



Recommandation N°3/2021

du 18 mars 2021

de la Commission fédérale de la poste PostCom

à La Poste Suisse SA

en l'affaire

Office de poste Borex (VD)

Par courrier du 3 décembre 2019, la Poste a informé la commune de Borex de son intention de fermer l'office de poste de Borex et de le remplacer par un service à domicile. Dans son courrier du 20 janvier 2020, la commune de Borex s'est adressée à la PostCom. Elle lui demandait d'examiner la décision de la Poste et d'inviter celle-ci à proposer des conditions acceptables pour un partenariat d'agence, à évaluer le besoin en cases postales dans la commune ainsi qu'à proposer une batterie de cases postales suffisamment grande, située à un endroit approprié et avec garantie de distribution jusqu'à 9h00. En outre, la PostCom devait renvoyer le dossier à la Poste afin que celle-ci prenne une nouvelle décision. La PostCom a examiné le dossier lors de sa séance du 18 mars 2021.

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 ; RS 783.01) ;
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 Municipalité de Borex ayant saisi la PostCom, la Poste a établi un dossier à l'intention de la PostCom. La Municipalité de Borex a pu se prononcer sur ce dossier. Depuis le 1er 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 de Vaud à lui remettre une prise de position. Dans sa prise de position du 2 mars 2020, celui-ci apporte son soutien à la commune de Borex, tenant à rappeler que le service universel de qualité fait partie de la mission première de la Poste et qu'il ne peut pas être remis en question. A priori, le format de l'agence postale serait perçu comme une détérioration de l'offre. Le Conseil d'État regrette la décision d'introduire à Borex directement un service à domicile, sans qu'aucune autre alternative ne soit proposée. Il aurait souhaité pouvoir s'appuyer sur une carte des offices de poste établie par la Poste, avec une vision à 2020, 2030, etc. afin de pouvoir apporter une réponse plus claire et plus argumentée.

Procédure de consultation

2. En vertu de l'art. 34, al. 1, OPO, la Poste est tenue de consulter les autorités des communes concernées avant de fermer ou de transférer un office de poste ou une agence postale. Elle doit également s'efforcer de parvenir à un accord avec celles-ci. Entre les mois de décembre 2016 et de juin 2019, la Poste a mené au total trois entretiens avec la commune de Borex pour discuter de l'avenir de la desserte postale à Borex. La fermeture planifiée de l'office de poste de Borex concerne également les habitants des communes d'Arnex-sur-Nyon, de Crassier et de La Rippe, car ils doivent se rendre dans l'office de poste de Borex pour retirer les envois avisés. Les communes voisines d'Eysins, de Chéserey, de Grens et de Signy-Avenex pourraient être concernées, en raison de leur proximité géographique.

Les autorités des communes d'Arnex-sur-Nyon, de Crassier et de La Rippe ont participé à la procédure de consultation que la Poste a menée avec la commune de Borex. Le syndic de la commune d'Arnex-sur-Nyon a participé au premier entretien avec la commune de Borex. Outre les représentants de la commune de Borex, les syndics des communes d'Arnex-sur-Nyon, de Crassier et de La Rippe, ont pris part aux deux entretiens suivants. La Poste leur a fait part de sa décision de remplacer l'office de poste de Borex par un service à domicile et les a informés de leur droit de saisir la PostCom. Les trois communes n'ont pas adressé de requête à la PostCom.

Les communes voisines d'Eysins, de Chéserey, de Grens et de Signy-Avenex n'étaient pas intéressées par un dialogue avec la Poste.

Force est de constater que la Poste a rempli toutes les exigences de l'art. 34, al. 1, OPO concernant la procédure de consultation.

Prescriptions d'accessibilité

3. L'OPO prescrit que chaque région de planification doit disposer d'au moins un office de poste. Après la mise en œuvre du projet de transformation des offices de poste de Trélex, de Borex et de Prangins, qui seront remplacés par un service à domicile, il restera dans la région de planification 2204 (Nyon) huit offices de poste et sept agences postales. À cela s'ajoutent trois points de retrait PickPost et un automate My Post 24 (état au 1er avril 2020).

