

Accomplissement du mandat du service universel en 2024

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 2025 un rapport sur l'accomplissement du mandat du service universel dans le domaine du trafic des paiements proposé durant l'année civile 2024.

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). Les virements transfrontaliers en francs suisses ou en monnaies étrangères ne font pas explicitement partie du service universel en matière de services des paiements (art. 43, al. 1^{bis}, 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 2024, la Poste a proposé à la population suisse 5'003 points d'accès (2023 : 4'963) répartis sur tout le territoire national. On dénombrait notamment 765 offices de poste (dont un ne disposant pas du service de paiements en espèces), 1'230 agences et 1'911 régions bénéficiant du service à domicile. A ces points d'accès s'ajoutait les divers points de dépôts, les automates MyPost24, les postomats ainsi que les filiales de PostFinance.

Réseau postal - Points d'accès physiques pour la population

	2020	2021	2022	2023	2024
Offices de poste avec services de paiement en espèces	902	805	773	769	764
Agences sans services de paiement en espèces	1185	1251	1254	1237	1230
Filiales PostFinance	38	34	34	34	33
Régions avec service à domicile	1797	1847	1881	1898	1911
Postomats	961	888	867	821	777
MyPost24, points de dépôts et retrait, points clientèle commerciale	-	912	990	1059	1097

Le nombre de ménages bénéficiant d'un service à domicile en 2024 a progressé de 3,4% correspondant à une augmentation de 16'803 ménages par rapport à l'année précédente. Le nombre d'agences a baissé de -0,6% par rapport à 2023 (-7 filiales). Ce recul s'explique dans deux cas par leur transformation en service à domicile ainsi qu'à la fermeture de 5 agences sans solution de

remplacement. Une agence a résilié son partenariat avec la Poste et quatre autres ont cessé leur activité. En 2024, le nombre d'office de poste en exploitation propre a baissé de -0,7% (-5 offices de poste). Un office de poste ne dispose plus du service de paiement en espèces et les quatre autres ont été transformés en agences. A l'échelle nationale la Poste exploitait en 2024 un total de 1'995 offices de poste et agences.

Afin de répondre de manière plus flexible aux attentes et besoins de la population, la Poste a mis à disposition 563 points de dépôts et de retrait dans les commerces, 303 automates MyPost24 et 231 points d'accès pour la clientèle commerciale. En 2024, ces divers points d'accès qui complètent l'offre des offices de poste, des agences et du service à domicile, s'élevaient à 1'097 (2023 : 1'059), soit une augmentation de 3,6%.

En 2024, PostFinance comptait 33 filiales en exploitation propre, une de moins qu'en 2023. Cette filiale a été transformée en bureau de conseils. Au total il existe 57 bureaux de conseils PostFinance qui ne sont pas ouverts tous les jours et au sein desquels un rendez-vous est nécessaire. Les filiales de PostFinance étant davantage disponibles, elles demeurent les canaux de contact les plus pertinents pour la clientèle, notamment concernant les offres de placement, de prévoyance et de financement.

1.3 Accès aux services des paiements

En 2024, les exigences légales en matière d'accès aux services des paiements ont été à nouveau largement dépassées dans tous les cantons. Les taux d'accès ont varié de 95,8% à 99,9%. Au niveau national le taux d'accessibilité de 98,1% est resté inchangé par rapport à l'année précédente.

L'accès aux services des paiements offert par la Poste dans le canton du Valais est, pour la 3^e année consécutive, le plus bas de Suisse avec un taux s'élevant à 95,8% (taux identique à 2023). Il se situe néanmoins largement au-dessus du seuil minimum exigé de 90%. Il reste à nouveau le seul canton avec un taux d'accès en-dessous de 96%. En 2024, la Poste a le plus amélioré le taux d'accès à ses services de paiements dans les cantons de Glaris et de Lucerne avec +0,8 point de pourcentage chacun par rapport à 2023. Bâle-Ville et Obwald sont les cantons dans lesquels la Poste offre à la population la meilleure accessibilité aux services des paiements avec un taux atteignant les 99,9% (2023 : Bâle-Ville 100% / Obwald 99,9%).

