



# Accomplissement du mandat de service universel en 2020

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]), la Poste a remis en mars 2021 un rapport sur l'accomplissement du mandat de service universel dans le domaine du trafic des paiements durant l'année civile 2020.

## 1 Rapport de la Poste

### 1.1 Fourniture des prestations minimales requises

PostFinance a l'obligation de 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 prestations minimales requises permettent aux clientes et clients d'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 également le virement d'espèces sur le compte d'un tiers (let. c).

En vertu des conditions générales et de la politique interne d'acceptation de clients prévues par l'établissement financier, 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 qui doivent être assurés par PostFinance. PostFinance peut, à certaines conditions (art. 45, OPO), refuser l'accès à ses services de paiement.

### 1.2 Les effets de la pandémie de coronavirus sur l'accès aux services de paiement

Durant l'année 2020, la pandémie de coronavirus a eu des répercussions non seulement sur l'accès au trafic des paiements, mais aussi sur les moyens utilisés par la clientèle de la Poste pour effectuer des versements. Les mesures prises par le Conseil fédéral dans le but d'endiguer la propagation du virus en mars de cette même année ont débouché sur la fermeture temporaire des magasins, des restaurants et des institutions publiques et affecté d'une certaine façon l'accès aux services de paiement en espèces. Simultanément, les recommandations émises dans le cadre du plan de protection sanitaire de favoriser les paiements sans contact ont eu pour effet d'accélérer la substitution des moyens de paiement classiques au guichet par des solutions électroniques tel que TWINT ou E-Finance.

Parallèlement, pour venir en aide aux entreprises qui rencontraient des difficultés de liquidités et de financement durant cette période de semi-confinement, la FINMA a autorisé PostFinance à participer au plan d'aide du Conseil fédéral et ainsi pouvoir accorder à ses clients commerciaux des crédits transitoires. L'attribution de ces crédits COVID-19 a eu un effet positif-permettant à PostFinance l'élargissement de sa marge d'intérêt. En effet, les coûts générés par le service universel dans le domaine

postal et dans le trafic des paiements a diminué de 50 millions de francs par rapport à l'année précédente pour s'établir à 231 millions de francs. Cet effet est limité à l'année 2020.

### 1.3 Accès aux services de paiement

La Poste a terminé la mutation de son réseau de points d'accès postal dans le cadre de sa stratégie 2017-2020. En 2020, seuls 62 offices de poste ont été transformés en agences (en 2019 : 84) et 15 ont été remplacés par un service à domicile (en 2019 : 10). Le nombre total de conversion en 2020 est plus faible que celui de l'année précédente. A la fin du mois de décembre 2020, la Poste comptait 902 offices de poste en propre exploitation, 1'185 agences et 961 postomats.

Réseau postal - Points d'accès physiques pour la population	2017	2018	2019	2020
Offices de poste avec services de paiement en espèces	1184	1075	980	902
Agences sans services de paiement en espèces	968	1061	1136	1185
Filiales PostFinance	41	39	38	38
<i>dont filiales avec des opérations de paiement sans numéraire</i>	0	0	0	0
Régions avec service à domicile	1326	1341	1775	1797
Postomats	999	984	975	961

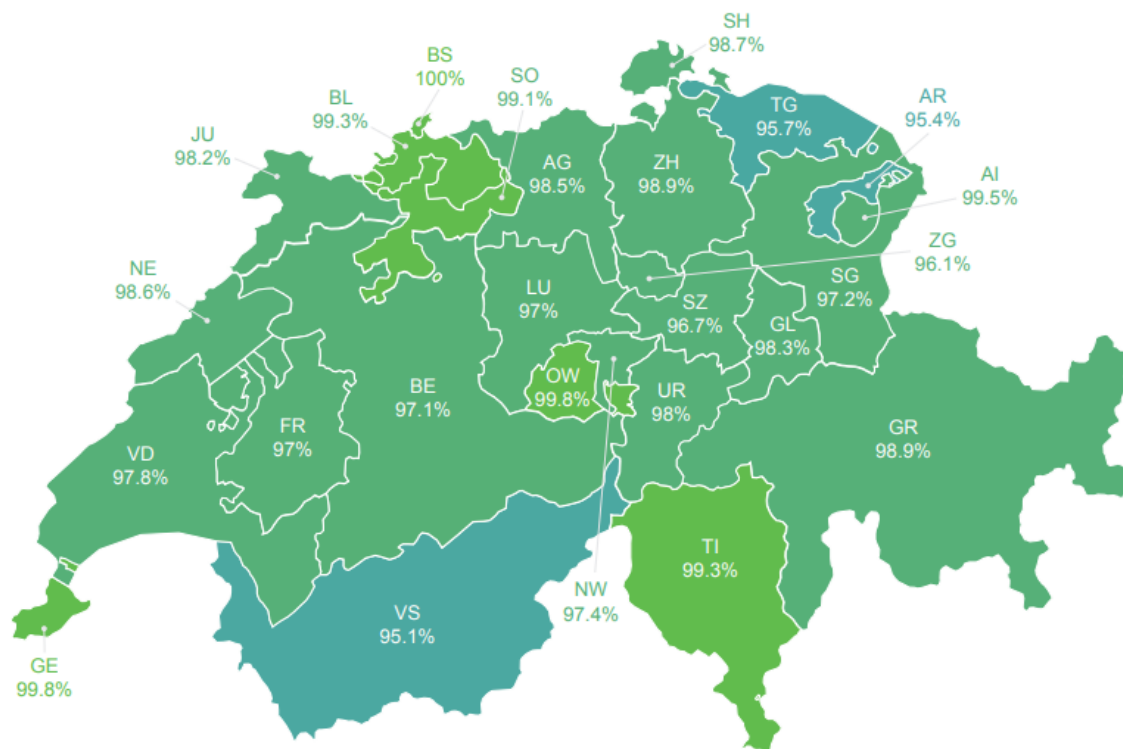
Ainsi, si lors de la fermeture d'un office de poste aucune solution de remplacement n'a été trouvée, un service à domicile est généralement introduit. En 2020, le nombre de régions disposant de ces prestations offertes par la Poste a augmenté de 22 zones par rapport à l'année précédente. Un total de 413'195 ménages sont ainsi desservis par le service à domicile à travers toute la Suisse.

