

Information aux médias sur le développement du réseau de filiales

29 octobre 2024

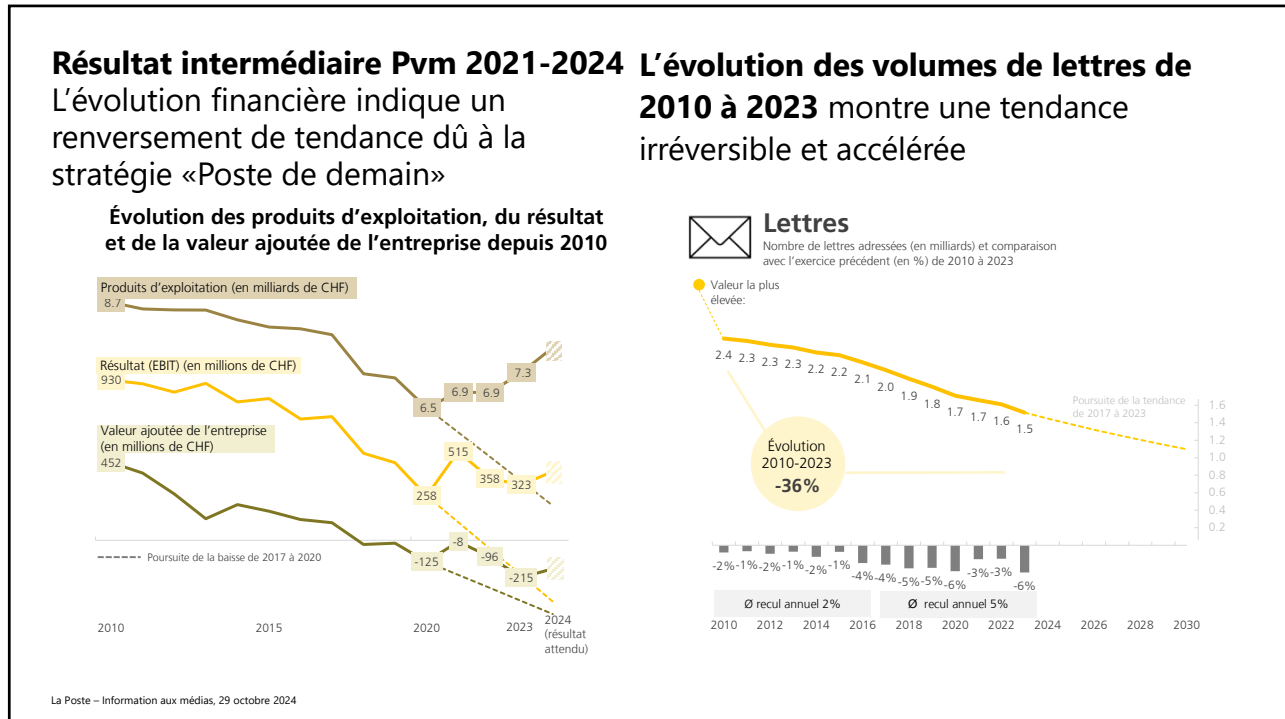


1

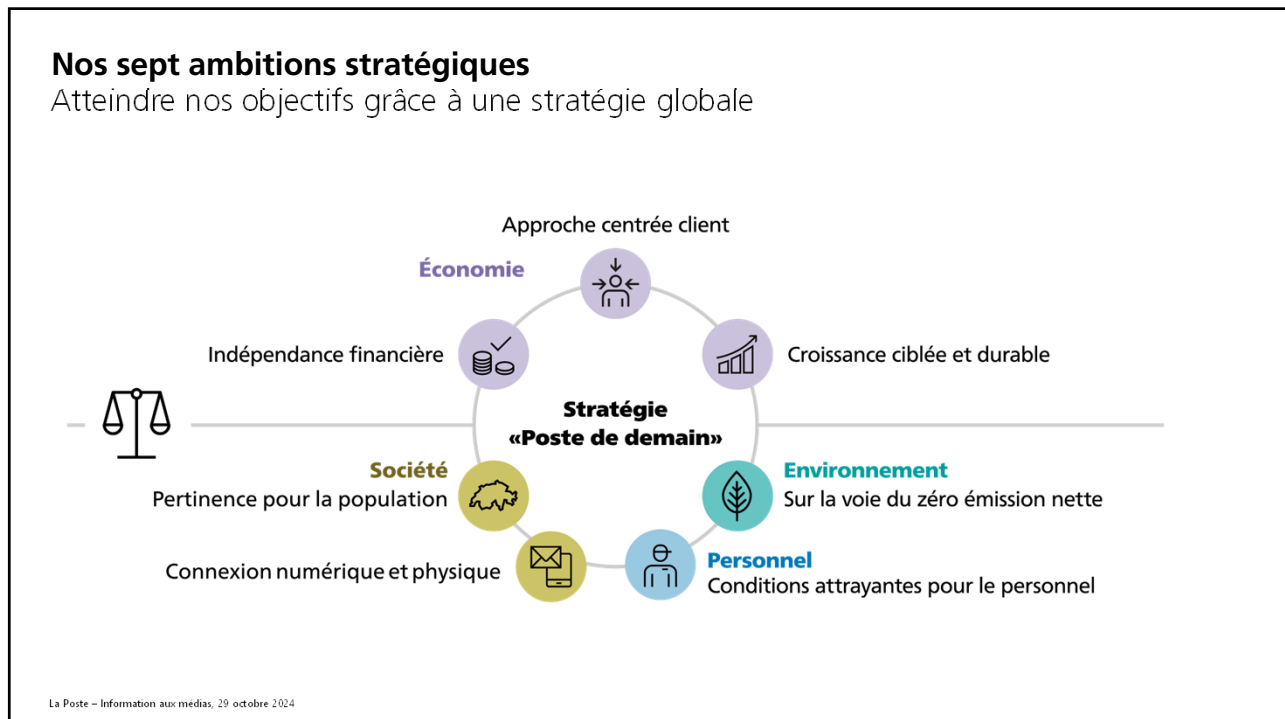
Roberto Cirillo Directeur général

La Poste – Information aux médias, 29 octobre 2024

2



3



4

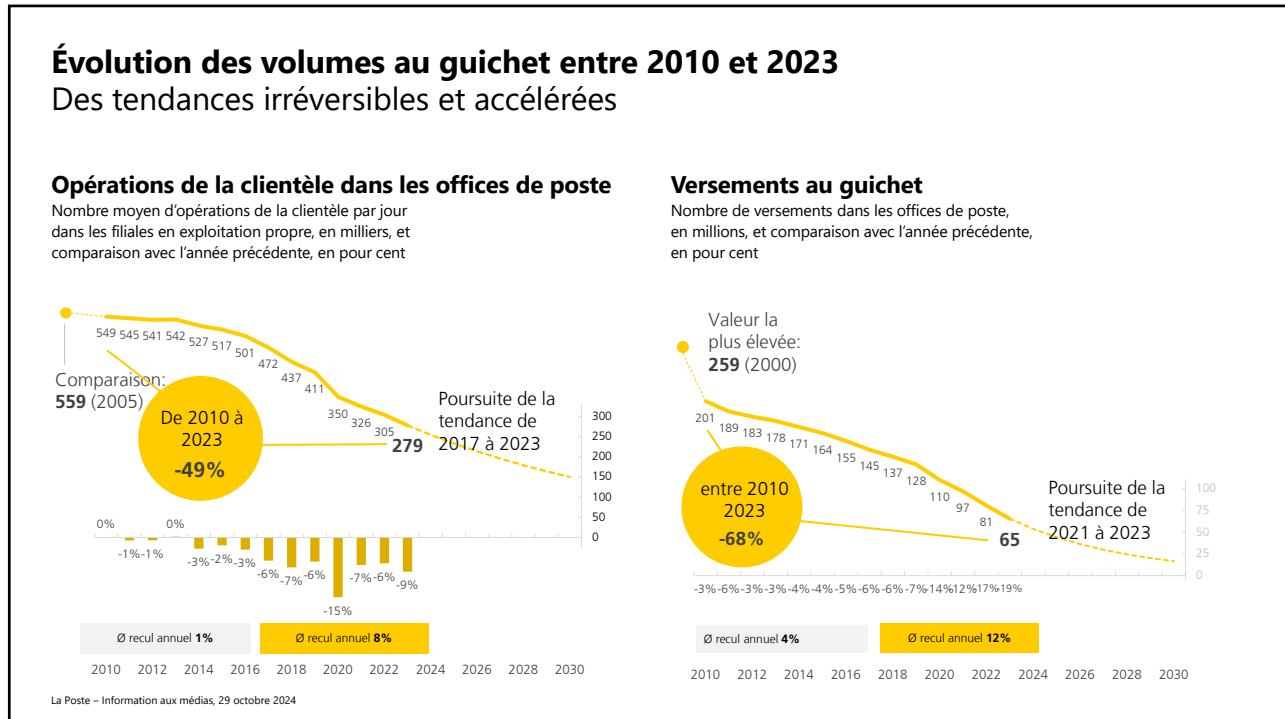


5

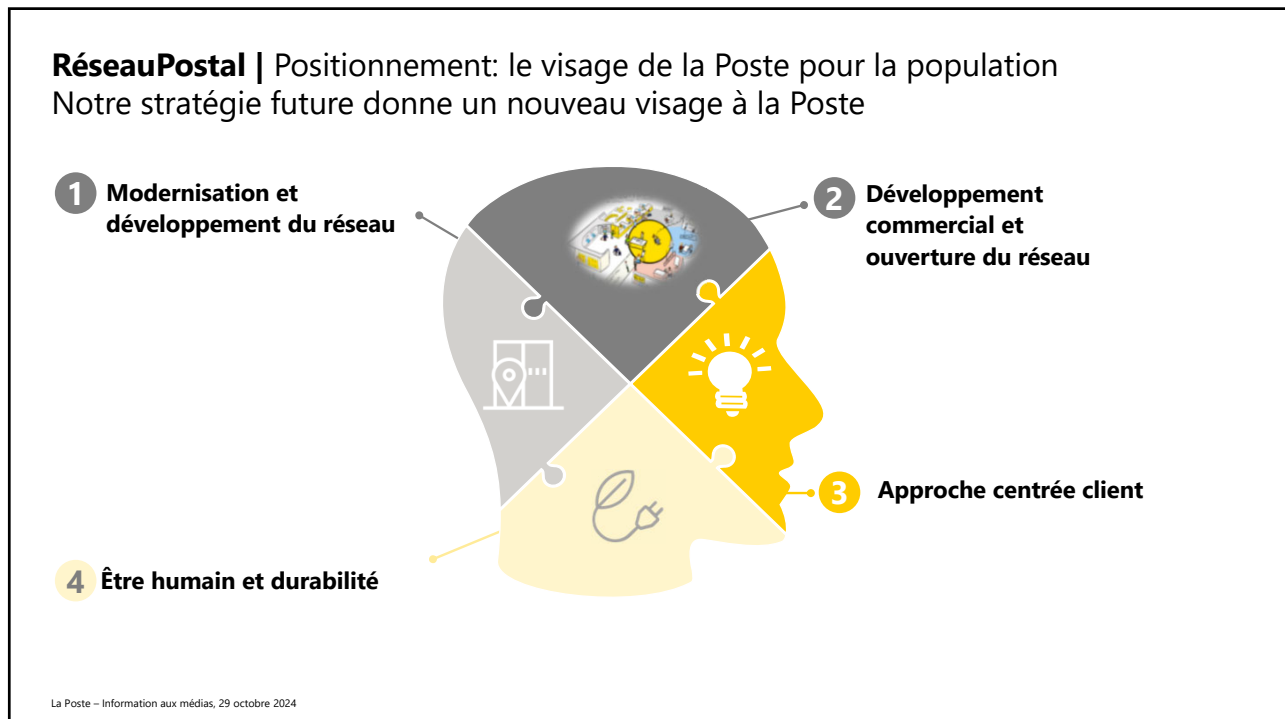
Thomas Baur Responsable Réseau Postal

La Poste – Information aux médias, 29 octobre 2024

6



7



8

RéseauPostal | Positionnement: le visage de la Poste pour la population

Notre stratégie future donne un nouveau visage à la Poste

- #### 1 Modernisation et développement du réseau

 - Mise à disposition d'un réseau de points d'accès attrayant, important et pouvant être financé
 - Avec toujours quelque 2000 filiales desservies, dont environ 600 en exploitation propre
 - Investissement de plus de 100 millions de francs dans le perfectionnement de notre personnel et la modernisation de notre infrastructure (conseil à distance, self-service, Filiale du futur, numérisation/automatisation du Contact Center, renouvellement de V-MaX, déploiement de S4PN, veille de la clientèle, ...)
- #### 2 Développement commercial et ouverture du réseau

