



Recommandation N° 19/2020

du 27 août 2020

de la Commission fédérale de la poste PostCom

à La Poste Suisse SA

en l'affaire

Office de poste Vernayaz

Par courrier du 8 octobre 2019, la Poste a informé la Municipalité de Vernayaz de son intention de fermer l'office de poste de Vernayaz et de le remplacer par une agence postale. Dans son courrier du 22 octobre 2019, la Municipalité de Vernayaz s'est adressée à la PostCom pour lui demander d'examiner la décision de la Poste. La commission a examiné le dossier lors de sa séance du 27 août 2020.

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 al. 5^{bis}, 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 (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, LPO) ;

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 Vernayaz ayant saisi la PostCom, la Poste a établi un dossier à l'intention de la PostCom, sur lequel la Municipalité de Vernayaz a eu la possibilité de se prononcer. Depuis le 1^{er} janvier 2019 et en vertu de l'art. 34, al. 4, OPO, la PostCom peut donner aux cantons concernés la possibilité de se prononcer dans le cadre de procédures en cas de fermeture ou de transfert d'un office de poste ou d'une agence postale. La PostCom a donc invité le canton du Valais à lui remettre une prise de position. Dans sa prise de position du 30 décembre 2019, le canton du Valais soutient la Municipalité de Vernayaz et souligne l'importance et la nécessité de garantir un service public de qualité. Le gouvernement cantonal tient notamment à ce que des offices de poste soient accessibles au public même dans les sites touristiques et les régions périphériques. Il est préoccupé du fait qu'un grand nombre d'offices de poste ne sont plus garantis à partir de 2020. Bien que les critères d'accessibilité soient désormais analysés par canton, il ne saurait être question dans le souci du service public d'ignorer les critères d'accessibilité régionaux.

Procédure de consultation

2. Au total, la Poste a mené trois entretiens avec la Municipalité de Vernayaz pour discuter de l'avenir de la desserte postale de Vernayaz. Elle a proposé aux autorités de toutes les autres communes susceptibles d'être concernées par la transformation de l'office de poste Vernayaz de les intégrer dans la procédure de dialogue. Les autorités contactées n'ont toutefois pas manifesté d'intérêt pour une discussion avec la Poste. La Poste a donc rempli les obligations en matière de consultation en vertu de l'art. 34, al. 1, OPO.

Prescriptions d'accessibilité

3. L'OPO prescrit que chaque région de planification doit disposer d'au moins un office de poste. Dans la région de planification 2370 (Martigny-Entremont), il restera, après la mise en œuvre du projet de transformation de l'office de poste de Vernayaz en une agence postale, huit offices de poste et seize agences postales (y compris celle de Vernayaz ; état au 1^{er} novembre 2019). En outre, cette région compte trois points de retrait PickPost.
4. Conformément à l'art. 33, al. 4, OPO, le réseau d'offices de poste et d'agences postales doit être conçu de telle sorte que 90 % de la population résidante permanente d'un canton puisse accéder à un office de poste ou à une agence postale, à pied ou par les transports publics, en 20 minutes. Si la Poste propose un service à domicile, l'accessibilité doit être assurée en 30 minutes pour les ménages concernés. Selon l'ancien droit, cette valeur était calculée chaque année comme valeur moyenne nationale. Le calcul par canton est nouveau et valable depuis le 1^{er} janvier 2019. La valeur d'accessibilité aux offices de poste et aux agences postales calculée par la Poste pour le canton du Valais est de 92,1 %. L'exigence de l'art. 33, al. 4, OPO est donc remplie.
5. Conformément à l'art. 33, al. 5^{bis}, OPO, au moins un point d'accès desservi doit être garanti dans les régions urbaines et les agglomérations définies selon la statistique fédérale ainsi que dans les autres villes non prises en compte statistiquement. Si le seuil de 15 000 habitants ou emplois est dépassé, un point d'accès desservi supplémentaire doit être exploité. Pour déterminer les zones urbaines et les agglomérations, il convient de s'appuyer sur la typologie des communes de l'Office fédéral de la statistique (OFS), notamment sur la définition de l'espace à caractère urbain de 2012. Cette dernière distingue six catégories (ville-centre, centre principal, centre secondaire, commune de la couronne d'agglomération, commune multiorientée et commune-centre hors agglomérations). Pour appliquer le critère de densité à la desserte postale, les critères retenus sont ceux des catégories 1, 2, 3 et 6 (ville-centre, centre principal, centre secondaire et commune-centre hors agglomérations). La commune de Vernayaz s'étend sur une superficie de 5,6 km², pour quelque

1885 habitants. En 2016, elle comptait 721 emplois. Selon la définition de l'Office fédéral de la statistique, la commune de Vernayaz est une commune multiorientée. Le critère de densité pour les villes et les agglomérations ne s'applique donc pas dans ce cas.

