



Recommandation n° 7/2015

en date du jeudi 15 octobre 2015

de la Commission fédérale de la poste PostCom

à Poste CH SA

en l'affaire

Office de poste 1468 Cheyres (FR)

Le 24 avril 2015, la Poste a informé la commune de Cheyres de son intention de remplacer l'office de poste de la commune par une agence postale. Par lettre du 18 mai 2015, la municipalité de Cheyres s'est adressée à la PostCom pour lui demander d'examiner cette décision. La PostCom a traité le dossier lors de sa séance du 15 octobre 2015.

I. La PostCom constate que :

1. le désaccord porte sur la fermeture d'un office de poste existant au sens de l'art. 34 de l'ordonnance sur la Poste (OPO);
2. la commune dans laquelle 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 sous la forme requise.

Les conditions de saisine de la PostCom sont donc réunies.

II. La PostCom a notamment examiné si :

1. la Poste a consulté les autorités de la commune concernée (art. 34, al. 1 et 5, let. a, OPO), avant de décider la fermeture de l'office de poste;
2. la Poste a tenté de parvenir à un accord avec celles-ci (art. 34, al. 1 et 5, let. a, OPO);
3. le respect des dispositions de l'art. 33, al. 4, et de l'art. 44, al. 1, OPO relatives à l'accessibilité est assuré après la mise en œuvre de la décision de Poste CH AG (art. 34, al. 5, let. b, OPO);
4. la Poste a tenu compte des spécificités régionales (art. 34, al. 5, let. c, OPO) dans sa décision et

les besoins des personnes en situation de handicap moteur ont été suffisamment pris en considération (art. 14, al. 7, let. a, LPO);

5. une fois la décision mise en œuvre, 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'Office fédéral de la communication (OFCOM). Les conclusions de cet examen ont été intégrées à la procédure devant la PostCom.

III. La PostCom parvient aux conclusions suivantes :

1. La commune de Cheyres se situe sur la rive Sud du lac de Neuchâtel, dans le canton de Fribourg. Son territoire s'étend sur 5,2 km² (environ 3 km de rive du lac). De nombreux lotissements de maisons de vacances ainsi qu'un terrain de camping se trouvent à proximité du lac. Le hameau du Moulin est rattaché à la commune. Selon les autorités, la population dépasse relativement souvent les 4000 personnes, en raison de la présence régulière des propriétaires de résidences secondaires. Cheyres regroupe divers emplois dans l'agriculture, les services et les petites entreprises. Son cadre attrayant fait de la commune une zone résidentielle, et les pendulaires sont assez nombreux.
2. En juillet 2013, la Poste a entamé des pourparlers avec la commune de Cheyres au sujet de l'avenir de l'office de poste. Trois réunions au total ont été organisées. Châbles, la commune voisine, a été impliquée dans le dialogue et a participé à deux de ces réunions. Aucun accord n'ayant pu être trouvé, la Poste a annoncé le 24 avril 2015 à la commune sa décision de fermer l'office de poste et d'ouvrir une agence postale à 250 m de celui-ci, dans le magasin Volg situé route d'Yverdon-les-Bains. En réaction à cette décision, la commune de Cheyres a saisi la PostCom par lettre du 18 mai 2015. La Poste a constitué un dossier, dont le conseil communal de Cheyres a reçu une copie aux fins de prise de position. La PostCom n'a procédé à aucune audience orale des parties.
3. L'OPO dispose que chaque région de planification doit compter au moins un office de poste. La région de planification 1005 Broye possède, après la fermeture de l'office de Cheyres, sept offices de poste et une agence postale.
4. La commune de Cheyres déplore le fait qu'il n'y ait pas eu de réelle discussion avec la Poste et que cette dernière n'ait pas assez tenu compte de ses arguments. En témoigne, par exemple, l'utilisation d'un formulaire de procès-verbal préparé à l'avance pour les différentes réunions avec les communes. Les interventions de la commune ont été ajoutées dans une autre police de caractères et rédigées de manière stéréotypée. L'utilisation de modèles de documents normalisés ne saurait être reprochée à la Poste. Dans le cadre de la procédure de dialogue, la Poste fournit régulièrement aux communes des données sur l'utilisation des services postaux dans l'office en question. En outre, il n'existe aucune obligation légale de communiquer d'autres chiffres concernant l'activité, qu'il s'agisse de la filiale en question ou des filiales des communes voisines. Même si la PostCom peut comprendre la déception de la commune face à ce projet de fermeture de l'office de poste, les documents présents donnent menée l'impression d'une procédure de dialogue correctement réalisée. Dans les communes de Cheyres et de Châbles, près d'un millier de signatures ont été rassemblées en faveur de la poursuite de l'exploitation de l'office de poste. Des représentants des deux communes se sont rendus en personne au siège de la Poste à Berne pour remettre cette pétition et ont regretté l'absence de tout membre de la direction. Aucune disposition légale ne régit la réception de pétition. La réception par le collaborateur de la Poste responsable à l'échelon régional ne saurait dès lors être critiquée.
5. La commune de Cheyres fait remarquer que les lettres préaffranchies et les versements réalisés par l'intermédiaire de PostFinance n'ont pas été pris en compte dans les chiffres des transactions clients de l'office de poste de Cheyres et met donc en doute les données statistiques fournies par

