



Accomplissement du mandat de service universel en 2018

La Poste a remis en mars 2019 un rapport sur l'accomplissement du mandat de service universel dans le domaine du trafic des paiements durant l'année civile 2018, 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 Poste

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](#)). Les clients 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 1,85 million. Cette évolution traduit le déplacement constaté depuis plusieurs années des opérations de paiement sur papier vers les services de paiement électroniques.

En 2018, la Poste n'a cessé d'adapter le réseau postal en utilisant la marge de manœuvre que lui confère la loi. Elle a notamment tenu compte de la demande ainsi que de la situation des locaux existants. Elle a fermé des offices de poste en les remplaçant la plupart du temps par des agences gérées par des tiers. Les agences n'offrent pas l'ensemble des services de paiement relevant du service universel, mais il est possible d'y retirer des espèces et d'y effectuer des virements avec la carte de débit de PostFinance ou dans certains cas avec une carte de débit Maestro. Les services de paiement relevant du service universel restent ainsi accessibles à la grande majorité de la population, dans les conditions prévues par la loi (voir chapitre suivant).

En 2018, la Poste disposait toujours d'un réseau dense de points d'accès. Fin décembre 2018, le réseau comptait en particulier 1075 offices, 1061 agences et 948 postomats. Au niveau national, le

nombre de points d'accès desservis (offices de poste et agences) a diminué de 18 unités en 2018: 111 offices de poste ont été transformés ou fermés et remplacés par 93 agences. Quinze régions supplémentaires ont été desservies par un service à domicile. La possibilité d'effectuer des versements en espèces à domicile permet d'améliorer encore l'accès aux prestations postales. Depuis le 1^{er} janvier 2019, la Poste doit l'offrir dans toute région ne disposant que d'une agence.

Accès aux services de paiement

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

<u>Réseau postal</u>	<u>2017</u>	<u>2018</u>	<u>Variation absolue</u>	<u>Variation en pourcentage</u>
Offices de poste avec services de paiement en espèces	1184	1075	-111	9.4%
Agences	968	1061	+93	9.6%
Filiales PostFinance ¹	41	39	-2	4.9%
Zones de code postal desservies par un service à domicile	1326	1341	+15	1.1%
Postomats	999	984	-15	1.5%

¹ 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 96.4% de la population résidante permanente pouvait accéder en 2018 en 30 minutes aux services de paiement en espèces prescrits par la législation. Si l'on prend en considération le fait qu'un service à domicile est mis à disposition dans certaines régions ne disposant ni d'un office de poste ni d'une agence, l'accessibilité était assurée pour 98.1% 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>2017</u>	<u>2018</u>
Part de la population qui accède aux services de paiement en espèces en 30 minutes (en %)	96.7	96.4
Part de la population qui accède aux services de paiement en espèces en 30 minutes ou dispose d'un service à domicile (en %)	98.2	98.1

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. La Poste a remplacé 102 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 parce qu'aucune solution adéquate n'a pu être trouvée pour poursuivre l'exploitation d'un point d'accès desservi. Un point d'accès proposant des services de paiement en espèces a été fermé sans être remplacé.

<u>Modifications intervenues dans l'infrastructure postale</u>	<u>2017</u>	<u>2018</u>
Remplacement de points d'accès avec services de paiement en espèces par des points d'accès sans service de paiement en espèces	116	102
Fermeture de points d'accès avec services de paiement en espèces et mise en place d'un service à domicile	10	10
Fermeture sans substitution de point d'accès avec services de paiement en espèces	3	1

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

La fondation "Accès pour tous" a certifié la Poste pour la dernière fois en septembre 2016 et attesté que le site internet de PostFinance et le portail internet e-finance ont rempli les 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. La prochaine certification aura lieu en 2019.

1.5 Etat des relations avec la clientèle et sa satisfaction

Par rapport à l'année précédente, le nombre de réclamations adressées à PostFinance a nettement baissé. Les plaintes concernaient notamment les changements liés à l'introduction du logiciel bancaire actualisé, diverses perturbations techniques, l'adaptation de la valeur seuil de la commission sur les avoirs et l'annonce des mesures tarifaires pour 2019.

Suite à l'affiliation de PostFinance à l'Association suisse des banquiers, les litiges des clients de PostFinance sont traités depuis le 1^{er} juin 2016 par l'ombudsman des banques suisses. Le nombre de cas est également en recul. En 2018, PostFinance a traité au total 17 cas de l'ombudsman des banques suisses.

La Poste suisse mène chaque année un sondage auprès de sa clientèle. En 2018, l'indice de satisfaction de la clientèle de PostFinance était de 79 points sur 100 pour les clients privés (contre 80 points l'année précédente). Pour la clientèle commerciale, elle était de 77 points sur 100, soit une hausse de 1 point. La satisfaction de la clientèle privée de RéseauPostal a diminué de 1 point, à 87 points. Ces valeurs se situent dans la moyenne des cinq dernières années.

2 Appréciation par l'OFCOM

2.1 Accomplissement du mandat légal

En 2018, la Poste a rempli le mandat légal de service universel en matière de trafic des paiements.

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 6.4 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. Il convient de noter à cet égard que des exigences d'accessibilité plus strictes sont entrées en vigueur le 1^{er} janvier 2019. Pour la première fois, la Poste devra fournir la preuve dans son rapport annuel 2019 que les nouvelles exigences sont respectées.

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. Le remplacement des ordres de paiement physiques par des ordres électroniques s'est encore accentué en 2018. Les ordres de paiement sur papier ont diminué de près de 10%; pour les ordres permanents, le recul est de -2.9%. En revanche, les ordres de paiement électroniques ont augmenté de 12.5%. Cette évolution est due à la croissance générale du trafic des paiements numériques et à la substitution des versements classiques au guichet. Les versements en espèces sont en recul tant de manière quantitative (-4.8%) qu'en ce qui concerne le volume global des transactions (-5.5%). Les retraits en espèces dans les offices de poste, aux postomats et chez les partenaires sont aussi en diminution; en effet, les clients utilisent de plus en plus d'autres modes de paiement que les espèces (notamment les paiements par carte et les solutions de paiement mobile).

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.