec la Poste. La Poste tient ainsi suffisamment compte des spécificités régionales en introduisant une agence postale.

4. La Municipalité de Roche relève que seules quatre places de stationnement sont réservées aux clients de la boulangerie tea-room. L'agence postale désignée se trouve à 300 mètres de l'office de poste et n'est donc pas moins centrale que ce dernier. Les clients de la commune ne sont pas forcés de s'y rendre en voiture. L'agence postale est accessible directement au rez-de-chaussée et les portes s'ouvrent automatiquement. L'agence est même plus facile d'accès que l'office de poste dont la porte s'ouvre manuellement. On ne peut donc pas prétendre que l'accès à l'agence postale est moins aisé que celui à l'office de poste.
5. Le partenaire d'agence gère une boulangerie avec tea-room. Dans sa recommandation 6/2018 du 23 mars 2018 en l'affaire de l'office de poste de Castagnola, la PostCom estimait en l'espèce qu'un bar - malgré son apparence tout à fait respectable - ne convenait pas pour gérer une agence postale. Ce refus était motivé par le fait que la discrétion requise par la clientèle postale n'était pas compatible avec la présence de clients au bar. L'agence postale aurait certes dû être aménagée dans un local attenant, mais il aurait fallu passer par la petite salle du bar pour y accéder. La PostCom est partie du principe qu'un bar, à la différence d'un magasin vendant des articles de consommation courante, invite les clients à s'y attarder. Le refus était également motivé par les deux marches à franchir rendant l'accès difficile pour les personnes souffrant d'un handicap moteur. Le tea-room du partenaire d'agence désigné à Roche est en revanche relativement spacieux. Les clients du tea-room s'y répartissent mieux et n'ont pas partout une vue aussi bonne des clients entrants. Par ailleurs, la boulangerie dispose aussi d'une clientèle de passage. Un grand nombre de personnes entreront dans la boulangerie pour faire des achats sans prendre place dans le tea-room. Les clients du tea-room ne pourront ainsi pas directement savoir si les clients viennent pour retirer un envoi avisé à la caisse ou pour faire un achat. Le module en libre-service de la Poste sera aménagé dans la partie arrière de l'agence. Les locaux permettent d'installer un paravent et une protection acoustique au moyen d'une cloison ou d'un aménagement similaire. Par ailleurs, les employés de l'agence seront particulièrement sensibilisés aux besoins de discrétion de la clientèle postale. Il est par exemple concevable que des envois avisés soient le cas échéant remis au module en libre-service derrière la cloison si des clients assis à proximité du comptoir de la boulangerie et qui prêtent leur attention dans cette direction compromettent la discrétion des clients postaux. Si de telles mesures supplémentaires efficaces sont prises afin de préserver la discrétion des clients postaux, la PostCom peut en principe approuver la solution de remplacement prévue.
6. 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 Roche, la PostCom a demandé à l'OFCOM de lui remettre un avis. Dans son avis du 30 août 2018, l'OFCOM a relevé que les prescriptions de l'art. 44, al. 1, OPO concernant l'accessibilité des services de paiement étaient respectées fin 2017. L'OFCOM ne dis-

pose 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 liées à la réduction des prestations consécutive au remplacement de l'office de poste en élargissant l'offre de services de paiement (notamment la possibilité d'effectuer des versements en espèces sur le pas de la porte dans les localités ne disposant que d'une agence).

7. Compte tenu des circonstances spécifiques en l'espèce, la PostCom conclut qu'une bonne desserte postale à Roche est garantie aussi en cas de transformation de l'office de poste en une agence postale. Lors de trois entretiens avec la Poste, la Municipalité de Roche s'est engagée en faveur d'une bonne desserte postale de la commune. Elle a notamment demandé à la Poste de continuer d'exploiter la batterie de cases postales. La PostCom recommande à la Poste de se renseigner sur le nombre de clients manifestant toujours le besoin de disposer d'une case postale dans la commune. En cas de besoin avéré et de suppression de l'actuelle batterie de cases postales, il faudrait mettre en place, à proximité de l'agence postale, une batterie de cases postales suffisamment grande avec garantie de distribution jusqu'à 9 heures.

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 pour autant que la Poste prenne des mesures afin de respecter les besoins de discrétion de la clientèle postale.

- Le module en libre-service de l'agence postale doit être séparé du reste du local par une cloison ou un autre type de protection contre la vue et l'ouïe.
- Les employés de l'agence seront particulièrement sensibilisés aux besoins de discrétion de la clientèle postale. Si des clients sont assis à proximité du comptoir de la boulangerie, les envois avisés seront remis au module en libre-service de l'agence postale derrière la cloison afin de préserver la discrétion des clients postaux.

À défaut de mesures efficaces destinées à respecter la discrétion des clients postaux, la PostCom ne peut émettre une recommandation en faveur du remplacement de l'office de poste de Roche par une agence postale installée dans la boulangerie - tea-room.

La PostCom recommande en outre à la Poste de se renseigner sur le nombre de clients manifestant toujours le besoin de disposer d'une case postale dans la commune. En cas de besoin avéré et de suppression de l'actuelle batterie de cases postales, il faudra mettre en place, à proximité de l'agence postale, une batterie de cases postales suffisamment grande avec garantie de distribution jusqu'à 9 heures.

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 Roche, Municipalité, Rue des Salines 2A, Les Saulniers, Case postale 27, 1852 Roche
- 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 30 août 2018 « Remplacement d'un office de poste par une agence postale à Roche (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

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

Notre référence : 383/1000345032

Votre référence :

Biel/Bienne, le 30 août 2018

Remplacement d'un office de poste par une agence postale à Roche (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 Roche (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).

Veuillez agréer, Monsieur, nos salutations distinguées.

Office fédéral de la communication OFCOM



Annette Scherrer

Cheffe de la section Poste