Accomplissement du mandat du service universel en 2023

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 2024 un rapport sur l'accomplissement du mandat du service universel dans le domaine du trafic des paiements durant l'année civile 2023.

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). Les virements transfrontaliers en francs suisses ou en monnaies étrangères ne font explicitement pas partie du service universel en matière de services des paiements (art. 43, al. 1bis, OPO).

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 Points d'accès postal

En 2023, la Poste a offert un total de 4'963 points d'accès sur le territoire suisse (4'898 en 2022) répartis entre les offices de poste, les agences, le service à domicile, ainsi que les diverses sortes d'automates. A ces 4'963 points d'accès, s'ajoutent encore les postomats et les filiales de PostFinance.

Réseau postal - Points d'accès physiques pour la population	2018	2019	2020	2021	2022	2023
Offices de poste avec services de paiement en espèces	1075	980	902	805	773	769
Agences sans services de paiement en espèces	1061	1136	1185	1251	1254	1237
Filiales PostFinance	39	38	38	34	34	34
Régions avec service à domicile	1341	1775	1797	1847	1881	1898
Postomats	984	975	961	888	867	821
MyPost24, points de dépôts et retrait, points clientèle commerciale	-	-	-	*912*	*990*	*1059*

Sur le territoire national, la Poste a proposé en 2023 ses services dans 769 offices de poste, ce qui correspond à une variation de -0,5% par rapport à l'année précédente. Cette différence provient de deux fermetures définitives d'offices de poste qui n'ont pas trouvé de solution de remplacement, d'une transformation en agence et d'une fermeture temporaire en raison de rénovations réalisées sur le bâtiment exploité. A partir de 2022, la Poste a commencé à partager ses locaux avec des partenaires

externes. Au cours de l'année 2024, la Poste a prévu d'étendre à plus de 5'000 points d'accès son réseau postal en offrant des solutions plus flexibles qui répondent convenablement aux attentes de la population (par ex : points de dépôt et de retrait dans les commerces, MyPost24, points pour la clientèle commerciale). En parallèle, la Poste continue d'investir dans ses filiales à exploitation propre afin qu'elles répondent mieux aux besoins de sa clientèle. En 2023, la Poste comptait 1'237 agences. Pour la première fois depuis 15 ans, leur nombre a diminué, -1,4% par rapport à 2022. Le nombre de ménages bénéficiant du service à domicile a augmenté de 4,5% pour desservir 1'898 localités. Cela représente 17 localités de plus que l'année précédente. Le nombre d'automates MyPost24, de points de dépôt et de retrait dans les commerces ainsi que les points clientèle commerciale s'élève à 1'059 en 2023 (2022 : 990), soit une augmentation de 7.0%.

De son côté, PostFinance exploitait en 2023, comme l'année précédente, 34 filiales réparties sur toute la Suisse. Le nombre de postomats a continué de diminuer passant de 867 en 2022 à 821 en 2023 (-5,3%). Cette réduction progressive provient principalement du fait que la population se munit de moins en moins d'espèces pour exécuter ses paiements, ce qui entraine une baisse de la fréquentation des postomats. En conséquence, PostFinance renonce à remplacer les appareils défectueux.

1.3 Accès aux services des paiements

En 2023, les exigences concernant l'accès aux services des paiements ont été largement dépassées dans tous les cantons. Les taux d'accès ont varié de 95,8% à 100%. Au niveau national le taux d'accessibilité de 98,1% est restée inchangée par rapport à l'année précédente.

Comme l'année précédente, le canton du Valais avait le taux d'accès aux services des paiements le plus bas de Suisse avec 95,8%, c'est-à-dire, 5,8% au-dessus du seuil minimum de 90%. C'est également le canton qui a le plus amélioré son accessibilité aux services des paiements en 2023, avec +0,4 point de pourcentage par rapport à 2022. C'est aussi le seul canton avec un taux d'accès en-dessous de 96%. Bâle-Ville reste le canton qui offre à sa population la meilleure accessibilité aux services des paiements avec un taux atteignant les 100% (stable depuis 2019).