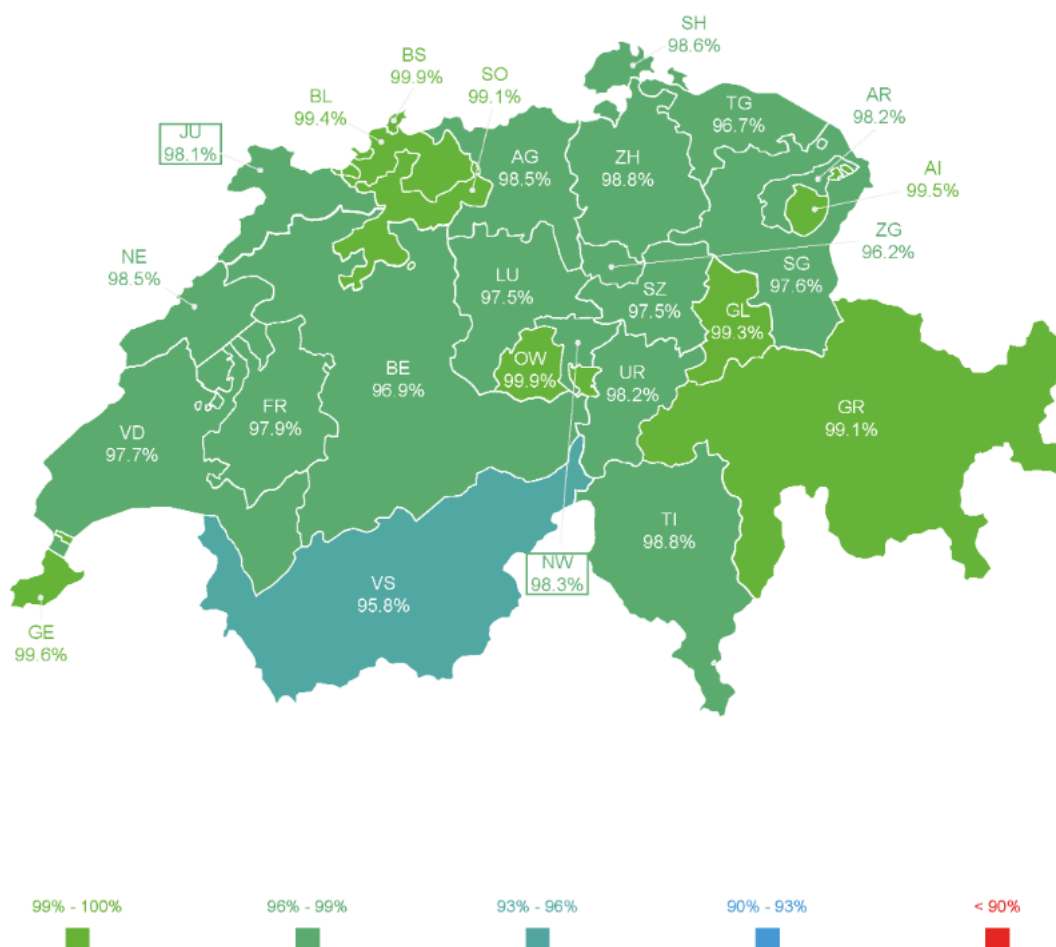
Comme l'année précédente, la Poste a amélioré en 2024 les conditions d'accès dans 6 cantons (BL, FR, GL, LU, SG et TG), alors que dans 9 cantons la qualité de l'accès a diminué (AG, BE, BS, JU, NE, SH, TI, UR et ZG). A noter que les taux d'accès aux services des paiements pour ces neuf cantons ont varié de 96,2% à 99,9%. Le canton dont le taux d'accessibilité a le plus diminué est le canton de Schaffhouse (-0,4 point de pourcentage par rapport à 2023). Dans les 11 cantons restants les conditions d'accès sont restées identiques à 2023 (AI, AR, GE, GR, NW, OW, SO, SZ, VD, VS et ZH).

