

# Rapport sur la réorganisation du réseau des offices de poste 2001–2005

Novembre 2005



**Le nouveau réseau est en place.**

**LA POSTE** 



# Sommaire

<b>Introduction</b>	<b>5</b>
<b>Le réseau des offices de poste lors du passage au troisième millénaire</b>	<b>6</b>
<b>Orientations et objectifs</b>	<b>7</b>
<b>Réorganisation du réseau rural</b>	<b>8</b>
Typologie des offices de poste	8
La Poste cherche et trouve de nouvelles solutions	9
Mise en oeuvre de la réorganisation	10
La Poste ouverte à la discussion	11
<b>Réorganisation des réseaux des villes</b>	<b>12</b>
Régions à forte concentration urbaine: trop d'offices de poste au mauvais endroit	12
Une réorganisation reposant sur des bases scientifiques	13
Mise en œuvre de la réorganisation	15
<b>Avant-après: les résultats</b>	<b>16</b>
Les chiffres relatifs au réseau des offices de poste	16
Taux de satisfaction élevé de la clientèle	18
<b>Perspectives</b>	<b>19</b>
<b>Evolution des offices de poste pour chaque canton (2001 – 2005)</b>	<b>20</b>



# Introduction



Au cours des dernières décennies, La Poste Suisse a souvent procédé à des ouvertures et fermetures d'offices de poste. Dans les années 90, la nécessité de refondre le réseau postal s'est fait de plus en plus pressante. Il ne s'agissait pas là d'une exception suisse: ces dernières années, la plupart des pays européens ont revu de A à Z leur infrastructure postale et la réorganisation des réseaux postaux s'est imposée comme une mission au long cours.

Le 18 janvier 2001 correspond au lancement de la réorganisation la plus ambitieuse du réseau postal suisse jamais réalisée auparavant. Dans le cadre de deux projets, il a été procédé à l'analyse et à la modernisation du réseau rural et du réseau regroupant les 17 plus grandes villes de Suisse. La Poste s'est efforcée d'associer son personnel, l'ensemble des partenaires politiques, associatifs et syndicaux et les autorités à cette réorganisation.

Les deux projets ont été clôturés après plus de quatre ans, le 31 mai 2005. Ce rapport passe une fois encore en revue leurs principales étapes et présente les résultats définitifs.

# Le réseau des offices de poste lors du passage au troisième millénaire

Les raisons ayant poussé à la réorganisation étaient plurielles.

## **Evolution historique**

L'infrastructure sur laquelle reposait le réseau postal ne s'était pas véritablement mise au diapason de l'élan qui a animé la population au XXe siècle, tant en termes d'engagement, que d'urbanisation et de démographie. Elle s'était insuffisamment adaptée aux flux de circulation, habitudes de consommation et structures urbanistes.

## **Changement des habitudes de la clientèle**

Les habitudes de la clientèle suivent des cycles d'évolution de plus en plus courts. Les tendances se succèdent coup sur coup. En raison de nouveaux modèles de temps de travail, de nouvelles structures familiales et de nouveaux schémas de mobilité, les attentes à l'égard de la Poste changent. Le téléphone, le fax, le téléphone portable, le courrier électronique et le SMS viennent supplanter la bonne vieille lettre. Le trafic des paiements emprunte de plus en plus la voie électronique. Les clients commerciaux tendent à privilégier la prise en charge directe de leurs envois ou attendent que la Poste réponde à d'autres besoins spécifiques.

## **Concurrence accrue**

Le programme de l'UE qui vise la suppression des monopoles est drastique. La pression exercée sur la Poste Suisse pour qu'elle libéralise son marché postal s'accroît. Récemment, le Conseil fédéral a réduit à 100 grammes la limite du monopole sur les lettres. De plus en plus de groupes postaux étrangers et d'entreprises privées dotés de structures flexibles menacent La Poste Suisse.

Conséquence: un déficit de couverture de plus d'un demi-milliard de francs en 2000 au sein du réseau postal. Avant la réorganisation, trois offices de poste sur quatre étaient déficitaires et la moitié d'entre eux couvrait moins de 80 % de ses frais. Etant donné l'impératif de compétitivité, de satisfaction de la clientèle et de rentabilité qu'a fixé le Conseil fédéral à la Poste, il était plus que nécessaire d'agir.

# Orientations et objectifs



Lancée en janvier 2001, la réorganisation visait l'amélioration de la rentabilité, en tenant compte des habitudes de la clientèle et du mandat légal auquel est tenue la Poste, à savoir continuer de fournir des prestations du service public postal sur tout le territoire, à un excellent niveau de qualité. Consciente de ses responsabilités en tant que deuxième principale pourvoyeuse d'emplois dans le pays, la Poste a réorganisé son réseau de manière socialement responsable.

La refonte du réseau visait à faire passer le nombre d'offices de poste de 3396 en 2000 à environ 2500 en 2005, l'objectif de cette réorganisation du réseau rural et urbain étant de réduire de 100 millions de francs les coûts non couverts occasionnés par le réseau postal.

# Réorganisation du réseau rural

## Typologie des offices de poste

Au début de la refonte du réseau des offices de poste, tous les offices ont été classés suivant trois catégories: offices de poste de petite taille (type P), offices de poste de taille moyenne (type PP) et offices de poste de grande taille (type PPP). Cette classification s'est faite en fonction de critères tels que le chiffre d'affaires, le taux de fréquentation ou le nombre de ménages desservis. Une gamme de produits et de prestations et des horaires d'ouverture cadres ont été déterminés pour chacun des types.

