



# Accomplissement du mandat de service universel en 2017

La Poste a remis en mars 2018 un rapport sur l'accomplissement du mandat de service universel dans le domaine du trafic des paiements durant l'année civile 2017, conformément aux dispositions de la législation postale ([loi du 17 décembre 2010 sur la poste \[LPO\]](#) ; [ordonnance du 29 août 2012 sur la poste \[OPO\]](#)).

## 1 Rapport de la Post

### 1.1 Fourniture de l'offre minimale requise

PostFinance doit proposer aux personnes physiques ou morales ayant leur domicile ou leur siège en Suisse l'ouverture et la gestion d'un compte pour le trafic des paiements ([art. 43, al. 1, let. a, OPO](#)). Ses clients qui ont un compte postal peuvent effectuer des virements depuis leur compte sur le compte d'un tiers (let. b), des versements d'espèces sur leur propre compte (let. d) et des retraits d'espèces (let. e). Parallèlement PostFinance offre 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'utiliser les services de paiement que doit assurer PostFinance.

### 1.2 Accès aux services de paiement

La population jouit de différents canaux d'accès aux services de paiement relevant du service universel. PostFinance met à disposition, à côté des canaux traditionnels du réseau postal, une solution électronique pour le trafic des paiements, e-finance. Le nombre d'utilisateurs de la solution e-finance augmente progressivement ; il s'élève actuellement à environ 1,76 million.

Utilisant la marge de manœuvre que lui confère la législation postale, la Poste ne cesse d'adapter son réseau postal en fonction notamment de la demande ainsi que de la situation de l'immobilier. Elle a réduit le nombre d'offices postaux et augmenté le nombre d'agences gérées par des tiers. Les agences n'offrent pas l'ensemble des services de paiement relevant du service universel. En effet, dans les agences, les versements en espèces ne sont pas possible en raison des dispositions du droit des marchés financiers. Le retrait d'espèces est possible, en fonction de l'avoir en caisse. Les virements s'effectuent avec la carte de débit de PostFinance voire selon les cas avec une carte de débit Maestro.

La Poste dispose toujours globalement d'un réseau dense de points d'accès. A fin décembre 2017, le réseau comptait en particulier 1189 offices postaux, 968 agences et 999 postomats.

### Accès aux services de paiement

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

<u>Réseau postal</u>	<u>2016</u>	<u>2017</u>	<u>Variation absolue</u>	<u>Variation en pourcentage</u>
Offices postal avec services de paiement en espèces	1317	1184	-133	-10.1%
Agences	849	968	+119	+14.0%
Filiales PostFinance <sup>1</sup>	43	41	-2	-4.7%
Zones de code postal desservies par un service à domicile	1319	1326	+7	+0.5%
Postomats	1005	999	-6	-0.6%

<sup>1</sup> à partir de 2017 sans trafic des paiements non numéraire

## 1.3 Accès aux services de paiement en espèces dans les offices postaux

La Poste a mesuré l'accessibilité aux services de paiement en espèces au moyen de la méthode approuvée en 2014 par l'Office fédéral de la communication (OFCOM).

Il ressort des mesures effectuées que 96.7% de la population résidante permanente pouvait accéder en 2017 en 30 minutes aux services de paiement en espèces prescrits par la législation dans un office postal. Si l'on prend en considération le fait qu'un service à domicile est mis à disposition dans certains lieux ne disposant ni d'office postal ni d'agence, l'accessibilité était assurée pour 98.2% de la population. Le taux d'accessibilité est ainsi largement supérieur au seuil de 90% prévu par la loi.