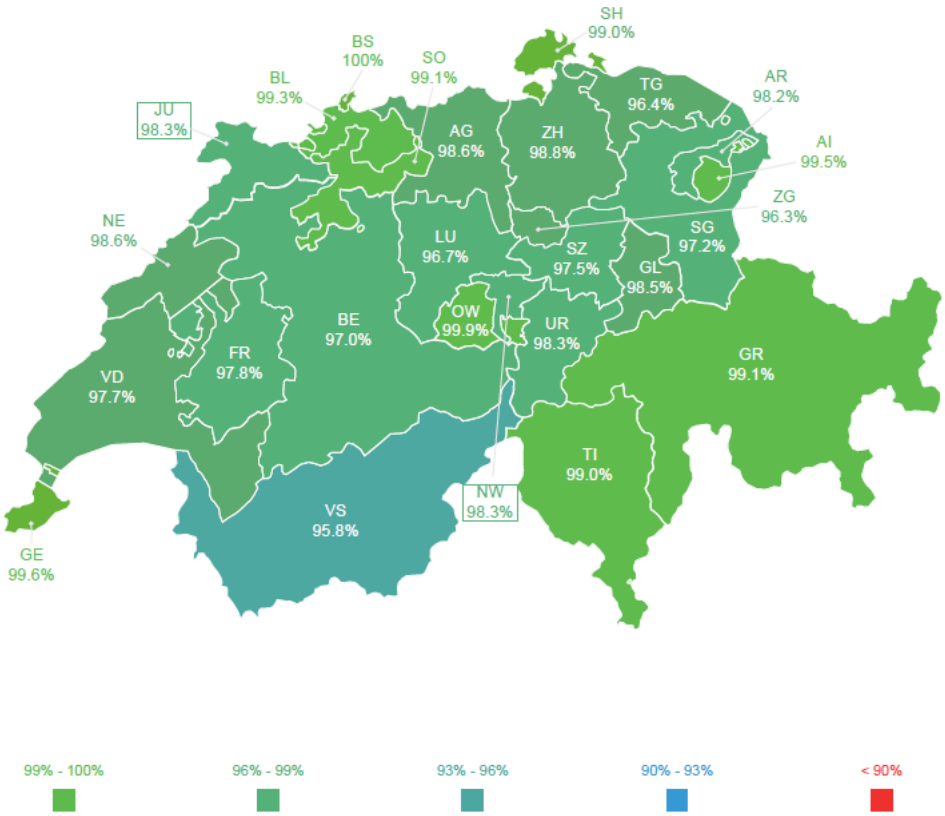
D'une manière générale, 6 cantons ont amélioré leurs conditions d'accès (AR, GR, NW, SO, SZ et VS), 9 cantons ont perdu en qualité dans leurs conditions d'accès (FR, GE, LU, NE, SH, TI, VD, ZG et ZH). A noter que les taux d'accès aux services des paiements pour ces cantons varient de 96,3% à 99,6%. Le canton dont le taux d'accessibilité a le plus diminué est le canton de Lucerne (-0,7 point de pourcentage par rapport à 2022). Les 11 cantons restants ont conservé des conditions d'accès identiques à 2022 (AG, AI, BE, BL, BS, GL, JU, OW, SG, TG et UR).

Accessibilité pour la population (à pied ou par les transports publics)
Accès aux services de paiement avec service à domicile et paiement en espèces

