



*Date de dépôt : 3 juin 2025*

## **Rapport**

**de la commission des pétitions chargée d'étudier la pétition : Ne touchez pas à nos offices postaux de Meyrin-Village et de l'aéroport de Cointrin**

*Rapport de majorité de Sylvain Thévoz (page 3)*

*Rapport de minorité de Geoffroy Sirolli (page 26)*

## **Pétition (2231-A)**

**Ne touchez pas à nos offices postaux de Meyrin-Village et de l'aéroport de Cointrin**

L'annonce par LA POSTE (mardi 29 octobre 2024) de **la fermeture prochaine de 5 offices postaux** sur le canton de Genève dont ceux de **Meyrin-Village** et de **l'aéroport de Cointrin** a suscité une grosse colère parmi les usagers locaux !

**Le maintien ouvert de ces deux offices postaux** répond à des **besoins avérés** de la population meyrinoise. **Ces guichets postaux** offrent un service apprécié, utile et indispensable aux habitants. Ils contribuent au développement « durable » de l'économie locale du village de Meyrin comme à celle de Cointrin !

Les signataires demandent instamment **aux autorités cantonales (Grand Conseil et Conseil d'Etat)** de tout mettre en œuvre pour **s'opposer publiquement à la fermeture de ces deux offices postaux.**

*N.B. 717 signatures*  
M. Luca Gamberini  
Esplanade des Récréations 23  
1217 Meyrin

## RAPPORT DE LA MAJORITÉ

### Rapport de Sylvain Thévoz

La pétition P 2231 *Ne touchez pas à nos offices postaux de Meyrin-Village et de l'aéroport de Cointrin* a été traité en trois séances, les 10 février, 24 mars et 5 mai 2025, sous la présidence de M. Alexis Barbey. La première séance a été dévolue à l'audition des pétitionnaires, M. Luca Gamberini, M. Jean-François Girardet et M. Emile Hubert. La seconde séance a été dédiée à l'audition de la Poste, représentée par M. Jean-Luc Payot, responsable Région Genève-Arc jurassien Poste CH, M. Stéphane Ecuyer, responsable de secteur Genève Rive droite, et M. Laurent Savary, responsable communication. Enfin, la troisième séance a été consacrée à l'audition de la commune de Meyrin, représentée par son maire, M. Eric Cornuz. La commission a procédé au vote lors de cette troisième séance, et soutenu le renvoi au Conseil d'Etat de la P 2231 par **9 oui (3 S, 2 Ve, 2 MCG, 2 UDC), 6 non (1 LJS, 1 LC, 4 PLR) et 0 abstention**. Nous remercions le procès-verbaliste, M. Christophe Vuilleumier, de l'excellence de sa prise de note et M. Raphaël Audria et M<sup>me</sup> Nadia Salama, secrétaires scientifiques de commissions, de leur diligent suivi tout au long des travaux.

### Introduction

Le directeur général Roberto Cirillo le confirme : « La Poste est à l'équilibre sur le plan financier et peut s'appuyer sur un bilan sain ». La Poste parvient à assurer la fourniture du service universel, sans l'aide de fonds publics. Le résultat d'exploitation (EBIT) réalisé est supérieur de 78 millions de francs à celui de l'exercice précédent. Le bénéfice consolidé s'inscrit pour sa part à 324 millions, soit 70 millions de plus qu'en 2023. Alex Glanzmann, responsable finances et directeur général par intérim à partir d'avril 2025, reste toutefois prudent : « Les mesures tarifaires introduites début 2024 ont permis de compenser le recul structurel du volume des lettres. Par ailleurs, nous sommes parvenus à réduire nos coûts en mettant en place des programmes de gain d'efficacité durant ces quatre dernières années<sup>1</sup>. Le résultat d'exploitation de **Services logistiques** a progressé de plus de 100 millions de francs et a fortement contribué à la stabilité du résultat consolidé. Les mesures tarifaires

