



Recommandation N° 1/2021

du 18 mars 2021

de la Commission fédérale de la poste PostCom

à La Poste Suisse SA

en l'affaire

Office de poste Trélex (VD)

Par courrier du 8 octobre 2019, la Poste a informé la commune de Trélex de son intention de fermer l'office de poste de Trélex et de le remplacer par un service à domicile. Dans son courrier du 8 novembre 2019, la commune de Trélex s'est adressée à la PostCom pour lui demander d'examiner la décision de la Poste. Elle soutient que l'office de poste de Trélex doit être maintenu au moins jusqu'à ce qu'une agence postale puisse être créée dans la commune. 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 commune de Trélex ayant saisi la PostCom, la Poste a établi un dossier à l'intention de la PostCom, sur lequel la commune 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 4 février 2020, celui-ci apporte son soutien à la commune de Trélex, 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. Le Conseil d'État regrette la décision d'introduire à Trélex 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.

Procédure de consultation

2. La commune de Trélex confirme que la Poste a mené deux entretiens avec elle. Cependant, ces réunions n'auraient jamais pris la forme d'une séance de conciliation, et la décision de La Poste de fermer l'office de poste de Trélex aurait déjà été prise avant les rencontres. Il n'y aurait donc pas eu de marge de négociation. Pendant le premier entretien, la Poste a présenté la situation de l'office de poste de Trélex. À ce stade, la Municipalité aurait été informée que l'office de poste de Trélex était bénéficiaire grâce à plusieurs entreprises de la région. Suite aux deux entretiens menés avec la Municipalité de Trélex, la Poste aurait contacté les autorités communales de la commune voisine de Givrins le 29 avril 2019 (avant de communiquer à la Municipalité de Trélex sa décision de fermer l'office de poste) pour leur signifier la fermeture de l'office de poste de Trélex. Cette démarche de la Poste a choqué la Municipalité. De plus, cette dernière estime n'avoir pas pu déterminer clairement si le canton avait été informé du début des discussions conformément à l'art. 34, al. 2, OPO.
3. La Poste est tenue de consulter les autorités des communes concernées au minimum six mois 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). Le changement prévu constitue principalement le point de départ du dialogue, ou sa raison d'être, et non l'objet même de la discussion (ch. III., 3 b de la recommandation 3/2018 du 25 janvier 2018 en l'affaire office de poste Schänis SG). Ainsi, même si la Municipalité a peut-être raison de penser que la décision de la Poste de fermer l'office de poste de Trélex n'était pas négociable, la Poste n'a pas pour autant violé les exigences de l'art. 34, al. 1, OPO sur le dialogue avec les autorités communales.

Comme précisé à l'art. 34, al. 1, OPO, la Poste est tenue de proposer un dialogue aux autorités de toutes les communes concernées (et donc pas uniquement aux autorités de la commune où se trouve l'office de poste). Il arrive souvent qu'un office de poste desserve plusieurs communes, qui bénéficient également d'autres offres (agences postales et service à domicile). Dans ces circonstances, il ne serait pas juste de mener un dialogue uniquement avec la commune où se situe l'office de poste concerné. En outre, la Poste doit également notifier une décision aux autorités des autres communes concernées (et pas seulement à celles de la commune où se trouve l'office de poste) si elle n'est pas parvenue à un accord avec ces autorités communales. Voilà pourquoi la Poste a également dû chercher à mener un dialogue avec la Municipalité de Givrins avant de notifier sa décision à la commune de Trélex.

Le fait d'informer le service cantonal du début des entretiens avec les autorités communales et de leur résultat (art. 34, al. 2, OPO) n'est pas une condition de validité du dialogue prévu à l'art. 34, al. 1, OPO. La Poste a donc rempli les obligations en matière de consultation en vertu 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, cette région compte trois points de retrait PickPost et un automate My Post 24 (état au 1^{er} avril 2020).
5. La Municipalité souligne l'importance d'un office de poste, qui offre toute la gamme des services postaux. Cela évite que la population de toute la région doive se rendre en voiture à l'office de poste le plus proche. Selon la Municipalité, il convient de mentionner en particulier l'art. 33 OPO, selon lequel la population doit pouvoir accéder à un office de poste ou à une agence postale en 20 minutes par les transports publics.
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. Cette valeur est calculée pour le canton et non pour les régions individuelles. 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). Selon la définition de l'Office fédéral de la statistique, la commune de Trélex 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.
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 15 octobre 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 Trélex et entend donc remplacer l'office de poste de Trélex par un service à domicile. Comme il n'y aura pas d'agence postale à Trélex, les habitants de