<u>Accès aux services de paiement en espèces selon l'art. 44 OPO</u>	<u>2016</u>	<u>2017</u>
Part de la population qui accède aux services de paiement en espèces en 30 minutes (en %)	96.8	96.7
Part de la population qui accède aux services de paiement en espèces en 30 minutes ou dispose d'un service à domicile (en %)	98.3	98.2

La Poste a procédé l'an passé au réaménagement de son réseau d'accès. Les modifications ont surtout concerné l'accessibilité des services de paiement en espèces. Elle a remplacé 116 points d'accès proposant une offre complète de services de paiement en espèces par des points d'accès sans service de paiement en espèces. Dans 10 cas, un service à domicile a été mis en place en substitution. De plus, 3 points d'accès proposant des services de paiement en espèces ont été fermés sans être remplacés.

<u>Modifications intervenues dans l'infrastructure postale</u>	<u>2016</u>	<u>2017</u>
Remplacement de points d'accès avec services de paiement en espèces par des points d'accès sans service de paiement en espèces	99	116
Fermeture de points d'accès avec services de paiement en espèces et mise en place d'un service à domicile	21	10
Fermeture sans substitution de point d'accès avec services de paiement en espèces	13	3

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

La fondation "Accès pour tous" a certifié la Poste en dernier en septembre 2016 et attesté que le site Internet de PostFinance et le portail internet e-finance ont satisfait aux critères du niveau de conformité le plus élevé AA+. Le niveau AA+ est garant de pages Internet effectivement accessibles sans entraves et conformes à la loi sur l'égalité pour les handicapés. Il atteste aussi de la conformité aux recommandations de la Confédération. La fondation "Accès pour tous" a participé au projet d'actualisation du site internet en 2017 et assuré le respect des directives en matière d'accessibilité.

## 1.5 Etat des relations avec la clientèle et sa satisfaction

En 2017, par rapport à l'année précédente, le nombre de réclamations adressées à PostFinance a baissé de 6.5% à 59'957.

En raison de l'affiliation de PostFinance à l'Association suisse des banquiers, depuis le 1<sup>er</sup> juin 2016, les litiges des clients de PostFinance sont traités par l'ombudsman des banques suisses. En 2017, 25 cas ont été enregistrés auprès de l'ombudsman, soit environ un tiers de moins que l'année précédente (38).

La Poste suisse mène chaque année un sondage auprès de sa clientèle. En 2017, comme l'année précédente, l'indice de satisfaction de la clientèle de PostFinance était de 80 points sur 100 pour les clients privés. Pour la clientèle commerciale, elle était de 76 points sur 100, soit un recul de 2 points. La satisfaction de la clientèle de RéseauPostal (auparavant Offices postaux et vente) a augmenté de deux points, à 88 points, et celle des PME d'un point, à 84 points sur 100.

# 2 Appréciation par l'OFCOM

## 2.1 Accomplissement du mandat légal

En 2017, la Poste a rempli le mandat de service universel en matière de services de paiement qui lui est confié par la législation postale.

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](#)). Les clauses d'exclusion de l'utilisation des services de paiement de PostFinance sont a priori conformes aux exceptions prévues par l'ordonnance ([art. 45 OPO](#)).