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	2020	2021	2022	2023	2024
Valeur cible	90.0%	90.0%	90.0%	90.0%	90.0%
AG	98.5%	98.5%	98.6%	98.6%	98.5%
AI	99.5%	99.5%	99.5%	99.5%	99.5%
AR	95.4%	94.3%	98.1%	98.2%	98.2%
BE	97.1%	97.1%	97.0%	97.0%	96.9%
BL	99.3%	99.3%	99.3%	99.3%	99.4%
BS	100.0%	100.0%	100.0%	100.0%	99.9%
FR	97.0%	97.8%	98.0%	97.8%	97.9%
GE	99.8%	99.7%	99.8%	99.6%	99.6%
GL	98.3%	98.3%	98.5%	98.5%	99.3%
GR	98.9%	99.0%	99.0%	99.1%	99.1%
JU	98.2%	97.7%	98.3%	98.3%	98.1%
LU	97.0%	97.1%	97.4%	96.7%	97.5%
NE	98.6%	98.6%	98.7%	98.6%	98.5%
NW	97.4%	97.4%	98.1%	98.3%	98.3%
OW	99.8%	99.8%	99.9%	99.9%	99.9%
SG	97.2%	97.3%	97.2%	97.2%	97.6%
SH	98.7%	98.7%	99.1%	99.0%	98.6%
SO	99.1%	99.0%	99.0%	99.1%	99.1%
SZ	96.7%	97.0%	97.2%	97.5%	97.5%
TG	95.7%	94.5%	96.4%	96.4%	96.7%
TI	99.3%	99.2%	99.2%	99.0%	98.8%
UR	98.0%	98.0%	98.3%	98.3%	98.2%
VD	97.8%	97.7%	97.8%	97.7%	97.7%
VS	95.1%	95.3%	95.4%	95.8%	95.8%
ZG	96.1%	96.4%	96.5%	96.3%	96.2%
ZH	98.9%	98.8%	98.9%	98.8%	98.8%
Au niveau national	98.0%	98.0%	98.1%	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)



Comme l'exige la loi (art. 44, al. 4, OPO), en 2024 la Poste a mené un entretien avec les responsables de chaque canton. Un dialogue concernant la planification et la coordination du réseau d'offices de poste et d'agences sur leur territoire a été réalisé. Les discussions ont notamment traité de l'évolution du service universel en matière de trafic des paiements qui bascule de plus en plus vers des prestations digitales. En effet, la fréquentation de la clientèle et le nombre de transactions en espèces effectuées dans les offices de poste ne cessent de diminuer, phénomène qui a été encore accéléré par l'introduction de la facture à code QR qui facilite les paiements numériques. A contrario, les transactions réalisées par les applications de paiement tel que TWINT ont fortement augmenté en 2024. La Poste a également abordé la mise en place de sa nouvelle stratégie 2025-2028 pour le groupe ainsi que pour ses filiales. La Poste souhaite moderniser ses offices de poste en investissant dans le développement de nouveaux formats de filiales ayant des horaires plus attractifs, dans des filiales avec conseils à distance, dans l'aménagement d'offres en libre-service, et dans les compétences de son personnel.

