

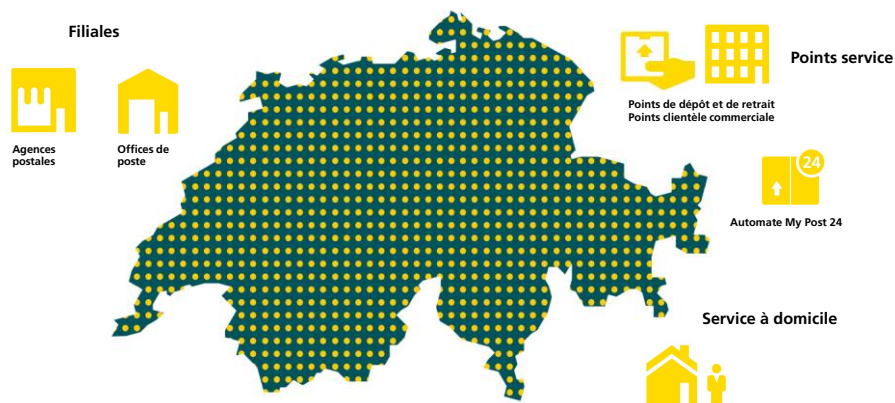


Diapositives et notes d'exposé des interlocuteurs
Conférence de presse sur le développement du réseau postal,
26 octobre 2016

SEUL LE TEXTE PRONONCE FAIT FOI

- Mesdames, Messieurs,
- Nous vous avons invités aujourd'hui afin de vous informer sur le futur développement du réseau postal.
- Nos plans vous seront présentés par moi-même ainsi que par Thomas Baur, responsable Réseau postal et vente.

Un réseau dense de points d'accès



- La Poste dispose du réseau le plus dense d'Europe en termes de points d'accès aux prestations postales.
- Aujourd'hui, nos clients et nos clientes disposent de 3700 points d'accès au total, dont 1400 offices de poste et 780 agences postales avec des partenaires – par exemple des détaillants. Ils peuvent également utiliser le service à domicile dans 1300 localités et l'un des 290 points service complémentaires, comme des points de dépôt et de retrait dans les gares et les stations-service, des automates My Post 24 ou des points clientèle commerciale.
- Le réseau postal est depuis des années développé en fonction de l'évolution des besoins de la clientèle. Nous rendons nos prestations de services plus flexibles et plus diversifiées.
- Nos clients et nos clientes sont plus mobiles, plus flexibles et effectuent leurs opérations postales de plus en plus souvent indépendamment du lieu et de l'heure.
- C'est pourquoi notre objectif premier est d'être le plus proche possible de notre clientèle! Nous souhaitons toujours pouvoir proposer la prestation souhaitée à nos clients à l'endroit voulu. Dans ce cadre, ce n'est pas à eux de nous chercher – c'est à la Poste de trouver ses clients là où ils se trouvent.

Evolution des besoins de la clientèle – nouvelles offres

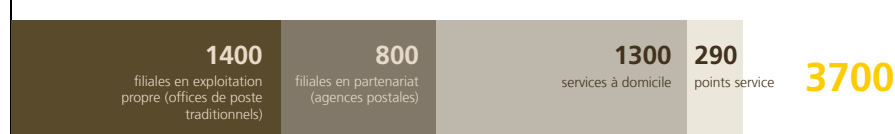


Conférence de presse «Le réseau postal du futur», 26.10.2016

- Au cours des dernières années, nous avons mené de grands efforts pour répondre à l'évolution des habitudes et des besoins de notre clientèle.
- Les opérations postales peuvent aujourd'hui être effectuées 7j/7, dans certains cas même 24h/24.
- Ceci est rendu possible par le nombre croissant d'automates My Post 24 ou le réseau de points de dépôt et de retrait établi dans des stations-service et des gares dans toute la Suisse, qui permettent un envoi et une réception flexibles de colis et de lettres recommandées.
- Avec le service pick@home, le facteur prend en charge les colis à domicile ou à toute autre adresse selon les souhaits du client. D'autres exemples sont le timbre-poste SMS, la gestion des envois recommandés et des colis ainsi que PostCard Creator.
- Des développements similaires se produisent au niveau du trafic des paiements. L'augmentation du nombre de transactions dans e-finance a dépassé les 10% tous les ans depuis l'an 2000. Cette tendance se renforcera encore davantage dans un avenir proche. Déjà aujourd'hui, PostFinance propose un grand choix de solutions permettant aux clients de gérer leurs finances jour et nuit.