la commune devront se rendre plus souvent dans un office de poste ou une agence postale des environs. L'office de poste le plus proche, Signy-Centre, se trouve à 2,2 km (1,7 km à vol d'oiseau) de l'office de poste de Trélex. Dans les environs se trouvent également l'office de poste Nyon 1, à 4,6 km de distance (3,9 km à vol d'oiseau), l'office de poste Nyon 2 Champ-Colin, à 4,4 km de distance (3,6 km à vol d'oiseau), ainsi que l'office de poste de Gland, à 8,2 km de distance (4,8 km à vol d'oiseau). L'office de poste Signy-Centre est accessible en 14 à 21 minutes (l'office de poste Nyon 1 en 11 à 13 minutes, l'office de poste Nyon 2 Champ-Colin en 17 à 32 minutes, et l'office de poste de Gland en 28 à 44 minutes).

9. Selon les indications figurant dans le dossier de la Poste, les envois avec avis de retrait devront être retirés à l'office de poste Signy-Centre, qui se trouve dans un grand centre commercial et est accessible en environ 5 minutes en voiture. En revanche, les liaisons en transports publics permettant de se rendre à l'office de poste Signy-Centre ne sont pas optimales. Il existe deux itinéraires différents entre Trélex et l'office de poste Signy-Centre. Le premier se fait en train et permet de régler une opération postale en 47 minutes ou en environ une heure. Le problème de cet itinéraire est que depuis l'arrêt « L'Asse », il faut marcher environ un kilomètre pour rejoindre l'office de poste Signy-Centre. Parcourir un kilomètre à pied n'est pas possible pour tout le monde (surtout s'il faut transporter un colis, par exemple). Le second itinéraire consiste à prendre le train jusqu'à Nyon, puis le bus 815 jusqu'à l'arrêt « Signy, centre commercial ». Il y a une liaison par heure. Dans ce trajet, la distance à parcourir à pied entre l'arrêt de bus et l'office de poste n'est que de 150 m. En optant pour cet itinéraire, il faut une bonne heure et de demie pour régler une opération postale à l'office de poste Signy-Centre (retour compris). Outre ce long temps de trajet, le principal inconvénient est que les personnes qui utilisent les transports publics ne peuvent pas se rendre à l'office de poste Nyon 1 situé à 270 m de la gare pour retirer un envoi avec avis de retrait, mais doivent prendre une correspondance à cet arrêt pour rejoindre Signy-Centre. Selon les calculs de la PostCom, le temps nécessaire pour régler une opération postale à l'office de poste Nyon 1 est d'environ 45 minutes (aller et retour compris). Il semble donc logique de désigner l'office de poste de Nyon 1 comme point de collecte des envois avec avis de retrait. La PostCom recommande à la Poste d'échanger avec la Municipalité de Trélex, avant la fermeture de l'office de poste de Trélex, pour savoir quel office de poste il serait logique de désigner comme point de collecte des envois et des envois spéciaux avec avis de retrait selon les autorités communales.
10. La commune de Trélex considère que les statistiques sur la baisse des volumes de l'office de poste de Trélex ne sont pas tout à fait convaincantes. Selon elle, seuls les volumes des versements et des retraits d'envois diminuent (pas ceux des lettres et des colis). La Municipalité critique le fait que la fermeture de l'office de poste ne repose que sur la baisse de volume de ces deux prestations. Malgré la rentabilité de l'office de poste, la Poste aurait régulièrement raccourci les horaires d'ouverture. Selon la Municipalité, les doutes exprimés par la Poste concernant la rentabilité ne sont pas suffisants pour justifier la fermeture de l'office de poste.

Dans son dossier, la Poste confirme que lors du premier entretien avec la commune, elle a informé cette dernière que le nombre d'opérations de la clientèle a montré une légère hausse au cours des dernières années (en particulier depuis 2014, soit depuis la fermeture de l'office de poste de Genolier). Toutefois, l'utilisation de l'office de poste par les clients privés présenterait un recul constant. Concrètement, le niveau d'utilisation actuel et attendu ne suffirait pas pour l'exploitation d'une filiale autonome à Trélex avec des heures d'ouverture conviviales pour les clients.