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. La valeur d'accessibilité aux offices de poste et aux agences postales calculée fin 2019 par la Poste pour le canton de Vaud est de 96,3 %. L'exigence de l'art. 33, al. 4, OPO est donc remplie.
5. Conformément à l'art. 33, al. 5bis, 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). Selon la définition de l'OFS, la commune de Borex est une commune de la couronne d'agglomération. Le critère de densité pour les villes et les agglomérations ne s'applique donc pas dans le présent 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 11 janvier 2021 (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 également, dans chaque cas d'espèce et sous l'angle des spécificités régionales, si les critères d'accessibilité généraux de l'OPO sont respectés, quelles sont les possibilités d'accès à un office de poste dans la région pour les habitants de la commune et dans quelle mesure ces derniers doivent se rendre à un tel office de poste dans le cas concret ; le temps de déplacement nécessaire est toujours calculé à partir de l'office de poste de la commune concernée.
À l'avenir, les habitants de Borex devront chercher les envois avec avis de retrait à l'office de poste Nyon 2 Champ-Colin. L'office de poste de Nyon 2 Champ-Colin est situé à 3,6 km de celui de Borex. Pour s'y rendre, il faut compter 15 à 16 minutes, parcours à pied inclus. Du lundi au samedi, il y a une liaison par heure. Selon l'horaire des CFF, il n'y a que 16 minutes qui séparent l'arrivée du bus à l'arrêt Nyon, route du Stand de son départ dans l'autre sens. Entre l'arrêt de bus et l'office de poste à Nyon, il faut parcourir à pied 450 m (5-6 minutes). Il faut donc partir du principe que l'intervalle entre l'arrivée du bus et son départ dans l'autre sens ne suffit pas pour régler une opération postale à l'office de poste Nyon 2 Champ-Colin. Le retour n'est donc possible qu'avec le bus suivant. Le temps nécessaire pour régler une opération postale à l'office de poste Nyon 2 Champ-Colin, calculé à partir du départ de l'office de poste de Borex jusqu'au retour à ce même office, est donc d'une heure et 36 minutes. Le trajet en voiture de Borex jusqu'à Nyon est d'environ cinq minutes.
Depuis Borex, l'office de poste Nyon 1, situé à 4,5 km de distance, est accessible avec le bus 810. Le trajet, parcours à pied inclus, dure 18 à 19 minutes à l'aller et 16 - 17 minutes au retour. Du

lundi au samedi, il y a une liaison par heure. À nouveau, l'intervalle entre l'arrivée du bus de l'arrêt Nyon, gare et son départ dans l'autre sens ne suffit probablement pas pour régler une opération postale à l'office de poste Nyon 1. Le retour n'est donc possible qu'avec le bus suivant. Le temps nécessaire pour régler une opération postale (aller et retour compris) est donc également d'une heure et 36 minutes. Le trajet en voiture est de quelque six minutes.

Ce temps nécessaire pour régler une opération postale en utilisant les transports publics atteint la limite supérieure. Comme les achats pour les besoins quotidiens ne peuvent pas être effectués à Borex (cf. à ce sujet le chiffre 14 ci-dessous), le temps passé à Nyon peut être utilisé pour faire ses courses. La PostCom ne part donc pas du principe qu'une personne doit se rendre à Nyon dans le seul but de régler une opération postale.

8. Le service à domicile, qui devrait être mis en place pour remplacer l'office de poste de Borex, offre globalement les mêmes prestations qu'un office de poste. Voilà pourquoi on parle de « La Poste sur le pas de la porte » : les lettres et les colis à destination de la Suisse ou de l'étranger peuvent être remis et les paiements et retraits d'espèces peuvent être effectués sur le pas de la porte. Ce service est particulièrement avantageux pour les personnes à mobilité réduite, mais nécessite que l'on soit à la maison pendant la journée. Quant aux clients commerciaux, la Poste les contacte régulièrement directement pour convenir avec eux de solutions individuelles.
9. La Municipalité de Borex est d'avis que la Poste n'a pas déployé les efforts nécessaires pour trouver un partenaire d'agence. La Poste aurait certes mené un dialogue avec les autorités communales et exploré les différentes options, toutefois, elle n'aurait pas fait les efforts nécessaires pour trouver un accord avec une des entreprises locales quant à la gestion d'une agence postale. La Poste aurait ainsi posé des exigences plus élevées pour la gestion par des partenaires d'agence que pour celle d'un office de poste qu'elle exploite elle-même. Selon la Municipalité, c'est la raison pour laquelle la recherche d'un partenaire d'agence a échoué dans ce cas précis.