Plutôt que des facteurs internes tenant à l'organisation, ce sont désormais les besoins et les habitudes des clients qui constituent le fondement du réseau postal. Il a fallu pour cela s'éloigner des anciennes pratiques consistant à proposer dans chaque office de poste l'ensemble de l'offre, quelle que soit la demande. Ce faisant, il ne faisait aucun doute que les offices de poste de petite taille continueraient de proposer au moins les prestations postales de base fixées par la loi (cf. illustration 1).

Au total, 1500 offices de poste ont été classés dans la catégorie P. La réorganisation du réseau rural visait uniquement ces offices de poste. La Poste s'est mise à la recherche de solutions nouvelles pour maintenir le service public postal dans ces offices mais sous une forme quelque peu différente. C'est ainsi qu'ont été développés en guise d'alternative les concepts de service à domicile, d'agence, de filiale ou de bureau de poste mobile (PostMobil). Dans certains cas, il a fallu envisager une fermeture sans remplacement.

### Service public postal

Conformément à la loi sur la poste, le service public postal (service universel) comprend les prestations de base suivantes:

- dépôt et distribution de lettres et de colis (sans exprès) ;
- versements et paiements ;
- vente de timbres.

Illustration 1:  
Le service public postal

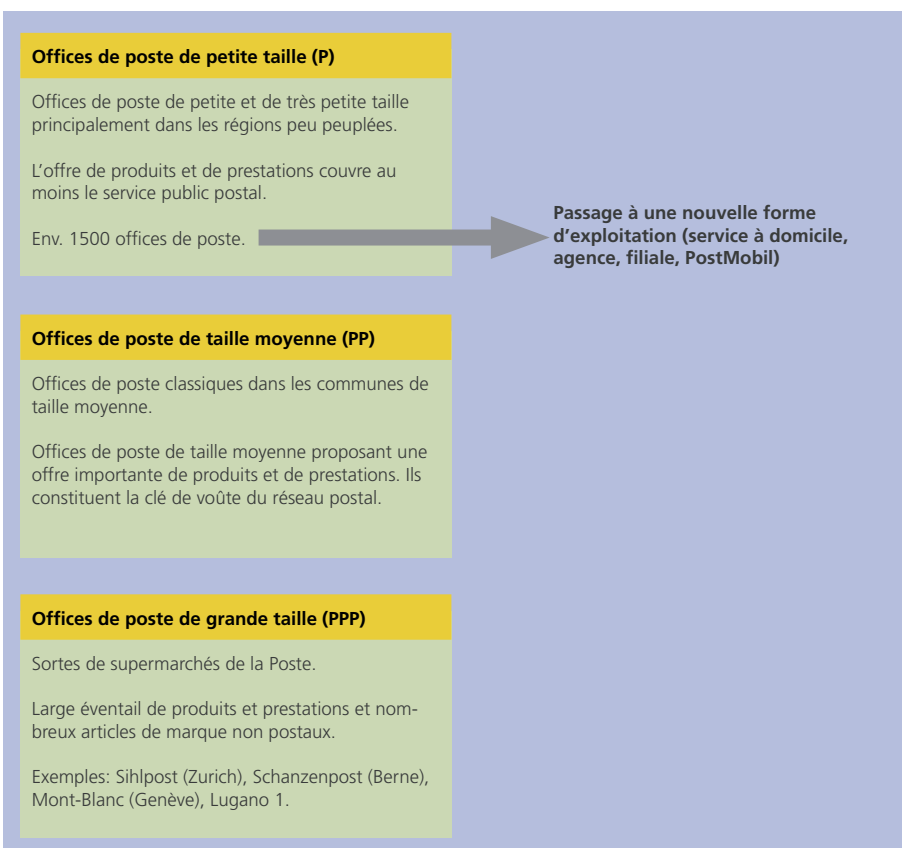


Illustration 2: Présentation succincte des trois types d'offices de poste



## La Poste cherche et trouve de nouvelles solutions

### Service à domicile

Le facteur est l'acteur central du service à domicile puisque, en quelque sorte, il apporte le guichet postal au domicile des clients. Ces derniers lui signalent qu'ils souhaitent réaliser des opérations postales en plaçant un écriteau sur leur boîte à lettres. Le facteur sonne chez eux et leur vend par exemple des timbres et emporte les lettres et colis. Les clients peuvent aussi effectuer des versements en toute simplicité. A la demande des clients, le facteur peut en outre leur apporter de l'argent liquide prélevé de leur compte. Des sondages réalisés auprès du public quelques mois après l'introduction du service à domicile indiquent clairement qu'il est apprécié de la clientèle: quatre clients sur cinq se sont déclarés satisfaits voire très satisfaits.

### Agence

Dans le cas de cette solution, la Poste collabore avec des partenaires externes afin de conserver la poste dans le village. Ces partenaires gèrent une agence sur mandat de la Poste. Des synergies peuvent ainsi être exploitées, principalement dans les petites localités. Des partenariats sont conclus avec des communes, des sociétés de chemin de fer, des offices de tourisme, des hôpitaux, des commerçants, etc. La clientèle profite ainsi d'horaires d'ouverture élargis.

### Filiale

Les filiales sont des offices de poste de petite taille subordonnés à un office de plus grande taille sur le plan tant administratif que comptable. Grâce à la filiale, la présence de l'office de poste est maintenue. La clientèle continue d'être servie dans des locaux qui lui sont familiers, suivant des horaires cependant restreints. La Poste continue toutefois, comme d'ordinaire, à proposer davantage de produits et de prestations que ne le lui prescrit la loi sur la poste.

