



## Recommandation no 6/2016

du 25 août 2016

de la Commission fédérale de la poste PostCom

à La Poste Suisse SA

en l'affaire

### Office de poste Muraz VS

Par courrier du 8 février 2016, la Poste a informé la commune de Collombey-Muraz de son intention de fermer l'office de poste de Muraz et de le remplacer par une agence postale. Par lettre du 9 mars 2016, le conseil municipal de Collombey-Muraz s'est adressé à la PostCom pour lui demander d'examiner cette décision. La commission a examiné le dossier lors de sa séance du 25 août 2016.

#### 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) ;
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 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 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 cherché à 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 CH SA (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, 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'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. Entre octobre et décembre 2015, la Poste a mené deux entretiens avec la commune de Collombey-Muraz sur l'avenir de l'office de poste de Muraz qui est confronté à une faible demande en prestations postales. Des courriers ont également été échangés. Aucun accord n'ayant été trouvé, la Poste a informé la commune par courrier du 8 février 2016 de son intention de fermer l'office de poste de Muraz et de le remplacer par une agence postale. Par lettre du 9 mars 2016, le conseil municipal de Collombey-Muraz s'est adressé à la PostCom pour lui demander d'examiner la décision de la Poste. La Poste a préparé un dossier à l'intention de la PostCom, dont le conseil municipal de Collombey-Muraz a reçu une copie pour avis. Le 31 mai 2016, la commune a exposé en détail sa position sur le dossier de la Poste. La PostCom n'a mené aucune négociation de vive voix avec les parties.
2. Située dans le district de Monthey (VS), la commune de Collombey-Muraz couvre une superficie de 29,8 km<sup>2</sup>. Elle comprend cinq villages (Collombey, Muraz, Les Neyres, Illarsaz et Collombey-le-Grand) et est en grande partie située à 400 m d'altitude. Dans les années 60, la commune était avant tout agricole puis des zones industrielles se sont développées, essentiellement à Collombey et à Collombey-le-Grand. Une des deux raffineries de pétrole de Suisse y était installée. En 2000, Collombey-Muraz comptait 1600 emplois (selon le site Internet de la commune). Début 2016, la commune comptait 8650 habitants, dont 2553 vivent à Muraz.
3. Dans son courrier du 9 mars 2016 et dans sa prise de position du 31 mai 2016, le conseil municipal de Collombey-Muraz souligne que la Poste n'a jamais été disposée à revenir sur sa décision, à savoir la fermeture de l'office de poste de Muraz. Avant même de commencer à négocier avec la commune, la Poste avait décidé de fermer l'office de poste de Muraz, violant de la sorte l'art. 34, al. 1, OPO. En outre, la Poste n'aurait pas (suffisamment) tenu compte des spécificités régionales, puisqu'elle ne se serait pas intéressée à l'évolution démographique: au cours des 15 dernières années, la commune a enregistré 2834 habitants de plus (+32 %). La commune de Collombey-Muraz est composée de cinq villages, dont Muraz qui compte plus de 2 500 habitants. De même les 700 habitants et plus d'Illarsaz et une partie des habitants de Collombey-le-Grand se rendent à l'office de poste de Muraz. Des projets de construction en cours de finalisation à Muraz et le déplacement d'une partie de l'administration communale fin 2015 devraient aussi entraîner une hausse du chiffre d'affaires de l'office de poste de Muraz. La Poste a ignoré cette évolution, relativisant à tort la hausse du chiffre d'affaires de l'office de poste en 2015 par des travaux de construction qui perturbaient l'accès au second office de poste de la commune. Par ailleurs, la Poste n'a pas suffisamment justifié que l'office de poste de Muraz était déficitaire. Elle a choisi comme partenaire d'agence le magasin Volg. Dans la perspective également des spécificités régionales, le conseil municipal est d'avis que la Poste aurait dû contacter plusieurs partenaires et également l'administration communale pour savoir s'ils étaient intéressés à diriger l'agence postale. Pour cette raison, la Poste doit réexaminer sa décision, en prenant en compte les autres partenaires potentiels. Le conseil municipal reconnaît cependant que le magasin Volg est un partenaire d'agence intéressant.

