



3/2013

Berne, le 3 octobre 2013

Recommandation de la Commission fédérale de la poste PostCom

Office de poste 1094 Paudex

Par lettre du 7 mai 2013, la Poste a informé la commune de Paudex de son intention de fermer l'office de poste actuel et de le remplacer par une agence aménagée dans une pharmacie. Par lettre du 28 mai 2013, la Municipalité de Paudex s'est adressée à la PostCom pour lui demander d'examiner la décision de la Poste. La commission a examiné le dossier lors de sa séance du 3 octobre 2013.

I. La PostCom constate que:

1. dans le présent cas, il s'agit d'une fermeture d'un office de poste existant au sens de l'art. 34 de l'ordonnance sur la poste (OPO);
2. la commune où est situé l'office de poste est une commune concernée au sens de l'art. 34, al. 3 OPO;
3. 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.

II. La PostCom a notamment examiné si

1. avant de décider la fermeture de 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. elle a tenté de parvenir à un accord avec celles-ci (art. 34, al. 1 et al. 5, let. a OPO);
3. les prescriptions de l'art. 33, al. 4 relatives à l'accessibilité seront encore respectées après la mise en œuvre de la décision de La Poste Suisse (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 de la loi sur la poste);
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);
6. Le respect de l'obligation concernant l'accès aux services de paiement selon l'art. 44, al. 1 OPO a été examiné par l'OFCOM, dont les conclusions ont été intégrées dans la procédure devant la PostCom.

III. La commission parvient aux conclusions suivantes:

1. Entre août 2012 et mars 2013, la Poste a eu plusieurs contacts, directs ou par écrit, avec des représentants de la commune de Paudex. Trois entretiens personnels ont notamment eu lieu. Outre les économies générales possibles, la nécessité de réaliser des investissements importants dans la sécurité de l'office de poste a incité la Poste à examiner l'opportunité du maintien de ce dernier dans sa forme actuelle. Un accord n'ayant pas été trouvé, la Poste a notifié le 7 mai 2013 sa décision à la commune. La population a été informée par un flyer le 8 mai 2013. Dans sa requête du 28 mai 2013, la Municipalité de Paudex a exigé que la PostCom examine la décision de la Poste. Le 29 août 2013, la Municipalité de Paudex a eu l'occasion de se prononcer sur le dossier de la Poste. Les nombreux arguments sont commentés ci-après pour autant qu'ils soient pertinents. Etant donné que les positions de la Poste et de la commune étaient suffisamment claires et qu'il n'y avait aucun espoir de parvenir à un accord, la PostCom a renoncé à organiser une séance de négociation selon l'art. 34, al. 4 OPO. Il convient enfin de mentionner une pétition en faveur de l'office de poste de Paudex qui a été signée par de nombreux habitants de la commune.
2. La déclaration de la commune de Paudex („Nous avons le sentiment ...“) selon laquelle le dialogue avec la commune n'aurait été mené que pour la forme et que les arguments de la commune n'avaient pas été écoutés n'a pas été étayée; elle ne peut pas être prise en compte étant donné qu'il s'agit, en l'état, d'une impression subjective générale. La commune a également incriminé le fait que son rapport du 24 octobre 2012 ne figurait pas dans le dossier de la Poste. La Poste s'est défendue en affirmant n'avoir jamais reçu le document en question et avoir seulement été informée oralement de son contenu, lequel a été résumé dans le procès-verbal de la séance du 26 octobre 2012. Ce procès-verbal figure dans le dossier de la Poste, dont il confirme les allégations.
3. A l'instar d'autres communes, Paudex souhaitait obtenir de la Poste des informations plus détaillées concernant les aspects financiers liés à l'exploitation de l'office de poste, respectivement celle d'une agence. La Poste a fourni à la commune des informations générales concernant les travaux d'entretien effectués à l'office de poste au cours des années précédentes. Elle a d'ailleurs l'habitude depuis des années d'informer les communes de la manière dont les prestations postales de base ont été utilisées au niveau local (remise de lettres et de colis, versements et collecte d'envois) ainsi que de leur évolution au cours des années passées. Les informations telles que les charges et les revenus ou les chiffres d'affaires sont en revanche couverts par le secret d'affaires au même titre que les documents internes à l'entreprise tels que ceux concernant des clauses de baux à des tiers ou des besoins d'investissements. La PostCom est d'avis que cette pratique de la Poste est conforme au droit et ne peut pas être contestée.
4. La commune de Paudex compte quelque 1400 habitants; par ailleurs, il ressort du dossier qu'il est prévu de construire des logements pour près de 500 personnes d'ici 2016. Selon la commune, 197 entreprises sont actives sur son territoire, ce que la Poste n'a pas indiqué dans son dossier. La commune ne fournit pas de précisions à ce sujet. Sur le site Internet de la commune, on trouve sous «Commerces», en plus de Nestlé Nespresso SA, sept entreprises (boulangerie, centre d'entraînement, kiosque, pharmacie, etc.) et cinq restaurants. Une recherche dans les Pages Jaunes a donné 223 résultats, dont près de la moitié n'ont qu'une boîte aux lettres dans la commune.
5. Il est prévu de remplacer l'office de poste par une agence dans une pharmacie. Par rapport à l'office de poste, la pharmacie propose des heures d'ouverture un peu plus

