Zeitschrift: Générations
Herausgeber: Générations, société coopérative, sans but lucratif
Band: - (2017)
Heft: 96

Artikel: "La Poste ne laisse tomber personne"
Autor: Ruoff, Susanne / Willa, Blaise
DOI: https://doi.org/10.5169/seals-830486

Nutzungsbedingungen
Die ETH-Bibliothek ist die Anbieterin der digitalisierten Zeitschriften auf E-Periodica. Sie besitzt keine Urheberrechte an den Zeitschriften und ist nicht verantwortlich für deren Inhalte. Die Rechte liegen in der Regel bei den Herausgebern beziehungsweise den externen Rechteinhabern. Das Veröffentlichen von Bildern in Print- und Online-Publikationen sowie auf Social Media-Kanälen oder Webseiten ist nur mit vorheriger Genehmigung der Rechteinhaber erlaubt. Mehr erfahren

Conditions d'utilisation
L'ETH Library est le fournisseur des revues numérisées. Elle ne détient aucun droit d'auteur sur les revues et n'est pas responsable de leur contenu. En règle générale, les droits sont détenus par les éditeurs ou les détenteurs de droits externes. La reproduction d'images dans des publications imprimées ou en ligne ainsi que sur des canaux de médias sociaux ou des sites web n'est autorisée qu'avec l'accord préalable des détenteurs des droits. En savoir plus

Terms of use
The ETH Library is the provider of the digitised journals. It does not own any copyrights to the journals and is not responsible for their content. The rights usually lie with the publishers or the external rights holders. Publishing images in print and online publications, as well as on social media channels or websites, is only permitted with the prior consent of the rights holders. Find out more

Download PDF: 14.07.2025

ETH-Bibliothek Zürich, E-Periodica, https://www.e-periodica.ch

« La Poste ne laisse tomber

La Poste Suisse fait sa grande mue et suscite des inquiétudes. Sa directrice Susanne Ruoff répond à *générations*.

La Poste Suisse, qui doit faire face à une baisse importante des volumes aux guichets, a annoncé cet été la suite de la transformation du réseau dans notre pays qui passe par la fermeture de centaines d'offices postaux.

Mais elle a aussi annoncé l'ouverture de nouveaux « points d'accès », placés dans les commerces ou les offices communaux, élargissant in fine l'offre globale dans notre pays. Cette mue importante, qui répond à la digitalisation de notre société, suscite des inquiétudes. Sa directrice, Susanne Ruoff, répond à *générations*.

Pourquoi La Poste doit-elle fermer des offices postaux ?

La Poste transforme le réseau, mais ne ferme pas d'offices de poste sans proposer une solution de remplacement. Les temps changent, toutes les entreprises doivent s'adapter aux nouveaux comportements de la clientèle, La Poste comprise. Aujourd'hui, on achète online, on est mobile, plus souvent sur un smartphone qu'à la maison. Les faits sont là: en dix ans aux guichets, le nombre de lettres a baissé de 65 %, les colis de 46 % et les paiements de 40 %. Raison pour laquelle nous devons transformer des offices postaux dans des formats alternatifs.

Fini, les échanges avec les facteurs sur le pas de porte ?

Il y a toujours assez de temps pour un bref échange. Mais je crois que les gens comme les entreprises veulent surtout disposer aujourd'hui de leur courrier avant midi. Les facteurs doivent donc être plus efficaces dans leur tournée avec davantage de ménages à desservir que dans le passé (plus de 4 millions de ménages en Suisse). Vous parlez des seniors : sachez qu'ils sont de plus en plus sur internet pour faire leurs paiements ou leurs achats. Je vous donne un exemple : mon père, qui a 95 ans, fait tout en e-banking.

Et ceux qui vont aux guichets, vous en faites quoi ?

D'ici à 2020, nous aurons toujours le réseau le plus dense d'Europe, avec 800 à 900 offices de poste en exploitation propre. La Poste ne laisse tomber personne, elle offre toutes ses prestations aussi bien sous forme physique que digitale. Dans les agences que nous ouvrons dans les magasins, 97 % des prestations sont garanties et, le plus souvent, avec des horaires étendus.