### Bureaux de poste mobiles (PostMobil)

Dès le début de la réorganisation du réseau, la desserte postale a été assurée par le PostMobil dans sept communes des Grisons (vallée de Calanca) et de Suisse nord-occidentale (Burg im Leimental, BL; Mariastein, SO). Le PostMobil dessert les localités deux fois par jour suivant des horaires précis. La seule différence avec l'office de poste habituel tient au fait que la clientèle est servie à bord d'un véhicule. Le bureau de poste mobile a fait ses preuves; la population concernée est satisfaite de l'offre.

## Mise en oeuvre de la réorganisation

La réorganisation a été réalisée suivant un processus standardisé déterminant si un office de poste P doit être remplacé par une agence, une filiale, un bureau de poste mobile ou le système de service à domicile. Dans chacun des cas, le dialogue avec les personnes concernées, les autorités et les syndicats a été au cœur de la prise de décision. La majeure partie du temps, la collaboration a été constructive, engagée et marquée par la compréhension mutuelle. Malheureusement, à plusieurs reprises, la Poste n'a pas su créer un bon climat de discussion ni traiter les demandes des communes et des autorités avec l'ouverture nécessaire.

Une commission préparatoire composée de représentants de la direction de la Poste et des syndicats a débattu de l'avenir de chacun des offices de poste P. La commission a veillé à ce que le réseau des offices de poste soit réorganisé selon des critères uniformes dans tout le pays. Elle a ainsi étudié attentivement tous les dossiers relatifs aux offices de poste sur la base des critères suivants:

Critères de décision internes	Critères de décision externes
<ul style="list-style-type: none"><li>- Volumes d'affaires de l'office de poste</li><li>- Taux de fréquentation</li><li>- Etat/infrastructure de l'office de poste</li><li>- Investissements nécessaires</li><li>- Evolution du service de distribution</li><li>- Ressources humaines</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>- Situation sur le marché, besoins et habitudes de la clientèle</li><li>- Evolution démographique, nombre de ménages</li><li>- Réseau postal aux alentours</li><li>- Partenaires potentiels pour une agence</li><li>- Topographie, emplacement géographique, tourisme</li><li>- Transports</li></ul>

Illustration 3: Critères d'évaluation des dossiers relatifs aux offices de poste

Sur recommandation de la commission, la décision finale est revenue au membre de la direction du groupe Poste compétent, à savoir le responsable de l'unité Réseau postal et vente.



### La Poste ouverte à la discussion

Dans les régions rurales principalement, la réorganisation du réseau a donné lieu à de vastes débats sur le service public, parfois vifs, au sein de la population et chez les responsables politiques. La communication a donc joué un rôle d'autant plus important pour la Poste. Cette dernière a tenu son personnel, les responsables politiques suisses, les cantons, les communes, les groupes d'intérêt et les médias régulièrement informés de la réorganisation du réseau. C'est ainsi d'ailleurs qu'elle a mené bien plus de 4000 entretiens avec des représentants de cantons et de communes. La population concernée par le projet de réorganisation a été tenue au courant au travers de feuillets et de réunions d'information. Il est arrivé que de nouvelles idées naissent de ces contacts. Des milliers de feuillets d'information et de communiqués de presse sur le plan tant local que national ont été envoyés.

Comme mentionné plus haut, chaque entretien ne s'est pas déroulé de manière optimale. Dans certains cas, la Poste, face aux préoccupations de personnes concernées par la réorganisation, n'a pas su faire preuve du tact nécessaire. Elle en a tiré des leçons pour les prochains ajustements qui seront apportés au réseau des offices de poste.

# Réorganisation des réseaux des villes

## Régions à forte concentration urbaine: trop d'offices de poste au mauvais endroit

A la fin du XXe siècle, 70 % de la population suisse vivaient dans des régions à forte concentration urbaine contre à peine 30 % trente ans auparavant. De nouveaux nœuds de communication, centres commerciaux et centres d'affaires se sont développés. D'autres centres secondaires ont perdu de leur importance. Le réseau postal n'a pas suivi le rythme de cette profonde mutation de la structure de l'habitat et de la population dans les villes et les agglomérations. Il s'est figé dans une structure dépassée, héritée des XIXe et XXe siècles.

Dans le cadre du projet de réorganisation, les réseaux postaux de 17 villes (Bâle, Bellinzone, Berne, Bienne, La Chaux-de-Fonds, Coire, Fribourg, Genève, Lausanne, Lugano, Lucerne, Neuchâtel, Schaffhouse, St-Gall, Thourne, Winterthour et Zurich) ont été passés au crible. La densité en termes d'offices de poste était élevée dans ces villes, Zurich comptant p. ex. 46 offices de poste avant la refonte du réseau. Mais un grand nombre d'offices étaient mal situés. Dans de nombreux quartiers, la population n'avait que quelques centaines de mètres à parcourir pour atteindre le prochain. Pour une population urbaine mobile, il y a cependant toujours moins d'intérêt à bénéficier d'une poste de quartier. Il est en revanche beaucoup plus important d'en trouver une aux nœuds de communication, là où circulent les pendulaires et où se déroule la vie urbaine. La Poste a donc dû se rapprocher de sa clientèle, et non l'inverse.



