



1 Accomplissement du mandat de service universel en 2013

La Poste a remis pour la première fois à fin mars 2014 un rapport en vertu de la nouvelle législation postale entrée en vigueur le 1^{er} octobre 2012 ([loi du 17 décembre 2010 sur la poste \[LPO\]](#) ; [ordonnance du 29 août 2012 sur la poste \[OPO\]](#)). Le rapport porte sur ses activités durant l'année civile 2013.

Jusqu'à présent, la Poste informait globalement l'autorité de régulation PostReg (prédécesseur de PostCom) de l'accomplissement du mandat de service universel en matière de services postaux et de services de paiement.

1.1 Fourniture de l'offre minimale requise

La Poste propose l'ouverture et la gestion d'un compte pour le trafic des paiements ([art. 43, al. 1, let. a, OPO](#)) puis aux clients qui ont avec elle une relation bancaire les services de virement directement du compte postal (let. b), de versement d'espèces sur le propre compte (let. d) et de retrait d'espèces (let. e). La Poste offre parallèlement le service du virement d'espèces sur le compte d'un tiers (let. c).

Il ressort des conditions générales de PostFinance et de la politique interne d'acceptation de clients et de maintien des relations contractuelles que les personnes physiques ou morales ayant leur domicile ou leur siège en Suisse ont de manière générale la possibilité d'ouvrir un compte postal pour le trafic des paiements.

1.2 Accès aux services de paiement

Les informations reçues de la Poste attestent que la population jouit de différents accès aux services de paiement relevant du service universel.

La solution pour le trafic des paiements électronique e-finance est effectivement utilisée par la population qui possède un compte postal : elle comptait en 2013 plus de 1,5 million d'utilisateurs. Ces derniers peuvent compter sur sa fiabilité : elle a connu, sur l'année 2013, 85 défaillances qui les ont empêcher d'y accéder ou de pouvoir utiliser l'ensemble des services normalement à disposition.

Considéré globalement, la Poste a mis à disposition de la population en 2013 un réseau dense comptant notamment 1662 offices de poste et 569 agences postales gérées par des tiers.

Accès aux services de paiement

Ouverture et gestion d'un compte de paiement	Office de poste, filiale PostFinance, par voie électronique, téléphone ou correspondance postale
Virement du propre compte sur le compte d'un tiers	Office de poste, filiale PostFinance, agence postale, par voie électronique, correspondance postale
Virement d'espèces sur le compte d'un tiers	Office de poste avec paiement en espèces, service à domicile
Versement d'espèces sur le propre compte	Office de poste avec paiement en espèces, service à domicile, Postomat avec fonction de versement
Retrait d'espèces du propre compte	Office de poste, agence postale, service à domicile, Postomat, partenaires

<u>Réseau postal</u>	<u>2012</u>	<u>2013</u>
Offices de poste	1757	1662
Agences postales	497	569
Filiales PostFinance	45	45
Zones de code postal desservies par un service à domicile	1251	1269
Postomats	971	982

1.3 Accès aux services de paiement en espèces dans les offices de poste

La Poste a pour la première fois présenté séparément les résultats des mesures de l'accessibilité aux services de paiement en espèces. L'accès a été mesuré selon une méthode approuvée par l'Office fédéral de la communication (OFCOM) ainsi que l'exige la législation postale.

Il ressort des mesures effectuées que 97,1% de la population résidante permanente pouvait accéder en 2013 en 30 minutes aux services de paiement en espèces considérés dans un office de poste.

Si on prend en considération le fait qu'un service à domicile est mis à disposition dans certains lieux ne disposant ni d'office de poste ni d'agence, l'accessibilité était assurée pour 98,6% de la population.

Le réseau postal a connu l'an passé des modifications qui ont touché l'accessibilité des services de paiement en espèces. La Poste a remplacé 77 points d'accès proposant une offre complète de services de paiement en espèces par des points d'accès où le traitement d'espèces n'est pas possible et 14 par un service à domicile. De plus, huit points d'accès proposant l'ensemble des services de paiement en espèces ont été fermés sans être remplacés.