La rentabilité d'un office de poste et donc ses volumes ne font pas partie des critères que la PostCom peut examiner pour formuler sa recommandation. Selon la procédure définie à l'art. 34 OPO, la PostCom peut examiner les circonstances et raisons de la fermeture ou du transfert d'offices de poste ou d'agences postales uniquement sur la base de critères bien définis : en vertu de l'art. 34, al. 5, let. a à c, OPO, elle examine si la Poste a respecté les prescriptions relatives à la consultation des communes concernées et à l'accessibilité. Elle contrôle en outre si la décision de la Poste tient suffisamment compte des spécificités régionales. La PostCom ne peut pas contrôler la rentabilité des offices de poste, alors que c'est précisément la rentabilité négative d'un office de poste qui incite régulièrement la Poste à la réexaminer dans la pratique. L'absence de compétence de la PostCom pour contrôler la rentabilité des offices de poste correspond aux exigences légales pour le développement du réseau des offices de poste : celles-ci ne reposent pas sur la rentabilité des offices de poste, mais sur la desserte postale

sous la forme d'un réseau d'offices de poste et d'agences postales couvrant l'ensemble du pays (art. 33 OPO). En d'autres termes, cela signifie que, d'un point de vue juridique, la rentabilité suffisante ou insuffisante des offices de poste n'est pas un critère pour le maintien ou la fermeture d'offices de poste spécifiques (voir ch. III. 3a de la recommandation 3/2018 du 25 janvier 2018 sur l'office de poste de Schänis SG ou ch. III. 4 de la recommandation 11/2018 du 30 août 2018 sur l'office de poste d'Uetligen BE).

11. Selon la Municipalité, les prestations offertes par la Poste avec un service à domicile ne sont pas les mêmes qu'avec un office de poste.

Cependant, le service à domicile prévu comme solution de remplacement offre globalement les mêmes services 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.

12. Au cours des entretiens, la Poste présente 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. Dans le cas de Trélex, cette information a été communiquée lors du premier entretien, qui a eu lieu le 11 septembre 2017. 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.

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 concrètes. 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.

13. 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 la commune où se trouve l'office de poste n'est pas seulement pertinente pour savoir s'il y a des 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.

14. Trélex est une commune vaudoise de taille moyenne avec quelque 1400 habitants. En 2017, elle comptait 190 emplois. La Municipalité de Trélex souligne que les statistiques de la Poste montrent deux pics d'activité, l'un tôt le matin, et l'autre le soir avant fermeture. Cela indiquerait que la population active utilise également l'office de poste. Seule une minorité des habitants resteraient à la maison pendant la journée et pourraient régler des opérations postales lorsque le facteur est à leur porte. La Poste déclare que les statistiques qu'elle a présentées à la Municipalité de Trélex ne vont pas dans ce sens, mais elle confirme dans son dossier que Trélex est devenue une commune résidentielle.

Trélex dispose d'une infrastructure de qualité pour les besoins de la vie quotidienne : elle abrite une boucherie avec un petit rayon alimentaire et un salon de thé, une boulangerie, une épicerie, un salon de coiffure et une auberge. Selon la Municipalité de Trélex, il existe des projets de développement de la commune, visant notamment à créer un nouvel espace locatif et commercial. Cet espace devrait être créé d'ici 2021-2022 et pourrait accueillir une agence postale. La Municipalité demande que l'office de poste soit maintenu jusqu'à ce qu'une agence postale puisse être mise en place. Au nombre des spécificités régionales dont la Poste doit tenir compte figure le fait qu'en l'espèce, la population de Trélex est en mesure de trouver sur place les articles indispensables au quotidien et qu'avec certains développements envisagés dans un avenir proche, il est réaliste d'introduire une agence postale.

15. 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.

Le nombre d'habitants de Trélex, qui s'élève à 1400, est inférieur d'environ un tiers à celui de la commune de Forel (Lavaux) mentionnée plus haut, qui compte quelque 2000 habitants. Si l'on se base uniquement sur le nombre d'habitants de Trélex, un service à domicile pourrait sembler être une solution adéquate pour la desserte postale de la commune.