Illustration 4: Les 17 villes suisses passées au crible



### Une réorganisation reposant sur des bases scientifiques

Pour pouvoir connaître les besoins de la clientèle, la Poste a analysé dans un premier temps les réseaux urbains des huit plus grandes villes suisses (Bâle, Berne, Genève, Lausanne, Lugano, Lucerne, St-Gall et Zurich), en collaboration avec un partenaire privé. Bellinzone, Bienne, Coire, La Chaux-de-Fonds, Fribourg, Neuchâtel, Schaffhouse, Thoun et Winterthour ont ensuite été étudiées de la même façon.

#### Sondage auprès du public

A l'été 2000, un échantillon représentatif de quelque 8000 clients a été interrogé dans 52 offices de poste des huit plus grandes villes suisses. La Poste souhaitait se faire une idée plus précise de leur mobilité et de leurs besoins individuels. Il est ressorti notamment de cette enquête que:

- près de la moitié de la clientèle se rend à pied à l'office de poste;
- 71% doivent parcourir moins de 500 mètres;
- en se rendant à leur lieu de travail, les clients passent en moyenne devant trois à quatre offices de poste.

Résumé du sondage: pour les clients, toujours plus mobiles, la distance les séparant de l'office de poste le plus proche est moins décisive que le temps nécessaire pour effectuer une opération postale.

### Le réseau urbain idéal

Sur la base de données statistiques, chaque réseau urbain a été analysé selon neuf critères puis représenté sur carte (cf. illustration 5). Les données ont ensuite été compilées dans une analyse multicritères. Cette synthèse a permis, dans un premier temps, de déterminer l'attractivité des sites des offices de poste urbains existants. C'est sur cette base qu'il a été possible, ensuite, de projeter un réseau idéal pour chacune des villes.

Objet	Carte	Critère	Objet	Carte	Critère
Habitants		Proximité par rapport aux habitations	Places de stationnement		Proximité par rapport aux parkings couverts et places de stationnement
Lieux de travail		Proximité par rapport aux lieux de travail	Infrastructure		Proximité par rapport à l'infrastructure publique et privée principale
Attractivité		Proximité par rapport aux curiosités, infrastructures sportives etc.	Type de quartier		Type de quartier (quartiers résidentiels, industriels etc.)
Achats		Proximité par rapport aux centres commerciaux, rues commerçantes etc.	Visibilité		Quelle est la visibilité de l'office de poste pour la clientèle?
Transports publics		Accès aux transports publics	Résultat		

Illustration 5: analyses multicritères sur le meuble de la ville de Berne



### Mise en œuvre de la réorganisation

Sur la base de ces conceptions idéales de réseau, la Poste a élaboré avec des représentants des autorités municipales et des associations de quartier les réseaux urbains susceptibles d'être mis en œuvre. Pour cela, une étude de faisabilité des propositions soulevées dans le cadre des études (fermeture ou maintien d'un office de poste, ouverture d'un nouvel office de poste) a été réalisée sur les plans politique, social et économique. La Poste a regroupé les dossiers sur la base desquels il revenait au membre de la direction du groupe Poste compétent de prendre les décisions ultimes. Tout comme pour la réorganisation du réseau rural, la Poste a misé sur un dialogue franc avec la population, les autorités, les associations de quartier, les syndicats et d'autres groupes d'intérêt.

Il s'est finalement avéré que, dans certaines villes, un léger ajustement des réseaux postaux récemment créés était nécessaire. L'évolution effrénée du marché ou de nouvelles habitudes de la clientèle peuvent nécessiter la rectification de décisions déjà prises. La Poste considérant la réorganisation du réseau comme une mission au long cours, elle est ouverte à cette évolution.

# Avant-après: les résultats

## Les chiffres relatifs au réseau des offices de poste

Le tableau suivant regroupe les chiffres relatifs à la transformation du réseau rural et des réseaux des villes pour toute la Suisse. Les chiffres relatifs à chaque canton se trouvent sur les pages 20–26.

Les données du tableau 1 ainsi que l'illustration 7 indiquent que l'accès aux prestations postales demeure assuré dans tout le pays, comme l'exige la loi. Aujourd'hui, en moyenne plus de 90 % de la population a accès à l'office de poste le plus proche en 20 minutes maximum, à pied ou par les transports publics. Par ailleurs, le réseau postal continue d'être l'un des plus denses du monde: il compte un office de poste pour 2878 habitants (2208 en 2000).

Le service fourni par La Poste Suisse continue, même après la réorganisation du réseau des offices de poste, d'être l'un des meilleurs au monde, ce que confirme notamment le rapport publié en juin 2005 par PostReg, autorité de régulation postale de la Confédération. La Suisse bénéficie donc toujours, sur l'ensemble de son territoire, d'une desserte postale de base de qualité.

Grâce à la réorganisation, les coûts non couverts liés au réseau ont pu être réduits de plus de 100 millions.

