



Recommandation N° 2/2021

du 18 mars 2021

de la Commission fédérale de la poste PostCom

à La Poste Suisse SA

en l'affaire

Office de poste de Prangins (VD)

Par courrier du 10 décembre 2019, la Poste a informé la commune de Prangins de son intention de fermer l'office de poste de Prangins et de le remplacer par un service à domicile. Dans son courrier du 17 janvier 2020, la commune de Prangins s'est adressée à la PostCom pour lui demander d'examiner la décision de la Poste. 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 de Prangins, 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 la commune de Prangins ayant saisi la PostCom, la Poste a établi un dossier à l'intention de la PostCom, sur lequel la Municipalité a pu 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 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 Prangins, 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. La forme de l'agence postale est a priori perçue comme une détérioration de l'offre. Le Conseil d'Etat regrette la décision d'introduire à Prangins un service à domicile sans qu'aucune autre solution ne soit proposée. Le canton de Vaud 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 claire et argumentée.

Introduction

2. Le Château de Prangins, qui abrite le Musée national suisse, a également saisi la PostCom le 27 janvier 2020. La PostCom peut uniquement être saisie par les autorités des communes concernées (art. 34, al. 3, OPO). Bien que le Château de Prangins ne soit pas habilité à saisir la PostCom, son courrier a tout de même été pris en compte dans la mesure où il appuie la requête de la commune de Prangins.

Procédure de consultation

3. 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 (art. 34, al. 1, OPO). Entre les mois de décembre 2015 et de septembre 2019, la Poste a mené au total trois entretiens avec la commune de Prangins pour discuter de l'avenir de la desserte postale à Prangins. La fermeture prévue de l'office de poste de Prangins affectera également les habitants de la commune de Duillier, qui doivent chercher leurs envois spéciaux avec avis de retrait à l'office de poste de Prangins. Le 29 avril 2019, la Poste a proposé aux autorités de la commune de Duillier de participer à la procédure de consultation. Les autorités contactées n'ont toutefois pas manifesté d'intérêt pour une discussion avec la Poste. La Poste a donc rempli toutes les obligations en matière de consultation au sens de l'art. 34, al. 1, OPO.

Prescriptions d'accessibilité

4. 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. En outre, il existe trois points de retrait Pick-Post et un automate My Post 24 (état au 1^{er} avril 2020).
5. 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.
6. 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 vaudoise de Prangins qui fait partie de l'agglomération de Genève est définie comme une commune-centre d'agglomération (centre secondaire). Le critère de densité pour les zones urbaines et les agglomérations selon l'art. 33, al. 5^{bis}, OPO, s'applique donc dans le présent cas. L'agglomération de Genève comprend environ 480 200 habitants et 360 950 emplois. Le nombre de points d'accès nécessaires est calculé selon la valeur la plus importante (habitants ou emplois). En l'occurrence, la valeur la plus élevée est le nombre d'habitants. Au total, l'agglomération genevoise a donc droit à 33 points d'accès desservis. L'OPO définit comme points d'accès desservis aussi bien les offices de poste que les agences postales (art. 33, al. 5^{bis}, OPO). Actuellement, la Poste propose 58 points d'accès desservis dans l'agglomération de Genève. Malgré la fermeture de l'office de poste de Prangins, l'exigence de l'art. 33, al. 5^{bis}, OPO, continuera d'être remplie.

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). 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 23 décembre 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

8. La PostCom examine également, dans chaque cas d'espèce et sous l'angle des spécificités régionales, si les critères d'accessibilité généraux au sens 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. La Poste a cherché en vain un partenaire d'agence à Prangins et entend donc remplacer l'office de poste de Prangins par un service à domicile. Comme il n'y aura pas d'agence postale à Prangins, les habitants de la commune devront se rendre plus souvent dans un office de poste ou dans une agence postale des environs. À l'avenir, les habitants de Prangins devront chercher les envois avec avis de retrait à l'office de poste Nyon 1. L'office de poste Nyon 1 est situé à 3 km de celui de Prangins. Avec les transports publics, il faut compter environ 16 minutes pour se rendre de l'office de poste de Prangins (arrêt Prangins, village) à celui de Nyon 1, trajet à pied nécessaire inclus. En semaine, il y a quatre liaisons par heure durant les heures d'ouverture de l'office de poste Nyon 1. Le trajet en voiture est d'environ cinq minutes. L'office de poste de Gland est situé à 4,6 km de celui de Prangins. Pour s'y rendre avec les transports publics, il faut compter 20 à 24 minutes,