Canton	2019	2020	2021	2022	2023
Valeur cible	90.0%	90.0%	90.0%	90.0%	90.0%
AG	98.6%	98.5%	98.5%	98.6%	98.6%
AI	99.5%	99.5%	99.5%	99.5%	99.5%
AR	93.4%	95.4%	94.3%	98.1%	98.2%
BE	96.9%	97.1%	97.1%	97.0%	97.0%
BL	99.3%	99.3%	99.3%	99.3%	99.3%
BS	100.0%	100.0%	100.0%	100.0%	100.0%
FR	96.4%	97.0%	97.8%	98.0%	97.8%
GE	99.7%	99.8%	99.7%	99.8%	99.6%
GL	98.2%	98.3%	98.3%	98.5%	98.5%
GR	98.8%	98.9%	99.0%	99.0%	99.1%
JU	97.7%	98.2%	97.7%	98.3%	98.3%
LU	96.7%	97.0%	97.1%	97.4%	96.7%
NE	98.5%	98.6%	98.6%	98.7%	98.6%
NW	96.6%	97.4%	97.4%	98.1%	98.3%
OW	99.8%	99.8%	99.8%	99.9%	99.9%
SG	97.2%	97.2%	97.3%	97.2%	97.2%
SH	98.7%	98.7%	98.7%	99.1%	99.0%
SO	98.9%	99.1%	99.0%	99.0%	99.1%
SZ	96.5%	96.7%	97.0%	97.2%	97.5%
TG	95.6%	95.7%	94.5%	96.4%	96.4%
TI	99.0%	99.3%	99.2%	99.2%	99.0%
UR	97.9%	98.0%	98.0%	98.3%	98.3%
VD	97.5%	97.8%	97.7%	97.8%	97.7%
VS	94.7%	95.1%	95.3%	95.4%	95.8%
ZG	96.2%	96.1%	96.4%	96.5%	96.3%
ZH	98.8%	98.9%	98.8%	98.9%	98.8%
Au niveau national	**97.8%**	**98.0%**	**98.0%**	**98.1%**	**98.1%**

1.4 Accès aux services de paiement en espèces

Accès aux services de paiement en espèces par canton : la valeur cible doit s’élever au minimum à 90% (illustration)



En 2023, la Poste a eu un entretien avec les responsables de chaque canton, comme l'exige la loi (art. 44, al. 4, OPO). Un dialogue a été mené par rapport à la planification et la coordination du réseau d'offices de poste et d'agences sur leur territoire. En 2023, les discussions ont notamment traité de la situation difficile du marché des lettres et des colis, de la baisse constante de la fréquentation de son réseau postal, de la numérisation des prestations postales et les efforts de la Poste pour réduire les émissions de CO^2 dans l'exécution de son travail. L'évolution possible des bases légales liées au service universel postal a également été abordé lors de ces réunions.

1.5 Evolution du trafic des paiements

Evolution du mode de paiement

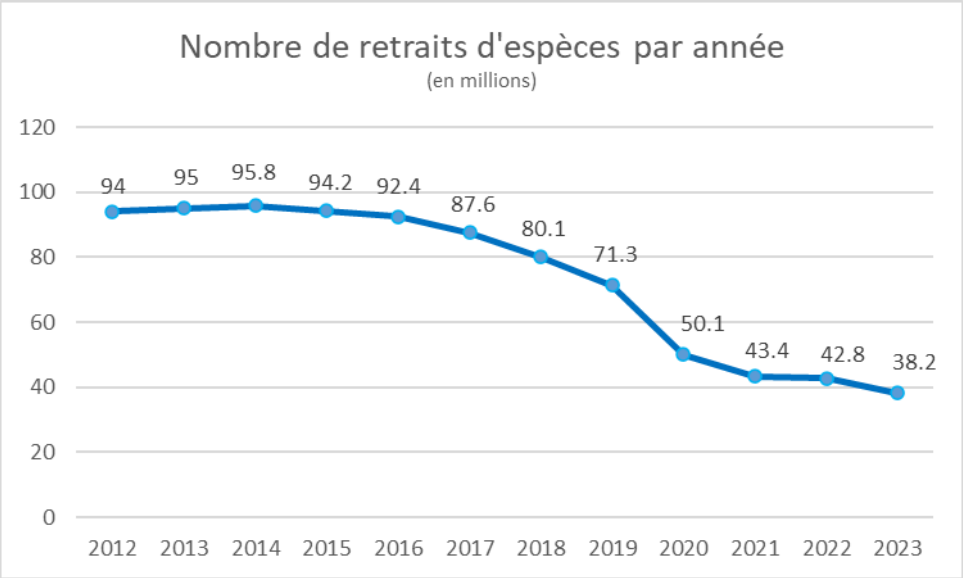
Le nombre de paiement en espèces effectué aux guichets postaux (service à domicile inclus) a continué de fléchir en 2023 pour atteindre -18,9% (2022 : -16,8%), ce qui représente en même temps une diminution du volume des transactions de -13,8% (2022 : -15,1%). En analysant la part des transactions effectuées au guichet, 23% sont réalisés avec la carte débit de PostFinance et 77% en argent liquide. Parmi les versements en espèces, environ 5% des transactions sont exécutés avec des cartes de débit de tiers. Dans leur ensemble, tant le volume que le nombre de paiements traités physiquement au guichet (service à domicile inclus) ont baissé de moitié en 5 ans (2018 à 2023).

