



# 1 Accomplissement du mandat de service universel en 2015

La Poste a remis en mars 2016 un rapport sur l'accomplissement du mandat de service universel dans le domaine du trafic des paiements durant l'année civile 2015, 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](#)). Aux clients qui ont avec elle une relation bancaire, elle propose les services de virement du compte postal sur le compte d'un tiers (let. b), de versement d'espèces sur le propre compte (let. d) et de retrait 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 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. Le nombre d'utilisateurs de la solution e-finance augmente progressivement et s'approche de 1,7 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 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 qui relèvent du service universel. Les services en espèces y sont limités : seul le retrait d'espèces est possible (en fonction du disponible en caisse). Les virements s'effectuent avec la carte de débit de PostFinance voire selon les cas une carte de débit Maestro. Les services de paiement du service universel restent néanmoins accessibles à une large majorité d'habitants dans les conditions prévues par la législation (cf. chapitre suivant).

Le réseau postal considéré dans son ensemble reste dense. Il comptait à fin décembre 2015 en particulier 1464 offices de poste, 735 agences et 977 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, 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>2012</u>	<u>2013</u>	<u>2014</u>	<u>2015</u>	<u>Δ 2014-2015</u>
Offices de poste avec services de paiement en espèces	1743	1648	1555	1457	-98
Agences	497	569	660	735	+75
Filiales PostFinance	45	45	43	43	0
Zones de code postal desservies par un service à domicile	1251	1269	1278	1295	+17
Postomats	971	982	985	977	-8

## 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 97% de la population résidante permanente pouvait accéder en 2015 en 30 minutes aux services de paiement en espèces prescrits par la législation 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 98.5% de la population.

Le taux d'accessibilité est ainsi largement au-dessus du seuil fixé par le Conseil fédéral en 2012 à 90%. Le taux très légèrement plus élevé de la population qui accédait aux services de paiement en espèces en 30 minutes en dépit de la diminution du nombre d'offices de poste s'explique en particulier par le déplacement d'une partie de la population dans des zones mieux desservies et par l'amélioration de l'offre de transports publics dans certaines régions du pays.

La Poste a apporté l'an passé différentes modifications au réseau postal qui ont affecté l'accessibilité des services de paiement en espèces. Elle a remplacé 79 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 douze cas, un service à domicile a été mis en place en substitution du point d'accès avec services en espèces. De plus, neuf points d'accès proposant des services de paiement en espèces ont été fermés sans être remplacés.

<u>Accès aux services de paiement en espèces selon l'art. 44 OPO</u>	<u>2014</u>	<u>2015</u>
Part de la population qui accède aux services de paiement en espèces en 30 minutes (en %)	96.8	97.0
Part de la population qui accède aux services de paiement en espèces en 30 minutes ou dispose d'un service à domicile (en %)	98.3	98.5
<u>Modifications intervenues dans l'infrastructure postale</u>	<u>2014</u>	<u>2015</u>
Remplacement de points d'accès avec services de paiement en espèces par des points d'accès sans service de paiement en espèces	88	79
Fermeture de points d'accès avec services de paiement en espèces et mise en place d'un service à domicile	10	12
Fermeture sans substitution de point d'accès avec services de paiement en espèces	6	9

## 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. Les sites de PostFinance n'ont pas subi depuis lors de modifications affectant leur accessibilité pour les personnes présentant un handicap.

## 1.5 Etat des relations avec la clientèle et sa satisfaction

Après une année 2014 qui a vu augmenter le nombre de réclamations adressées à PostFinance en raison notamment de l'introduction de nouvelles conditions d'utilisation de la solution e-finance, le nombre de réclamations est redescendu en 2015.

Le nombre de demandes de conciliation déposées auprès de l'office de conciliation de PostFinance, moins de 100 cas par année, reste quant à lui stable (oscillations entre 63 [2014] et 85 [2013 et 2015]). [<http://www.ombudsman-postfinance.ch/bienvenue-aupres-de-l%e2%80%99ombudsman-de-postfinance>]

Selon un sondage effectué auprès de sa clientèle, 95% des clients privés et 93% des clients commerciaux interrogés étaient globalement satisfaits ou très satisfaits de PostFinance. L'indice de satisfaction, mesuré sur une échelle de 100 points, avoisine les 80 points pour la clientèle de PostFinance. En raison d'une modification dans l'échantillonnage, l'évolution de la satisfaction de la clientèle ne peut être observée de manière satisfaisante. La satisfaction de la clientèle du Réseau postal et vente est stable et à un bon niveau, au-dessus de 80 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 7 points de pourcent 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 aux services de paiement électronique 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 en espèces effectués au guichet est importante de même que celle des virements effectués par voie électronique, en augmentation.

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 utiliser un service de paiement en espèces est élevée.

La satisfaction de la clientèle de PostFinance demeure également bonne.

L'OFCOM relève par ailleurs avec satisfaction que PostFinance continue de nouer des relations commerciales avec les ressortissants suisses indépendamment de leur domicile bien qu'elle n'y soit pas contrainte. Dans la situation politique et internationale actuelle, l'OFCOM salue la volonté d'offrir aux Suisses de l'étranger des services de paiement de base dans la mesure où les conditions le permettent.