



Commission Offices de poste, PostReg, Monbijoustr. 51A, 3003 Berne

Aux destinataires selon liste

Berne, le 24 septembre 2012

Recommandation de la Commission Offices de poste Office de poste Muolen SG

En tant qu'autorité communale compétente, le Conseil communal a transmis pour examen à la Commission Offices de poste la décision de la Poste de fermer l'office de poste susmentionné et de le remplacer par un service à domicile sur l'ensemble du territoire communal. Dans sa requête du 24 mai 2012, il critique notamment le fait que, si la décision était appliquée, les prestations postales du service universel ne seraient plus garanties dans la région concernée. Par ailleurs, il met en doute les chiffres avancés par la Poste concernant le nombre d'opérations postales et demande que l'office de poste de Muolen puisse exploiter de nouveaux champs d'activités afin d'améliorer ses résultats. Il invoque en outre des raisons de politique locale de même que, en substance, des raisons sociales.

La commission a examiné le dossier lors de sa séance du 30 août 2012.

La commission constate que

- dans le présent cas, il s'agit d'une fermeture ou d'un transfert d'un office de poste existant au sens de l'art. 7 de l'ordonnance sur la poste (OPO);
- la commune où est situé l'office de poste est une commune concernée au sens de l'art. 7 OPO;
- la commune a présenté sa requête dans les délais impartis et sous la forme requise.

Dès lors, les conditions prévalant pour saisir la commission sont remplies.

La commission a notamment examiné si

- avant de décider la fermeture ou le transfert de l'office de poste, la Poste a consulté les autorités de la commune concernée et qu'elle a tenté de parvenir à un accord avec elles;
- la Poste a, en l'espèce, tenu suffisamment compte des critères de l'art. 6 OPO concernant les spécificités régionales;
- au moins un office de poste continue de proposer l'offre du service universel dans la région de planification concernée;

- en cas de mise en place d'un service à domicile comme solution de substitution, un office de poste situé à une distance raisonnable offre les prestations du service universel pour toute la population.

La commission parvient aux conclusions suivantes

Etant donné la fréquentation insuffisante du guichet de la poste, la Poste a envisagé de fournir les prestations d'une autre manière à Muolen. Au mois de décembre 2009, un premier entretien a eu lieu entre la Poste et le maire de Muolen. La Poste envisageait alors comme alternative possible l'instauration d'une agence ou l'introduction d'un service à domicile. Le maire informa la Poste de la planification du centre communal dans lequel serait également installé le magasin du village. La Poste s'est montrée intéressée par un partenariat d'agence avec l'exploitant du magasin « RössliBeck » et a pris en considération le maintien de l'office de poste jusqu'au déménagement. Dans une prise de position écrite du mois de février 2010, le conseil communal de Muolen a refusé la fermeture de l'office de poste et s'est montré très critique à l'égard des solutions proposées. A l'issue de la deuxième rencontre au mois de mars 2010, le maire a annoncé le report de l'ouverture du centre communal au mois d'août 2013. La décision a donc été prise d'impliquer la population dans le cadre d'une séance d'information. Cette séance a eu lieu au mois de juin 2010, réunissant 80 participants et suscitant un vif intérêt. Au cours du troisième entretien entre les représentants de la Poste et le maire, la Poste a précisé sa proposition d'introduire, en plus de l'agence au centre du village, le service à domicile dans toutes les zones situées en dehors du village. Au cas où un accord serait trouvé, elle a également précisé qu'elle serait disposée à maintenir le statu quo jusqu'à l'ouverture de l'agence dans le nouveau centre communal bien que pour la Poste la suppression de l'office de poste devrait intervenir au plus tard au mois de juillet 2013. La population a été informée au moyen d'un tract. Une bonne année plus tard, au mois de septembre 2011, le maire a informé la Poste que les travaux de construction du centre communal ont dû être interrompus et que la solution de l'agence ne serait donc envisageable qu'à partir de l'automne 2016. Au cours de la quatrième rencontre avec la Poste au mois de novembre 2011, le maire a rejeté l'introduction du service à domicile sans instauration d'une agence. L'instauration d'une agence dans l'actuel magasin exploité par « RössliBeck » s'est cependant avérée impossible. La cinquième rencontre au mois de mars 2012 s'est conclue sans aboutir à un accord. Le conseil communal continua de s'opposer à la fermeture de l'office de poste. Le 2 mai 2012, la Poste a notifié par écrit sa décision de fermer l'office de poste de Muolen et son intention d'introduire le service à domicile sur l'ensemble du territoire communal. Elle a également annoncé la possibilité d'examiner la solution d'agence au cas où un candidat devait se déclarer intéressé par un éventuel partenariat. En cas de concrétisation de la solution d'agence, le service à domicile serait maintenu en dehors du village. La commune a adressé le 24 mai 2012 une requête à la commission, demandant le maintien de l'office de poste. Pour le cas où la commission émettrait une recommandation favorable, la commune a exigé qu'une agence soit instaurée dans le centre du village en plus du service à domicile proposé.