trajet à pied nécessaire inclus. Le trajet en voiture est d'environ six minutes. L'office de poste Nyon 2 Champ-Colin est situé à 4,4 km et celui de Signy-Centre à 4,5 km. Pour s'y rendre avec les transports publics, il faut prendre une correspondance. Le trajet (parcours à pied compris) entre l'office de poste de Prangins et l'office de poste Nyon 2 Champ-Colin prend environ 30 minutes (sept minutes en voiture). Le trajet (parcours à pied compris) entre l'office de poste de Prangins et celui de Signy-Centre est d'au moins 40 minutes et, selon la liaison, une marche d'environ 1 km est nécessaire. Le trajet en voiture est d'environ 11 minutes.

9. La Municipalité de Prangins exige que l'office de poste de Prangins continue d'être exploité et s'oppose à l'introduction d'un service à domicile. Elle relève notamment que la Poste ne s'est pas efforcée de parvenir à un accord avec les autorités communales et n'a pas tenu compte de leur requête concernant le maintien de l'office de poste de Prangins. Du point de vue de la Municipalité de Prangins et en raison de la croissance démographique prévue, il existe un réel besoin de disposer d'un service public et donc de services postaux de qualité. Compte tenu de la situation démographique à Prangins, l'introduction d'un service à domicile ne représenterait pas une bonne solution. Un service à domicile ne serait notamment pas adapté pour les personnes qui travaillent à Genève ou à Lausanne et qui ne sont donc pas chez elles pendant la journée. Des communes comparables comme Coppet ou Aubonne auraient un office de poste et ne disposeraient pas d'un service à domicile. La Poste aurait donc trop peu pris en compte les spécificités régionales. La Municipalité de Prangins se plaint en outre que la Poste n'a pas cherché de partenaire d'agence de manière assez efficace. D'autres solutions devraient également être examinées (par exemple, des heures d'ouverture plus ciblées de l'office de poste, le déménagement de l'office de poste dans un endroit plus fréquenté ou la possibilité de créer une agence postale dans les locaux de l'administration communale). Le Château de Prangins a confirmé à la PostCom que l'office de poste de Prangins était très fréquenté.
10. Le service à domicile qui devrait être introduit à titre de solution de remplacement offre globalement les mêmes prestations qu'un office de poste. C'est 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.
11. Lors des entretiens, la Poste montre régulièrement aux autorités communales l'évolution des volumes de l'office de poste et explique quelles mesures elle doit prendre. Elle leur présente ensuite les solutions alternatives qui pourraient être envisagées pour remplacer un office de poste (agence postale et service à domicile). Du point de vue de la Poste, l'agence postale est le plus souvent la solution préconisée pour remplacer l'office de poste. Toutefois, dans les dossiers les plus récents, les représentants de la Poste précisent régulièrement, lors de l'entretien initial, qu'un service à domicile sera mis en place si aucun partenaire d'agence ne peut être trouvé. Il pourrait s'agir d'une stratégie de négociation de la part de la Poste visant probablement à éviter un malentendu avec les autorités communales, qui pourraient sinon croire que l'office de poste de la commune peut être sauvé en empêchant la mise en place d'une agence postale. Dans le cadre du dialogue avec la Municipalité de Prangins, les représentants de la Poste ont indiqué, lors du premier entretien, datant du 7 décembre 2015, que le remplacement de l'office de poste de Prangins par une agence postale devrait être examiné en priorité.

On peut se demander si cette stratégie de la Poste est conforme à l'art. 34, al. 5, let. c, OPO. Selon cette disposition, la Poste doit tenir compte des spécificités régionales lorsqu'elle prend une décision concernant la desserte postale au sens de l'art. 34, al. 3, OPO. Cela signifie que la Poste doit examiner quelle solution alternative s'impose pour remplacer un office de poste, compte tenu des spécificités régionales. Si, compte tenu des spécificités régionales, le service à domicile est une solution alternative suffisante pour assurer la desserte postale, la Poste peut, si elle ne trouve pas de partenaire d'agence, se prononcer plus rapidement en faveur du service à domicile que si, compte tenu des spécificités régionales concrètes, une agence postale semble être une solution

appropriée. Des exigences plus élevées s'appliquent à la recherche d'une solution d'agence respectivement à l'introduction d'un service à domicile. Les spécificités régionales déterminantes doivent être évaluées dans chaque cas de figure, en tenant compte de toutes les circonstances.