L'office de poste de Trélex est le point de collecte des envois avec avis de retrait des communes de Trélex et de Givrins ainsi que des envois spéciaux avec avis de retrait de la commune de Genolier. En outre, certains ménages de la commune d'Arzier-Le Muids cherchent leurs envois spéciaux avec avis de retrait à l'office de poste de Trélex. Un service à domicile est en place à Givrins (1020 habitants), à Gingins (1220 habitants), à Grens (390 habitants) et à Coinsins (500 habitants). Il y a des agences postales à Duillier (1080 habitants), à Genolier (1960 habitants) ainsi que dans la commune d'Arzier-Le Muids (2700 habitants). La Poste a indiqué dans son dossier que les opérations de la clientèle de l'office de poste de Trélex ont légèrement augmenté, notamment à la suite de la transformation de l'office de poste de Genolier en agence postale. On peut supposer que les clients des villages voisins qui n'ont aucun office de poste se sont tournés vers les offices de poste de Genolier et de Trélex. Après la fermeture de l'office de poste de Genolier, la demande s'est déplacée vers l'office de poste de Trélex. On peut toutefois partir du principe que les habitants de la région peuvent utiliser d'autres offices de poste (en particulier celui de Signy-Centre).

Résumé et conclusions

16. En résumé, il existe une bonne « infrastructure pour la vie quotidienne » à Trélex. Les habitants ne doivent pas nécessairement se rendre dans d'autres communes pour leurs besoins quotidiens. Il y a une part non négligeable de la population de Trélex qui travaille en dehors de la commune et ne peut donc pas bénéficier du service à domicile. Tout cela suggère que pour la desserte postale de Trélex, une agence postale est une solution plus appropriée qu'un service à domicile. La Poste a d'ailleurs décidé d'introduire un service à domicile uniquement après avoir recherché en vain un partenaire

d'agence.

17. Compte tenu des spécificités régionales, la PostCom estime qu'en l'espèce, il est possible de trouver une solution pour une agence postale à Trélex si la Poste, les autorités communales et les commerces locaux collaborent dans ce but. Il est en particulier possible que dans les prochaines années, le projet d'une surface commerciale soit réalisé. Ladite surface pourrait intégrer une agence postale. Il est envisageable que l'administration communale ou un exploitant de commerce local gère une agence postale de manière temporaire, jusqu'à ce que le projet soit mis en œuvre. C'est pourquoi la PostCom enjoint instamment à la Poste, aux autorités communales et aux commerces locaux de chercher ensemble les moyens de mettre en place une agence postale ou une autre solution temporaire 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. Le premier entretien entre la Poste et les autorités communales date de septembre 2017. Dans le cadre de la procédure de consultation des autorités communales, la Poste a examiné toutes les options possibles pour mettre en place une agence postale. 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 8 octobre 2019 relative à la fermeture de l'office de poste de Trélex 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.

18. 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 Trélex 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 Trélex et à son remplacement par un service à domicile. Elle insiste encore une fois auprès de la Municipalité et des commerces locaux pour que ces derniers soutiennent la Poste dans la mise en place d'une solution d'agence ou au moins d'une solution provisoire équivalente 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 Trélex 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 Trélex, la Poste pourra mettre en œuvre sa décision du 8 octobre 2019 relative à la fermeture de l'office de poste de Trélex avec un service à domicile comme solution de remplacement sans entamer de nouveau dialogue conformément à l'art. 34, al. 1, OPO.

La PostCom recommande également à la Poste d'échanger avec la Municipalité de Trélex pour savoir quel office de poste il serait logique de désigner comme point de collecte des envois avec avis de retrait selon les autorités communales.

Commission fédérale de la poste PostCom



Anne Seydoux-Christe
Présidente



Michel Noguet
Responsable du secrétariat technique

Notification à :

- Poste CH SA, Wankdorfallee 4, Postfach, 3030 Berne
- Commune de Trélex, Municipalité, Place de la Tour 6, case postale 52, 1270 Trélex
- 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 15 octobre 2020 concernant le « Remplacement d'un office de poste par un service à domicile à Trélex VD »



Remplacement d'un office de poste par un service à domicile à Trélex (VD): position de l'OFCOM du 15 octobre 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 Trélex, 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 Poste