Suisse	Etat en 2001	Etat en 2005
Offices de poste classiques	3396	1767
Filiales	–	657
Agences	–	126
Bureaux de poste mobiles <sup>1</sup>	7	7
Service à domicile	–	968
Cas spéciaux <sup>2</sup>	244	–
– Fermetures sans solution de remplacement	–	122
<b>Total points d'accès pour la clientèle</b>	<b>3647</b>	<b>3525</b>

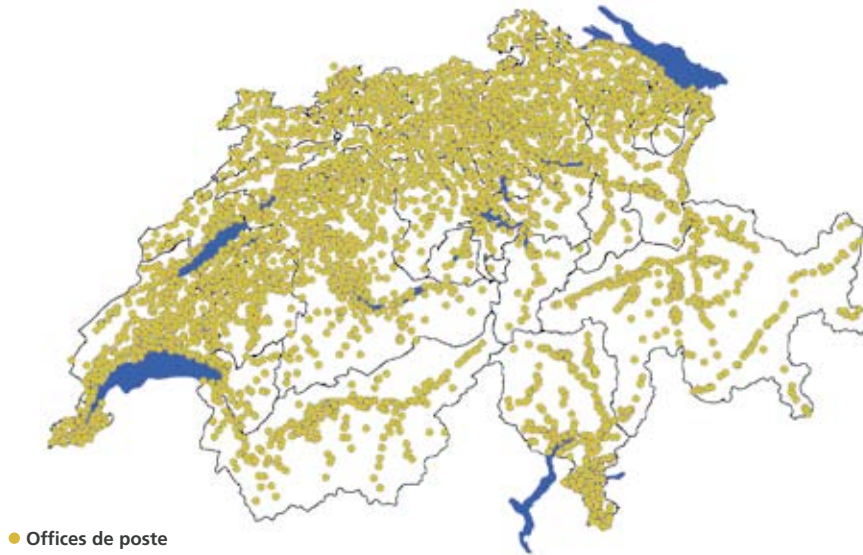
Tableau 1: Chiffres relatifs au réseau des offices de poste avant et après la réorganisation, dans toute la Suisse

<sup>1</sup> Le bureau de poste mobile requiert des conditions-cadres particulièrement spécifiques (géographie, topographie, nombre de communes). C'est pourquoi cette variante n'est pas poursuivie.

<sup>2</sup> Offices de poste spéciaux (guichet de gare p. ex.); offices de poste à libre service (guichet spécialisé); bureaux de poste spéciaux (Salon international de l'automobile, Genève Palexpo, p. ex.)



Etat en 2001



Etat en 2005

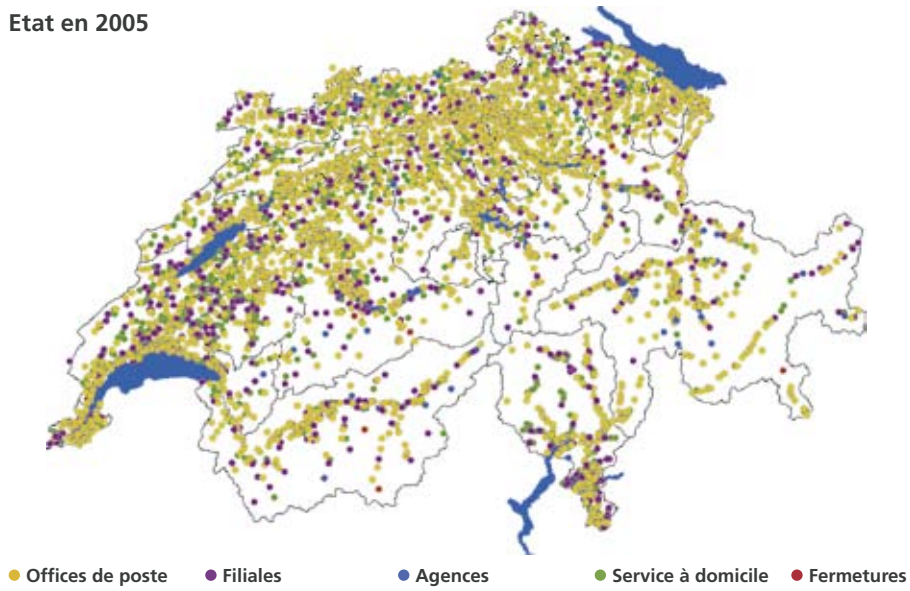


Illustration 6 et 7: Le réseau postal avant (2001) et après (2005) la réorganisation

## Taux de satisfaction élevé de la clientèle

Un sondage représentatif indépendant portant sur la satisfaction de la clientèle a démontré début 2002 que la majeure partie des clients privés était satisfaite des agences, des filiales, du service à domicile et des bureaux de poste mobiles. Un autre sondage réalisé à l'automne 2003 a confirmé ces résultats.

Dans ce deuxième sondage, un comparatif a été introduit avec des personnes vivant dans des communes dotées d'un office de poste classique. La question était la suivante: la population vivant dans une commune bénéficiant du service à domicile, d'une filiale ou d'une agence est-elle aussi satisfaite du service postal que celle qui bénéficie d'un office de poste classique?

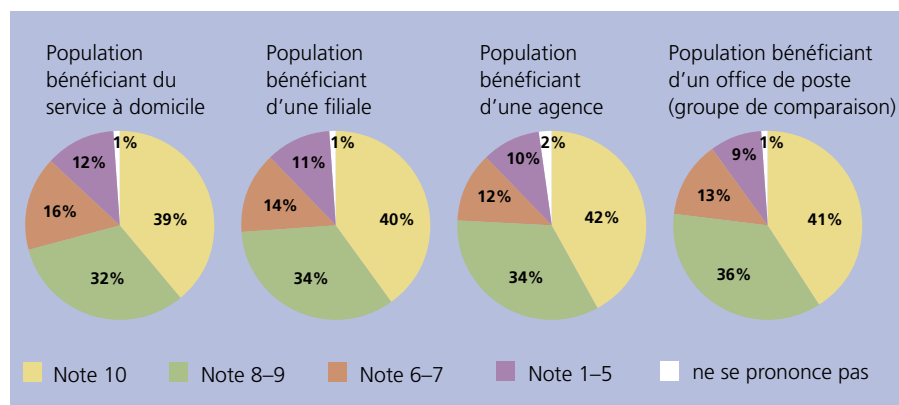


Illustration 8: Résultats du sondage indépendant sur le service postal (automne 2003)

Le sondage indiquait clairement que, tout d'abord, la satisfaction de la clientèle par rapport aux prestations de la Poste ne tient pas à la façon dont celles-ci sont fournies. Par ailleurs, la Poste se félicite de constater que le taux de satisfaction de la clientèle par rapport au travail qu'elle fournit est dans l'ensemble relativement élevé.