---

<sup>1</sup> Une base solide pour l'avenir: la Poste poursuit le développement d'un service public moderne

introduites sont également venues contrebalancer les effets négatifs de la diminution du volume des lettres. La Poste a clos l'exercice 2024 sur un bénéfice consolidé de 324 millions de francs, soit 70 millions de plus qu'en 2023. Toutefois, malgré ces bons résultats, la Poste annonce le 29 octobre 2024 la fermeture d'offices postaux. « Du fait du recul des volumes, nous ne pouvons pas nous permettre de gérer 2000 filiales en exploitation propre. Mais, comme nous voulons rester présents partout en Suisse pour notre clientèle, nous misons sur les filiales en partenariat, qui font leurs preuves depuis des années », a indiqué le directeur général de la Poste. Dans ce cadre, la Poste recherche près de 170 nouveaux partenaires pour ses prestations sur place<sup>2</sup>. Pour les pétitionnaires, l'annonce par la Poste le 29 octobre 2024 de la fermeture prochaine de 5 offices postaux sur le canton de Genève dont ceux de Meyrin-Village et de l'aéroport de Cointrin est un électrochoc. Les pétitionnaires demandent instamment aux autorités cantonales (Grand Conseil et Conseil d'Etat) de tout mettre en œuvre pour s'opposer publiquement à la fermeture de ces deux offices postaux.

## 1. Audition des pétitionnaires

Les pétitionnaires ont relevé que leur pétition avait récolté 714 signatures. Une seconde pétition a été déposée devant le Conseil municipal sur le même objet et traitée. Le Conseil administratif a également été saisi par une résolution d'urgence toujours sur le même sujet. Pour les pétitionnaires, la fermeture de cette poste gênera l'ensemble des artisans et des commerçants voisins. La Raiffeisen a également fermé, ce qui a entraîné une chute de l'activité dans l'ensemble du quartier. Si la poste ferme, il n'y aura plus d'autre bancomat que celui du centre commercial qui est relativement distant pour les personnes âgées. Pour les pétitionnaires, le quartier artisanal est en phase d'extension et cette poste devrait rester.

### *Vers la disparition de la poste à Meyrin-Village ?*

Sans résistance, pour les pétitionnaires, il n'y aura plus de poste à Meyrin-Village qui compte pourtant de nombreuses personnes âgées. Les pétitionnaires craignent que cette fermeture et celles d'autres commerces annoncés (Coop) n'entraînent la mort du village. Le village et la cité et Cointrin, qui était jadis un hameau, sont des entités distinctes, même si elles appartiennent toutes à la même commune. La poste de Cointrin a déjà été

---

<sup>2</sup> La Poste investit dans le futur: 2000 sites resteront desservis

fermée avec comme explication que cet office serait déplacé à l'aéroport, alors que ce ne sont pas les mêmes bassins de populations qui y sont desservis.

### ***Quelles solutions pour faire face à la fermeture annoncée ?***

Un député rappelle que de petits commerces peuvent parfois prendre le relais des offices de poste qui ferment, et il se demande si ce pourrait être le cas à Meyrin-Village. Les pétitionnaires répondent par la négative. Personne n'a été approché. Il y a déjà eu une restriction drastique des horaires du bureau de poste du village, ce qui a suscité un certain nombre de problèmes dans la zone industrielle. Une députée rappelle que certaines communes comme Anières ont décidé de reprendre les prestations des offices de poste qui fermaient. Elle demande quelles ont été les démarches entreprises auprès du Conseil administratif, et les démarches de ce dernier auprès de la Poste. Les pétitionnaires rappellent que le Conseil administratif, dans sa séance du 26 novembre 2024, a expliqué les démarches entreprises et notamment sa prise de contact avec la commune de Saint-Cergues dont la poste doit être également fermée. Le Conseil administratif aurait aussi pris contact avec le Conseil d'Etat. Une action auprès du Conseil des Etats à Berne serait envisagée par ces différentes communes. La poste la plus proche du village est celle du centre commercial de Meyrin ou celle de Vernier, à près de deux kilomètres. La navette TPG implique un délai d'attente d'une heure et demie entre Meyrin et Vernier. Pour les pétitionnaires, il est incompréhensible que la Poste ferme cet office dans une commune de 27 000 habitants, avec des commerces de proximité, des restaurants. Cet office postal, central, est largement fréquenté par les gens de la Zimeysa. La disparition de la poste et de la Coop forcera les habitants à se déplacer jusqu'au centre commercial pour faire leurs courses et leurs opérations postales. C'est particulièrement problématique compte tenu de l'âge avancé d'un grand nombre d'habitants. Cela n'est pas acceptable.