Le réseau postal du futur

2016: 3700 points d'accès



2020: 4000 points d'accès



Conférence de presse «Le réseau postal du futur», 26.10.2016

- Ces changements au niveau des besoins et du comportement de la clientèle vont encore se poursuivre. La Poste développera son réseau et son offre de prestations en conséquence dans les années à venir.
- D'ici 2020, les prestations postales seront disponibles sur plus de 4000 sites en Suisse. Actuellement, nous les proposons dans 3700 points d'accès.
- Nous comptons miser encore davantage sur la combinaison réussie entre points d'accès traditionnels et nouveaux points d'accès qui se complètent et offrent ainsi le meilleur service universel postal possible pour tous les besoins ainsi que toutes les régions et générations.
- L'agence postale occupe une place importante dans ce cadre: en effet, au cours des dix dernières années, elle s'est établie progressivement comme point d'accès pratique et apprécié.
- Outre les horaires d'ouverture prolongés, les agences postales ont l'avantage de permettre à la Poste de pouvoir rester physiquement sur place, les clients bénéficient d'une large offre postale; par ailleurs, la collaboration avec un partenaire local permet de renforcer l'infrastructure dans le village ou le quartier.
- Nous souhaitons augmenter le nombre d'agences postales à 1200 ou 1300 d'ici 2020 ainsi que créer 200 à 400 autres points service tels que des points de dépôt et de retrait ou des automates My Post 24. Le nombre d'offices de poste traditionnels sera ramené à environ 800 à 900.
- L'office de poste traditionnel permet de moins en moins à la Poste de répondre aux besoins actuels des clients. Cette évolution se reflète dans les baisses drastiques des volumes de lettres et colis déposés et des versements effectués au guichet.

Assumer sa responsabilité vis-à-vis du personnel



Conférence de presse «Le réseau postal du futur», 26.10.2016

- Même si nous partons actuellement du principe qu'une majorité des collaborateurs et des collaboratrices ne seront pas concernés par la transformation du réseau postal, nous sommes conscients de notre responsabilité et comptons l'assumer pleinement.
- D'après nos estimations, quelque 1200 collaborateurs et collaboratrices pourraient être concernés, soit environ 700 postes à plein temps.
- Nous éviterons les licenciements, partout où cela sera possible, et proposerons des alternatives au personnel. Nous allons accompagner les collaborateurs concernés dans la recherche de solutions personnalisées.
- Le plan social actuel de la Poste, déjà négocié avec les syndicats, est applicable dans ce cadre. Bien évidemment, nous maintiendrons activement le dialogue avec les partenaires sociaux comme nous l'avons toujours fait par le passé.

Priorité aux prestations



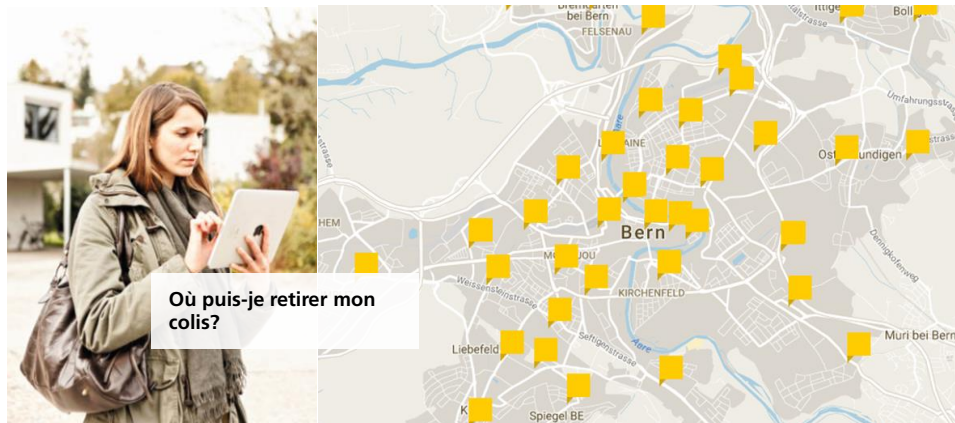
Conférence de presse «Le réseau postal du futur», 26.10.2016

- Aujourd'hui comme demain, la Poste s'engage pour un service public fort. A long terme, nous souhaitons maintenir un réseau dense de points d'accès convivial et pouvant être financé. Ce qui importe, ce sont les prestations proposées, et non la structure du réseau postal.
- La transformation de notre réseau constitue une grande chance pour une Poste rentable et proche du client.
- Je vous remercie de votre attention et passe maintenant la parole au responsable Réseau postal et vente – Thomas Baur – qui vous donnera de plus amples détails sur le développement de notre réseau.



- Mesdames, Messieurs,
- Je vous remercie d'être venus ici aujourd'hui afin de vous informer sur le réseau postal du futur.
- Susanne Ruoff a déjà présenté en détail la direction que nous souhaitons emprunter.
- Je vous explique à présent ce que cela implique pour notre réseau.

Changement de la société – numérique et mobile



Conférence de presse «Le réseau postal du futur», 26.10.2016

- Quand avez-vous pour la dernière fois été présent(e) à votre domicile lorsque le facteur a sonné pour remettre un colis?
- Quand avez-vous pour la dernière fois payé une facture au guichet postal avec un bulletin de versement rouge?
- Ou vous souvenez-vous de la dernière lettre que vous avez apportée à l'office de poste pour la faire affranchir et expédier?
- Vous voyez où je veux en venir: les habitudes de nos clients et clientes ont changé. Ils passent de plus en plus au numérique, sont plus mobiles et plus flexibles.
- A la Poste, nous réagissons au jour le jour à ces tendances.