### 1.4 Accès aux services de paiement en espèces

Malgré le semi-confinement prononcé en mars 2020, les offices de poste sont restés ouverts presque en permanence durant l'année écoulée. Ainsi le service public n'a pratiquement subi aucune restriction. Seuls quelques offices de Poste ou agences ont été fermées de manière sporadique en raison de maladie ou de mise en quarantaine du personnel ou pour respecter les mesures de protection sanitaire (fermeture de lieu public tel que restaurants, administrations communales, etc.). De ce fait, en 2020, 98% de la population résidente permanente pouvait accéder en maximum 20 minutes, à pied ou en transport public, aux services de paiement en espèces. Le seuil de 90% a été atteint, service à domicile inclus, dans tous les cantons. La Poste satisfait ainsi à nouveau pleinement aux exigences légales. Il convient de préciser que le pourcentage cantonal d'accès aux services de paiement en espèces le plus bas est de 95.1% (VS), alors que le plus élevé atteint 100% (BS).

Par rapport à 2019, l'accès au service de paiement en espèce s'est amélioré dans 18 cantons, il est resté identique dans 6 cantons et a diminué uniquement de 0.1 point de pourcentage dans 2 cantons (AG et ZG).

**Accès aux services de paiement en espèces par canton : la valeur cible doit s'élever au minimum à 90%**



99% - 100%



96% - 99%



93% - 96%



90% - 93%



< 90%



Accessibilité pour la population (à pied  
ou par les transports publics)

**2020**

<b>Canton</b>	Accès aux services de paiement avec service à domicile et paiement en espèces
Valeur cible	90.0%
AG	98.5%
AI	99.5%
AR	95.4%
BE	97.1%
BL	99.3%
BS	100.0%
FR	97.0%
GE	99.8%
GL	98.3%
GR	98.9%
JU	98.2%
LU	97.0%
NE	98.6%
NW	97.4%
OW	99.8%
SG	97.2%
SH	98.7%
SO	99.1%
SZ	96.7%
TG	95.7%
TI	99.3%
UR	98.0%
VD	97.8%
VS	95.1%
ZG	96.1%
ZH	98.9%
<b>Au niveau national</b>	<b>98.0%</b>

En 2020, la Poste a mené un dialogue constructif avec les responsables de chaque canton et a traité notamment de la réorganisation de ses services d'accès. Les cantons estiment que le dialogue de planification a bien été mis en place avec la Poste et que d'une manière générale des discussions transparentes et efficaces ont bien eu lieu. De petites améliorations ont tout de même été demandées de la part des cantons.

## **1.5 Accès sans entraves des personnes handicapées aux services de paiement**

Depuis le 1<sup>er</sup> janvier 2004, un accès sans barrière pour tous est exigé par la loi fédérale sur l'élimination des inégalités frappant les personnes handicapées (LHand). En conséquence, la Poste assure pour les personnes en situation de handicap un accès sans entraves à ses services de paiement numériques et garantit l'égalité des chances. Il s'agit par exemple d'une aide auditive pour les personnes aveugles, qui leur permet de se diriger facilement dans le programme numérique de PostFinance. Les personnes malvoyantes bénéficient d'un texte agrandi, les personnes malentendantes disposent de vidéos sous-titrées et celles qui présentent un handicap corporel peuvent naviguer simplement à l'aide du clavier. Ces prestations facilitées proposées par la Poste sont également utiles aux personnes âgées.

En novembre 2020, le site internet de PostFinance s'est à nouveau vu attribuer la certification AA+ (la note la plus élevée) et E-Finance comme précédemment la certification « AA » par la fondation « Accès pour tous ». Cette évaluation atteste la conformité aux recommandations de la Confédération ainsi que l'accès facile et sans restriction pour les personnes souffrant de handicap.

