



1 Accomplissement du mandat de service universel en 2014

La Poste a remis à fin mars 2015 un rapport sur ses activités durant l'année civile 2014, conformément aux dispositions de la législation postale ([loi du 17 décembre 2010 sur la poste \[LPO\]](#) ; [ordonnance du 29 août 2012 sur la poste \[OPO\]](#)).

1.1 Fourniture de l'offre minimale requise

La Poste propose 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](#)). Aux clients qui ont avec elle une relation bancaire, la Poste propose les services de virement 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

La population jouit de différents accès aux services de paiement relevant du service universel.

PostFinance met à disposition, à côté des canaux traditionnels du réseau postal, une solution pour le trafic des paiements électronique, e-finance. La solution e-finance comptait en fin d'année environ 80'000 utilisateurs de plus qu'en 2013, ce qui a porté le nombre d'utilisateurs à un peu plus de 1,6 millions.

La Poste a continué dans la marge de manœuvre qui lui est laissée par la législation postale d'adapter son réseau postal en fonction notamment de la demande ainsi que de la situation et l'état de l'immobilier. Elle a ainsi réduit le nombre d'offices de poste et augmenté dans une proportion semblable le nombre d'agences postales gérées par des tiers. Les agences postales n'offrent pas l'ensemble des services de paiement qui relèvent du service universel. On ne peut qu'y retirer des espèces et effectuer des virements avec la carte de débit de PostFinance voire selon les cas une carte de débit Maestro. Néanmoins, les services de paiement du service universel restent accessibles à une large majorité d'habitants dans les conditions prévues par la législation (cf. chapitre suivant). Le réseau postal considéré dans son ensemble est resté dense en 2014. Il comptait à fin décembre en particulier 1562 offices de poste, 660 agences postales ainsi que 985 postomats.

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 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 postale, service à domicile, Postomat, partenaires

<u>Réseau postal</u>	<u>2012</u>	<u>2013</u>	<u>2014</u>	<u>Diff. 2013-2014</u>
Offices de poste avec services de paiement en espèces	1743	1648	1555	-93
Agences postales	497	569	660	+91
Filiales PostFinance	45	45	43	-2
Zones de code postal desservies par un service à domicile	1251	1269	1278	+9
Postomats	971	982	985	+3

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

La Poste a mesuré l'accessibilité aux services de paiement en espèces conformément à la méthode approuvée en 2014 par l'Office fédéral de la communication (OFCOM). Un paramètre ayant été modifié depuis lors, les mesures ont à nouveau été effectuées pour l'année 2013 afin de permettre la comparaison avec l'année 2014.

Il ressort des mesures effectuées que 96.8% de la population résidente permanente pouvait accéder en 2014 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 98.3% de la population. Le taux d'accessibilité, bien qu'il soit en très léger recul (-0.1 point de pourcent), reste bon et largement en dessus du seuil fixé par le Conseil fédéral à 90%.

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 88 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. Dans dix cas, un service à domicile a été mis en place en substitution du point d'accès avec services en espèces. Six points d'accès proposant l'ensemble des services de paiement en espèces ont en revanche été fermés sans être remplacés.

<u>Accès aux services de paiement en espèces selon l'art. 44 OPO</u>	<u>2013</u>	<u>2014</u>
Part de la population qui accède aux services de paiement en espèces en 30 minutes (en pourcent)	96.9	96.8
Part de la population qui accède aux services de paiement en espèces en 30 minutes ou dispose d'un service à domicile (en pourcent)	98.5	98.3

<u>Modifications intervenues dans l'infrastructure postale</u>	<u>2013</u>	<u>2014</u>
Remplacement de points d'accès avec services de paiement en espèces par des points d'accès sans service de paiement en espèces	77	88

Fermeture de points d'accès avec services de paiement en espèces et mise en place d'un service à domicile	14	10
Fermeture sans substitution de point d'accès avec services de paiement en espèces	8	6

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 en mars 2014 du site Internet de PostFinance et de son site e-finance aux critères du niveau 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.

1.5 Etat des relations avec la clientèle et sa satisfaction

Plus de 100 000 réclamations sont parvenues à PostFinance en 2014, ce qui représente une forte augmentation par rapport à l'année précédente (+128%). Celle-ci trouve selon les informations reçues de la Poste son origine dans l'introduction des attestations d'intérêts électroniques, le changement de l'interface utilisateur de la plateforme e-finance et l'introduction de nouvelles conditions d'utilisation de la solution e-finance.

Moins de demandes de conciliation ont en revanche été déposées auprès de l'office de conciliation de PostFinance. [<http://www.ombudsman-postfinance.ch/bienvenue-aupres-de-%e2%80%99ombudsman-de-postfinance>]

Bien que PostFinance ait eu à traiter sensiblement plus de réclamations au cours de l'année écoulée, l'indice de satisfaction de sa clientèle reste stable en ne reculant que d'un point sur une échelle de 100 points. L'indice de satisfaction est légèrement plus faible auprès des clients commerciaux avec 82 points qu'auprès des clients privés où il enregistre 84 points. L'indice de satisfaction mesuré auprès de la clientèle du Réseau postal et vente de la Poste reste quant à lui identique à celui de l'an passé.

<u>Indice de satisfaction de la clientèle (index 1-100)</u>	<u>2013</u>	<u>2014</u>
Réseau postal et vente, clientèle commerciale	82	82
Réseau postal et vente, clientèle privée	86	86
PostFinance, clientèle commerciale	83	82
PostFinance, clientèle privée	85	84

1.6 Appréciation par l'OFCOM

1.6.1 Accomplissement du mandat légal

La Poste a rempli durant l'année écoulée 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 presque 7 points de pourcent la valeur seuil de 90% que le Conseil fédéral lui a prescrite ([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.

Vis-à-vis des personnes handicapées aussi la Poste remplit son mandat en mettant à leur disposition des prestations électroniques effectivement accessibles sans entraves.

1.6.2 Considérations générales

L'OFCOM constate que l'organisation de l'accès par la Poste tient compte des besoins des différents groupes de population et garantit que les services de paiement soient accessibles de différentes manières. La Poste use ainsi de manière adéquate de la liberté dont elle jouit d'organiser l'accès en tenant compte à la fois des besoins de la population, des progrès techniques et des principes de l'économie d'entreprise.

La population a recours à l'ensemble des services de paiement de PostFinance et fait effectivement usage des différents canaux à disposition. En particulier, la quantité de virements effectués par voie électronique est importante de même que celle des versements en espèces.

Comme nous l'avons déjà constaté lors du précédent examen des prestations fournies par PostFinance, celle-ci se montre ouverte, au-delà de son mandat légal, aux relations avec les personnes de nationalité suisse indépendamment de leur domicile, ce qui est accueilli favorablement dans la situation politique et internationale actuelle.

L'OFCOM observe par ailleurs qu'en dépit des changements intervenus dans le réseau postal ces dernières années la part de la population qui est en mesure d'accéder en 30 minutes à pieds ou en transport public à un office de poste pour y effectuer des virements d'espèces notamment reste élevée.

La satisfaction de la clientèle de PostFinance demeure également bonne, malgré un léger recul.