



1 Accomplissement du mandat de service universel en 2016

La Poste a remis en mars 2017 un rapport sur l'accomplissement du mandat de service universel dans le domaine du trafic des paiements durant l'année civile 2016, 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

PostFinance 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](#)). 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 1,74 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 de poste 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, puisque les prestations en espèces y sont limitées. Seul le retrait d'espèces est possible dans les agences (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 2016, le réseau comptait en particulier 1323 offices de poste, 849 agences et 1005 postomats.

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, filiale PostFinance, 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>2013</u>	<u>2014</u>	<u>2015</u>	<u>2016</u>	<u>Δ 2015-2016</u>
Offices de poste avec services de paiement en espèces	1648	1555	1457	1317	-140
Agences	569	660	735	849	+114
Filiales PostFinance	45	43	43	43	0
Zones de code postal desservies par un service à domicile	1269	1278	1295	1319	+24
Postomats	982	985	977	1005	+28

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 au moyen de la méthode approuvée en 2014 par l'Office fédéral de la communication (OFCOM).

Il ressort des mesures effectuées que 96.8% de la population résidante permanente pouvait accéder en 2016 en 30 minutes aux services de paiement en espèces prescrits par la législation dans un office de poste. 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 de poste ni d'agence, l'accessibilité était assurée pour 98.3% de la population. Le taux d'accessibilité est ainsi largement supérieur au seuil de 90% fixé par le Conseil fédéral en 2012. Il reste à un niveau stable depuis 2013.

<u>Accès aux services de paiement en espèces selon l'art. 44 OPO</u>	<u>2013</u>	<u>2014</u>	<u>2015</u>	<u>2016</u>
Part de la population qui accède aux services de paiement en espèces en 30 minutes (en %)	96.9	96.8	97.0	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 %)	98.5	98.3	98.5	98.3

La Poste a procédé l'an passé à différentes adaptations de son réseau postal, ce qui a eu un impact sur l'accessibilité des services de paiement en espèces. Elle a remplacé 99 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 21 cas, un service à domicile a été mis en place en substitution. De plus, 13 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>2015</u>	<u>2016</u>
Remplacement de points d'accès avec services de paiement en espèces par des points d'accès sans service de paiement en espèces	79	99
Fermeture de points d'accès avec services de paiement en espèces et mise en place d'un service à domicile	12	21
Fermeture sans substitution de point d'accès avec services de paiement en espèces	9	13

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

La fondation "Accès pour tous" a à nouveau certifié la Poste 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.

1.5 Etat des relations avec la clientèle et sa satisfaction

En 2016, par rapport à l'année précédente, le nombre de réclamations adressées à PostFinance a baissé de 17.3% à 64'121.

En raison de l'affiliation de PostFinance à l'Association suisse des banquiers, depuis le 1^{er} juin 2016, les litiges des clients de PostFinance sont traités par l'ombudsman des banques suisses. En 2016, 38 cas ont été enregistrés auprès de l'ombudsman (contre 85 l'année précédente).

La Poste suisse mène chaque année un sondage auprès de sa clientèle. En 2016, l'indice de satisfaction de la clientèle de PostFinance était de 80 points sur 100 pour les clients privés et de 78 points sur 100 pour la clientèle commerciale. Ces valeurs sont stables par rapport à l'année dernière. La satisfaction de la clientèle du Réseau postal et vente reste élevée. L'indice de satisfaction des PME s'améliore d'un point à 83 points; en ce qui concerne la clientèle privée, il est par contre en recul d'un point à 86 points.

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 6.8 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.

1.6.2 Considérations générales

La population a recours à l'ensemble des services de paiement de PostFinance et utilise les différents canaux à disposition. En 2016, les virements d'espèces au guichet restent importants avec 155 millions de transactions (-5.7% par rapport à 2015). Pour leur part, les ordres de paiement électroniques se sont établis en 2016 à 89 millions de transactions (+5.3% par rapport à 2015). Par rapport à l'année passée, le nombre des comptes postaux du service universel a augmenté en 2016 de près de 15'000 unités, respectivement de 0.5%, à 2'765 millions.

Dans les prochains mois, l'OFCOM réalisera une enquête représentative sur les besoins et les préférences de la population en ce qui concerne les prestations du service universel dans le domaine postal (trafic des paiements compris).

La satisfaction de la clientèle de PostFinance demeure bonne.

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.