Conformément à la législation postale, la mise en place du service à domicile constitue une solution de substitution. Dans son commentaire de l'ordonnance sur la poste, le Conseil fédéral prévoit dans ce cas qu'un office de poste proposant les prestations du service universel soit accessible en 30 minutes pour tous les groupes de la population. En effet, le service à domicile permet au personnel de distribution d'offrir toutes les prestations du service universel directement au domicile des clients. Cette solution peut même représenter une amélioration de l'offre de prestations dans les régions rurales ainsi que pour les personnes âgées ou moins mobiles.

Après examen approfondi du dossier, la commission arrive à la conclusion que la solution retenue par la Poste satisfait aux critères de l'art. 6 de l'ordonnance sur la poste. De plus, cette solution tient suffisamment compte des spécificités régionales. Dans la région de planification concernée, il existe encore 51 offices de poste proposant les prestations du service

universel, voire l'ensemble des prestations postales. L'office de poste le plus proche se trouve à Amriswil et est facilement accessible en bus depuis Muolen. Le trajet dure entre 5 et 7 minutes. Pendant les heures d'ouverture de cet office de poste, il existe 15 liaisons par jour durant la semaine avec le plus souvent de bonnes liaisons pour le trajet retour. En prenant le train qui circule toutes les demi-heures, il est en outre possible d'atteindre l'office de poste de Romanshorn en 10 minutes. Partant, les délais prescrits pour l'accès à la desserte postale à une distance raisonnable sont respectés. Toutefois, dans certains zones situées en dehors du village, ces prescriptions ne sont déjà pas respectées aujourd'hui; c'est pourquoi le service à domicile est déjà proposé dans certains endroits. Pour cette raison, l'argument de la commune selon lequel les prescriptions ne sont pas respectées dans plusieurs zones situées en dehors du village n'est pas recevable.

Il n'est pas possible d'entrer en matière sur les arguments que le conseil communal fait valoir dans sa requête et qui ne relèvent pas du champ d'application de l'ordonnance sur la poste, à savoir que la Poste serait elle-même responsable du recul de la clientèle dans l'office de poste de Muolen ou que la commune dispose d'un potentiel de développement. La commission ne peut pas non plus retenir dans sa recommandation l'engagement du conseil communal en faveur de la famille du postier bien intégrée dans le village et appréciée de tous. Elle ne partage pas non plus la critique du conseil communal à l'égard des chiffres avancés par la Poste. Selon la Poste, les PME règlent leurs opérations postales dans d'autres offices de poste. Dans le cadre des dispositions relatives au service universel, la Poste est toutefois libre d'organiser ses processus logistiques selon ses besoins. Il en va de même en ce qui concerne le développement des nouveaux champs d'activité dans l'office de poste de Muolen tel qu'il a été proposé par la commune. Le fait qu'en raison de la suppression de l'office de poste, il ne soit plus possible de répondre aux courriers le jour même ne correspond pas à la réalité. La Poste a l'intention de continuer de lever dans la commune au moins une boîte aux lettres vers 18 heures.

La commission prend toutefois La Poste Suisse au mot et attend qu'elle examine sérieusement l'instauration d'une agence dès qu'une occasion se présentera.

Recommandation

1. La décision de la Poste est conforme aux dispositions légales. Elle permet de garantir la fourniture du service postal universel dans la commune de Muolen. La Commission Offices de poste estime donc qu'il n'y a pas lieu de la contester.
2. La recommandation est toutefois assortie d'une **condition** exigeant de la Poste ***qu'elle examine l'instauration d'une agence dès qu'une occasion se présentera.***

Commission Offices de poste

La vice-présidente

Sig. Monika Dusong

Monika Dusong

Destinataires:

- Commune de Muolen, conseil communal, Dorfstrasse 9, 9313 Muolen
- La Poste suisse, Viktoriastrasse 21, case postale, 3030 Berne