## **1.6 Evolution du trafic des paiements**

Le résultat du service universel en matière de trafic des paiements a été fortement influencé par la pandémie de coronavirus. En raison des mesures de protection sanitaire, le nombre des paiements en espèces a baissé de 14.5% (2019 : -7%) et leur volume a chuté de 18.4% (2019 : -7%). Il convient toutefois de mentionner que la proportion des paiements effectués entièrement en espèces au guichet des offices de poste (service à domicile compris) s'élevait à 76.2%, alors que les paiements réalisés entièrement ou partiellement avec la carte se montait à seulement 23.8%. Ces pourcentages sont identiques à l'année précédente.

Le 30 juin 2020, la place financière suisse a introduit la QR-Facture. Cette nouveauté répond aux critères standard ISO 20022 et permet un traitement simplifié des factures, qui limite les erreurs lors de la saisie manuelle des informations de paiement. Ainsi, à compter de cette date, les frais liés aux versements effectués à l'aide de bulletins de versement rouge ou orange a augmenté alors que le prix des transactions réalisées à l'aide de QR-facture est resté fixe.

Les retraits d'espèces effectués par la clientèle de la Poste aux guichets et aux postomats sont en nette diminution. La pandémie de coronavirus a encore accentué le changement de comportement de la clientèle de la Poste, déjà amorcé depuis plusieurs années, à savoir une utilisation croissante des solutions de paiement numériques telles que TWINT et E-Finance au détriment des moyens de paiement en espèces. Le volume des transactions en espèces a ainsi baissé de 21.3% par rapport à l'année précédente (2019 : -10%) alors que leur nombre a baissé de 29.7% pour la même période (2019 : -11%). Compte tenu du changement de comportement de sa clientèle en matière de trafic des paiements, la Poste revoit son réseau de postomats actuel. Ainsi, les automates défectueux ou les divers sites fermés ne seront plus systématiquement remplacés.

## **1.7 Relation avec la clientèle et satisfaction de celle-ci**

Le nombre total de réclamations a diminué de 9% par rapport à 2019, et celui des plaintes s'est réduit de 8.4%. La quantité de renseignements est quant à elle restée stable. La quantité d'informations sollicitée relative à E-Finance a augmenté de 56% en raison de l'utilisation accrue des services numériques fournis par PostFinance. Comme la pandémie de coronavirus a fortement accéléré l'utilisation des services numériques, PostFinance s'attend à une augmentation des demandes de renseignements dans ce domaine.

Durant l'année 2020, 20 cas de litiges entre des clients et PostFinance ont été traités et clôturés par l'ombudsman des banques. Dans 4 de ces cas, PostFinance avait résilié la relation d'affaires ; 3 concernaient des refus d'ouverture de compte.

Comme chaque année, la Poste a procédé à une évaluation de la satisfaction de sa clientèle. En 2020, les clientes et clients de PostFinance ont particulièrement apprécié l'introduction de nouveaux produits et services tel que Valuu et TWINT, ce qui a atténué les effets négatifs de l'introduction des nouveaux tarifs en 2019. L'amélioration de la saisie des paiements dans E-Finance ainsi que son nouveau système de login ont également eu un effet positif. L'indice de satisfaction de la clientèle privée s'est donc amélioré de 1 point, passant de 80 à 81 points sur 100 en 2020. L'indice de satisfaction de la clientèle commerciale a également progressé, passant à 78 points (76 en 2019). A noter que la satisfaction de la clientèle commerciale de PostFinance qui a obtenu un crédit COVID-19 s'est élevé à 83 points sur 100, représentant une satisfaction globale nettement supérieure à celle de ses autres clients professionnels.

## 2 Appréciation par l'OFCOM

### 2.1 Accomplissement du mandat légal

En 2020, la Poste a rempli son mandat légal de service universel en matière de trafic des paiements, mandat qui lui est conféré par la législation postale.

Le rapport transmis à l'OFCOM permet de considérer que l'offre minimale prescrite par l'ordonnance sur la Poste est garantie. Conformément aux exigences légales, les prestations du service universel sont en principe garanties 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](#)).

En 2020, malgré la pandémie de coronavirus, la Poste a à nouveau satisfait aux exigences imposées par la législation postale en ce qui concerne l'accès de la population aux services de paiement en espèces. Si l'on examine l'accessibilité d'une manière globale, les valeurs mesurées à l'échelle nationale surpassent de 8 points de pourcentage la valeur cible de 90% prescrite par le Conseil fédéral ([art. 44 OPO](#)). Pour ce qui est de la mesure cantonale, la Poste satisfait à nouveau pleinement aux exigences légales. Ainsi, le canton affichant le moins bon résultat (VS) dépasse la valeur seuil de 5.1 points de pourcentage et a amélioré son accessibilité de 0.4 point de pourcentage par rapport à 2019. Le canton disposant de la meilleure accessibilité la dépasse de 10 points de pourcentage pour atteindre 100% (BS). Ces évaluations démontrent que sur l'ensemble du territoire, le service universel en matière de paiement en espèces est largement accessible à la population.

La Poste a suivi les évolutions technologique et su adapter ses prestations numériques aux personnes handicapées, leur permettant d'accéder facilement à ses services de paiement. Elle remplit également son mandat en la matière.