longues et se trouve au centre du village à une septantaine de mètres de l'office de poste. En tout, trois offices de poste - ceux de Pully, de Lutry et de Lausanne 2 St-François - sont accessibles en quelques minutes par les transports publics. Ils ont de longues heures d'ouverture (en semaine au moins de 8 à 12 heures et de 14 à 18 heures, au moins trois heures le samedi matin). Les quelque 1400 habitants de la commune de Paudex pourront y être servis sans problème. Dans l'ensemble, la décision de la Poste tient suffisamment compte des spécificités régionales.

6. L'office de poste de Paudex ne répond pas aux besoins des personnes souffrant d'un handicap moteur. L'agence prévue disposant d'un accès de plain-pied et de portes automatiques, elle est conforme aux exigences de l'art. 14, al. 7 let. a de la loi sur la poste.
7. Après la fermeture de l'office de poste de Paudex, il restera 41 offices de poste dans la région de planification N° 2201 (Lausanne) et quatre agences postales.
8. En vertu de l'art. 63, let. a OPO, la surveillance des services de paiement relevant du service universel incombe à l'OFCOM. Afin de pouvoir se prononcer sur la fermeture prévue de l'office de poste de Paudex, la PostCom a demandé à l'OFCOM de lui fournir un avis. Dans son avis de 13 septembre 2013 (cf. annexe), l'OFCOM conclut que la transformation proposée de l'office de poste de Paudex en une agence est admissible.
9. Dans son appréciation globale, la PostCom prend également en considération le fait que la commune prévoit de construire quelque 130 logements supplémentaires. La commune prévoit pour les années à venir une croissance démographique de 20 à 30% et peut donc être considérée comme une commune d'agglomération en expansion. Par ailleurs, la commune de Paudex n'est pas qu'une cité-dortoir, mais dispose d'un nombre important d'emplois. Tout bien considéré, y compris la bonne desserte postale dans les alentours de la commune de Paudex, la bonne desserte de ces offices de poste par les transports publics et la solution acceptable de l'agence dans une pharmacie, la PostCom estime que la transformation de l'office de poste en une agence est admissible.

IV. Recommandation:

La décision de la Poste est conforme aux dispositions légales et permet de 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.


Commission fédérale de la poste PostCom

Le président



Hans Hollenstein

Le responsable du secrétariat



Michel Noguet

Notification à:

- Monsieur le Syndic, Serge Reichen, Espace Delamuraz, Route de la Bordinette 5, Case postale 40, 1094 Paudex
- Poste CH SA, Viktoriastrasse 21, case postale, 3030 Berne

- Office fédéral de la communication, Section Poste, rue de l'Avenir 44, case postale, 2501 Bienne

Cette recommandation est publiée sur le site Internet de la PostCom.

Annexe

Avis de l'OFCOM du 13 septembre 2013 concernant la fermeture ou le déplacement d'offices postaux et d'agences postales



[2501 Biel/Bienne. OFCOM. com](http://2501.Biel/Bienne.OFCOM.com)

Commission fédérale de la poste PostCom
Hans Hollenstein
Président
Monbijoustrasse 51A
3003 Berne

Notre référence : 383.0/1000345032
Votre référence :
Dossier traité par : Marilena Corti
Biel/Bienne, le 13 septembre 2013

Fermeture ou déplacement d'offices postaux et d'agences postales: avis de l'OFCOM

Monsieur,

L'OFCOM a la compétence d'examiner le respect de l'obligation concernant l'accès aux services de paiement inscrite à l'art. 44 de l'Ordonnance sur la poste du 29 août 2012 (OPO ; RS 783.01). Comme décidé lors de la rencontre du 28 mai 2013 entre votre secrétariat et l'OFCOM, les résultats de l'examen réalisé par notre office sont intégrés dans la procédure de conciliation devant la PostCom. Nous vous transmettons ci-après notre avis relatif à la transformation en agence de l'office postal de Paudex. Nous partons du principe que la PostCom citera, comme convenu, l'évaluation de l'OFCOM telle quelle dans sa recommandation. Bien entendu, la PostCom reste libre d'établir sa propre recommandation.