La Poste a exploré toutes les options proposées par les autorités communales pour la réalisation d'une agence postale dans la commune de Borex et dans les communes voisines. Parmi les quelques PME présentes à Borex et dans les communes environnantes, aucune n'était intéressée à reprendre l'agence postale. De plus, la Poste a renoncé à examiner de potentiels partenaires d'agence que les autorités communales avaient jugés non conformes pour gérer une agence postale notamment pour des raisons d'espace. Selon la Poste, tous les commerces sollicités avaient des heures d'ouverture plus longues que l'office de poste. Un partenariat d'agence avec les PME n'aurait donc pas échoué dans la région en raison des heures d'ouverture hebdomadaires demandées par la Poste. En outre, l'option d'une agence postale dans l'une des administrations communales a été étudiée. Pour les administrations des communes plus petites, les heures d'ouverture hebdomadaires exigées par la Poste peuvent effectivement être problématiques. Toutefois, la PostCom comprend que la Poste exige des heures d'ouverture minimales dans l'intérêt de sa clientèle, étant donné que les envois avisés doivent être retirés à l'agence postale. De plus, la PostCom salue le fait que la Poste utilise des critères uniformes dans toute la Suisse pour la gestion des agences postales.

10. La Municipalité déplore que la Poste n'ait pas clarifié le besoin en cases postales. En cas de suppression de la batterie de cases postales à Borex, la Poste devra en installer une suffisamment grande dans un autre office de poste.

La Poste indique avoir évalué le besoin en cases postales. En raison de leur faible utilisation, elle aurait décidé de les supprimer. Elle en aurait informé les représentants de la commune de Borex dans le cadre du premier entretien du 12 décembre 2016. Cette décision figure au procès-verbal de l'entretien (page 2). Lors du deuxième entretien, ce point a également été abordé, et la faible utilisation de la batterie de cases postales de même que le potentiel d'utilisation inexistant ont été une nouvelle fois relevés. En outre, la Poste a mentionné la possibilité d'obtenir une case postale dans une batterie de cases postales ailleurs qu'à Borex (p. 4 du procès-verbal de l'entretien du 23 janvier 2017).

Dans différentes recommandations, la PostCom a posé comme condition à la Poste qu'elle devait évaluer le besoin en cases postales. Lorsque cela s'avérait nécessaire, il a été à chaque fois recommandé à la Poste d'installer une batterie de cases postales suffisamment grande avec garantie de distribution jusqu'à 9h00. Toutefois, la PostCom estime qu'une telle recommandation n'a pas de sens si la Poste a déjà effectué une évaluation et est arrivée à la conclusion que le besoin en cases postales n'était pas suffisant. Puisque les habitants de Borex peuvent, d'après la Poste, obtenir

une case postale dans une autre batterie de cases postales, une recommandation de la PostCom à ce propos n'est pas nécessaire.

11. La Municipalité soutient que la Poste n'a pas abordé avec la commune la question de déterminer dans quel office de poste les envois avisés devraient être retirés. Selon les informations fournies dans le courrier de la commune de Borex, les offices de poste de Nyon 1 ou de Nyon 2 sont envisagés comme point de retrait pour les envois avisés. En revanche, l'office de poste de Signy-Centre ne convient pas pour retirer les envois avisés.

Dans le procès-verbal du premier entretien entre la Poste et la commune de Borex en date du 12 décembre 2016, il est indiqué que la Poste a abordé la question du point de retrait avec les représentants de la commune présents. À la page 3, le procès-verbal précise que les représentants de la commune préfèrent retirer les envois avisés à l'office de poste Nyon 2 plutôt qu'à ceux de Signy-Centre ou de Nyon 1. À la demande de la commune de Borex, la Poste a désigné l'office de poste Nyon 2 Champ-Colin comme point de retrait des envois avisés.

12. Lors des entretiens, la Poste présente régulièrement aux autorités communales l'évolution du volume de l'office de poste et explique pourquoi il lui faut agir. Puis elle leur présente les modèles alternatifs possibles pour un office de poste (agence postale et service à domicile). Dans la plupart des cas, la Poste souligne que, selon elle, le remplacement d'un office de poste par une agence postale est la solution la plus appropriée. Toutefois, dans les dossiers les plus récents, les représentants de la Poste indiquent aussi régulièrement lors du premier entretien qu'un service à domicile sera mis en place si aucun partenaire d'agence ne peut être trouvé. En ce qui concerne la commune de Borex, cette remarque a été faite lors du deuxième entretien, le 23 janvier 2017. Il s'agit probablement d'une stratégie de négociation de la Poste, peut-être dans le but d'éviter un malentendu avec les autorités communales, qui pourraient penser qu'en empêchant la solution d'une agence postale, l'office de poste de la commune pourrait être sauvé.