Orientation sectorielle plus forte

 - Poursuite et intensification du cap donné à l'ouverture du réseau
 - Concentration sur les secteurs de PN déjà concluants: logistique; banking; assurances et assurances-maladie; autorités; télécommunications
 - Nouveau: espèces
- #### 3 Approche centrée client

 - Passage d'une approche et d'une démarche axées sur les produits à une approche et une démarche centrées client
 - Accent mis sur les particuliers et les PME, qui sont des groupes cibles clés
 - Acquisition de connaissances approfondies en matière de besoins de la clientèle et de création de relations client valorisantes (y c. veille de la clientèle)
- #### 4 Être humain et durabilité

 - Filiale carbone-neutre dans le cadre du développement de l'infrastructure et des offres
 - Priorité à la culture, à la formation et à l'inclusion pour le personnel

La Poste – Information aux médias, 29 octobre 2024

9


Nos 2000 sites desservis en Suisse

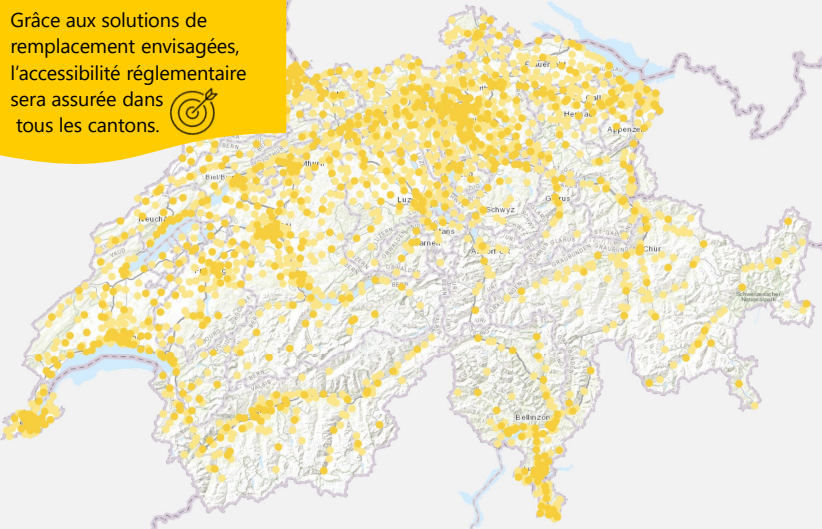
- Filiales en partenariat
- Filiales en exploitation propre

La Poste – Information aux médias, 29 octobre 2024

10

Nos 2000 sites desservis en Suisse

Grâce aux solutions de remplacement envisagées, l'accessibilité réglementaire sera assurée dans tous les cantons. 



Prescription relative au service universel (ordonnance sur la poste, art. 33):

- 90% de la population accède à un office de poste ou une agence postale en l'espace de 20 minutes, à pied ou par les transports publics.
- Si un service à domicile est proposé, ce délai est de 30 minutes.
- **Le réseau d'offices de poste et d'agences postales ainsi que le service à domicile** sont des points d'accès légalement reconnus.

La Poste dépasse, et de loin, les dispositions réglementaires.