## **2. Audition de la Poste**

Les représentants de la Poste rappellent que le fonctionnement de la Poste est souvent mal compris. La communication au sein de la société a largement changé au cours de ces dernières années avec une transition du papier vers le numérique. Le volume des lettres a diminué, entraînant des effets sur la fréquentation aux guichets des offices de poste. Les opérations auprès de ces derniers sont ainsi en baisse constante (7 à 8% chaque année). Cela représente une baisse de près de 50% entre 2010 et 2023. L'introduction du code QR et le développement de Twint ont par ailleurs accentué la diminution du nombre des opérations aux guichets et notamment des versements, soit une diminution de 68% entre 2010 et 2023. La stratégie 2025-2028 de la Poste a été validée

par le Conseil fédéral, avec comme point central le maintien du service public pour toutes les opérations et à tous les niveaux<sup>3</sup>. La volonté est de pouvoir répondre à toutes les demandes de l'ensemble des clients.

### ***La Poste : une entreprise qui doit faire des bénéfices***

La Poste ne touche pas de subvention de la Confédération ou des communes. La stratégie : accroître sa présence dans le numérique et diminuer ses émissions de carbone d'ici 2040.

La Poste est une entité publique qui est détenue par la Confédération, et qui « doit faire des profits pour le compte de la Confédération ». Il n'y a pas d'impôts qui financent la Poste. Les cantons en partenariat paient des prestations et non des subventionnements. Le flux financier va de la Poste vers la Confédération et non l'inverse. C'est ce système que la Poste doit maintenir tout en conservant le service universel.

### ***Rappel des missions de la Poste***

Les missions de la Poste sont les suivantes : distribution ; trafic des paiements ; accessibilité en 20 minutes pour 90% de la population ; financement du service universel de manière indépendante. Le coût des prestations du service universel se monte à 393 millions chaque année. La Poste a décidé de conserver son réseau postal alors que d'autres entreprises sont passées au numérique uniquement. Cela entraîne une perte financière pour la Poste, mais permet de garantir son service universel. La Poste veut en outre développer ce réseau postal avec une approche client en ramenant entre ses murs la clientèle, raison pour laquelle des filiales ont été ouvertes avec des partenaires comme Western Union, Assura, etc., voire des cantons comme le Jura. 100 millions sont ainsi envisagés pour moderniser les filiales d'ici 2028.

### ***Pas de baisse de prestations, affirme la Poste***

Cette ouverture du réseau implique bien entendu une réorganisation, dont la transformation de 170 filiales, lesquelles ne seront donc pas fermées contrairement à l'idée reçue. Ces propos sont contredits par les syndicats notamment qui **« appellent tous les acteurs politiques à combattre activement ces plans et à s'engager pour un accès complet et sans**

---

<sup>3</sup> Le Conseil fédéral adopte les objectifs stratégiques de la Poste

**restriction au service universel postal** »<sup>4,5,6</sup>. La Poste affirme que les 2000 filiales actuelles seront dans l'ensemble bel et bien conservées, mais vont évoluer. Il existe différents types de points d'accès : filiales en partenariat, filiales en propre, service à domicile ou My Post 24. Les filiales en partenariat sont mieux notées que les filiales en propre. Ces filiales en partenariat comptent au même titre que les filiales en propre selon l'ordonnance fédérale puisque les services sont les mêmes : lettre suisse, lettre internationale, colis suisse, colis international... Le service à domicile, pour sa part, permet à des personnes âgées, par exemple, de faire des paiements à domicile en déclenchant simplement le service à domicile en ligne ou via le marqueur de commande. Quant à My Post Services, cette offre permet de déposer ou de retirer des colis. En fin de compte, pour la Poste, l'ensemble de cette offre, toutes filiales confondues, a augmenté le nombre de points d'accès sur l'ensemble du territoire.

### ***Une menace sur les emplois, les conditions de travail, et le secret postal***

Comme le rappelle le syndicat Syndicom<sup>7</sup> : « est-il acceptable de transférer des tâches du service universel à des filiales partenaires ? Ce transfert représente un démantèlement du service public, car les agences postales ne peuvent pas proposer les mêmes services pour tous avec le même personnel hautement qualifié. En outre, cela affaiblit la convention collective de la Poste en vigueur. Pour la population, les magasins de village n'offrent pas le même environnement de confiance que garantissent le secret postal et donc l'office de poste. »

