

Poste CH SA
RéseauPostal
Wankdorffallee 4
Case postale
3030 Bern

Tél. 058 386 67 04
pnleitung@post.ch
www.poste.ch

PN, Wankdorffallee 4, Case postale, 3030 Berne

Touche pas à ma Poste Vaud
P.a. POP Vaudois
Place Chauderon 5
1003 Lausanne

Date 21 septembre 2017

Votre lettre du 8 septembre 2017

Madame, Monsieur

Votre lettre du 8 septembre dernier adressée à Mme Susanne Ruoff nous est bien parvenue. En tant que responsable de l'unité d'entreprise RéseauPostal, je souhaite revenir sur quelques points évoqués dans votre courrier qui concerne le développement du réseau postal.

Comme nous l'avons communiqué le 7 juin dernier à l'ensemble des communes du canton de Vaud et par communiqué de presse, un certain nombre de filiales traditionnelles (offices de poste) seront évaluées en vue d'être remplacées par une solution alternative, telle par exemple la filiale en partenariat (agence postale). Nous entendons, avec ledit développement du réseau postal, centrer notre stratégie sur les services proposés à la population. La diversification de nos points d'accès nous permet d'être présents pour notre clientèle, qu'elle soit privée ou commerciale, là où elle se trouve. Nous pouvons ainsi maintenir un service postal universel de qualité sur l'ensemble du territoire.

Dans le cadre du développement du réseau postal, en plus des rencontres que nous avons effectuées avec les 26 cantons, nous menons depuis la fin d'année 2016 un dialogue renforcé avec la population. Des séances d'information sont organisées dans les communes dont la filiale traditionnelle est en évaluation. D'autre part, lors de chaque transformation ou transfert d'office de poste, nous recherchons le dialogue avec les autorités communales afin de parvenir à une solution consensuelle. Ce dialogue renforcé avec les cantons, les communes et la population a déjà abouti à des résultats concrets. Nous avons notamment étendu notre offre de prestations, en particulier dans les localités qui abritent des filiales en partenariat. En effet, depuis septembre 2017, le versement en espèces est introduit sur le pas de la porte dans les régions qui ne disposent que d'une filiale en partenariat, à l'instar de ce qui existe déjà dans les régions où un service à domicile est en place.

Concernant la filiale en partenariat, je souligne qu'elle offre toutes les opérations postales de base effectuées quotidiennement par la clientèle. Les clients peuvent ainsi déposer des lettres et des colis chez le partenaire, retirer des envois ou acheter des timbres-poste. Avec la PostFinance Card, il est possible de retirer des espèces. Les versements sans espèces sont aussi possibles avec la PostFinance Card, les cartes Maestro et V PAY – sans pour autant devoir renoncer au « carnet jaune ». Les administrations communales, les entreprises et les associations peuvent également y déposer leurs envois en nombre auprès du partenaire, si l'espace disponible le permet.

Date 21 septembre 2017

Page 2

Il est convenu de relever que ce modèle d'exploitation rencontre, une fois mis en place, une grande satisfaction de la clientèle. La Poste fait évaluer cette satisfaction par un institut de recherche externe et indépendant et publie les résultats des sondages. L'unité RéseauPostal a une fois de plus obtenu un excellent résultat en 2015. Dans le segment des clients privés, la satisfaction est de 79 points (sur une échelle de 1 à 100), un niveau identique à celui de 2013. Avec 80 points, elle est également stable pour la clientèle commerciale.

Avec la filiale en partenariat, l'activité postale vient compléter l'activité principale du partenaire en tirant profit des infrastructures et des ressources déjà existantes et en créant des synergies valorisantes. La formation a lieu sur place et est dispensée par du personnel postal. Dès la mise en exploitation de la filiale, il y a un suivi et un soutien effectué par les responsables du secteur d'offices de poste dont fait partie le village ou le quartier concerné. Ils restent les interlocuteurs pour les questions relevant de l'exploitation quotidienne. J'ajoute que ce modèle d'exploitation est présent sur plus de 900 sites en Suisse et qu'il rencontre un bon niveau de satisfaction de nos partenaires. Selon un sondage mené par un institut de recherche externe et indépendant, la satisfaction des partenaires s'élève à 81 points sur 100 en 2016.

La Poste se doit de réagir aux conséquences de la diminution des volumes constatée aux guichets postaux. Elle s'efforce néanmoins de transformer le réseau postal de manière socialement responsable. Elle a d'ores et déjà pris plusieurs mesures et lancé des initiatives pour permettre aux collaborateurs concernés d'occuper un autre poste en interne, d'effectuer un perfectionnement ou d'accepter une offre externe; l'une de ces mesures est la mise en place d'une bourse des emplois qui propose des offres internes et externes. Dans la mesure du possible, les licenciements doivent être évités. Il va sans dire que le personnel concerné peut bénéficier du plan social élaboré avec les partenaires sociaux. Comme à l'accoutumée, la Poste poursuit par ailleurs le dialogue avec ces derniers et respecte bien entendu les accords qui relèvent de la convention collective de travail.

Quant au respect des exigences légales relatives au service postal universel, la PostCom indique en 2017, dans son rapport annuel, que la Poste continue de fournir un service universel de qualité, dépassant les objectifs qui lui sont assignés dans ce domaine.

Soyez sûrs que, tout en développant son réseau postal, la Poste continuera à fournir des prestations de qualité élevée sur l'ensemble du territoire.

En vous souhaitant bonne réception de ce présent courrier, je vous prie d'agréer, Madame, Monsieur, mes salutations les meilleures.

Poste CH SA
RéseauPostal



Thomas Baur
Membre de la direction du Groupe