Poste CH SA. La comptabilisation dans les offices de poste de prestations de services pour les segments PostMail (mandats de clients commerciaux) et PostFinance constitue en effet une règle comptable. Cette règle veut que les transactions réalisées dans ces offices pour PostMail et PostFinance ne soient pas attribuées au segment Réseau postal et vente. La Poste respecte cette règle comptable concernant les prestations de services non seulement de PostMail et de PostFinance, mais de tous les segments. Les lettres préaffranchies et les versements réalisés par l'intermédiaire de PostFinance n'apparaissent donc pas dans les statistiques des transactions clients de l'office de poste de Cheyres.

6. Selon la commune de Cheyres, outre les habitants à l'année (environ 1340 personnes), les propriétaires de résidences secondaires séjournent fréquemment dans la commune. La population atteint alors les 4000 personnes. Pour ce qui est des exigences relatives à la desserte postale, la PostCom estime qu'il n'est pas possible d'accorder le même poids à la population permanente et aux résidents temporaires (week-ends et vacances). Ces derniers peuvent en effet réaliser au lieu de leur domicile les transactions postales nécessitant un office de poste car non proposées dans une agence postale. Ils n'ont ainsi pas besoin d'un office de poste sur leur lieu de vacances. Par ailleurs, seules quelques transactions peuvent être réalisées uniquement dans un office de poste et sont impossibles dans une agence postale. Dans la pratique, il s'agit essentiellement de la possibilité d'effectuer des versements en espèces, limitée aux offices de poste. Toutefois, les agences postales permettent les versements au moyen d'une PostFinance Card ou d'une carte Maestro. La situation serait sans doute différente si la Poste souhaitait mettre en place un service à domicile dans une commune touristique. Dans ce cas, l'absence de point d'accès ouvert au public constituerait un problème.
7. La commune de Cheyres doute que l'office de poste d'Estavayer-le-Lac soit accessible en moins de 20 minutes. Elle se réfère ici à la règle définie par l'art. 33, al. 4, OPO, en vertu duquel le réseau d'offices de poste et d'agences postales doit être conçu de telle sorte que 90% de la population résidante permanente puisse accéder à un office de poste ou à une agence postale, à pied ou en transports publics, en 20 minutes. Cette valeur, qui doit être mesurée chaque année, est une valeur moyenne nationale. Pour l'année 2014, elle atteint 93,7%, voire 95,3% en comptant les dix minutes de délai supplémentaire pour les ménages bénéficiant d'un service à domicile. La Poste respecte donc les directives en matière d'accessibilité à l'échelle nationale. Par ailleurs, le droit postal en vigueur accorde la même valeur aux agences et aux offices de poste pour le calcul de l'accessibilité. En d'autres termes, la fermeture de l'office de Cheyres n'aura aucune répercussion sur le calcul de l'accessibilité selon l'art. 33, al. 4, OPO, car Poste CH SA ouvrira une agence postale dans cette même commune. Le magasin Volg de la route d'Yverdon-les-Bains dispose d'un accès de plain-pied et de portes automatiques. Il est ouvert sept jours sur sept, pendant 73 heures au total. La solution d'agence envisagée respecte donc parfaitement les dispositions légales applicables aux points d'accès desservis. En outre, il faut noter que trois offices de poste sont situés aux alentours de Cheyres et accessibles en moins de 20 minutes en transports publics: l'office de poste le plus proche se trouve à Estavayer-le-Lac, à 6,4 km de distance. D'autres offices de poste sont implantés à Yvonand et à Yverdon, à 4,3 km et 13,2 km de Cheyres respectivement. Le trajet vers Estavayer-le-Lac et Yvonand dure de 3 à 6 minutes, et 9 à 14 minutes sont nécessaires pour rejoindre Yverdon. Ces trois offices de poste, dont les horaires d'ouverture sont pour partie très étendus, peuvent sans problème accueillir la clientèle supplémentaire de Cheyres et de Châbles. Le trajet vers les offices de poste environnants ne doit être effectué que pour les transactions postales qui ne peuvent être réalisées dans une agence. Les problèmes de circulation et de stationnement près de l'office de poste d'Estavayer-le-Lac avancés par la commune ne sont dès lors guère convaincants.
8. La commune de Cheyres indique que la fermeture de l'office de poste dans la commune voisine de Châbles a notamment été justifiée par l'existence d'un office de poste à Cheyres. Actuellement, il reste toujours une agence postale à Cheyres et le trajet jusqu'à l'un des offices de poste susmentionnés pour les transactions qui ne peuvent être proposées que dans un office de poste est à la portée des habitants de Châbles.