### ***Vers un affaiblissement et une commercialisation de la qualité du réseau ?***

A Genève, il existe 106 points d'accès comptant 37 filiales, 24 filiales en partenariat, 12 services à domicile, 14 automates à colis, 13 points de service, et 6 points pour la clientèle commerciale. La poste de Meyrin 2, ouverte du lundi au samedi, n'est pas seule, explique la Poste, puisqu'il y a une filiale dans le centre commercial de la commune à 8 minutes en transports publics, et une seconde filiale à 19 minutes en transports publics à Satigny. Il y a en outre des points d'accès à proximité, soit un My Post Service à Voi Migros Partner, ainsi qu'un second point d'accès au SPS Esplanade des Récréations, et un point

---

<sup>4</sup> [Poste: fermeture prévue de 170 offices de poste - syndicom](#)

<sup>5</sup> [La Poste va fermer 170 filiales en Suisse - rts.ch - Economie](#)

<sup>6</sup> [Fronde romande contre la fermeture des bureaux de poste | 24 heures](#)

<sup>7</sup> [Poste: fermeture prévue de 170 offices de poste - syndicom](#)

clientèle commercial Satigny. La poste de l'aéroport a des horaires d'ouverture plus étendus et dispose d'une batterie de cases postales. Quant à la filiale de Balaxert, celle-ci se trouve à 12 minutes en transports publics. La distribution se fait à partir de Genève pour les colis, et de Meyrin pour les lettres et les petits colis.

### ***Des modèles alternatifs encore en cours d'élaboration***

La Poste a rencontré le Conseil administratif de Meyrin le 12 novembre 2024. La Poste souhaite rester présente à Meyrin 2 Village en proposant une offre pertinente, mais sous une autre forme. Deux modèles alternatifs possibles sont en cours de discussion, soit un partenariat en collaboration avec un partenaire local établi, soit un service à domicile, un profil qui ne semble pas judicieux pour Meyrin-village. Une filiale en partenariat permet d'assurer 97% des prestations (actes de poursuites et échanges de rouleaux en moins). Quant à l'aéroport qui se transforme, la direction de l'aéroport est favorable à une transformation plus adaptée pour les clients et le microcosme des entreprises et des employés du site aéroportuaire. Deux options sont également envisagées, soit une filiale en libre-service proposant l'ensemble des langues étrangères par le biais de services automatisés et un conseil à distance pour toutes questions relatives au service postal, ou une poste en partenariat. La direction de l'aéroport préfère une solution en libre-service. Quant à la clientèle commerciale, il existe toujours des structures comme à Satigny où il est possible de déposer des envois en dehors des heures d'ouverture de la filiale.

### ***Vers une dématérialisation accélérée du service postal ?***

Un député demande si une fermeture totale est bien exclue et veut savoir quel service offre le canton du Jura qui fonctionne comme partenaires, quels sont les services de l'Etat qui fonctionnent comme partenaires, et si cela est rentable. Les représentants de la Poste répondent qu'il n'y a pas de fermeture totale envisagée à Meyrin. A l'aéroport, c'est un service en libre-service qui est priorisé. Le canton du Jura a développé un programme E-démarches. Le personnel de la Poste explique à sa clientèle comment s'enregistrer sur ce réseau. La Poste essaie depuis trois ans de développer ce type de service, notamment à Vernier avec le service de la cohésion sociale de cette commune, afin de démontrer la pertinence d'un partenariat de cette nature. D'autres discussions sont en cours avec d'autres communes. La logique de collaborations de cette nature relève de l'accessibilité et de la citoyenneté et

non de la rentabilité. La Poste rappelle la motion M 2853<sup>8</sup> « Pour un service public plus proche de la population à travers les structures postales existantes sur le canton de Genève ». Des discussions sont en cours pour développer des prestations. Il est par exemple déjà possible de déposer les plaques de son véhicule à la Poste dans certains cantons.

### ***Quel service pour les personnes à mobilité réduite ?***

Un député demande comment la Poste prend en compte les personnes en situation de mobilité réduite ou de handicap. Pour la Poste, la transformation des filiales ne va pas à l'encontre de ces dernières puisque, par exemple, des rampes sont systématiquement installées. La personne peut faire ses paiements à domicile en s'annonçant une seule fois à la Poste au préalable, et ce en complément de la filiale en partenariat. La seule contrainte est d'être à la maison. Les facteurs ont le temps de discuter quelques minutes avec les clients. Certaines communes ont demandé à la Poste quel était son prix pour maintenir un office. La Poste ne travaille pas de cette manière. La Poste sert sa clientèle, quelle que soit la commune.

