



Accomplissement du mandat de service universel en 2019

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 2020 un rapport sur l'accomplissement du mandat de service universel dans le domaine du trafic des paiements durant l'année civile 2019.

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 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 Dispositions plus strictes sur l'accessibilité des services de paiement

Le 1^{er} janvier 2019 de nouveaux critères d'accessibilité sont entrés en vigueur. L'un d'eux concerne la régionalisation qui se fait désormais au niveau cantonal et non plus à l'échelle nationale. Il est ainsi prévu qu'au minimum une communication annuelle doit être établie entre la Poste et les cantons. Ce dialogue de planification vise à définir et à coordonner les différentes prestations et infrastructures dans les régions (p. ex. par le biais des plans directeurs cantonaux).

Une autre nouveauté concerne l'harmonisation du temps d'accès aux services de paiement. Ainsi, dès 2019, 90% de la population devait pouvoir accéder en 20 minutes, à pied ou en transport public, aux services de paiement en espèces (versements en espèces sur le propre compte ou sur le compte d'un tiers et retraits d'espèces). Le temps d'accès au trafic des paiements est ainsi raccourci de 30 à 20 minutes, comme c'est déjà le cas pour les services postaux. De plus, dans les régions ne disposant que d'une agence, la Poste est tenue de proposer le service de paiement en espèces au domicile du client, ou d'une autre manière appropriée. Les modifications présentées ci-dessus et régies par l'ordonnance sur la Poste (OPO) permettront de densifier le réseau de points d'accès.

1.3 Accès aux services de paiement

La Poste a poursuivi la mutation de son réseau de points d'accès. De ce fait, en 2019, 84 offices de poste ont été transformés en agences (en 2018 : 102), 10 offices de poste ont été fermés et remplacés par un service de livraison et de paiement à domicile, alors qu'aucun office de poste n'a été fermé sans solution de remplacement (2018 : 1 fermeture). Dans les 84 cas de transformation d'office de poste en agence, un service de paiement à domicile a été introduit. La Poste a effectué moins de conversions que l'année précédente. En 2019, elle est parvenue à établir un dialogue constructif dans la réorganisation de ses services d'accès. Ainsi, à la fin du mois de décembre 2019, elle comptait 981 offices de poste (dont un office de poste sans services de paiement en espèces), 1'136 agences et 975 postomats.

	2017	2018	2019
Offices de poste avec services de paiement en espèces	1184	1075	980
Agences sans services de paiement en espèces	968	1061	1136
Filiales PostFinance	41	39	38
Régions avec service à domicile	1326	1341	1775
Postomats	999	984	975

Il convient de mentionner que 2019 est la première année au cours de laquelle le nombre d'agences en fonction est supérieur à celui du nombre d'offices de poste. Le nombre total de points d'accès (offices de poste et agences) a diminué de 22 unités en 2019.

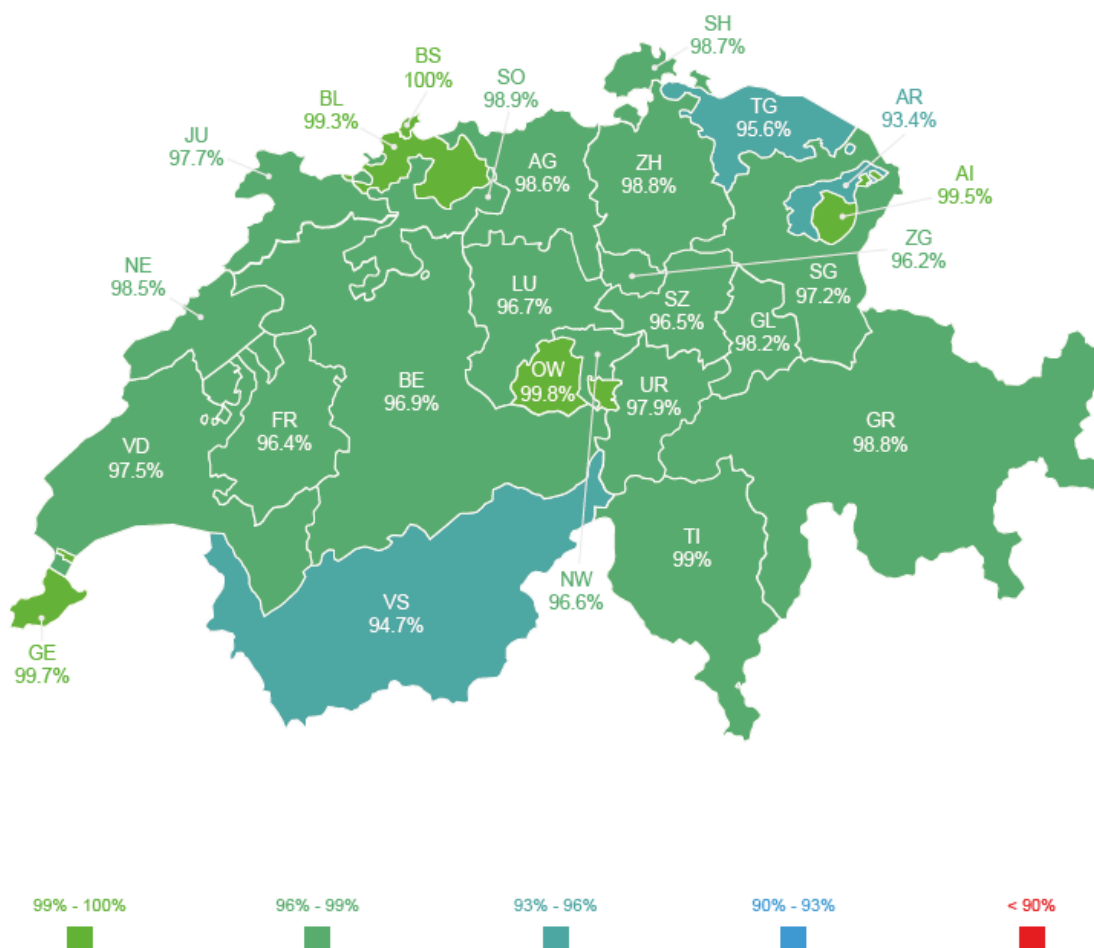
En ce qui concerne le service à domicile, les zones ont été nouvellement définies en 2019, selon la typologie des communes de l'OFS (Office fédérale de la statistique). Cette redéfinition était une initiative de la Poste et non pas une obligation imposée par les nouvelles exigences légales. Le nombre de zones desservies en 2019 ne correspond pas à l'ancienne définition et n'est de ce fait pas comparable avec les années précédentes.