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). Il lui incombe également d'approuver la méthode de mesure de l'accès aux services de paiement (art. 44, al. 3, OPO). Selon le rapport explicatif de l'OFCOM du 30 novembre 2018 relatif à la modification de l'OPO concernant les nouveaux critères d'accessibilité (commentaire de l'art. 34, al. 5, let. b, page 6 ; publié sous https://www.postcom.admin.ch/inhalte/PDF/Gesetzgebung/Erlaeuterungsbericht_Postverordnung-neue-Erreichbarkeitsvorgaben_20181130_FR.pdf), la Poste remet en même temps un dossier sur chaque fermeture ou remplacement d'un office de poste à la PostCom et à l'OFCOM en sa qualité d'autorité de surveillance dans le domaine du service universel en matière de services de paiement. L'OFCOM fait parvenir un avis à la PostCom dans un délai raisonnable ; cette dernière insère l'avis de l'OFCOM dans sa recommandation.

Dans son avis du 2 juin 2020 (cf. annexe à la présente recommandation), l'OFCOM considère que les prescriptions de l'art. 44, al. 1, OPO concernant l'accessibilité des services de paiement sont respectées.

Spécificités régionales

7. La PostCom examine si les critères d'accessibilité généraux selon l'OPO sont respectés, mais également pour chaque cas et sous l'angle des spécificités régionales, de quelles possibilités les habitants de la commune disposent pour accéder à des offices de poste dans les environs et dans quelle mesure se rendre à de tels offices de poste est vraiment nécessaire dans le cas concret : en l'occurrence, l'office de poste Martigny 1 est accessible avec les transports publics et à pied en 15-20 minutes au total depuis l'office de poste Vernayaz. Deux liaisons ferroviaires par heure permettent de s'y rendre. Un autre office de poste se trouve à Fully (à 8,8 km). Cependant, il est uniquement accessible en prenant une correspondance à Martigny. Toutefois, grâce à l'agence postale dans la filiale de Denner qui est située au 59, Grand Rue, soit dans le même bâtiment que l'office de poste Vernayaz, il ne sera nécessaire de se rendre dans les offices de poste des environs qu'à titre exceptionnel.

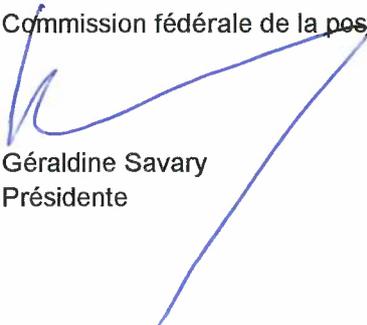
Les agences postales proposent un large éventail de prestations, et notamment les prestations qui sont le plus sollicitées dans la pratique : les lettres et les colis à destination de la Suisse ou de l'étranger peuvent être remis à l'agence postale et les envois avec avis de retrait peuvent y être retirés (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. 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. La prestation la plus importante que les agences postales ne proposent pas est le versement en espèces. Dans les régions ne disposant que d'une agence postale, la Poste est tenue de proposer le service de paiement en espèces au domicile du client, ou d'une autre manière appropriée (art. 44, al. 1^{bis}, OPO). Une fois enregistrés, les clients privés peuvent effectuer leurs versements en espèces sur le pas de la porte. De plus, les mêmes conditions s'appliquent également pour retirer des espèces à domicile. Quant aux clients commerciaux, la Poste les contacte régulièrement directement pour convenir avec eux de solutions individuelles. En outre, les heures d'ouverture de l'agence postale seront nettement plus longues que celles de l'office de poste (64,5 heures en comparaison à 34,5 heures par semaine), ce qui représente une amélioration significative pour les clients de la région et notamment aussi pour les touristes. La PostCom considère donc que le service universel postal reste dans l'ensemble suffisant à Vernayaz. Compte tenu de l'agencement de la future agence postale, la PostCom recommande qu'un panneau soit installé au niveau du comptoir invitant les clients qui attendent à respecter une certaine distance de courtoisie.