### ***La filiale postale, un secours des commerces menacés ?***

Un député rappelle que des pétitions sont déposées depuis plusieurs années pour s'opposer à la fermeture d'offices. Une poste au centre d'un village est également un lieu de vie. Quels sont les échanges que la Poste initie avec la population dans la perspective d'une fermeture de filiale ? La Poste répond qu'elle se rend disponible pour expliquer aux habitants et aux associations quelles sont ses prestations. Les partenaires sont par ailleurs formés par la Poste. En ce qui concerne le personnel de la Poste, la génération des années 60 arrive progressivement à la retraite. Une démarche d'accompagnement est mise en place pour les personnes qui peuvent travailler dans d'autres filiales. Les filiales en partenariat offrent également une dimension sociale qui est intéressante. Les partenaires sont soumis aux mêmes règles que les employés de la Poste. Les retours de satisfaction des filiales en partenariat sont de 79,7% contre 78,5% dans les filiales en propre ; un résultat qui s'explique notamment en raison des horaires. Cette formule a même permis de conserver des commerces dans des villages, selon la Poste.

---

<sup>8</sup> M 2853-A - pour un service public plus proche de la population à travers les structures postales existantes sur le canton de Genève

### 3. Audition du maire de Meyrin

Le maire de la commune de Meyrin, M. Cornuz, explique que la commune a également reçu cette pétition qui a été renvoyée devant le Conseil administratif. Le Conseil administratif avait déjà rencontré les représentants de la Poste avant que cette pétition soit déposée. La commune a par ailleurs rejoint un collectif d'une quarantaine de communes romandes à l'initiative de Saint-Cergues, afin de coordonner les réponses faites à la Poste à la perspective de la fermeture des offices postaux. Cette coordination a permis de prendre position à l'égard du Conseil des Etats afin de permettre à ce dernier de prendre acte de la motion déposée devant ce dernier. Cette motion a malheureusement été balayée. Le processus se poursuit, une résolution a été déposée en parallèle à la pétition, afin de donner du poids à cette dernière, avec pour perspective une annonce à l'Office fédéral des postes exprimant l'opposition de la commune à cette fermeture.

#### *La commune s'oppose aux fermetures annoncées et défend le service public*

Les pétitionnaires ont été entendus par la commission politique du Conseil municipal de Meyrin. Une seconde pétition a été également renvoyée sur le même objet à la commune. Les auteurs ont été également entendus, au regard de la diminution du service public que ces fermetures vont entraîner. Le Conseil administratif de Meyrin entend donc agir au travers de cette pétition et de cette résolution pour s'opposer à cette fermeture. Pour les autorités de Meyrin, si les autorités communales et cantonales avancent main dans la main pour aborder la Poste en mettant en lumière la perte de service public et de proximité, ce sera un espoir pour maintenir un service public de qualité. Le maire espère que le Grand Conseil ira dans ce sens. Si la Poste a indiqué qu'elle voulait transformer le service et non le fermer, en passant par le biais d'un commerce en tant que partenaire, il n'y a aucune garantie que le commerce choisi puisse être pérenne.

#### *Plus de poste = perte d'identité de Meyrin-Village*

Une transformation de l'office postal représente pour Meyrin une diminution du service public auprès de populations fragilisées. Il s'agit aussi de la perte d'une identité de Meyrin-Village pour de nombreux habitants qui craignent que d'autres lieux ferment par la suite. Le risque existe qu'il n'y ait pas d'acteur stable permettant de garantir la vie villageoise et que cela aille à l'encontre de la volonté de la plupart des habitants. Si aucun commerce ne se présente, le service sera complètement perdu.

Concernant la poste de l'aéroport, les services resteront au sein de ce dernier, la situation n'est donc pas la même. La mairie a eu un retour citoyen plus faible à l'égard de la poste de l'aéroport, alors que celle de Meyrin-Village concerne de nombreux habitants, sachant qu'en ce qui concerne l'aéroport, la stratégie se négocie également avec le conseil d'administration de l'aéroport pour un public relativement différent. Une députée demande si la commune a réfléchi à l'option retenue par Anières d'ouvrir un office postal en lien avec la mairie. Le maire répond par la négative. Cette option impliquerait de reprendre les baux de la poste, faute de locaux autres. C'est une option qui pourrait toutefois encore être discutée au sein du Conseil administratif, mais il n'est pas question à ce stade de déployer un budget pour cela. C'est peut-être une démarche complémentaire à envisager de la part du Conseil municipal.