1.4 Accès aux services de paiement en espèces

Malgré des conditions plus strictes imposées à la Poste concernant l'accès aux services de paiement en espèces, 97,8% de la population résidente permanente pouvait y accéder en maximum 20 minutes, à pied ou en transport public. La Poste satisfait ainsi pleinement aux nouvelles exigences légales, si l'on y inclut le service à domicile ou le service de paiement à domicile. A noter que le pourcentage cantonal le plus bas est de 93.4% (AR), service à domicile inclus, et le plus élevé, de 100% (BS).

Les conditions d'accès aux services de paiement en espèces n'étant pas les mêmes en 2019 que les années précédentes, il n'est pas possible de comparer la qualité du réseau.

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



..... pour le paiement (à pied
ou par les transports publics)

2019

Canton Accès aux services
 de paiement avec
 service à domicile et
 paiement en espèces

~~Valeur cible~~ ~~96.0%~~

~~AG~~ ~~98.6%~~

~~AI~~ ~~99.5%~~

~~AR~~ ~~93.4%~~

~~BE~~ ~~96.9%~~

~~BL~~ ~~99.3%~~

~~BS~~ ~~100.0%~~

~~FR~~ ~~96.4%~~

~~GE~~ ~~99.7%~~

~~GL~~ ~~98.2%~~

~~GR~~ ~~98.8%~~

~~JU~~ ~~97.7%~~

~~LU~~ ~~96.7%~~

~~NE~~ ~~98.5%~~

~~NW~~ ~~96.6%~~

~~OW~~ ~~99.8%~~

~~SG~~ ~~97.2%~~

~~SH~~ ~~98.7%~~

~~SO~~ ~~98.9%~~

~~SZ~~ ~~96.5%~~

~~TG~~ ~~95.6%~~

~~TI~~ ~~99.0%~~

~~UR~~ ~~97.9%~~

~~VD~~ ~~97.5%~~

~~VS~~ ~~94.7%~~

~~ZG~~ ~~96.2%~~

~~ZH~~ ~~98.8%~~

~~Au niveau~~

~~national~~ ~~97.8%~~

1.5 Accès sans entraves des personnes handicapées aux services de paiement

Depuis 2004, la Poste assure pour les personnes en situation de handicap un service d'accès aux paiements, notamment au travers d'outils numériques adaptés. Ces personnes bénéficient ainsi d'une égalité des chances. Les personnes aveugles jouissent d'une aide auditive leur permettant de naviguer facilement dans le programme de PostFinance, les personnes malvoyantes, d'un texte agrandi, les personnes malentendantes profitent de sous-titre dans les médias audio-visuels et celles qui présentent un handicap corporel peuvent naviguer simplement à l'aide du clavier. Toutes ces mesures mises en place par la Poste sont également utiles pour les personnes âgées.

