

# Accomplissement du mandat du service universel en 2022

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 2023 un rapport sur l'accomplissement du mandat du service universel dans le domaine du trafic des paiements durant l'année civile 2022.

## 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). PostFinance offre également le virement d'espèces sur le compte d'un tiers (let. c). Depuis le 1<sup>er</sup> janvier 2021, l'ordonnance sur la poste spécifie que les virements transfrontaliers en francs suisses ou en monnaies étrangères ne font pas partie du service universel en matière de services des paiements (art. 43, al. 1<sup>bis</sup>, 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 2022, la Poste a offert à sa clientèle un total de 4'898 points d'accès sur le territoire suisse contre 4'815 en 2021. Cette offre comprend les offices de poste, les agences, le service à domicile, ainsi que les divers automates MyPost24, les points de dépôt et de retrait dans les magasins ainsi que les points pour la clientèle commerciale. À ces 4'898 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
Offices de poste avec services de paiement en espèces	1075	980	902	805	773
Agences sans services de paiement en espèces	1061	1136	1185	1251	1254
Filiales PostFinance	39	38	38	34	34
Régions avec service à domicile	1341	1775	1797	1847	1881
Postomats	984	975	981	888	887
MyPost24, points de dépôts et retrait, points clientèle commerciale	-	-	-	912	990

En 2022, la Poste a proposé ses services dans 773 offices de poste, une diminution de -3.98% par rapport à l'année précédente. Ce léger repli est essentiellement dû à des transformations d'offices de

poste en agences, selon une planification antérieure à 2022 mais qui n'avait pas été achevée en 2021. La Poste investit également dans ses offices de poste pour les moderniser et ainsi mieux répondre aux besoins de sa clientèle. Le nombre d'agences est resté stable passant de 1'251 filiales en 2021 à 1'254 en 2022 (+0,24%). Le service à domicile a quant à lui progressé de 1.84% pour desservir en 2022 pas moins de 1'881 localités (+34 zones). Cette augmentation est principalement due à l'élargissement de l'offre proposée dans le canton d'Appenzell Rhodes-Extérieures.

Le nombre d'automates MyPost24, de points de dépôt et de retrait dans les magasins ainsi que des points pour la clientèle commerciale s'élevait à 990 en 2022 (2021: 912) soit une augmentation de 8.55%. Ces solutions de dépôt et de retrait plus flexibles répondent convenablement aux besoins de la clientèle de la Poste.

De son côté, PostFinance exploitait 34 filiales en 2022, une offre similaire à l'année précédente. Chaque année, le nombre de postomats baisse progressivement car les appareils défectueux ne sont généralement pas réparés, ni remplacés par PostFinance. Ce choix provient essentiellement du changement de comportement durable des consommateurs qui retirent chaque année de moins en moins d'espèces. Ainsi, le nombre de postomats est passé de 888 en 2021 à 867 en 2022 représentant une baisse de -2.36% par rapport à l'année précédente.

### **1.3 Accès aux services de paiement**

En 2022, l'accès aux services des paiements en 20 minutes au plus à pied ou en transports publics a largement dépassé la valeur seuil de 90% dans tous les cantons pour afficher des taux allant de 95.4% à 100%. Au niveau national, il s'est également amélioré de 0.1 point de pourcentage par rapport à l'année précédente, pour atteindre 98.1%.

Le canton du Valais proposait à sa population le taux d'accès aux services des paiements le plus bas de Suisse en 2022 avec un taux de 95.4%, seul canton en-dessous de 96%. L'accès dans ce canton s'est néanmoins amélioré de 0.1 point de pourcentage par rapport à 2021. Le canton qui a le plus amélioré son accessibilité aux services des paiements en 2022, avec +3.8 points de pourcentage par rapport à 2021, est Appenzell Rhodes-Extérieures. La principale raison de ce progrès est l'élargissement des services à domicile qui y sont proposés. Bâle-Ville aux services des paiements à sa population avec un taux de 100% depuis 2019.