1.5 Evolution du trafic des paiements

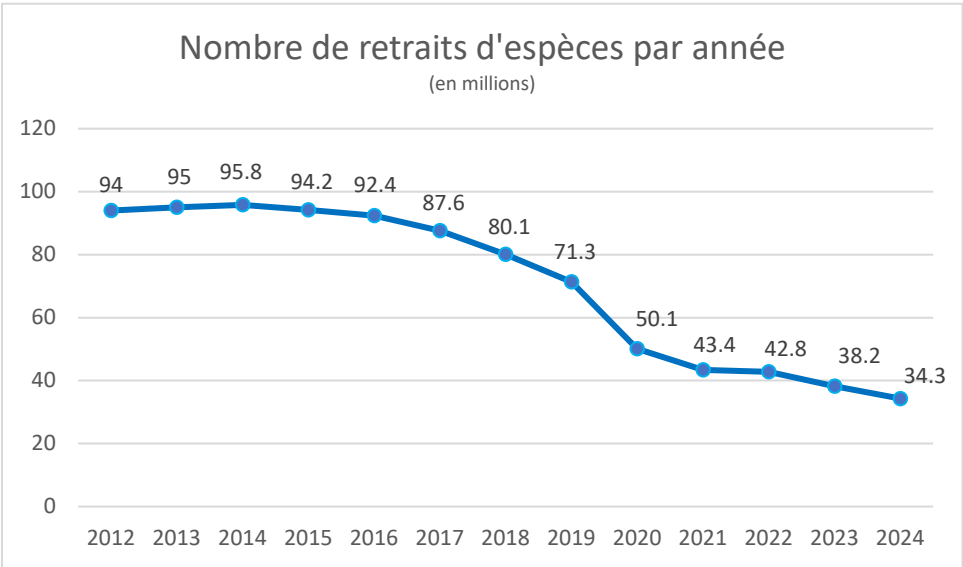
Evolution du mode de paiement

En 2024, c'est sans surprise que les moyens de paiement numérique continuaient d'être largement privilégiés par la population par rapport aux méthodes de paiement traditionnel sous forme papier. Le nombre d'ordres exécutés de manière électronique a continué de progresser pour atteindre 98,8% du nombre total des versements réalisés au sein de la Poste (2023 : 98,5%). Le nombre d'ordres de paiement électronique a augmenté de 4,2% par rapport à l'année précédente (2023 : 1,5%). Dans le cadre du mandat de service universel, les paiements en espèces correspondent à l'offre minimale, mais ils représentent actuellement 0,7% du nombre total des ordres de paiement réalisés auprès de la Poste. En 2024, le nombre d'ordres de paiement sous forme papier a reculé -11,2% par rapport à l'année précédente (2023 : -16,3%), tout comme le volume de ces transactions qui a baissé de -13,9% (2023 : -21,6%). Simultanément, le nombre d'ordres permanents sous forme papier a diminué de -19,5% (2023 : -0,5%), alors que le volume de ces transactions a légèrement augmenté de 3,8% (2023 : -10,2%).

Le nombre de versements effectués en espèces sur son propre compte ou sur le compte d'un tiers (service à domicile inclus) a encore baissé en 2024 pour atteindre -10,7% (2023 : -18,9%), cela représente une diminution du volume des transactions de -8,5% (2023 : -13,8%). En examinant la part de ces transactions effectuées au guichet, 22,3% sont exécutés avec la carte débit de PostFinance et 77,7% en argent liquide ou avec une carte de débit d'une banque tierce. Cette légère augmentation s'explique par le fait que la petite part de la population qui se rend dans les offices de poste pour réaliser leur paiement tend plutôt à utiliser des espèces pour effectuer ses transactions. Néanmoins, d'une manière générale, le volume et le nombre de paiements traités physiquement au guichet postal (service à domicile inclus) ont baissé de plus moitié en 5 ans (2019 à 2024).

Retrait d'espèces

Il est désormais bien établi que la population suisse préfère utiliser des moyens de paiement sans numéraire au détriment des espèces. En effet, les applications de paiement et la carte de débit avec ou sans contact sont disponibles en permanence, ce qui les rends très populaires. En 2024, c'est sans surprise que le nombre de retraits d'espèces a encore diminué par rapport à l'année précédente -10,2% (2023 : -10,8%) et que leur volume a également baissé de -7,7% (2023 : -10,3%). Malgré la baisse d'attractivité de l'argent liquide, la population ne souhaite pas supprimer l'accès aux espèces. Il devient néanmoins de plus en plus difficile de retirer de l'argent. En effet, le nombre de postomats répartis sur le territoire national diminue chaque année, -20,3% en 5 ans. En 2024, il y en avait encore 777 en fonction, une réduction de -5,4% par rapport à l'année précédente.