En septembre 2016 la Poste a reçu la certification la plus élevée (AA+) de la fondation « Accès pour

tous ». Le niveau AA+ est garant de pages internet accessibles facilement, sans restriction et conformes à la loi sur l'égalité pour les handicapés. Il atteste en outre la conformité aux recommandations de la Confédération. Une nouvelle certification devrait être délivrée à la Poste au cours du premier trimestre 2020. L'évaluation est basée sur des analyses menées lors du 2^e semestre 2019.

1.6 Evolution du trafic des paiements

S'agissant du trafic des paiements réalisés au guichet, PostFinance a enregistré une diminution des opérations effectuées en espèces. En 2019, celles-ci ont baissé de 7% par rapport à l'année précédente (2018 : -10%). La proportion des paiements effectués entièrement en espèces auprès des offices de poste (service à domicile compris) s'élevait à 76.2%; les 23.8% restants représentaient les paiements réalisés entièrement ou partiellement avec la carte. Ces pourcentages étaient pratiquement identiques à ceux de l'année précédente.

Le retrait d'espèces auprès des canaux traditionnels, tel que les bureaux de poste, les agences et les automates, se dessine également à la baisse. Le volume de transactions a baissé de 10% par rapport à 2018 alors que le nombre de transactions a quant à lui baissé de 11% pour la même période.

Avec l'évolution des habitudes, la clientèle de la Poste s'oriente de plus en plus vers des moyens de paiement autres que les opérations au comptant. Ils se rendent de moins en moins dans les filiales physiques, préférant utiliser les services postaux numériques. De plus, la Poste a fait aménager depuis septembre 2019 des automates permettant d'effectuer des versements de manière indépendante, sans passer au guichet.

1.7 Relations avec la clientèle et satisfaction de celle-ci

En 2019, le nombre de réclamations a baissé par rapport à l'année précédente. Celle-ci concernaient principalement des problèmes liés à l'e-Banking et à l'application mobile de PostFinance. Etant donné que ces programmes numériques se sont améliorés, le nombre de réclamation tend à diminuer.

Contrairement aux réclamations, le nombre de litiges entre clients et PostFinance traités par l'ombudsman des banques suisses a augmenté. Il est passé de 17 en 2018 à 28 en 2019.

Chaque année, la Poste évalue la satisfaction de sa clientèle. Celle-ci a été plus critique envers PostFinance en 2019 qu'en 2018, notamment en raison de l'introduction de frais de gestion des comptes. L'indice de satisfaction de la clientèle privée est descendu de 2 points, passant de 82 à 80 points sur 100 en 2019. L'indice de satisfaction de la clientèle commerciale a également baissé à 76 points (80 en 2018). La cause principale du mécontentement de la clientèle commerciale est notamment due à la nouvelle politique des prix appliquée par PostFinance.

2 Appréciation par l'OFCOM

2.1 Accomplissement du mandat légal

En 2019, la Poste a rempli son mandat légal de service universel en matière de trafic des paiements, mandat qui lui est confié par la législation postale.

Le rapport remis par la Poste permet de considérer que l'offre minimale prescrite par l'ordonnance sur la Poste est assurée. 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 2019, s'agissant de l'accès de la population aux services de paiement en espèces, la Poste satisfait à nouveau aux exigences imposées par la législation postale. A l'échelle nationale, l'accessibilité mesurée dépasse de 7.8 points de pourcentage la valeur cible de 90% prescrite par le Conseil fédéral ([art. 44 OPO](#)). A l'échelle cantonale, la Poste satisfait également pleinement aux exigences légales: le canton affichant le moins bon résultat (AR) dépasse la valeur seuil de 3.4 points de pourcentage et le canton disposant de la meilleure qualité d'accès la dépasse de 10 points de pourcentage pour atteindre 100% (BS). Ces chiffres élevés attestent que le service universel en matière de paiement en espèces est largement accessible à la population, sur l'ensemble du territoire, alors même que des exigences d'accessibilité plus strictes sont entrées en vigueur au début de l'année 2019.

La Poste remplit également son mandat vis-à-vis des personnes handicapées, en leur permettant d'accéder facilement à ses services de paiement.

2.2 Considérations générales

La population suisse a pu profiter des services de paiement offerts par PostFinance aux travers de ses divers canaux, tant physiques que numériques. En 2019, le nombre de transactions effectuées dans un office de poste ou une agence, en espèces via le service à domicile ou encore par le retrait d'argent au postomat s'affichait à la baisse. La clientèle de PostFinance se tourne de plus en plus vers des moyens de paiement électronique tel que l'e-Banking ou autres applications. Ces opérations se substituent progressivement aux versements classiques effectués au guichet, une évolution qui a conduit l'établissement financier à développer son offre de produits en ligne et à encourager l'esprit d'innovation. PostFinance se convertit progressivement en Digital Powerhouse, ce qui lui permet de mettre sur le marché de nouvelles prestations. Son réseau de points d'accès traditionnels aux services financiers reste dense, mais PostFinance tend à se diversifier en proposant notamment des services numériques variés et innovants.