Avis de l'OFCOM en l'affaire Commune de Paudex

En vertu de l'art. 32, al. 3, de la Loi sur la poste du 17 décembre 2010 (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. Elle garantit aux personnes handicapées un accès sans entraves aux services de paiement électronique. Le message relatif à la loi sur la poste du 20 mai 2009 précise que la Poste tient compte non seulement des besoins des clients, mais également du progrès technique et des principes de l'économie d'entreprise (FF 2009 4649, 4701).

Le mandat de service universel relatif aux services de paiement comprend les prestations énumérées à l'art. 43, al. 1, let. a-e, OPO. Le Conseil fédéral a inscrit à l'art. 44 de l'ordonnance une obligation en matière d'accès en vertu de laquelle les prestations mentionnées à l'art. 43, al. 1, let. c-e, OPO,

Office fédéral de la communication OFCOM
Marilena Corti
rue de l'Avenir 44, 2501 Biel/Bienne
Tél. +41 32 327 5435, Fax +41 32 327 5533
marilena.corti@bakom.admin.ch
www.bakom.admin.ch

doivent être accessibles à 90% de la population résidente en 30 minutes à pied ou en transports publics. Cette obligation d'accès ne s'étend ainsi qu'aux prestations en espèces.

Avec la formule proposée (agence postale), il est possible de retirer des espèces de son propre compte au moyen d'une carte PostFinance (art. 43, al. 1, let. e, OPO); par contre, il n'est pas possible de verser des espèces sur son propre compte ou sur le compte d'un tiers (art. 43, al. 1, let. c et d, OPO). En comparaison de la situation actuelle, cette solution réduit les possibilités de versements en espèces. Toutefois, ce désagrément est atténué par l'offre alternative de versement au moyen de la carte PostFinance ou de la carte Maestro.

Un accroissement futur de la population n'est pas déterminant pour la décision. Celle-ci est prise compte tenu de l'utilisation actuelle effective de l'office postal, non pas de son potentiel en termes de clientèle. Les fluctuations de population sont déterminées dans le cadre de mesures de l'accessibilité effectuées chaque année. Lorsque l'accessibilité est inférieure à 90%, la Poste est légalement tenue de prendre les mesures appropriées.

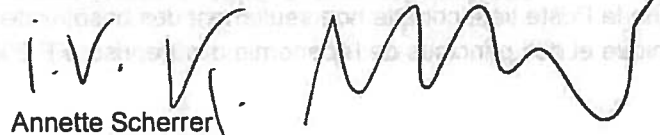
Pour évaluer si une réduction des possibilités de versements en espèces est justifiée, il convient d'examiner dans le contexte de l'obligation de fournir un service universel couvrant les coûts (1) les avantages de la formule de l'agence (2) ainsi que la structure régionale de l'offre en matière de services postaux (3):

- (1) La Poste est tenue non seulement d'améliorer son service à la clientèle ainsi que sa rentabilité, mais aussi d'exploiter un réseau postal couvrant l'ensemble du territoire suisse et de fournir en tout temps des prestations de service universel. Les nouveaux besoins des clients et la réduction des activités au guichet qui en découle obligent la Poste à revoir son réseau de distribution afin de pouvoir l'exploiter de manière rentable. A Paudex, l'office postal est peu fréquenté et ne peut pas, selon les dires de la Poste, être exploité de manière rentable. Avec une agence postale, les investissements uniques requis pour la construction du module postal, l'acquisition des appareils, la formation et le suivi du personnel du partenaire ainsi que la rétribution versée à celui-ci (frais annuels) sont nettement inférieurs aux coûts annuels de l'office postal actuel.
- (2) La formule de l'agence offre des heures d'ouverture beaucoup plus étendues, ce dont profiteraient notamment les pendulaires. En outre, les activités postales augmentent l'attractivité du partenaire et contribuent à assurer son activité principale.
- (3) D'autres points d'accès se trouvent à une distance appropriée. Dans les communes voisines, il y a quatre offices postaux classiques qui proposent toutes les prestations dans le domaine des services de paiement. Ces offices sont facilement accessibles en transports publics depuis Paudex.

L'OFCOM estime que la proposition de transformer l'office postal de Paudex en une agence postale est acceptable.

Veuillez agréer, Monsieur, nos salutations distinguées.

Office fédéral de la communication OFCOM



Annette Scherrer
Co-cheffe de la section Poste