### **Prises de position des groupes et vote**

Le groupe MCG soutient le renvoi de cette pétition au Conseil d'Etat. Il est question ici de prestations qui se perdent, des prestations nécessaires pour certaines catégories de la population. Le groupe MCG est choqué par ces pratiques.

Le groupe des Verts soutient le renvoi de cette pétition au Conseil d'Etat, car la Poste est considérée comme un service public de proximité. Cet outil est important pour les personnes qui n'ont pas accès au numérique. Entre Meyrin-Village et le centre commercial de la commune, la distance n'est pas si modeste.

Le groupe PS soutient le renvoi de cette pétition au Conseil d'Etat. Une partie des arguments de la Poste est audible, mais il doit être possible de conjuguer ces aspects avec les besoins de la population, la préservation des emplois et un maintien d'un service public de qualité. Il est inquiétant que la Poste, service public, ait pour obligation de faire des bénéfices, et de les reverser à la Confédération. Les pétitionnaires ont raison de s'opposer à un démantèlement d'un service public.

Le groupe UDC déclare que les arguments de la Poste sont en effet importants, mais les arguments de la commune de Meyrin doivent être entendus et soutenus. Le groupe UDC vote le renvoi de cette pétition au Conseil d'Etat pour soutenir la commune.

Le groupe du Centre vote le dépôt de cette pétition sur le bureau du Grand Conseil. La question des postes est éminemment communale. L'exemple d'Anières démontre que le système peut évoluer. Il reste une seconde poste au centre commercial de Meyrin, à proximité de Meyrin-Village. Les courriers se font plus rares, il faut en prendre acte. Le service postal doit évoluer. Cette

pétition doit être traitée dans le giron communal. Le Conseil d'Etat ne pourra probablement pas y répondre.

Le groupe PLR vote le dépôt de cette pétition sur le bureau du Grand Conseil, compte tenu du principe de réalité. Les lettres deviennent rares et les paiements se font de plus en plus en ligne. La Poste met à disposition un service à domicile à la demande. La Poste fournit des efforts de rationalisation tout en proposant des solutions. Il s'agit d'une phase de transition dont est consciente la Poste. Les élus ont une responsabilité et ne peuvent pas demander tout et son contraire, soit maintenir des tarifs acceptables et maintenir des offices de poste vides. Pour faire vivre un centre villageois, un bistrot est préférable à une poste.

Le renvoi de la P 2231 au Conseil d'Etat est décidé par :

Oui :	9 (3 S, 2 Ve, 2 MCG, 2 UDC)
Non :	6 (1 LJS, 1 LC, 4 PLR)
Abstentions :	–

***Le renvoi au Conseil d'Etat de la P 2231 est accepté.***

La majorité de la commission des pétitions soutient la demande des pétitionnaires aux autorités cantonales (Grand Conseil et Conseil d'Etat) de tout mettre en œuvre pour s'opposer publiquement à la fermeture des deux offices postaux de Meyrin et invite toutes les députées et tous les députés à rejoindre cette position afin que le Conseil d'Etat se positionne à son tour sur la défense des bureaux de poste en péril.



Genève, le 24 mars 2025



## Poste CH Réseau SA

Jean-Luc Payot, responsable Région Genève-Arc jurassien

Stéphane Ecuier, responsable de Secteur Genève Rive droite

Laurent Savary, responsable politique et communication pour les cantons de Genève, Fribourg et Valais



# Comment se porte la Poste La réalité

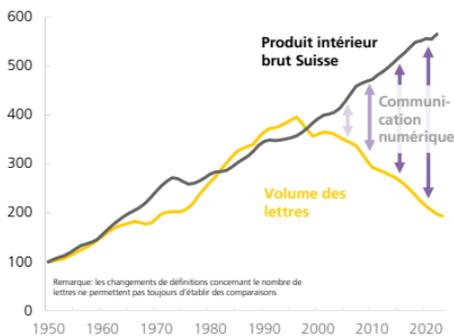
Poste CH Réseau SA - Commission des pétitions du Grand Conseil