Moyenne en Suisse:
 Situation en 2023: 96,7%
 Prévision avec les solutions de remplacement: 96,4%

La Poste – Information aux médias, 29 octobre 2024
La Poste – Information aux médias, 29 octobre 2024

11

RéseauPostal | Positionnement: le visage de la Poste pour la population

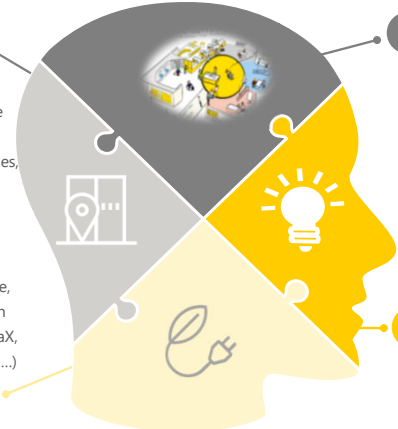
Notre stratégie future donne un nouveau visage à la Poste

1 Modernisation et développement du réseau

- Mise à disposition d'un réseau de points d'accès attrayant, important et pouvant être financé
- Avec toujours quelque 2000 filiales desservies, dont environ 600 en exploitation propre
- Investissement de plus de 100 millions de francs dans le perfectionnement de notre personnel et la modernisation de notre infrastructure (conseil à distance, self-service, Filiale du futur, numérisation/automatisation du Contact Center, renouvellement de V-MaX, déploiement de S4PN, veille de la clientèle, ...)

4 Être humain et durabilité

- Filiale carbone-neutre dans le cadre du développement de l'infrastructure et des offres
- Priorité à la culture, à la formation et à l'inclusion pour le personnel



2 Développement commercial et ouverture du réseau

Orientation sectorielle plus forte

- Poursuite et intensification du cap donné à l'ouverture du réseau
- Concentration sur les secteurs de PN déjà concluants: logistique; banking; assurances et assurances-maladie; autorités; télécommunications
- Nouveau: espèces

3 Approche centrée client

- Passage d'une approche et d'une démarche axées sur les produits à une approche et une démarche centrées client
- Accent mis sur les particuliers et les PME, qui sont des groupes cibles clés
- Acquisition de connaissances approfondies en matière de besoins de la clientèle et de création de relations client valorisantes (y c. veille de la clientèle)

La Poste – Information aux médias, 29 octobre 2024

12

Réseau postal

Filiale



- Investissements de 100 millions de francs dans les filiales
- Priorité à la modernisation en fonction de la demande
- Nouveaux formats avec accessibilité attrayante
- **Satisfaction de la clientèle: 78,5***

Filiale en partenariat



- Hausse de la rémunération en janvier 2024 suite à l'évolution générale des prix
- Meilleure formation des partenaires
- **Satisfaction de la clientèle: 79,7***

Service à domicile



- 10% des ménages suisses sont desservis par le service à domicile
- Les régions rurales en particulier profitent de cette offre
- **Satisfaction de la clientèle: 78,8***

My Post 24



- Haut niveau de satisfaction de la clientèle grâce à l'accès 24h/24
- Le nombre d'automates a plus que doublé au cours des cinq dernières années
- **Satisfaction de la clientèle: 81,4***

La Poste – Information aux médias, 29 octobre 2024 * Échelle 1-100

13

RéseauPostal | Positionnement: le visage de la Poste pour la population


Notre stratégie future donne un nouveau visage à la Poste

1 Modernisation et développement du réseau

- Mise à disposition d'un réseau de points d'accès attrayant, important et pouvant être financé
- Avec toujours quelque 2000 filiales desservies, dont environ 600 en exploitation propre
- Investissement de plus de 100 millions de francs dans le perfectionnement de notre infrastructure (conseil à distance, self-service, Filiale du futur, numérisation/automatisation du Contact Center, renouvellement de V-MaX, déploiement de S4PN, veille de la clientèle)

4 Être humain et durabilité

- Filiale carbone-neutre dans le cadre du développement de l'infrastructure et des offres
- Priorité à la culture, à la formation et à l'inclusion pour le personnel



2 Développement commercial et ouverture du réseau

- Orientation sectorielle plus forte
- Poursuite et intensification du cap donné à l'ouverture du réseau
- Concentration sur les secteurs de PN déjà concluants: logistique; banking; assurances et assurances-maladie; autorités; télécommunications
- Nouveau: espèces

3 Approche centrée client

- Passage d'une approche et d'une démarche axées sur les produits à une approche et une démarche centrées client
- Accent mis sur les particuliers et les PME, qui sont des groupes cibles clés
- Acquisition de connaissances approfondies en matière de besoins de la clientèle et de création de relations client valorisantes (y c. veille de la clientèle)

