

COMMUNIQUÉ DE PRESSE

16 juillet 2019

RéseauPostal

Le futur réseau postal et le nouveau site PostFinance à Bulle

La Poste développe son réseau à Bulle et adapte son offre de prestations aux besoins de la clientèle. Elle va moderniser la filiale Bulle 2 La Condémine et lui donner une apparence nouvelle. A la gare et à La Tour-de-Trême, elle accueillera ses clients dans des filiales en partenariat. Ainsi, l'offre de la Poste reste dense dans les quartiers, avec des heures d'ouverture qui correspondent mieux aux attentes des clients. Avec la construction d'un nouveau bâtiment, PostFinance s'engage quant à elle en faveur du site de Bulle.

Les habitudes et modes de vie des clients de la Poste ne cessent d'évoluer. La numérisation occupe une place de plus en plus importante dans le quotidien de la population qui, sous l'effet d'une mobilité accrue, utilise les services de la Poste à travers les canaux numériques les plus divers. Les clients effectuent dès lors de moins en moins leurs opérations postales au guichet. La baisse des chiffres de l'activité traditionnelle est significative : les volumes de colis (-40%) et de lettres (-71%), mais aussi les opérations du trafic des paiements (-47% au guichet) ont fortement reculé depuis 2000. Cette évolution des comportements se ressent aussi à Bulle. La Poste doit donc s'adapter mais entend néanmoins être présente pour tous ses clients et clientes.

Une nouvelle organisation des filiales à Bulle

Depuis avril 2014, la Poste a ainsi tenu plusieurs rencontres et échanges avec les autorités de Bulle. L'objectif est d'adapter le service postal bullois aux besoins de la clientèle. La filiale de Bulle 2 La Condémine sera déplacée de quelques dizaines de mètres dans le nouveau bâtiment qui abrite PostFinance. Elle sera modernisée et proposera dès le lundi 20 janvier 2020 de nouvelles prestations avec un espace clientèle réaménagé, complété par une zone d'information et de conseil, les cases postales seront réunies à La Condémine sur 1 seul site. Les clients pourront effectuer leurs opérations postales rapidement et simplement. Cette modernisation des filiales postales, auxquelles la Poste est attachée, s'inscrit dans un vaste programme national. Au cours des prochaines années, 40 millions de francs seront ainsi investis dans la modernisation de près de 300 filiales.

La Poste restera présente dans les secteurs occupés aujourd'hui près de la gare et à La Tour-de-Trême avec des filiales en partenariat. Au centre-ville, la Poste collaborera dès lundi 21 octobre 2019 avec les Transports publics fribourgeois (TPF), à la Tour-de-Trême, ce sera dans le courant de juin 2020 en partenariat avec la Migros. Ainsi, sur les deux sites, les clients pourront effectuer leurs opérations postales quotidiennes directement auprès du personnel des partenaires. Ils bénéficieront en outre d'heures d'ouverture étendues, nettement mieux adaptées à leurs besoins.

Les filiales en partenariat, une offre qui fait ses preuves

L'offre de la filiale en partenariat couvre le 97% des opérations postales courantes. Les clients peuvent y déposer des lettres et des colis à destination de la Suisse et de l'étranger ainsi qu'y retirer les lettres et les colis avisés. Il est également possible d'y effectuer des versements sans espèces avec la PostFinance Card et toutes les cartes de débit courantes. Les clients et clientes utilisent déjà les filiales en partenariat sur plus de 1000 sites en Suisse.

D'autres prestations complètent l'offre de la Poste à Bulle

En effet, trois automates My Post 24 sont à disposition à la gare, à la Condémine et à la Tour-de-Trême : les clientes et clients peuvent y déposer et retirer leurs colis et leurs lettres recommandées 24h/24 et 7j/7. Ils n'ont plus à se soucier des heures d'ouverture de la filiale. Qui plus est, les personnes qui s'enregistrent auprès de la Poste peuvent également utiliser l'automate comme consigne.

Nouveau point de dépôt self-service pour les clients commerciaux

Enfin, dernière nouveauté pour les clients commerciaux : afin de répondre au développement économique de la commune de Bulle, la Poste propose depuis le 1^{er} juillet 2019 un dépôt self-service situé à la rue du Moulin pour les clients commerciaux ; il vient compléter celui déjà installé à la route du Verdél 28.

PostFinance s'engage en faveur du site de Bulle

Début juillet, PostFinance a emménagé dans de nouveaux locaux au 52, rue de la Condémine. Elle s'est retirée des deux emplacements Rue de la Sionge et Rue du Château d'En Bas. Environ 220 collaboratrices et collaborateurs travaillent dans les nouveaux locaux qui renferment les domaines Contact Center, Account Services et Compliance Services.

Le Contact Center de PostFinance offre un point de contact central aux clients pour toute question relative à la gestion de leur argent. En 2018, le Contact Center a traité plus de 2'300'000 appels et répondu à plus de 578'000 messages électroniques. Le Contact Center est présent sur cinq sites : Bienne, Zofingue, Netstal, Bellinzona et Bulle. Ce dernier s'est renforcé ces deux dernières années et emploie actuellement plus d'une centaine de collaborateurs.

Le service de compte de la Région Ouest s'occupe de l'intégralité du traitement administratif des demandes clients concernant les comptes PostFinance de toute la Suisse romande. Les 87 collaborateurs de ce secteur répondent également aux demandes téléphoniques des offices de Poste ainsi que des filiales PostFinance.

L'unité Compliance Services, site de Bulle, est chargée de l'analyse et du contrôle de plausibilité des relations d'affaires et des transactions à risques accrus des clients privés et commerciaux de PostFinance dont la langue de correspondance est le français. A l'interne, l'unité conseille et soutient les filiales de PostFinance ainsi que les filiales postales pour certaines questions opérationnelles relatives à la compliance. Trente-cinq collaboratrices et collaborateurs travaillent dans cette unité. PostFinance est consciente de son importance en tant qu'employeur et s'engage en faveur du site de Bulle.

Renseignements

Tiziana Boebner Responsable Communication

Vaud et Fribourg pour la Poste CH SA

tiziana.boebner@post.ch

076 459 84 31