On peut s'interroger quant à la conformité de cette stratégie de la Poste avec l'art. 34, al. 5, let. c, OPO. Selon cette disposition, la Poste doit tenir compte des spécificités régionales dans sa décision concernant la desserte postale conformément à l'art. 34, al. 3 OPO. Cela signifie que la Poste doit examiner quelle solution alternative est nécessaire pour un office de poste en tenant compte des spécificités régionales concrètes. Si, compte tenu de ces spécificités, un service à domicile constitue une solution alternative suffisante pour la desserte postale, la Poste peut, si elle ne trouve aucun partenaire d'agence, se prononcer plus rapidement en faveur du service à domicile que si les spécificités régionales montrent qu'une agence postale apparaît être la solution la plus adaptée. Dans ce cas, des exigences plus strictes s'appliquent pour la recherche d'une solution d'agence ou pour l'introduction du service à domicile. Quant à savoir quelles sont les spécificités régionales, il s'agit dans le cas concret de l'évaluer en tenant compte de tous les paramètres.

13. Au ch. III, 9 de la recommandation 25/2020 du 10 décembre 2020 concernant l'office de poste de Forel (Lavaux) (VD), la PostCom a relevé que, concernant les spécificités régionales, il existait différentes catégories de communes : « il existe des communes qui ne possèdent plus aucune « infrastructure pour la vie quotidienne ». En clair, il n'y a plus aucun magasin, ni restaurant, ni café, ni banque, ni salon de coiffure. Les habitants de telles communes doivent se rendre en ville ou dans une autre commune plus grande. À l'inverse, il existe des communes qui disposent d'« infrastructures pour la vie quotidienne ». Il est possible d'y acheter des articles de première nécessité, il y a des cafés, des restaurants, des salons de coiffure, etc. Dans ces communes, les habitants peuvent, s'ils le souhaitent, se tourner entièrement ou partiellement vers la commune elle-même pour leurs besoins quotidiens ». La catégorie de commune n'est pas seulement pertinente pour savoir s'il y a des chances ou non d'y trouver un partenaire d'agence. Elle fait aussi partie des spécificités régionales, dont la Poste doit tenir compte pour la desserte postale : du moment que les habitants doivent se rendre de toute façon dans une autre commune ou en ville pour leurs besoins quotidiens, ce paramètre fait partie des spécificités régionales dont la Poste ose tenir compte. Dans ce cas, il semble raisonnable, compte tenu des spécificités régionales, que la population de la commune effectue aussi ses opérations postales soit dans le cadre du service à domicile, soit dans la commune où elle effectue ses achats.
14. Borex, qui compte un peu moins de 1150 habitants, est une commune de petite taille du canton de Vaud. Il y a un restaurant et quelques autres PME, qui cependant ne proposent aucun produit d'usage quotidien. Les habitants de Borex doivent donc effectuer leurs achats dans d'autres com-

munes. En raison de la quasi-absence d'infrastructures dans le village, la recherche d'un partenaire d'agence a été infructueuse. Il n'y a pas non plus de projet de développement qui laisserait entrevoir un changement de la situation à moyen terme. Du moment que les habitants de Borex doivent de toute façon se rendre dans d'autres communes pour leurs besoins quotidiens, les spécificités régionales justifient qu'ils y règlent leurs opérations postales impossibles à régler sur le pas de la porte dans le cadre du service à domicile. Il n'y a pas non plus d'autres éléments, par exemple un nombre d'habitants ou d'emplois exceptionnellement élevé dans la commune, qui justifierait la nécessité d'ouvrir une agence postale.