Dans le deuxième sondage, le taux de satisfaction des PME a lui aussi été évalué. Les résultats ont été légèrement inférieurs à ceux de la clientèle privée. Toutefois, les PME se montrent généralement plus critiques dans les sondages sur la satisfaction de la clientèle. Il n'en demeure pas moins que ces résultats sont supérieurs à ceux d'autres sondages de même nature.

Les principales critiques exprimées par la clientèle portent sur les horaires d'ouverture. Des plages horaires plus longues sont attendues, en particulier en soirée. La Poste prend note de ce besoin. Dans le développement ultérieur du réseau des offices de poste, elle cherchera à ce que l'accès aux prestations postales soit le plus pratique possible.

# Perspectives



Aujourd'hui, La Poste Suisse est présente sur tout le territoire avec un peu plus de 2500 offices de poste. Cette présence ne sera pas remise en question. Malgré tout, l'évolution du réseau des offices de poste est une mission au long cours. Entre 2000 et 2005, les dépôts de lettres et de colis au guichet ont chuté respectivement de 31 % et de 34 %. Le nombre de versements a quant à lui diminué de 8 %. Les pertes financières correspondantes ont largement entamé les économies réalisées ces dernières années. Il est donc toujours nécessaire agir.

La Poste Suisse souhaite, et doit, continuer d'améliorer son service à la clientèle et la rentabilité de son réseau. C'est dans cet objectif qu'elle a lancé le projet Ymago en 2004. A l'heure actuelle, quatre concepts font l'objet d'essais pilotes:

## **Agences**

Services postaux proposés en libre service dans des commerces de proximité. Des partenaires externes (détaillants, grossistes, offices de tourisme ou chemins de fer) proposent une palette de produits des plus simples, conviviale pour les clients.

## **Entrepreneurs postaux**

Entrepreneurs indépendants qui, outre les prestations postales, exercent une deuxième activité. Ainsi, ils proposent dans leur office de poste d'autres prestations ou produits pour leur propre compte et à leur risque.

## **Offices de poste principaux et succursales**

Les succursales se concentrent sur les opérations avec la clientèle et, en contrepartie, délèguent les tâches administratives à l'office de poste principal.

## **Appareils automatiques**

Il est prévu de les situer dans des offices de poste fréquentés et de les destiner uniquement aux dépôts d'envois (lettres et colis) et au trafic des paiements.

Les essais pilotes doivent fournir des indications sur l'acceptation par la clientèle et leur adéquation avec la vie au quotidien. Dès que les résultats seront disponibles, la Poste prendra, probablement fin 2006, une décision concernant l'évolution ultérieure du réseau.

Conformément à la devise d'Ymago «Solutions par le dialogue», la Poste souhaite développer son réseau de vente dans le cadre d'un dialogue avec la population, les communes, les cantons, les associations, les syndicats et ses collaborateurs. Elle répond ainsi à un besoin qui n'a cessé d'être exprimé durant le temps de la réorganisation du réseau. Une commission «Offices de poste», mise sur pied en 2004 par le Département fédéral de l'environnement, des transports, de l'énergie et de la communication (DETEC), apporte son soutien à ce dialogue.

# Evolution des offices de poste pour chaque canton (2001 – 2005)



Argovie	Etat en 2001	Etat en 2005
Offices de poste classiques	236	140
Filiales	–	37
Agences	–	12
Bureaux de poste mobiles	–	–
Service à domicile	–	53
Cas spéciaux <sup>3</sup>	15	–
– Fermetures sans solution de remplacement	–	9
<b>Total points d'accès pour la clientèle</b>	<b>251</b>	<b>242</b>



Appenzell Rhodes-Intérieures	Etat en 2001	Etat en 2005
Offices de poste classiques	6	4
Filiales	–	1
Agences	–	–
Bureaux de poste mobiles	–	–
Service à domicile	–	1
Cas spéciaux <sup>3</sup>	–	–
– Fermetures sans solution de remplacement	–	–
<b>Total points d'accès pour la clientèle</b>	<b>6</b>	<b>6</b>



Appenzell Rhodes-Extérieures	Etat en 2001	Etat en 2005
Offices de poste classiques	29	18
Filiales	–	5
Agences	–	–
Bureaux de poste mobiles	–	–
Service à domicile	–	4
Cas spéciaux <sup>3</sup>	–	–
– Fermetures sans solution de remplacement	–	2
<b>Total points d'accès pour la clientèle</b>	<b>29</b>	<b>27</b>



Bâle-Campagne	Etat en 2001	Etat en 2005
Offices de poste classiques	90	48
Filiales	–	14
Agences	–	3
Bureaux de poste mobiles <sup>4</sup>	1	1
Service à domicile	–	25
Cas spéciaux <sup>3</sup>	3	–
– Fermetures sans solution de remplacement	–	3
<b>Total points d'accès pour la clientèle</b>	<b>94</b>	<b>91</b>