1.6 Relation avec la clientèle et sa satisfaction envers PostFinance

En 2024, la méthode de calcul du nombre de relations clients privés et commerciaux dans le cadre du service universel a été modifiée. Les chiffres des rapports précédents ne sont plus comparables, seules les relations de 2023 ont été rétroactivement recalculées. Dès lors en 2024, à la suite de cette nouvelle méthode de calcul, la clientèle privée active auprès de PostFinance a légèrement baissé de 15'000 relations clients par rapport à 2023, cela représente une diminution de -0.7%. Il en va de même pour la clientèle commerciale, qui a perdu environ 7'000 clients entre 2023 et 2024 (-2.8%). Parallèlement, le nombre de comptes découlant du service universel a très légèrement baissé tant pour la clientèle privée -0,2% que pour la clientèle commerciale -3,4% (2023 respectivement : -0,5% et -4%).

Le taux de satisfaction de la clientèle privée de PostFinance s'est élevé à 81 points sur 100 en 2024, identique à l'année précédente. L'application PostFinance et l'acceptation croissante de la carte de Debit-Mastercard dans les magasins et les restaurants ont été bien appréciés dans l'enquête. La clientèle commerciale reste quant à elle plus critique, mais sa satisfaction continue de s'améliorer en affichant une note de 77 points sur 100 (+2 points par rapport à 2023). Elle motive l'augmentation de sa satisfaction par les services proposés via e-Finance ainsi que la mise en place des factures à code QR et l'automatisation des opérations de paiements.

En 2024, le nombre de réclamations (-19,9%), de plaintes (-24,9%) et de recherches (-2,7%) ont encore baissé par rapport à l'année précédente. Au niveau des prestations e-Finance, les recherches ont également reculé (-12,8%), ainsi que leur nombre de réclamations (-27,6%). Les cas traités par l'ombudsman des banques ont très peu varié par rapport à l'année précédente. En 2024, les 20 dossiers traités (2023 : 23) concernaient des sujets hétérogènes.

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

Selon la législation postale, la Poste est tenue de garantir un service à des paiements sans entrave pour les personnes en situation de handicap. PostFinance fait régulièrement évaluer son site internet ainsi que son système financier numérique. Les derniers certificats délivrés en novembre 2020 étaient encore d'actualité en 2024. Les notes alors obtenues reflétaient un très bon niveau d'accès à savoir « AA + » pour www.postfinance.ch et « AA » pour le e-Banking de PostFinance. Ces certificats sont compatibles avec les directives eCH-0059 de la Confédération concernant « Accessibility Standard » ainsi qu'avec les nouveaux standards européens « European Accessibility Acts (EAA) » nouvellement entrés en vigueur. Les services de paiements numériques offerts par PostFinance sont dès lors accessibles pour les personnes aveugles ou malvoyantes, sourdes ou ayant des difficultés auditives, pour les personnes ayant un handicap corporel ainsi que pour les personnes âgées ayant une mobilité réduite.

2 Appréciation par l'OFCOM

2.1 Accomplissement du mandat légal

L'OFCOM considère qu'en 2024 la Poste a rempli 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 2025 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 2024, 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. La valeur cible de 90% exigée par le Conseil fédéral ([art. 44 OPO](#)) a été largement dépassée dans chaque canton. Un accès sans entrave pour les personnes handicapées, à mobilité réduite et pour les personnes âgées est garanti par le service numérique de qualité proposé par la Poste.

2.2 Considérations générales

La Poste continue d'offrir à la population des services de qualité en matière de trafic des paiements allant au-delà des exigences légales, ceci malgré le fait que ces obligations engendrent des coûts fixes très élevés. Depuis plusieurs années, la population suisse préfère passer par des services numériques plus pratiques et en tout temps à portée de main au détriment des prestations physiques disponibles aux guichets postaux. En 2024, la fréquentation au sein des offices de poste a encore diminué par rapport aux années précédentes, il en résulte que les coûts fixes issus du réseau postal ne sont plus couverts par les recettes réalisées dans ce secteur d'activité. En effet, les opérations de paiement en espèces effectuées dans les offices de postes sont fortement déficitaires et ne peuvent plus être compensées par des mesures de gains d'efficacité. La Poste a dès lors annoncé en 2024 prendre des mesures dans le but de réduire les coûts liés à son réseau postal. La législation postale nécessite certaines modifications afin que la Poste puisse s'adapter plus convenablement aux changements et aux besoins de la population, tout en restant indépendante financièrement.