15. L'office de poste de Borex sert de point de retrait des envois avisés pour les habitants des communes d'Arnex-sur-Nyon (235 habitants, 2 km²), de Crassier (1177 habitants, 2 km²) et de La Rippe (1167 habitants, 16,6 km²). Les habitants de ces communes doivent déjà effectuer leurs opérations postales en dehors de leur propre commune lorsque le service à domicile ne le permet pas. Les temps de parcours entre ces communes et un office de poste à Nyon sont nettement plus longs que jusqu'à l'office de poste de Borex : il faut compter environ 14 minutes pour se rendre d'Arnex-sur-Nyon jusqu'à Nyon, gare (contre 5 minutes jusqu'à Borex), il faut environ 17 minutes de Crassier à Nyon, gare (contre 4 minutes jusqu'à Borex) et environ 21 minutes (contre 8 minutes jusqu'à Borex) de La Rippe à Nyon, gare. Ces temps de trajet ont été calculés sur la base d'une moyenne. Comme la Poste propose un service à domicile dans chacune de ces communes, le rallongement du trajet semble encore acceptable, bien qu'il constitue un inconvénient.
16. L'office de poste de Borex est proche de la frontière française. Toutefois, la région frontalière continue d'être suffisamment desservie par les offices de poste Nyon 1 et Nyon 2 ainsi que par l'office de poste Signy-Centre.

Résumé et conclusions

17. Borex, qui compte un peu moins de 1150 habitants, est une commune de petite taille du canton de Vaud. Ses habitants doivent s'approvisionner en biens répondant aux besoins quotidiens en dehors de leur commune, car Borex ne dispose pas d'infrastructure pour les besoins du quotidien. Les diverses autres spécificités régionales examinées dans les considérants ne plaident pas non plus nécessairement en faveur d'une agence postale comme solution de remplacement. Malgré des recherches approfondies, il n'a pas non plus été possible de trouver un partenaire d'agence dans les alentours. Compte tenu de ces éléments, la PostCom conclut que la Poste tient suffisamment compte des spécificités régionales en introduisant le service à domicile comme solution de remplacement à Borex. Toutefois, la PostCom recommande à la Poste d'examiner la possibilité d'un partenariat d'agence pour une durée illimitée si une opportunité de mettre en place une agence postale se présentait dans la région.

La Poste avait déjà évalué le besoin en cases postales avant d'entamer les discussions avec la commune de Borex. Elle en avait conclu que le besoin à l'époque était trop faible et qu'il n'y avait pas de potentiel pour une utilisation adéquate des cases postales. Elle avait informé la municipalité de Borex que la batterie de cases postales devrait être totalement supprimée, évoquant cependant la possibilité d'obtenir une case postale dans une autre batterie de cases postales. Par conséquent, la PostCom n'est pas disposée à donner suite à la demande de la municipalité de Borex ni à recommander à la Poste de réévaluer le besoin en cases postales ou à mettre à disposition des habitants de Borex une batterie de cases postales dans un autre office de poste.

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. Toutefois, la PostCom recommande à la Poste d'examiner la possibilité d'un partenariat d'agence pour une durée illimitée si une opportunité de mettre en place une agence postale se présentait dans la région.

Commission fédérale de la poste PostCom



Anne Seydoux-Christe
Présidente



Michel Noguet
Responsable du secrétariat technique

Notification à :

- Poste CH SA, Wankdorfallee 4, case postale, 3030 Berne
- AVOCATS-ROMANDS Sàrl, 44 route de Divonne, 1260 Nyon (Me Sara Giardina, avocate) pour la Commune de Borex
- Office fédéral de la communication, Section Poste, rue de l'Avenir 44, case postale, 2501 Bienne
- Canton de Vaud, Département de l'économie, de l'innovation et du sport, rue Caroline 11, 1014 Lausanne

Annexe

Avis de l'OFCOM du 11 janvier 2021 concernant le « Remplacement d'un office de poste par un service à domicile à Borex (VD) »



Remplacement d'un office de poste par un service à domicile à Borex (VD): position de l'OFCOM du 11 janvier 2021

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 Borex, dans le canton de Vaud par un service à domicile.

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 règlementé 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 d'un office de poste. Dans l'optique des prestations en matière de service de paiements, il convient de noter de manière générale que le remplacement d'un office de poste par un service à domicile n'entraîne pas de diminution importante des prestations du service universel tant que la Poste maintient ses prestations de paiement en espèces dans le cadre du service à domicile (versements en espèces sur le compte ou sur le compte d'un tiers et retraits d'espèces) et que la distribution à domicile demeure garantie à tous les ménages de la région concernée. Un tel format respecte les exigences de l'art. 44 OPO.

En 2019, la valeur mesurée indique que les prestations de paiement en espèces dans le canton de Vaud étaient accessibles à 97,5 % de la population résidente permanente en 20 minutes. 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 Poste Scherrer Annette DMV6YI
2021-01-11 (mit
Zeitstempel)