



## Recommandation no 3/2015

du 7 mai 2015

de la Commission fédérale de la poste PostCom

à La Poste Suisse SA

en l'affaire

**Office de poste 1666 Grandvillard**

Par courrier du 29 octobre 2014, la Poste a informé la commune de Grandvillard de son intention de fermer l'office de poste actuel et de le remplacer par un service à domicile. Par lettre du 21 novembre 2014, la commune de Grandvillard 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 7 mai 2015.

### 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 et de l'art. 44, al. 1 OPO 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 au sens de l'art. 44, al. 1 OPO a été examiné par l'Office fédéral de la communication OFCOM, dont les conclusions ont été intégrées dans la procédure devant la PostCom.

### **III. La commission parvient aux conclusions suivantes:**

1. Début octobre 2013, la Poste a entamé le dialogue sur l'avenir de l'office de poste avec la commune de Grandvillard. D'une part les mauvais chiffres de l'office de poste, d'autre part la nécessité de réaliser des investissements dans cet office de poste étaient à l'origine de ces discussions. Deux entretiens ont eu lieu entre la Poste et la commune concernée. Un accord n'ayant pas été trouvé, la Poste a notifié le 29 octobre 2014 au Conseil communal de Grandvillard sa décision de fermer l'office de poste de Grandvillard et d'introduire le service à domicile (la Poste sur le pas de la porte). Par lettre du 21 novembre 2014, la commune de Grandvillard a demandé à la PostCom d'examiner la décision de la Poste. La Poste a établi par la suite un dossier à l'intention de la PostCom. Une copie du dossier a été adressée au Conseil communal de Grandvillard. Ce dernier a confirmé sa requête par lettre du 27 février 2015. La PostCom n'a mené aucune négociation par oral avec les parties.
2. L'OPO stipule que chaque région de planification doit compter au moins un office de poste. La région de planification n° 1002 (Gruyère) comptera - après la mise en œuvre de la décision de la Poste concernant l'office de poste de Grandvillard - encore 14 offices de poste et quatre agences postales.
3. La commune de Grandvillard compte aujourd'hui environ 800 habitants. Dans la commune, il existe plusieurs services et entreprises (notamment plusieurs magasins d'alimentation), un restaurant, un centre sportif et thérapeutique, des salons de coiffure, etc. En outre, il existe un camp militaire pouvant accueillir 300 soldats.
4. L'office de poste le plus proche se trouve dans la commune d'Epagny située à une distance de 6,7 km et il devrait servir de point de collecte pour le service à domicile. L'office de poste d'Epagny est ouvert du lundi au vendredi, de 08h00 à 09h30 et de 15h30 à 18h00 ainsi que le samedi de 09h00 à 11h00. La commune de Grandvillard est située à 1,5 km de la gare, d'où des trains circulent toutes les heures en direction d'Epagny. En outre, quatre liaisons de bus quotidiennes sont assurées du lundi au vendredi entre Grandvillard et Bulle via Epagny. Le samedi, ces bus ne circulent pas. Il n'existe qu'une correspondance par jour l'après-midi permettant de faire l'aller-retour entre Epagny et Grandvillard en l'espace d'environ 2h30 pendant les heures d'ouverture de l'office de poste d'Epagny. Pour cela, il faut quitter Grandvillard vers 16h15 et y revenir à 18h40. Pour se rendre le matin à l'office de poste d'Epagny pendant les heures d'ouverture, le trajet aller-retour avec le bus durerait presque 5 heures.
5. Le service à domicile que la Poste a prévu d'introduire ne compense que partiellement la suppression d'un office de poste ou d'une agence postale à Grandvillard. Le service à domicile n'est assuré que du lundi au vendredi. Seuls les habitants qui sont à la maison en semaine peuvent en profiter. Plusieurs opérations postales ne peuvent être réglées que lorsque le facteur est à la porte du client. Si ce rendez-vous est raté, les opérations postales pourront uniquement être réglées le lendemain, l'autre option consistant à se rendre à l'office de poste d'une des communes voisines. Quant à la possibilité d'une seconde distribution gratuite des envois postaux n'ayant pas pu être remis la première fois, elle ne permettrait de régler qu'en partie le problème du point d'accès éloigné. Le service à domicile n'était pas la première priorité de la Poste qui a, force est de constater, tout de même

essayé dans un premier temps de trouver un partenaire pour gérer une agence postale. Grâce aux nombreux prestataires et services se trouvant dans la commune de Grandvillard, il existe de nombreux partenaires potentiels. Il ressort clairement du dossier de la Poste que celle-ci avait cherché de manière intense un partenaire d'agence. Tous les partenaires sollicités ont, après un délai de réflexion, refusé d'assumer l'agence. Des problèmes de place et les coûts supplémentaires figuraient notamment parmi les raisons invoquées.