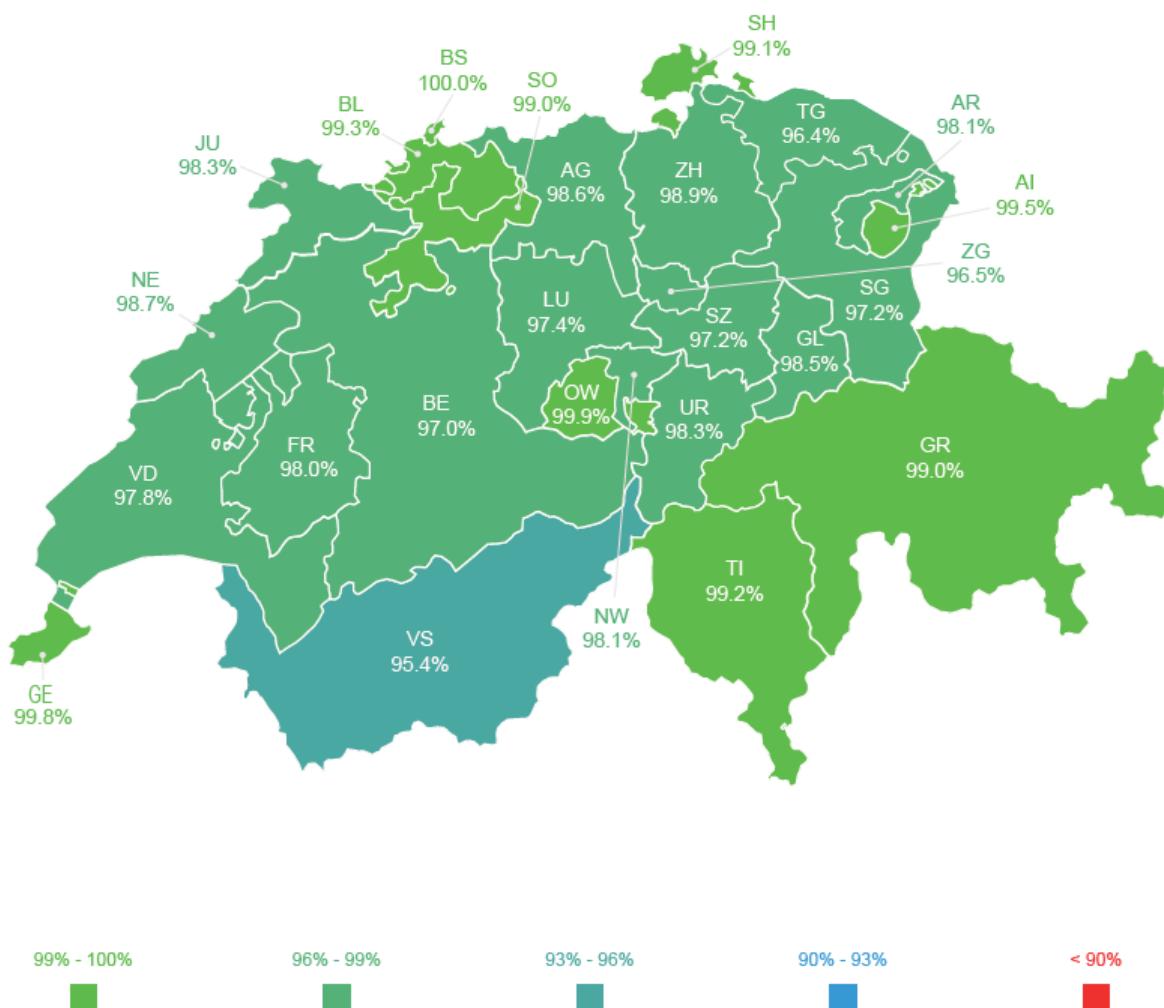
D'une manière générale, les conditions d'accès se sont améliorées dans 18 cantons (AG, AR, FR, GE, GL, JU, LU, NE, NW, OW, SH, SZ, TG, UR, VD, VS, ZG et ZH). Elles se sont péjorées dans 2 cantons (BE et SG avec chacun -0.1 point de pourcentage par rapport à 2021) et sont restées stables dans 6 cantons (AI, BL, BS, GR, SO et TI). A noter que le canton de Bâle-Ville ne peut plus améliorer son taux d'accès aux services des paiements étant donné que pour ce dernier il s'élève déjà à 100%.