> « En 10 ans, le nombre de lettres a baissé de 65 % »
> SUSANNE RUOFF, DIRECTRICE DE LA POSTE

Reste que des offices postaux vont fermer et qu'une certaine grogne est là…

Depuis octobre, à la suite des entretiens effectués avec tous les cantons, nous sommes en discussion avec toutes les communes concernées par un changement. Pourquoi ne pas partager un office de poste avec l'office de la commune ou celui du tourisme ? Avec un magasin ou un restaurant ? La Poste n'est pas seule à faire face à une diminution drastique de fréquence de la clientèle dans les villages et c'est l'occasion pour tous d'innover pour trouver une solution.

Mais comment pourra-t-on faire ses paiements, sans office postaux ?

En 2016, lorsque nous avons annoncé notre plan de transformation du réseau, on nous a immédiatement parlé des paiements en espèces. Les agences n'ayant pas le droit de le faire — la loi sur le blanchiment d'argent l'interdit —, on a décidé de créer la possibilité de le faire directement sur le pas de la porte, afin que les personnes âgées ou handicapées puissent effectuer leurs versements en toute commodité. Il suffit de demander la veille pour que le facteur passe chez vous. Cette prestation est offerte dans toutes les régions ou un office de poste a été transformé en agence postale.

Et recevoir l'AVS à la maison, ce sera toujours possible ?

Oui, mais il faut savoir que moins de 1000 personnes utilisent cette prestation, et ce, dans tout le pays. Il faudra tout de même, à terme, considérer la majorité.

Globalement, comment accompagnez-vous vos clients dans ce changement numérique ?

Nous disposons de plus de 60 000 collaborateurs, tant aux guichets, dans la distribution que dans les cars postaux, qui sont là pour accompagner les clients et répondre à leurs questions. Je compte aussi sur les familles qui aident leurs proches âgés. Vous savez, je ne suis pas certaine que tout revienne à La Poste: chacun doit faire un bout de chemin et se montrer curieux. Un exemple ? Sur chacune des 14 000 boîtes jaunes postales, on explique comment obtenir un timbre avec un simple SMS, qui vous indiquera un numéro à écrire sur l'enveloppe. C'est très simple.

personne »

Susanne Ruoff, directrice de La Poste. «Vous parlez des seniors: sachez qu'ils sont de plus en plus sur internet pour faire leurs paiements ou leurs achats.»

Dominique Meienberg

Au nord de l'Europe, certains pays demandent à leurs facteurs de monter des meubles ou de faire le garde-malade… Vous aussi?

La Poste Suisse a effectué des tests en 2011 dans la région de Soleure de manière similaire à ce qui se fait aujourd'hui en France, qui a un programme «Bonjour facteur!», lequel rend visite aux personnes âgées. Il n'y a pas eu de demandes suffisantes et, je vous l'avoue, la tournée des facteurs ne le permettrait sans doute pas aujourd'hui. Nous avons en revanche créé beaucoup de partenariats avec des entreprises, comme ceux qui livrent des meubles achetés en ligne. Le client les reçoit et nous nous chargeons du service de montage. Je pense aussi à certains paysans régionaux qui nous ont demandé de distribuer leurs fruits et légumes: c'est un service qui fonctionne bien et que nous allons élargir. Nous menons de nombreux tests. Mon père, lui encore *(sourire)*, commande en ligne ses bouteilles d'eau qu'il ne peut plus porter. Nous les livrons, si le client le souhaite.

Que rêveriez-vous d'offrir comme prestations pour les seniors?

Tout dépend des besoins. On pourrait imaginer l'introduction, comme au Japon, d'une tablette tactile réservée aux personnes âgées. Simple, facile et efficace. A Bienne, nous travaillons sur un écosystème où tous les services digitaux sont réunis dans une même application, comme le ramassage des ordures. On teste, on cherche tous ensemble, c'est presque un travail communautaire.

A titre personnel, vous fréquentez beaucoup de personnes âgées?

Mon père, bien sûr. Ma mère est hélas décédée à 90 ans. Ma marraine, âgée de 87 ans, tient une agence postale dans un magasin aux Grisons. A tous mes proches âgés, j'explique souvent comment fonctionnent les services en ligne.

Ils comprennent tous?

Oui, j'ai été enseignante, dans une autre vie. Quand je serai plus âgée, je voudrai aussi que les jeunes me disent ce qu'il faut faire, avoir des mentors. J'essayerai d'être curieuse, ouverte et de m'adapter. Je crois beaucoup dans la solidarité des générations, qui va dans les deux sens. J'essaie de le faire avec mes enfants âgés de 24 et 25 ans.

PROPOS RECUEILLIS PAR BLAISE WILLA