Bâle-Ville	Etat en 2001	Etat en 2005
Offices de poste classiques	29	24
Filiales	–	–
Agences	–	–
Bureaux de poste mobiles	–	–
Service à domicile	–	–
Cas spéciaux <sup>3</sup>	–	–
– Fermetures sans solution de remplacement	–	5
<b>Total points d'accès pour la clientèle</b>	<b>29</b>	<b>24<sup>5</sup></b>



Berne	Etat en 2001	Etat en 2005
Offices de poste classiques	470	230
Filiales	–	90
Agences	–	12
Bureaux de poste mobiles	–	–
Service à domicile	–	152
Cas spéciaux <sup>3</sup>	40	–
– Fermetures sans solution de remplacement	–	26
<b>Total points d'accès pour la clientèle</b>	<b>510</b>	<b>484</b>



Fribourg	Etat en 2001	Etat en 2005
Offices de poste classiques	187	69
Filiales	–	51
Agences	–	2
Bureaux de poste mobiles	–	–
Service à domicile	–	70
Cas spéciaux <sup>3</sup>	7	–
– Fermetures sans solution de remplacement	–	2
<b>Total points d'accès pour la clientèle</b>	<b>194</b>	<b>192</b>



Genève	Etat en 2001	Etat en 2005
Offices de poste classiques	82	60
Filiales	–	14
Agences	–	1
Bureaux de poste mobiles	–	–
Service à domicile	–	7
Cas spéciaux <sup>3</sup>	3	–
– Fermetures sans solution de remplacement	–	3
<b>Total points d'accès pour la clientèle</b>	<b>85</b>	<b>82</b>





<b>Glaris</b>	<b>Etat en 2001</b>	<b>Etat en 2005</b>
Offices de poste classiques	27	13
Filiales	–	5
Agences	–	2
Bureaux de poste mobiles	–	–
Service à domicile	–	7
Cas spéciaux <sup>3</sup>	–	–
– Fermetures sans solution de remplacement	–	–
<b>Total points d'accès pour la clientèle</b>	<b>27</b>	<b>27</b>



<b>Grisons</b>	<b>Etat en 2001</b>	<b>Etat en 2005</b>
Offices de poste classiques	262	85
Filiales	–	59
Agences	–	37
Bureaux de poste mobiles <sup>4</sup>	5	5
Service à domicile	–	90
Cas spéciaux <sup>3</sup>	16	–
– Fermetures sans solution de remplacement	–	7
<b>Total points d'accès pour la clientèle</b>	<b>283</b>	<b>276</b>



<b>Jura</b>	<b>Etat en 2001</b>	<b>Etat en 2005</b>
Offices de poste classiques	79	27
Filiales	–	24
Agences	–	–
Bureaux de poste mobiles	–	–
Service à domicile	–	31
Cas spéciaux <sup>3</sup>	3	–
– Fermetures sans solution de remplacement	–	–
<b>Total points d'accès pour la clientèle</b>	<b>82</b>	<b>82</b>



<b>Lucerne</b>	<b>Etat en 2001</b>	<b>Etat en 2005</b>
Offices de poste classiques	133	73
Filiales	–	28
Agences	–	6
Bureaux de poste mobiles	–	–
Service à domicile	–	31
Cas spéciaux <sup>3</sup>	11	–
– Fermetures sans solution de remplacement	–	6
<b>Total points d'accès pour la clientèle</b>	<b>144</b>	<b>138</b>

Neuchâtel	Etat en 2001	Etat en 2005
Offices de poste classiques	86	41
Filiales	–	19
Agences	–	–
Bureaux de poste mobiles	–	–
Service à domicile	–	26
Cas spéciaux <sup>3</sup>	4	–
– Fermetures sans solution de remplacement	–	4
<b>Total points d'accès pour la clientèle</b>	<b>90</b>	<b>86</b>



Nidwald	Etat en 2001	Etat en 2005
Offices de poste classiques	14	9
Filiales	–	1
Agences	–	–
Bureaux de poste mobiles	–	–
Service à domicile	–	4
Cas spéciaux <sup>3</sup>	–	–
– Fermetures sans solution de remplacement	–	–
<b>Total points d'accès pour la clientèle</b>	<b>14</b>	<b>14</b>



Obwald	Etat en 2001	Etat en 2005
Offices de poste classiques	16	9
Filiales	–	2
Agences	–	1
Bureaux de poste mobiles	–	–
Service à domicile	–	5
Cas spéciaux <sup>3</sup>	1	–
– Fermetures sans solution de remplacement	–	–
<b>Total points d'accès pour la clientèle</b>	<b>17</b>	<b>17</b>



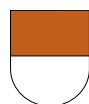
Schaffhouse	Etat en 2001	Etat en 2005
Offices de poste classiques	40	18
Filiales	–	11
Agences	–	–
Bureaux de poste mobiles	–	–
Service à domicile	–	12
Cas spéciaux <sup>3</sup>	1	–
– Fermetures sans solution de remplacement	–	–
<b>Total points d'accès pour la clientèle</b>	<b>41</b>	<b>41</b>





### Schwyz

	Etat en 2001	Etat en 2005
Offices de poste classiques	48	32
Filiales	–	8
Agences	–	2
Bureaux de poste mobiles	–	–
Service à domicile	–	6
Cas spéciaux <sup>3</sup>	1	–
– Fermetures sans solution de remplacement	–	1
<b>Total points d'accès pour la clientèle</b>	<b>49</b>	<b>48</b>