IV. Recommandation

La décision de la Poste est conforme aux dispositions légales et permet de continuer à 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. Elle émet toutefois la réserve suivante :

La PostCom recommande à la Poste de veiller à installer un panneau dans l'agence postale qui invite les clients qui attendent leur tour à respecter, pour des questions de confidentialité, une certaine distance.

Commission fédérale de la poste PostCom



Géraldine Savary
Présidente



Michel Noguet
Responsable du secrétariat

Notification à :

- Poste CH SA, Wankdorfallee 4, case postale, 3030 Berne
- Municipalité de Vernayaz, Administration communale, Rue du Collège 10, Case postale 32, 1904 Vernayaz
- Office fédéral de la communication, Section Poste, rue de l'Avenir 44, case postale, 2501 Bienne
- Canton de Valais, Département de l'économie et de la formation, Place de la Planta 1, case postale 478, 1951 Sion

Annexe

Avis de l'OFCOM du 2 juin 2020 « Remplacement d'un office de poste par une agence postale à Vernayaz (VS) »

Remplacement d'un office de poste par une agence postale à Vernayaz (VS): position de l'OFCOM du 02.06.2020

L'Office fédéral de la communication (OFCOM) est chargé d'évaluer le respect de l'obligation relative à l'accès aux services de paiement inscrite à l'art. 44, al. 1 et 1^{bis}, de l'ordonnance du 29 août 2012 sur la poste (OPO; RS 783.01). Dans le cadre de la procédure prévue à l'art. 34 OPO, 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 la position de l'OFCOM sur le remplacement prévu de l'office de poste de Vernayaz, dans le canton du Valais par une agence postale.

Les services de paiement relevant du service universel sont énumérés à l'art. 43, al. 1, let. a à 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. PostFinance peut garantir l'accès de différentes manières. La Poste garantit aux personnes handicapées un accès sans entraves aux services de paiement électronique.

Le Conseil fédéral a réglementé l'accès aux services de paiement en espèces à l'art. 44 OPO. Par conséquent la Poste doit garantir l'accès aux services de paiement en espèces à 90% de la population résidente permanente de chaque canton en 20 minutes, à pied ou par les transports publics (art. 44, al. 1, OPO). La Poste fournit à l'OFCOM des données sur l'accessibilité dans le cadre du rapport annuel relatif au respect du mandat de service universel dans le domaine du trafic des paiements.

La Poste n'est toutefois pas tenue de fournir à l'OFCOM les informations nécessaires lui permettant, dans le cas concret, de se prononcer sur les conséquences au niveau de l'accessibilité de la transformation de l'office de poste. De manière générale, il convient de relever que le remplacement d'un office de poste par une agence peut, selon la région concernée, engendrer une nette baisse de la qualité de la desserte en matière de services de paiement, du moins pour certains ménages. Pour éviter une restriction de l'offre dans les régions ne disposant que d'une agence, la Poste est légalement tenue de proposer les services de paiement en espèces au domicile du client ou d'une autre manière appropriée (art. 44, al. 1^{bis}, OPO). Dans ce cas, la Poste propose également, sur une base volontaire, des services de versement en espèces au domicile du client. En combinaison avec l'offre de versement en espèces dans les agences, toutes les prestations de paiement en espèces sont donc assurées.

En 2019, la valeur mesurée indique que les prestations de paiement en espèces dans le canton du Valais étaient accessibles à 94.7% de la population résidente permanente en 20 minutes.

Référence: 383/1000345032

Outre les offices de poste en régie propre, les services de paiement et de versement en espèces au domicile du client ainsi que le service à domicile sont également pris en compte. Les dispositions de l'OPO (état au 1.1.2019) étaient respectées.

Office fédéral de la communication (OFCOM)

Annette Scherrer Digital signiert von
Cheffe de la section P Scherrer Annette DMV6YI
2020-06-02 (mit
Zeitstempel)