<u>Accès aux services de paiement en espèces selon l'art. 44 OPO</u>	<u>2013</u>
Part de la population qui accède aux services de paiement en espèces en 30 minutes (en pourcent)	97.1
Part de la population qui accède aux services de paiement en espèces en 30 minutes ou dispose d'un service à domicile (en pourcent)	98.6
 <u>Modifications intervenues dans l'infrastructure postale</u>	 <u>2013</u>
Remplacement de points d'accès avec services de paiement en espèces par des points d'accès sans service de paiement en espèces	77
Fermeture de points d'accès avec services de paiement en espèces et mise en place d'un service à domicile	14
Fermeture sans substitution de point d'accès avec services de paiement en espèces	8

1.4 Accès sans entraves aux services de paiement électronique pour les personnes handicapées

La Poste a obtenu un certificat de la fondation « Accès pour tous » attestant de la conformité à fin 2011 et en mars 2014 du site Internet de PostFinance et de son site e-finance aux critères du niveau AA+. Le niveau AA+ atteste de la conformité aux recommandations de la Confédération et est garant de pages Internet effectivement accessibles sans entraves et conformes à la loi sur l'égalité pour les handicapés.

1.5 Etat des relations avec la clientèle et sa satisfaction

PostFinance a traité un peu plus de 45 000 réclamations en 2013, nombre en augmentation d'à peu près 16% par rapport à l'année précédente. L'office de conciliation de PostFinance a reçu notablement plus de demandes de conciliation qui concernaient les prestations du service universel que l'année précédente. L'augmentation des réclamations et demandes de conciliation peut s'expliquer par les divers changements qui ont touché PostFinance en 2013 et ont affecté la clientèle tels que la transformation de PostFinance en une société anonyme, l'obtention d'une licence bancaire et la suppression de la garantie de l'Etat. <http://www.ombudsman-postfinance.ch/bienvenue-aupres-de-l%e2%80%99ombudsman-de-postfinance>

L'indice de satisfaction de la clientèle se monte en 2013 à plus de 80 points sur une échelle de 100 points tant dans le Réseau postal et vente de Poste CH que chez PostFinance. L'indice de satisfaction est légèrement plus faible auprès des clients commerciaux. Il s'élève s'agissant du Réseau postal et vente à 86 points pour les clients privés et à 82 points pour les clients commerciaux et s'agissant de PostFinance à 85 points et 83 points.

<u>Indice de satisfaction de la clientèle (index 1-100)</u>	<u>2012</u>	<u>2013</u>
Réseau postal et vente, clientèle commerciale	80	82
Réseau postal et vente, clientèle privée	86	86
PostFinance, clientèle commerciale	84	83
PostFinance, clientèle privée	85	85

1.6 Appréciation par l'OFCOM

1.6.1 Accomplissement du mandat légal

La Poste remplit le mandat de service universel en matière de services de paiement qui lui est confié.

Les informations reçues permettent de constater que la Poste garantit, d'une part, l'offre minimale prescrite par l'ordonnance et offre, d'autre part, les prestations du service universel en principe à toute personne physique ou morale domiciliée ou ayant son siège en Suisse ([art. 43 OPO](#)). PostFinance se montre de surcroît ouverte aux relations avec les personnes de nationalité suisse indépendamment du domicile. Les clauses d'exclusion de l'utilisation des services de paiement de PostFinance sont a priori conformes aux exceptions prévues par l'OPO ([art. 45](#)). Un examen plus détaillé aura lieu ultérieurement indépendamment du présent examen du rapport annuel de la Poste.

La Poste satisfait également aux exigences de la législation postale s'agissant de l'accès de la population aux services de paiement en espèces. Elle dépasse d'environ 7 points de pourcent la valeur seuil de 90% arrêtée par le Conseil fédéral ([art. 44 OPO](#)). L'accessibilité élevée mesurée atteste d'un service universel en matière de paiement en espèces largement accessible par tous et sur l'ensemble du territoire, malgré les changements intervenus dans l'infrastructure postale durant l'année 2013.

La Poste remplit aussi le mandat légal de service universel vis-à-vis des personnes handicapées en offrant des prestations électroniques effectivement accessibles sans entraves.

1.6.2 Considérations générales

L'OFCOM constate que la population peut accéder aux différents services de paiement par de multiples canaux, qu'il s'agisse de canaux traditionnels ou de canaux plus modernes comme Internet. Les différents canaux permettent de tenir compte des besoins des différents groupes de population et de garantir l'accès aux prestations de PostFinance de différentes manières. Aux yeux de l'OFCOM, la Poste use adéquatement de la liberté dont elle jouit en qualité d'entreprise autonome d'organiser l'accès en tenant compte tant des besoins de la population que des progrès techniques et des principes de l'économie d'entreprise.

Il peut être observé que la population a recours à l'ensemble des services de paiement proposés par PostFinance et fait effectivement usage des différents canaux à disposition. L'utilisation des services de paiement de PostFinance est significative. En particulier, le nombre de virements par voie électronique est considérable et la population effectue toujours de nombreux virements d'espèces.

La satisfaction globale de la clientèle au demeurant est bonne puisque l'indice de satisfaction se monte à plus de 80 points sur une échelle de 100 points.