### Soleure

	Etat en 2001	Etat en 2005
Offices de poste classiques	113	70
Filiales	–	17
Agences	–	4
Bureaux de poste mobiles <sup>4</sup>	1	1
Service à domicile	–	26
Cas spéciaux <sup>3</sup>	6	–
– Fermetures sans solution de remplacement	–	2
<b>Total points d'accès pour la clientèle</b>	<b>120</b>	<b>118</b>



### St-Gall

	Etat en 2001	Etat en 2005
Offices de poste classiques	185	112
Filiales	–	33
Agences	–	2
Bureaux de poste mobiles	–	–
Service à domicile	–	39
Cas spéciaux <sup>3</sup>	7	–
– Fermetures sans solution de remplacement	–	6
<b>Total points d'accès pour la clientèle</b>	<b>192</b>	<b>186</b>



### Thurgovie

	Etat en 2001	Etat en 2005
Offices de poste classiques	123	61
Filiales	–	28
Agences	–	4
Bureaux de poste mobiles	–	–
Service à domicile	–	36
Cas spéciaux <sup>3</sup>	9	–
– Fermetures sans solution de remplacement	–	3
<b>Total points d'accès pour la clientèle</b>	<b>132</b>	<b>129</b>

<b>Tessin</b>	<b>Etat en 2001</b>	<b>Etat en 2005</b>
Offices de poste classiques	251	120
Filiales	–	61
Agences	–	6
Bureaux de poste mobiles	–	–
Service à domicile	–	116
Cas spéciaux <sup>3</sup>	57	–
– Fermetures sans solution de remplacement	–	5
<b>Total points d'accès pour la clientèle</b>	<b>308</b>	<b>303</b>



<b>Uri</b>	<b>Etat en 2001</b>	<b>Etat en 2005</b>
Offices de poste classiques	27	12
Filiales	–	8
Agences	–	1
Bureaux de poste mobiles	–	–
Service à domicile	–	6
Cas spéciaux <sup>3</sup>	–	–
– Fermetures sans solution de remplacement	–	–
<b>Total points d'accès pour la clientèle</b>	<b>27</b>	<b>27</b>

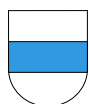


<b>Vaud</b>	<b>Etat en 2001</b>	<b>Etat en 2005</b>
Offices de poste classiques	358	160
Filiales	–	76
Agences	–	6
Bureaux de poste mobiles	–	–
Service à domicile	–	124
Cas spéciaux <sup>3</sup>	19	–
– Fermetures sans solution de remplacement	–	11
<b>Total points d'accès pour la clientèle</b>	<b>377</b>	<b>366</b>



<b>Valais</b>	<b>Etat en 2001</b>	<b>Etat en 2005</b>
Offices de poste classiques	196	100
Filiales	–	43
Agences	–	15
Bureaux de poste mobiles	–	–
Service à domicile	–	58
Cas spéciaux <sup>3</sup>	30	–
– Fermetures sans solution de remplacement	–	10
<b>Total points d'accès pour la clientèle</b>	<b>226</b>	<b>216</b>





<b>Zoug</b>	<b>Etat en 2001</b>	<b>Etat en 2005</b>
Offices de poste classiques	20	14
Filiales	–	5
Agences	–	–
Bureaux de poste mobiles	–	–
Service à domicile	–	3
Cas spéciaux <sup>3</sup>	2	–
– Fermetures sans solution de remplacement	–	–
<b>Total points d'accès pour la clientèle</b>	<b>22</b>	<b>22</b>



<b>Zurich</b>	<b>Etat en 2001</b>	<b>Etat en 2005</b>
Offices de poste classiques	289	218
Filiales	–	17
Agences	–	10
Bureaux de poste mobiles	–	–
Service à domicile	–	36
Cas spéciaux <sup>3</sup>	9	–
– Fermetures sans solution de remplacement	–	17
<b>Total points d'accès pour la clientèle</b>	<b>298</b>	<b>281</b>

<sup>3</sup> Offices de poste spéciaux (guichet de gare p. ex.); offices de poste à libre service (guichet spécialisé); bureaux de poste spéciaux (Salon international de l'automobile, Genève Palexpo, p. ex.)

<sup>4</sup> Le bureau de poste mobile requiert des conditions-cadres particulièrement spécifiques (géographie, topographie, nombre de communes). C'est pourquoi cette variante n'est pas poursuivie.

<sup>5</sup> Compte tenu des conditions spéciales, les modèles d'agence Basel Breite et Basel Bäumlhof ainsi que les postes internes Basel 32 Roche et Basel 33 Novartis Campus ne sont pas inclus dans ce chiffre.

## **Impressum**

### **Editeur :**

La Poste Suisse  
Réseau postal et vente  
Viktoriastrasse 21  
Case postale  
3030 Berne  
[www.post.ch](http://www.post.ch)

### **Rédaction et production :**

Texte: Daniel Roulier,  
Layout/photos: Simon Betschart

### **Impression :**

Merkur Druck AG, 4901 Langenthal

Tirage version allemande	4500
Tirage version française	1500
Tirage version italienne	500

La Poste Suisse  
Réseau postal et vente  
Communication  
Viktoriastrasse 21  
Case postale  
3030 Berne

[www.poste.ch](http://www.poste.ch)