Le nombre d'ordres de paiement sous forme papier a continué à baisser en 2023, affichant un taux négatif de -16,3% (2022 : -20%), tout comme le volume de ces transactions -21,6% (2022 : -26,4%). Le nombre d'ordres permanents sous forme papier est resté stable -0,5% (2022 : +4%), et contrairement à 2022, le volume des transactions a baissé de -10,2% (2022 : +36%).

En 2023, le nombre d'ordres de paiement électronique représentait 98,5% du volume total des versements (2022 : 98,3% / 2021 : 98,1%). Par rapport à l'année précédente, le nombre d'ordres de paiement électronique a augmenté de 1,5% (2022 : 2,1%). Ainsi, les moyens de paiement sans

numéraire continuent d'être privilégiés plus largement par la population et ces méthodes de versements numériques se substituent de plus en plus clairement au trafic classique des paiements sous format papier.

Retrait d'espèces
Comme pour les paiements en espèces, qui sont de moins en moins utilisés par la population, cette tendance se ressent également au travers des retraits d'argent liquide. Entre 2023 et 2022, le nombre de retraits d'espèces a baissé de -10,7%, une réduction plus franche qu'entre 2022 et 2021 (-1,4%). Cela indique clairement un changement durable dans le comportement de la population suisse. A contrario, la facilité d'utilisation et l'acceptation des cartes de débit avec ou sans contact ainsi que des applications de paiement rendent ces outils de paiement très populaires car toujours à portée de main.



1.6 Relation avec la clientèle et sa satisfaction envers PostFinance

En 2023, pour la première fois depuis 2016, la clientèle privée s'est stabilisée en présentant 3'000 relations clients supplémentaires par rapport à 2022 (année précédente : -110'000). Il en va de même pour la clientèle commerciale, qui a augmenté de 2'000 clients entre 2023 et 2022 (année précédente : -5'000). Une augmentation du nombre de clients commerciaux n'était plus arrivée depuis 2014. PostFinance souhaite intensifier son activité dans l'acquisition de nouveaux clients et a pris diverses mesures pour augmenter la satisfaction de ses clients. En 2023, le nombre de comptes dans le cadre du service universel tant pour la clientèle privée que pour la clientèle commerciale ont très légèrement baissé, à savoir respectivement -0,5% et -4,0%.

En 2023, la clientèle privée de PostFinance affichait un taux de satisfaction envers l'institut financier et ses prestations de 81 points sur 100, cela représentait 2 points de plus que l'année précédente. Il en ressort que la meilleure acceptation de la carte de Debit-Mastercard de PostFinance ainsi que la hausse des taux d'intérêts ont été très appréciées, alors que les évaluations négatives reprochent le plus souvent des taxes trop élevées appliquées sur les prestations bancaires. Le taux de satisfaction de la clientèle commerciale a perdu 1 point par rapport à 2022 affichant une note de 75 points sur 100. La clientèle commerciale soulignait un manque de régularité et de personnalisation de l'interlocuteur dispensant des conseils sur leurs prestations de services.