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

## 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)



La Poste est tenue d'organiser une fois par année un dialogue avec chaque canton concernant la planification et la coordination du réseau d'offices de poste et d'agences sur leur territoire (art. 44, al. 4, OPO). En 2022, la Poste a respecté cet engagement et a eu au moins un entretien avec les responsables de chaque canton. Les discussions ont notamment traité de la numérisation des prestations de la Poste, du positionnement de la Poste sur les conclusions du rapport Egerszegi, de la réintroduction du vote électronique en 2023 dans certains cantons, ainsi que des innovations constantes proposées par la Poste. Les conséquences d'éventuelles coupures de courant liés à la crise énergétique ont également été examinées durant ces rencontres.

## 1.5 Évolution du trafic des paiements

### Évolution du mode de paiements

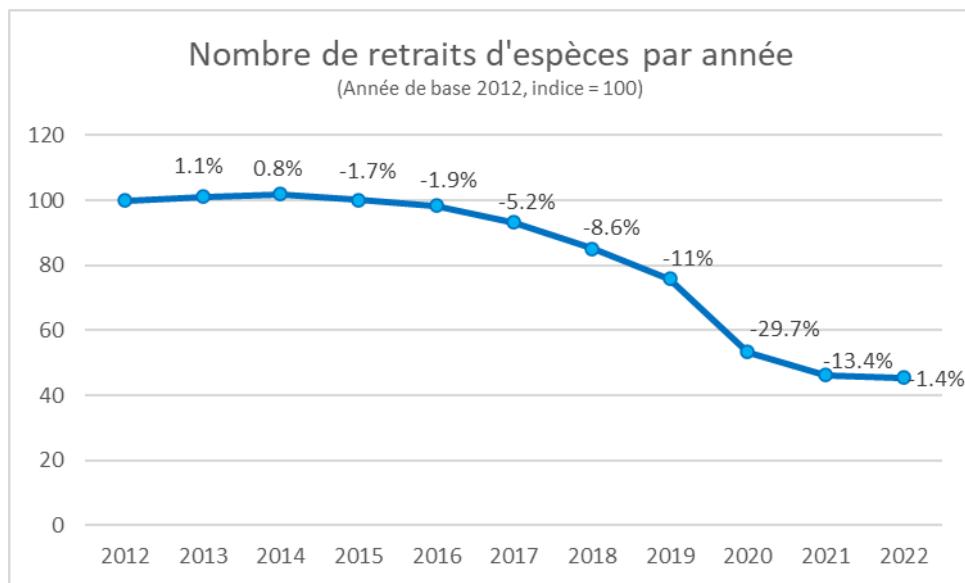
Le nombre de versements en espèces effectués aux guichets de la Poste, service à domicile inclus, est toujours en baisse, avec -16.8% en 2022 (2021 : -12.4%) alors que leur volume a chuté de -15.1% (2021 : -10.2%) par rapport à l'année précédente. L'évolution des moyens de paiement utilisés pour ces transactions est restée stable. Ainsi, si l'on examine la proportion des paiements effectués aux guichets entièrement en espèces, celle-ci a nettement chuté en 2022 et ne représentait plus qu'une part de 67%, soit -9.1 points de pourcentage par rapport à l'année précédente (2021 : 76.1%). Le

nombre de paiements réalisés partiellement ou entièrement avec la carte s'est élevé à 33% (2021 : 23.9%).