Créer de la transparence et encourager le dialogue



Conférence de presse «Le réseau postal du futur», 26.10.2016

- Notre objectif: **nous rapprocher de la clientèle.**
A cette fin, nous suivons trois orientations:
 1. **Nous créons plus de points d'accès.** Susanne Ruoff vous a déjà fait part des chiffres. Je vous expliquerai un peu plus tard comment nous créerons une plus-value avec chacun des points d'accès et dans quelle direction nous développerons notre réseau.
 2. **Nous souhaitons renforcer le dialogue avec les cantons.** La transparence et le dialogue sont clairement notre priorité. Dorénavant, nous nous entretiendrons directement avec les cantons au sujet de l'aménagement du réseau postal. Ces entretiens démarreront dès le mois de novembre de cette année.
Afin d'éviter les considérations isolées et d'adopter une perspective régionale, nous prendrons désormais en compte non seulement les exigences légales de la Confédération en matière d'accessibilité, mais également des critères et besoins régionaux.

Dans ces discussions, nous souhaitons expliquer quels sont les nouveaux points d'accès et quelle est leur valeur ajoutée pour les communes et les clients. Cela dit, il s'agira en particulier de voir avec les cantons quelles filiales doivent rester en place de manière inchangée pour les prochaines années. L'objectif est d'assurer la transparence et une bonne sécurité de planification.

Ceci revêt une importance particulière pour les régions rurales. Il peut ainsi par exemple arriver que des points d'accès soient créés ou maintenus pour une vallée pour laquelle l'ancienne planification n'aurait pas offert de solution.
 3. **Nous informerons désormais la population de manière anticipée.**
Nous souhaitons également renforcer la proximité avec les clients sur ce point. A partir de janvier, nous organiserons des réunions d'information dans les communes pouvant être affectées par une modification du réseau d'offices de poste. Lors de celles-ci, nous présenterons d'autres offres et de nouvelles prestations.

Par ailleurs, nous prévoyons de réaliser une tournée de présentation au cours de laquelle la population suisse aura l'opportunité de découvrir les produits et offres de la Poste. Nous souhaitons ainsi que notre clientèle découvre en direct comment elle accédera à l'avenir à nos offres et prestations de façon plus simple et variée.
- Je souhaite à présent en revenir à nos points d'accès et vous dévoiler comment le développement de notre réseau nous rapprochera de nos clients.

Le réseau du futur



Conférence de presse «Le réseau postal du futur», 26.10.2016

- A l'entrée de cette salle, vous avez aperçu un **automate My Post 24**. Il en existe d'ores et déjà 74 unités. La plupart sont accessibles 24h/24, 7j/7. Ils permettent non seulement le retrait pratique de colis, mais également le dépôt de colis et de lettres recommandées.
- **Agence postale**: l'agence postale propose généralement des horaires d'ouverture très étendus, présente une utilisation extrêmement simple et peut être installée quasiment partout. Trois exemples: Kastanienbaum, Tessin, Hottingen. L'agence postale est parfois critiquée du fait qu'il n'est pas possible d'y réaliser des paiements en espèces. Cependant, nous pourrions bientôt proposer une solution. Dans les cas particulièrement difficiles, nous proposerons au client de payer en espèces sur le pas de la porte.
- Nous créons également en permanence de nouvelles solutions pour nos **clients commerciaux**: des **points clientèle commerciale** pratiques et faciles d'accès peuvent être mis à disposition dans les zones industrielles ou quartiers d'affaires, soit là où ils sont utiles. Les clients commerciaux n'ont donc pas à se rendre dans le centre-ville densément peuplé pour y déposer leur courrier: un point d'accès se trouve directement à proximité. Bientôt, nous irons en outre **chercher le courrier directement chez les PME**.
- Dorénavant, les clients privés bénéficieront d'encore plus de possibilités de réaliser des opérations postales sur le pas de leur porte, de déposer des lettres et des colis à leur domicile, etc.
- A l'avenir, nous envisageons d'équiper les ménages de smart buttons, qui permettent de déclencher des commandes via le facteur.

S'adapter aux besoins de la clientèle



Conférence de presse «Le réseau postal du futur», 26.10.2016

- Nous construisons le réseau postal du futur en coopération avec les groupes cibles.
- Nous souhaitons ainsi nous rapprocher de nos clients, également de ceux situés en périphérie.
- Nous aspirons à développer un réseau postal susceptible de répondre aux besoins de chacun: les jeunes et les moins jeunes, les habitants des campagnes et ceux, à forte inclination numérique, des villes.
- Les clients qui préfèrent un service personnalisé peuvent continuer à en bénéficier.
- Ceux qui souhaitent réaliser un paiement au milieu de la nuit ou réacheminer leur courrier en ligne en ont également la possibilité.
- Le réseau postal du futur est proche, flexible et varié, aussi bien de manière physique que numérique.
- Le réseau postal de demain respecte nos clients et leurs habitudes.

Merci de votre attention

- Merci de votre attention. Nous nous tenons maintenant à votre disposition pour répondre à vos questions.