9. 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 le projet de fermeture de l'office de poste de Cheyres, la PostCom a demandé à l'OFCOM de lui fournir un avis. Dans son avis du 16 septembre 2015, l'OFCOM conclut que les conditions énoncées par l'OPO en matière d'accessibilité étaient remplies à la fin de l'année 2014. Étant donné que la Poste n'a pas d'obligation de fournir des données à ce sujet, l'OFCOM ne dispose pas des informations nécessaires pour se prononcer, dans ce cas particulier, sur l'effet de la fermeture de l'office de poste en matière d'accessibilité. De manière générale, on constate cependant que la transformation d'un office de poste en agence peut, selon la région, engendrer une nette baisse de la qualité de la desserte en matière de services de paiement, tout du moins pour certains ménages.
10. Considérant toutes les circonstances, et notamment compte tenu de la solution convaincante de l'agence et de la bonne accessibilité de trois offices de postes situés dans les environs, la PostCom estime qu'une bonne desserte postale est garantie à Cheyres et aux alentours, même après la mise en œuvre de la décision de Poste CH SA. Les dispositions légales de la LPO et de l'OPO sont respectées.

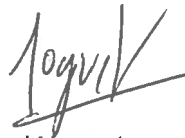
IV. Recommandation

La décision de la Poste est conforme aux conditions-cadres légales et permet de garantir le maintien d'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



Hans Hollenstein
Président



Michel Noguét
Responsable du secrétariat

Communication à:

- Poste CH SA, Wankdorfallee 4/Case postale, 3030 Berne
- Commune de Cheyres, Conseil communal, Rue de la Gare 10, Case postale, 1468 Cheyres
- Office fédéral de la communication, Section Poste, rue de l'Avenir 44, case postale, 2501 Bienne
- Direction de l'économie et de l'emploi du canton de Fribourg, Bd de Pérolles 25, Case postale 1350, 1701 Fribourg

La présente recommandation est publiée sur le site Internet de la PostCom.

Annexe :

Avis de l'OFCOM du 16 septembre 2015 concernant le remplacement d'un office de poste par une agence postale à Cheyres (FR)



Schweizerische Eidgenossenschaft
Confédération suisse
Confederazione Svizzera
Confederaziun svizra

Département fédéral de l'environnement,
des transports, de l'énergie et de la communication DETEC

Office fédéral de la communication OFCOM
Division Services de télécommunication et poste
Section Poste

2501 Biel/Bienne, OFCOM.com

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

Notre référence : 383/1000345032
Votre référence :
Dossier traité par : Marilena Corti
Biel/Bienne, le 16 septembre 2015

Remplacement d'un office de poste par une agence postale à Cheyres (FR) : avis de l'OFCOM

Monsieur,

L'OFCOM est compétente pour examiner le respect de l'obligation concernant l'accès aux services de paiement inscrite à l'art. 44, al. 1 de l'ordonnance du 29 août 2012 sur la poste (OPO; RS 783.01).

En ce sens, et dans le cadre de la procédure prévue à l'art. 34 OPO et 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 notre avis sur le remplacement de l'office de poste de Cheyres (FR) par une agence postale.

Le mandat de service universel relatif aux services de paiement comprend les prestations énumérées à l'art. 43, al. 1, let. a-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. Elle garantit aux personnes handicapées un accès sans entraves aux services de paiement électronique. PostFinance peut garantir l'accès de différentes manières.

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, doivent être accessibles à 90% de la population résidente permanente en 30 minutes à pied ou en transports publics. L'obligation d'accès est par cette disposition limitée aux prestations en espèces.

Dans le cadre du rapport annuel sur le respect du mandat de service universel dans le domaine du trafic des paiements, la Poste doit fournir à l'OFCOM des données sur l'accessibilité. Pour l'année

Office fédéral de la communication OFCOM
Marilena Corti
rue de l'Avenir 44, 2501 Biel/Bienne
Tél. +41 58 46 05435, Fax +41 58 46 31824
marilena.corti@bakom.admin.ch
www.bakom.admin.ch

D/ECM/11495144

2014, elle indiquait que les prestations de paiement en espèces dans les offices de poste étaient accessibles en 30 minutes à 96.8% de la population résidente permanente. Si l'on tient compte du fait qu'un service à domicile est fourni là où il n'existe ni office de poste ni agence postale, l'accès était garanti à 98.3% de la population fin 2014. Les conditions énoncées par l'OPO étaient donc remplies.

Etant donné que la Poste n'a pas d'obligation de fournir des données à ce sujet, l'OFCOM ne dispose pas des informations nécessaires pour se prononcer, dans le cas concret, sur l'effet de la fermeture d'un office de poste au niveau de l'accessibilité.

De manière générale, on constate toutefois que la transformation d'un office de poste en une agence peut, selon la région, engendrer une nette baisse de la qualité de la desserte en matière de services de paiement, au moins pour certains ménages.

Veillez agréer, Monsieur, nos salutations distinguées.

Office fédéral de la communication OFCOM



Annette Scherrer
Cheffe de la section Poste