12. Au point III, 9 de la recommandation N° 25/2020 du 10 décembre 2020 concernant l'office de poste de Forel (Lavaux) (VD), la PostCom a précisé qu'en ce qui concerne 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 de bonnes chances 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, au vu des spécificités régionales, on est en droit d'attendre de la population de la commune qu'elle effectue aussi ses opérations postales soit dans le cadre du service à domicile, soit dans la commune où elle effectue ses achats. Si, en revanche, une commune dispose d'une infrastructure qui permet à la population de ne pas dépendre complètement d'autres communes pour ses besoins quotidiens et de pouvoir solliciter – du moins en partie – les services de sa propre commune, ce paramètre fait également partie des spécificités régionales dont la Poste doit tenir compte lorsqu'elle décide de la desserte postale. Dans les communes où les habitants peuvent facilement satisfaire sur place leurs besoins quotidiens en raison de la gamme de services existants, l'aménagement d'une agence postale est la solution prioritaire pour remplacer l'office de poste. Si, faute de partenaire d'agence, la Poste entend introduire un service à domicile, les exigences en la matière sont alors plus strictes. Dans ces cas et compte tenu des spécificités régionales, il n'est pas adéquat d'introduire simplement un service à domicile, faute de partenaire d'agence, sans autres précisions ni vérifications. Même l'introduction d'un service à domicile à titre de solution provisoire ne convainc alors pas. Au besoin, la Poste devrait même envisager dans ces cas de continuer d'exploiter l'office de poste au titre d'une solution provisoire, éventuellement en réduisant les heures d'ouverture, tant qu'elle n'a pas trouvé de partenaire d'agence.
13. Prangins est une commune de taille moyenne dans le canton de Vaud. Elle dispose d'une infrastructure de qualité pour les besoins de la vie quotidienne : elle abrite notamment une boulangerie, une épicerie, une pharmacie, plusieurs cafés, un hôtel et un coiffeur. Au nombre des spécificités régionales dont la Poste doit tenir compte figure le fait qu'en l'espèce, la population de Prangins puisse trouver sur place les articles indispensables au quotidien.
14. Le nombre d'habitants et l'importance d'un point d'accès desservi pour la commune et pour la région sont également des spécificités régionales que la Poste doit prendre en compte dans le cas présent. En 2018, Prangins comptait 4038 habitants. En 2017, la commune comptait 1882 emplois. Prangins est une commune résidentielle. Une grande partie de la population active ne travaille pas dans la commune elle-même. Cette partie de la population ne peut pas bénéficier d'un service à domicile. Pour une commune de cette taille, le service à domicile ne semble pas être une solution adéquate pour assurer la desserte postale.
L'office de poste de Prangins est également le point de collecte des envois spéciaux avec avis de retrait de la commune de Duillier. Cependant, il y a une agence postale à Duillier.

Résumé et conclusions

15. En résumé, il existe une bonne « infrastructure pour la vie quotidienne » à Prangins. Les habitants ne doivent pas nécessairement se rendre dans d'autres communes pour satisfaire leurs besoins quotidiens. Un service à domicile pour une commune de 4000 habitants n'est pas une solution optimale pour la desserte postale. Il y a une part non négligeable de la population de Prangins qui

travaille en dehors de la commune et ne peut donc pas bénéficier du service à domicile. Tout cela est clairement en faveur d'un point d'accès desservi dans la commune de Prangins. La Poste a d'ailleurs décidé d'introduire un service à domicile uniquement après avoir recherché en vain un partenaire d'agence. Néanmoins, compte tenu notamment de la taille de la commune et du fait que les habitants de Prangins peuvent facilement satisfaire leurs besoins quotidiens dans la commune même, la PostCom ne peut pas, à l'heure actuelle, formuler une recommandation en faveur de l'introduction du service à domicile à Prangins sans que les parties prenantes aient au moins tenté une nouvelle fois de mettre en place une agence postale.