La Poste – Information aux médias, 29 octobre 2024

14

RéseauPostal | Positionnement: le visage de la Poste pour la population

Notre stratégie future donne un nouveau visage à la Poste

- #### 1 Modernisation et développement du réseau

 - Mise à disposition d'un réseau de points d'accès attrayant, important et pouvant être financé
 - Avec toujours quelque 2000 filiales desservies, dont environ 600 en exploitation propre
 - Investissement de plus de 100 millions de francs dans le perfectionnement de notre personnel et la modernisation de notre infrastructure (conseil à distance, self-service, Filiale du futur, numérisation/automatisation du Contact Center, renouvellement de V-MaX, déploiement de S4PN, veille de la clientèle, ...)
- #### 2 Développement commercial et ouverture du réseau

Orientation sectorielle plus forte

 - Poursuite et intensification du cap donné à l'ouverture du réseau
 - Concentration sur les secteurs de PN déjà concluants: logistique; banking; assurances et assurances-maladie; autorités; télécommunications
 - Nouveau: espèces
- #### 3 Approche centrée client

 - Passage d'une approche et d'une démarche axées sur les produits à une approche et une démarche centrées client
 - Accent mis sur les particuliers et les PME, qui sont des groupes cibles clés
 - Acquisition de connaissances approfondies en matière de besoins de la clientèle et de création de relations client valorisantes (y.c. veille de la clientèle)
- #### 4 Être humain et durable

 - Filiale carbone-neutre dans le cadre du développement de l'infrastructure et des offres
 - Priorité à la culture, à la formation et à l'inclusion pour le personnel

La Poste – Information aux médias, 29 octobre 2024

15

Situation du personnel

Le développement du réseau sera également l'occasion de recruter de nouvelles personnes

Simulation d'évolution des effectifs

Bases

- Planification financière stratégique et scénario de planification prévoyant environ 600 filiales en exploitation propre
- Années 2024 à 2028

Résultat

- Recul des besoins:** quelque 670 unités de personnel (UP)
- Départs attendus:** plus de 1300 UP
- Besoins de recrutement:** environ 660 UP

PN30; PostNetz Regionen

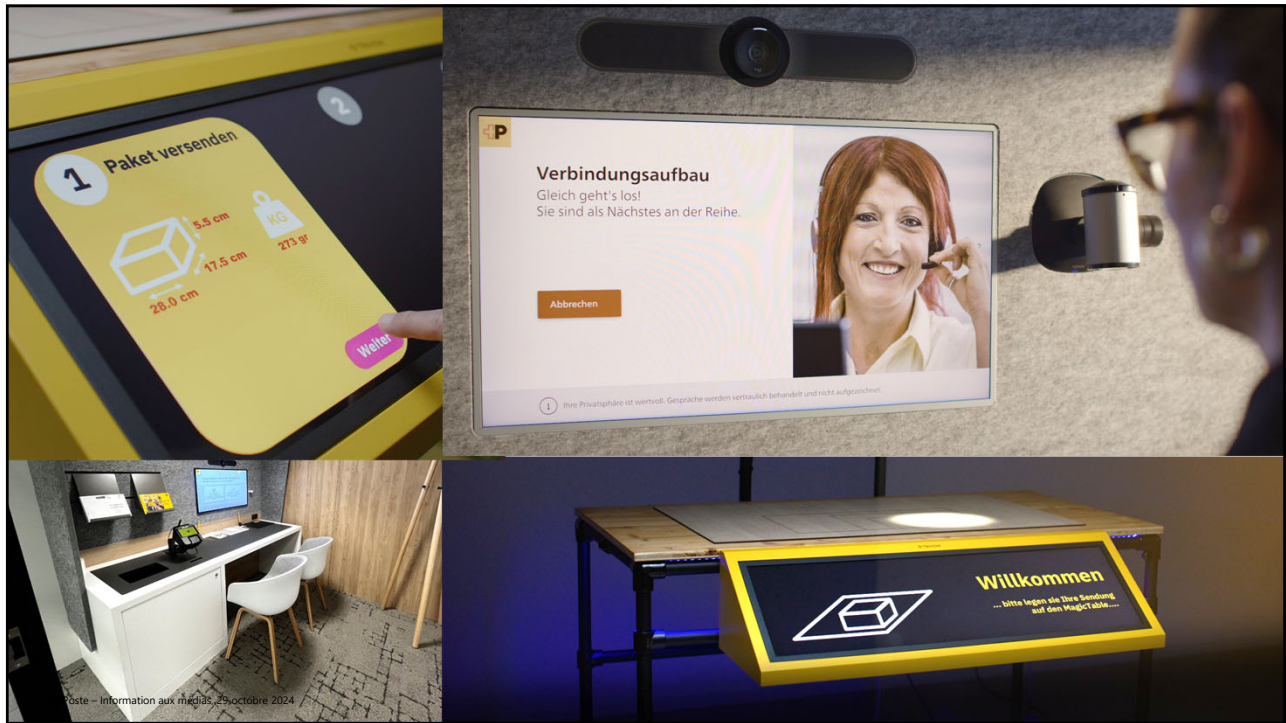
Älters- und Mitarbeitenden-Struktur (in FTE)