L'évolution des transactions indique que les moyens de paiements électroniques, tel que TWINT ou e-finance, sont toujours plus privilégiés par la population au détriment des paiements sous forme papier. En 2022, le nombre d'ordres de paiements physiques réalisés du compte propre sur le compte d'un tiers a baissé de près de -20% alors que parallèlement le nombre d'ordres de paiements électroniques a progressé de 2.1%. Pour la première catégorie cela représente une chute de -26.4% du volume de ces transactions alors que la seconde affiche une augmentation de 5.3% du volume de ces transactions. À noter que la situation vécue durant la période du Covid-19 a accentué cette évolution positive des paiements sans numéraire. Ainsi, en l'espace de 10 ans, c'est-à-dire entre 2012 et 2022, le nombre de transactions en espèces effectuées directement aux points d'accès physiques de la Poste a baissé de plus de moitié.

### **Retrait d'espèces**

Le nombre de retraits d'argent liquide est en baisse depuis plusieurs années. L'introduction de l'application de paiement TWINT<sup>1</sup> en septembre 2016 a très vite séduit la population en raison de sa simplicité d'utilisation et marque ainsi le début de la baisse du nombre de retraits d'espèces. La période du COVID-19 affiche la plus forte chute de ces dix dernières années, à cause notamment les recommandations du Conseil fédéral de favoriser les paiements sans contact. Dès lors, entre 2021 et 2022 les retraits d'espèces auprès de la Poste n'ont que très légèrement diminué de -1.4% alors que le volume de ces retraits a baissé plus significativement de -6.4% en 2022 (2021 : -6.5%). Cette évolution persistante du recours aux paiements sans numéraire au détriment de l'argent liquide reflète un changement durable du comportement de la population.



À noter qu'en 2022, les retraits d'espèces ont baissé auprès des filiales de PostFinance ainsi qu'aux postomats, cependant ils sont restés à un niveau quasiment identique aux bancomats des partenaires et des commerces.

## **1.6 Relation avec la clientèle et sa satisfaction envers PostFinance**

En 2022, la clientèle privée a en reculé de -4.8% par rapport à 2021 (année précédente : -4.2%) et la

<sup>1</sup> <https://www.twint.ch/fr/societe/a-notre-propos/>

<sup>2</sup> Chiffre corrigé dans le rapport 2022

clientèle commerciale de -1.9% (année précédente: -2.6%). Puisque le nombre de comptes est étroitement lié au nombre de clientes et clients, un repli du nombre de comptes auprès de PostFinance a également été enregistré en 2022. Les raisons de cette baisse du nombre de relations d'affaires sont entre autres liées à l'introduction de la taxe sur les nouveaux paquets bancaires, à l'application des intérêts négatifs sur les avoirs de la clientèle jusqu'à leur dissolution en septembre 2022, ainsi qu'à la suppression de comptes inactifs chez PostFinance.

Le nombre de réclamations s'est d'une manière générale contracté de -19.1% en 2022 et les plaintes se sont également réduites de -29.4%. Cependant, à lui seul, e-finance affichait des réclamations et des plaintes en progression. Cette augmentation est due notamment à un nombre d'utilisatrices et utilisateurs élevé de e-finance ainsi qu'à l'introduction de nouvelles fonctions dans le système en ligne qui a entraîné des réactions négatives. Le nombre de cas traités par l'ombudsman des banques s'élève à 26 (2021: 12). Les dossiers traités ont plus que doublé entre 2021 et 2022 sans qu'il ne soit possible d'effectuer une catégorisation, les requêtes étant trop hétérogènes.