16. Compte tenu des spécificités régionales, la PostCom estime qu'en l'espèce, il est possible de trouver une solution pour une agence postale à Prangins si la Poste, les autorités communales et les commerces locaux collaborent dans ce but. La PostCom enjoint instamment à la Poste, aux autorités communales et aux commerces locaux de parvenir si possible à mettre en place une agence dans l'intérêt de la population concernée.

Toutefois, il convient de garder à l'esprit que la présente procédure est en cours depuis un certain temps. La première discussion entre la Poste et les autorités communales a eu lieu en décembre 2015. Dans le cadre de la procédure de consultation des autorités communales, la Poste a examiné toutes les options possibles pour une solution d'agence. Compte tenu de la durée de la procédure, la PostCom estime raisonnable que la Poste attende environ un an pour trouver une solution d'agence. Toutefois, si après une année, malgré la recherche conjointe des différents acteurs, il ne se présente pas de possibilité de mettre en place une agence postale, ou si les autorités communales ou les commerces locaux refusent de coopérer avec la Poste, on ne peut pas s'attendre à ce qu'un délai supplémentaire permette de résoudre le problème. Pour éviter tout malentendu, il convient de noter que, du point de vue de la PostCom, une fois cette exigence relative à la recherche d'un partenaire d'agence remplie, la Poste appliquera sa décision du 10 décembre 2019 relative à la fermeture de l'office de poste de Prangins avec introduction d'un service à domicile comme solution de remplacement, et ce, sans engager un nouveau dialogue conformément à l'art. 34, al. 1, OPO.

17. On peut se demander dans quelle mesure la recommandation adressée par la PostCom à la Poste de consacrer environ une année à la recherche d'un partenaire d'agence avant de reconsidérer l'introduction du service à domicile respecte la disposition de l'art. 34, al. 1, OPO : selon cette disposition, la Poste doit consulter les autorités des communes concernées au moins six mois avant de fermer ou de transférer un office de poste et s'efforcer de parvenir à un accord avec celles-ci. Cependant, si la PostCom a émis une recommandation, la Poste en tient compte pour statuer de manière définitive sur la fermeture ou le transfert de l'office de poste concerné ou de l'agence postale concernée conformément à l'art. 34, al. 7, OPO. En revanche, il n'y a aucune raison que la Poste accepte formellement la recommandation de la PostCom au sens de l'art. 34, al. 7, OPO tout en engageant un nouveau dialogue avec les autorités communales dans cette affaire immédiatement ou peu de temps après la remise de la recommandation de la PostCom. Cela serait contraire à l'esprit et à l'objectif de la procédure prévue à l'art. 34 OPO. En outre, la présente recommandation concerne la situation spécifique de Prangins et non les futures procédures de consultation de la Poste.

IV. Recommandation

La PostCom recommande à la Poste de renoncer à la fermeture de l'office de poste de Prangins et à son remplacement par un service à domicile. Elle insiste encore une fois auprès de la Poste, de la Municipalité et des commerces locaux pour que ces derniers continuent à chercher une solution d'agence dans l'intérêt de la population concernée. La PostCom recommande à la Poste d'attendre un délai raisonnable avant de reconsidérer l'introduction d'un service à domicile à Prangins et de ne l'envisager que s'il n'y a aucune perspective concrète de mettre en place une agence postale dans un délai d'au moins une année après la remise de cette recommandation. Après avoir rempli cette condition

relative à la recherche d'un partenaire d'agence à Prangins, la Poste pourra mettre en œuvre sa décision du 10 décembre 2019 relative à la fermeture de l'office de poste de Prangins avec un service à domicile comme solution de remplacement sans entamer de nouveau dialogue conformément à l'art. 34, al. 1, OPO.

Commission fédérale de la poste PostCom



Anne Seydoux-Christe
Présidente



Michel Noguét
Responsable du secrétariat technique

Notification à :

- Poste CH SA, Wankdorfallee 4, case postale, 3030 Berne
- Commune de Prangins, Municipalité, La Place, Case postale 48, 1197 Prangins
- 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 23 décembre 2020 concernant le « Remplacement d'un office de poste par un service à domicile à Prangins VD »



Remplacement d'un office de poste par un service à domicile à Prangins (VD): position de l'OFCOM du 23 décembre 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 Prangins, 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
Cheffe de la section Post

Digital signiert von
Scherrer Annette DMV6YI
2020-12-23 (mit
Zeitstempel)