En 2023, le nombre de réclamations (-12,9%), de plaintes (-10,4%) et de recherches (-14,9%) ont à nouveau diminué par rapport à l'année précédente. Cependant, contrairement à 2022, les recherches concernant e-Finance ont plus que doublé en 2023, alors que les réclamations concernant e-Finance ont chuté de -49.2%. Le nombre de cas traités par l'ombudsman des banques est pratiquement identique à l'année précédente. Ainsi, sur les 23 dossiers traités (2022 : 26) 7 concernaient des cas de fraude.

1.7 Accès sans entraves aux services de paiement pour les personnes handicapées

La Poste est tenue de par la loi de garantir un service à des paiements sans entrave pour les personnes en situation de handicap. Les personnes aveugles ou malvoyantes, sourdes ou ayant des difficultés auditives ainsi que les personnes ayant un handicap corporel peuvent ainsi accéder aux services de paiement numérique sans barrière. PostFinance fait régulièrement évaluer son site internet ainsi que son système financier en ligne. Puisqu'il n'y a pas eu de nouvelles évaluations depuis 2020, les certificats obtenus en novembre 2020 étaient encore valable en 2023. Les résultats obtenus reflétaient un niveau d'accès noté à « AA + » pour www.postfinance.ch et un niveau d'accès noté à « AA » pour e-Banking PostFinance.

2 Appréciation par l'OFCOM

2.1 Accomplissement du mandat légal

L'OFCOM considère que la Poste a rempli en 2023 le mandat légal dans le domaine du service universel en matière de trafic des paiements qui lui est conféré par la législation postale.

Le rapport qui a été remis à l'OFCOM à mi-mars 2024 permet d'attester 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 à priori conformes aux exceptions prévues par l'ordonnance (art. 45 OPO).

En 2023, la Poste a à nouveau pleinement satisfait aux exigences imposées par la législation postale en ce qui concerne l'accès à la population aux services de paiement en espèces. Si l'on examine l'accessibilité mesurée en 2023, la valeur cible de 90% exigée par le Conseil fédéral (art. 44 OPO) est largement dépassée dans chaque canton. A l'échelle nationale, les valeurs mesurées surpassent considérablement le seuil minimal exigé. Le service numérique de qualité proposé aux personnes handicapées ou à mobilité réduite permet également à la Poste de garantir un accès sans entraves pour tous et de tenir son rôle de partenaire fiable.

2.2 Considérations générales

En 2023, la fréquentation des offices de poste a encore diminué par rapport aux années précédentes. Pour stabiliser ses coûts la Poste a ouvert ses locaux à des partenaires externes. De même, pour rester attractive, la Poste continue de moderniser ses offices de poste pour tenter de répondre au mieux aux besoins de sa clientèle.

Dans le domaine du trafic des paiements, les versements en espèces sont de plus en plus remplacés par les transactions sans numéraire. La diminution du nombre de postomats et d'autres points de

retrait d’argent favorise encore cette tendance vers moins d’argent liquide, à tel point que la Banque Nationale Suisse a prévenu qu’un manque d’utilisation des espèces entrainerait inévitablement une baisse de son acceptation. A contrario, dès août 2024, certaines banques suisses et PostFinance vont encore accentuer l’attractivité de leurs services bancaires numériques en offrant des possibilités de virements instantanés, 24 heures sur 24, 7 jours sur 7, et 365 jours par an. Ainsi, la transmission d’un paiement de l’acheteur se fera en quelques secondes permettant au vendeur de vérifier immédiatement que l’argent a bien été versé sur son compte.

Etant donné que la population et les entreprises privilégient de plus en plus les solutions de paiement sans numéraire, il convient de se demander si les versements sous forme papier ne deviennent pas gentiment obsolètes et si le service universel en matière de trafic des paiements ne devrait pas également s’orienter vers une offre de prestations numériques.