4. Il ressort du dossier préparé par la Poste que cette dernière avait déjà informé la commune lors du premier entretien que la filiale Volg et un autre magasin d'alimentation semblaient à première vue convenir comme partenaire d'agence. Dans la perspective d'une deuxième rencontre, la Poste a signalé par écrit à la commune qu'elle souhaitait connaître les préférences du conseil municipal quant aux deux magasins d'alimentation entrant en considération ; la commune a alors réagi en indiquant que ce choix était du ressort de la Poste. De la sorte, la Poste a donc suffisamment impliqué la commune dans le choix du partenaire d'agence. On ne saurait reprocher à la Poste de ne pas être entrée en matière lorsque la commune a exigé que l'office de poste de Muraz continue d'être exploité. L'obligation de consulter la commune et de chercher un accord ne doit pas être interprétée dans le sens où la Poste devrait renoncer à fermer un office de poste si la commune concernée l'exige.
5. L'examen d'un office de poste est régulièrement motivé par des considérations économiques. Il est dès lors compréhensible que la commune concernée souhaite vérifier la situation économique de l'office de poste concerné. Le dialogue visé à l'art. 34, al. 1, OPO est censé aider la Poste et les communes à parvenir à un accord concernant la desserte postale dans les communes concernées. La Poste communique aux communes les chiffres des années précédentes relatifs à la clientèle de l'office de poste (versements, lettres en Suisse et pour l'étranger, colis et retraits d'envois). Ces chiffres confirment le recul du chiffre d'affaires. Ils permettent aux communes concernées de tirer des conclusions quant à la rentabilité de l'office de poste, compte tenu des heures d'ouverture, de la taille des locaux, etc. Par ailleurs, la Poste ne doit apporter aucune preuve quant à la situation déficitaire de l'office de poste.
6. La commune de Collombey-Muraz compte 8650 habitants. Ces 15 dernières années, elle a connu une forte croissance démographique qui devrait vraisemblablement se poursuivre. La loi ne contient aucune disposition obligeant à exploiter un ou plusieurs offices de poste à partir d'un certain nombre d'habitants. L'OPO stipule néanmoins que chaque région de planification doit compter au moins un office de poste. Au 4 janvier 2016, la région de planification 2308 (Monthey – St-Maurice) dispose de dix offices de poste, sept agences postales et quatre services à domicile, compte tenu de la fermeture de l'office de poste de Muraz et de l'ouverture d'une agence postale dans le magasin Volg. L'art. 33, al. 4, OPO stipule des critères supplémentaires pour l'accessibilité des offices de poste et des agences postales mais ne fait pas de différence entre les agences postales et les offices de poste pour le calcul de l'accessibilité. Actuellement, la commune de Collombey-Muraz dispose de deux offices de poste, la Poste entendant remplacer l'office de poste de Muraz par une agence postale. Cette transformation de l'office de poste de Muraz en agence postale n'a donc aucune incidence sur les valeurs d'accessibilité. Et, de fait, les agences postales proposent une large palette de prestations. Quasiment la totalité des envois avisés peuvent être retirés auprès de l'agence postale (à l'exception des actes de poursuite, des envois contre remboursement et des ordres de paiement). Les versements en espèces ne sont pas possibles dans une agence postale. En échange, la Poste propose que les versements puissent être effectués dans l'agence postale non seulement avec la PostFinance Card, mais aussi avec la carte Maestro des banques. La PostFinance Card permet de retirer des espèces à partir de son propre compte jusqu'à un montant maximum de 500 CHF. Le trajet pour se rendre à l'office de poste le plus proche à Collombey prend moins de dix minutes avec les transports publics. Cet office de poste dispose de longues heures d'ouverture (lu-ve 7 h 45-11 h 30 et 14 h 00-18 h 00 et sa 8 h 30-11 h 00). La desserte postale dans la commune de Collombey-Muraz est donc suffisante, même dans la perspective d'une vraisemblable augmentation de la population.
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 se prononcer sur le projet de fermeture de l'office de poste de Muraz, la PostCom a donc demandé à l'OFCOM de lui remettre un avis. Dans son avis du 29 juin 2016, l'OFCOM souligne que les prescriptions de l'OPO en matière d'accessibilité étaient respectées jusqu'à fin 2015. L'OFCOM ne peut pas se prononcer, dans les cas particuliers, sur les conséquences de la fermeture de l'office de poste au niveau de l'accessibilité vu que la Poste n'est pas tenue de fournir des données à ce sujet. De manière générale, on constate toutefois que la transformation d'un office de poste en une agence peut, selon la région, effectivement engendrer une

nette baisse de la qualité de la desserte en matière de services de paiement, du moins pour certains ménages.

8. Compte tenu de ce qui précède, notamment de l'excellente solution d'agence à Muraz et du fait qu'il restera un office de poste exploité dans la commune de Collombey-Muraz, la PostCom estime qu'un bon approvisionnement postal continue d'être garanti.

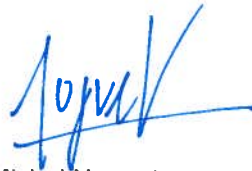
#### **IV. Recommandation:**

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



Dr. Hans Hollenstein  
Président



Dr. Michel Noguet  
Responsable du secrétariat technique

#### Notification à:

- Poste CH SA, Wankdorfallee 4, case postale, 3030 Berne
- Commune de Collombey-Muraz, Conseil communal, Rue des Dents-du-Midi 44, Case postale 246, 1868 Collombey
- Office fédéral de la communication, Section Poste, rue de l'Avenir 44, case postale, 2501 Bienne
- Département de l'économie, de l'énergie et du territoire, Place de la Planta 3, 1950 Sion

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

#### Annexe

Avis de l'OFCOM du 29 juin 2016 « Remplacement d'un office de poste par une agence postale à Collombey-Muraz (VS) »



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, sca

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

Notre référence : 383/1000345032  
Votre référence :  
Dossier traité par : Annette Scherrer  
Biel/Bienne, le 29 juin 2016

## **Remplacement d'un office de poste par une agence postale à Collombey-Muraz (VS): 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 Muraz à Collombey-Muraz (VS) 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.

Office fédéral de la communication OFCOM  
Annette Scherrer  
rue de l'Avenir 44, 2501 Biel/Bienne  
Tél. +41 58 46 05465, Fax +41 58 46 31824  
annette.scherrer@bakom.admin.ch  
www.bakom.admin.ch

D/ECM/11929560

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 2015, elle indiquait que les prestations de paiement en espèces dans les offices postaux étaient accessibles en 30 minutes à 97% 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 98.5% de la population fin 2015. 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, Madame, Monsieur, nos salutations distinguées.

Office fédéral de la communication OFCOM

  
Annette Scherrer  
Cheffe de la section Poste