65 und älter

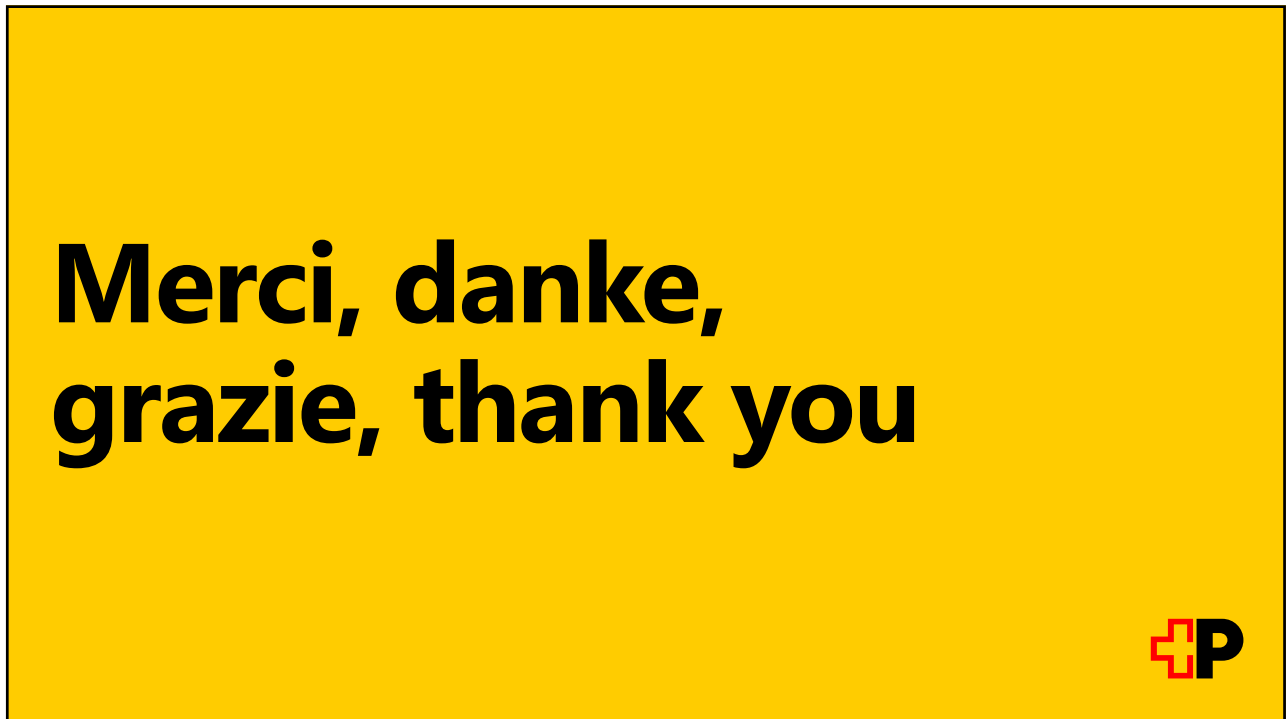
1'075 FTE älter als 54 Jahre
d.h. ggf. Pensionierungswelle

2'060 FTE weiblich
673 FTE männlich

16



17



18