6. La mauvaise desserte de la commune de Grandvillard par les transports publics, le grand nombre de services et d'entreprises dans la commune ainsi que les heures d'ouverture limitées de l'office de poste le plus proche à Epagny sont considérés comme des spécificités régionales dont la Poste doit tenir compte avant de prendre la décision de fermer l'office de poste de Grandvillard. Au vu des circonstances, la PostCom conclut que la Poste n'a pas suffisamment pris en considération les spécificités régionales avant de décider de fermer l'office de poste de Grandvillard pour le remplacer par le service à domicile et qu'elle n'était pas non plus en mesure de le faire faute d'avoir trouvé un partenaire d'agence. La durée du trajet en bus jusqu'à l'office de poste d'Epagny et le fait qu'il ne soit possible d'entreprendre ce déplacement qu'une fois par jour et uniquement du lundi au vendredi ne sont pas acceptables. Le trajet en train, qui durerait pourtant moins longtemps ne constitue pas non plus une alternative en raison notamment de la distance qui sépare la commune de la gare. En revanche, il existe dans la commune concernée de nombreux partenaires d'agence potentiels. La PostCom est donc parvenue à la conclusion que la Poste doit intensifier ses efforts en vue de la mise en place d'une agence postale dans la commune de Grandvillard. La PostCom ne peut donc émettre de recommandation favorable concernant la fermeture prévue de l'office de poste de Grandvillard avec le service à domicile comme solution de remplacement. La PostCom attend toutefois de la commune de Grandvillard qu'elle soutienne la Poste dans sa recherche d'un partenaire d'agence. La Poste et la commune sont invitées, en collaboration avec les commerçants et les artisans de la commune, à chercher des solutions innovantes en vue d'assurer la desserte postale à Grandvillard pour le bien de la population et des commerces.
7. 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 Grandvillard, la PostCom a donc demandé à l'OFCOM de lui remettre un avis. L'OFCOM précise dans cet avis que la Poste propose actuellement, dans le cadre du service à domicile en ce qui concerne le trafic des paiements national, des versements en espèces sur son propre compte et sur le compte d'un tiers ainsi que des retraits d'espèces. Cette offre remplit les prescriptions de l'art. 44 OPO (accès aux services de paiement). C'est pourquoi le remplacement prévu de l'office de poste de Grandvillard par un service à domicile n'avait aucune incidence sur l'accès aux services de paiement au sens de cette disposition.

#### **IV. Recommandation:**

La PostCom recommande à la Poste de renoncer au remplacement de l'office de poste de Grandvillard par un service à domicile. Dans la commune, il convient une nouvelle fois de faire des efforts afin de trouver une solution d'agence viable tant pour la population que pour les commerces et artisans. La Poste, la commune et les commerces sont donc invités à collaborer.

Commission fédérale de la poste PostCom



Dr. Hans Hollenstein  
Président



Dr. Michel Noguet  
Responsable du secrétariat

Notification à:

- Poste CH SA, Wankdorfallee 4, case postale, 3030 Berne
- Commune de Grandvillard, Conseil communal, Rue St Jacques 6, 1666 Grandvillard
- 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

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

Annexe:

Avis de l'OFCOM du 27 mars 2015 concernant le remplacement d'un office de poste par un service à domicile à Grandvillard (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 27 mars 2016

## **Remplacement d'un office de poste par un service à domicile à Grandvillard (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 Grandvillard (FR) par un service à domicile.

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 2013, elle indiquait que les prestations de paiement en espèces dans les offices postaux étaient accessibles en 30 minutes à 97.1% 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 98.6% de la population fin 2013. Les conditions énoncées par l'OPO étaient donc remplies.

Avec le service à domicile, les prestations postales sont exécutées à domicile. L'offre actuelle de la Poste comprend, dans le domaine des services de paiement nationaux, les versements en espèces sur le propre compte et sur le compte d'un tiers, ainsi que les retraits d'espèces. Le service à domicile suffit à remplir les conditions de l'art. 44 OPO. Le remplacement prévu de l'office de poste de Grandvillard n'a donc aucune influence sur le degré d'accessibilité.

Du point de vue des prestations relevant du trafic des paiements, on observe 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 si la Poste maintient l'offre actuelle de prestations en espèces. Il est dans cette situation important que le service à domicile qui est lié à la distribution à domicile demeure garanti à l'ensemble des habitants de la zone postale concernée.

Veuillez agréer, Madame, Monsieur, nos salutations distinguées.

Office fédéral de la communication OFCOM



Annette Scherrer  
Cheffe de la section Poste