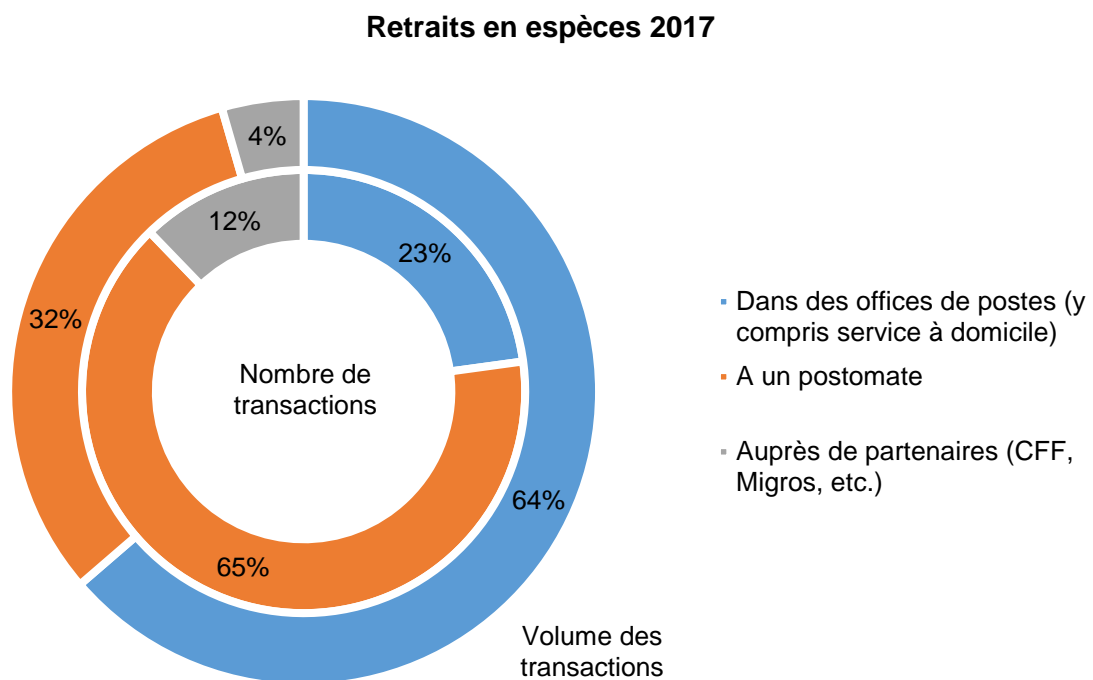
La Poste satisfait également aux exigences de la législation postale s'agissant de l'accès de la population aux services de paiement en espèces. Elle dépasse de 6.7 points de pourcentage la valeur seuil

de 90% que le Conseil fédéral a prescrite ([art. 44 OPO](#)). L'accessibilité élevée mesurée atteste d'un service universel en matière de paiement en espèces largement accessible sur l'ensemble du territoire.

Vis-à-vis des personnes handicapées aussi la Poste remplit son mandat en leur permettant effectivement d'accéder à ses services de paiement électronique sans entraves.

## 2.2 Considérations générales

La population a recours à l'ensemble des services de paiement de PostFinance et utilise les différents canaux à disposition. Ainsi, en 2017, près d'un quart des retraits en espèces (23 %) ont encore été effectués dans un office postal (y compris le service à domicile). Cette proportion est restée relativement stable au cours des dernières années (2013: 24%). En 2017, environ deux tiers des retraits se sont faits à un postomat (65%). En termes de volume des transactions, la situation se présente très différemment. L'année dernière, les retraits en espèces dans les offices postaux représentaient près des deux tiers du volume total des transactions (64%). Le volume des transactions aux postomats atteignait 32%.



En 2017, les virements en espèces au guichet restent importants avec 146 millions de transactions. Les retraits d'espèces dans les offices de poste et aux postomats, ainsi que des versements en espèces aux guichets reculent. Ils sont progressivement remplacés par les solutions électroniques. L'inventaire des comptes privés et commerciaux a diminué de près de 22'000 unités, soit 0.8%, à 2'743 millions.

Au cours de l'été 2017, sur mandat de l'OFCOM, Demoscope SA a réalisé auprès des particuliers et des PME une enquête nationale sur les prestations postales. L'enquête portait également sur le trafic des paiements. La population a été interrogée sur ses habitudes d'utilisation actuelles et sur sa satisfaction concernant les prestations offertes. Les habitudes d'utilisation en matière de services de paie-

ment ont montré que les jeunes recourent de plus en plus à des solutions bancaires en ligne et retirent de l'argent liquide principalement aux distributeurs des banques ou de la poste. Les personnes plus âgées, par contre, effectuent leurs paiements et leurs retraits d'espèces plus souvent que la moyenne aux guichets des banques ou des offices postaux.

L'OFCOM constate par ailleurs que PostFinance maintient son offre pour les Suisses de l'étranger et leur propose les services de base en matière de trafic des paiements.