Les clientes et clients privés de PostFinance affichaient en 2022 un taux de satisfaction plutôt élevé de 79 points sur 100 envers l'institut financier et ses prestations alors que ce résultat était de 76 points sur 100 pour la clientèle commerciale. Par rapport à l'année précédente, la satisfaction de la clientèle privée et commerciale a baissé de 1 point. Les principaux points négatifs mentionnés concernent les intérêts négatifs qui étaient appliqués par PostFinance ainsi que la mise en place d'un tarif adapté aux nouveaux paquets bancaires de PostFinance. D'un autre côté, les prestations offertes au travers de e-finance et de TWINT, ainsi que la nouvelle carte Debit-Mastercard de PostFinance acceptées dans la plupart des commerces, ont eu des effets très positifs sur la satisfaction des clients de l'institut financier.

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

La Poste est tenue par la loi de garantir un accès sans barrière aux paiements électroniques. C'est pourquoi, elle s'engage pour répondre aux besoins de sa clientèle et prend au sérieux l'accès à ses services de paiements pour les personnes en situation de handicap. PostFinance fait régulièrement évaluer son site web ainsi que son système financier en ligne afin d'adapter au mieux ses prestations aux besoins des personnes aveugles ou mal-voyantes, sourdes ou ayant des difficultés auditives ainsi qu'aux personnes ayant un handicap corporel. Les certificats attribués par la fondation "Accès pour tous" en novembre 2020 sont encore d'actualité (il n'y a pas eu de nouvelles évaluations depuis 2020) à savoir un niveau d'accès noté AA + pour [www.postfinance.ch](http://www.postfinance.ch) et AA pour E-Banking PostFinance.

# **2 Appréciation de l'OFCOM**

## **2.1 Accomplissement du mandat légal**

Le mandat légal dans le domaine du service universel en matière de trafic des paiements conféré à la Poste par la législation postale est considéré par l'OFCOM comme rempli pour l'année 2022.

Le rapport qui a été remis à l'OFCOM à mi-mars 2023 permet d'attester que l'offre minimale prescrite par l'ordonnance sur la Poste est garantie. De ce fait, 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 conformes aux exceptions prévues par l'ordonnance ([art. 45 OPO](#)).

Cette année encore, la Poste a pleinement répondu aux exigences imposées par la législation postale en ce qui concerne l'accès de la population aux services de paiement en espèces. En effet, si l'on observe l'accessibilité mesurée en 2022, la valeur cible de 90% exigée par le Conseil fédéral ([art. 44 OPO](#)) est largement dépassée dans chaque canton. Les valeurs publiées à l'échelle nationale surpassent de 8.1 points de pourcentage le seuil minimal exigé, comme c'était déjà le cas en 2020 (+8.0) et en 2021 (+8.0). Dans cette perspective, le service numérique de qualité proposé aux personnes handicapées ou à mobilité réduite permet également à la Poste de tenir son rôle de partenaire fiable et de garantir un accès sans entraves pour tous.

## 2.2 Considérations générales

La Poste modernise et stabilise ses offices de poste dont 773 étaient à la disposition de la population en 2022. Bien qu'une légère baisse du nombre de points d'accès à exploitation propre a été constaté par rapport à 2021, l'accès aux services des paiements proposés par la Poste est chaque année meilleur et ce malgré une diminution de la fréquentation de ces points d'accès physiques. Les paiements en espèces sont chaque année progressivement remplacés par les paiements sans numéraire de plus en plus appréciés par la population. En effet, la tendance au paiement sans contact au détriment de l'argent liquide se poursuit malgré la fin de la période de crise due au coronavirus. Ainsi, même si cette tendance est moins marquée en 2022 que lors des deux années précédentes, une reprise des paiements en espèces à l'instar des paiements numériques est peu probable.

La reprise des taux d'intérêt positif depuis septembre 2022 sur certains avoirs déposés auprès PostFinance ainsi qu'une augmentation de la rentabilité appliquée depuis le 1<sup>er</sup> mai 2023 sur les comptes d'épargne et prévoyance vont très certainement améliorer la satisfaction de la clientèle privée et commerciale de l'institut financier en 2023.