3

## Le service universel doit migrer vers le numérique Adaptation nécessaire des prescriptions et du financement

### La communication numérique remplace le courrier

Indice, 1950=100; moyenne sur trois ans; source PIB: OFS



Poste CH Réseau SA - Commission des pétitions du Grand Conseil

4

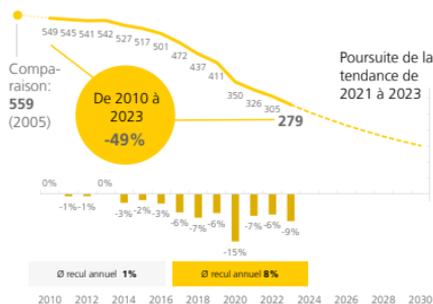
- Pendant longtemps, la communication dans l'économie était assimilée à la communication par courrier.
- Bien que la communication continue de croître avec l'économie, les lettres sont désormais remplacées par des moyens de communication numériques.
- La Poste doit jouer un rôle majeur non seulement dans la communication physique par courrier, mais également dans la communication numérique.
- Le recul du volume des lettres et l'augmentation des coûts nets du service universel entraînent une charge financière importante.
- Pour que nous puissions continuer à fournir le service universel, des adaptations réglementaires s'avèrent nécessaires.

## Évolution des volumes au guichet de 2010 à 2023

Des tendances irréversibles et accélérées

### Opérations de la clientèle dans les filiales de la Poste

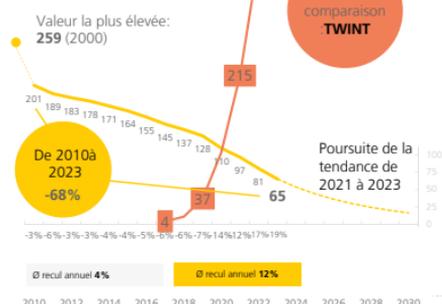
Nombre moyen d'opérations de la clientèle par jour dans les filiales en exploitation propre, en milliers, et comparaison avec l'exercice précédent, en pour cent, de 2010 à 2023.



Poste CH Réseau SA - Commission des pétitions du Grand Conseil

### Versements au guichet

Nombre de versements dans les filiales de la Poste, en millions, et comparaison avec l'exercice précédent, en pour cent; nombre de transactions TWINT en millions



Poste CH Réseau SA - Commission des pétitions du Grand Conseil

# Stratégie du groupe 2025–2028

## Contrecarrer la réalité

## Stratégie 2025-2028

Une Poste de demain avec un service public fort comme raison d'être

La Poste consolide sa position de leader **dans la fourniture de services logistiques diversifiés** tant physiques que numériques – pour la Suisse et au-delà des frontières du pays. [...]

La Poste continue d'être à **l'écoute des besoins de sa clientèle** – de manière physique et numérique. [...]

La Poste offre **des services financiers adaptés à tous les besoins**. [...]



La Poste consolide son rôle de fournisseur pertinent de **plateformes de communication numériques** permettant des interactions intuitives et un traitement sûr des données pour les personnes, les entreprises et les autorités. [...]

La Poste propose dans cinq unités du groupe une infrastructure et des prestations physiques et numériques pour un service public fort en Suisse. L'interaction entre ces cinq unités du groupe constitue et renforce le service public d'aujourd'hui et de demain.

La Poste fait bouger les gens et relie la Suisse grâce à une **mobilité durable et écologique**. [...]

Poste CH Réseau SA - Commission des pétitions du Grand Conseil

7

## Notre stratégie

### Sept ambitions stratégiques

Afin de piloter cette stratégie de manière ciblée et de pouvoir mesurer les progrès réalisés, la Poste s'est fixé sept ambitions stratégiques.



**Approche centrée client**



**Une croissance ciblée et durable**



**Indépendance financière**



**Pertinence pour la population**



**Connexion numérique et physique**



**Conditions attrayantes pour le personnel**



**Sur la voie du zéro émission nette**



Poste CH Réseau SA - Commission des pétitions du Grand Conseil

8

## Notre mission

**Mandat de service universel | Financement****Mandat**

Distribution des envois/journaux

Trafic des paiements

Accessibilité en 20 minutes à  
90% de la population

**Financement**

La Poste assure le financement  
du service universel par ses  
propres moyens.

**Coûts nets**

En 2024, le service universel a  
grévé le résultat de la Poste  
de 363 mio. de CHF.<sup>1</sup>

<sup>1</sup> Valeur provisoire

Poste CH Réseau SA - Commission des pétitions du Grand Conseil

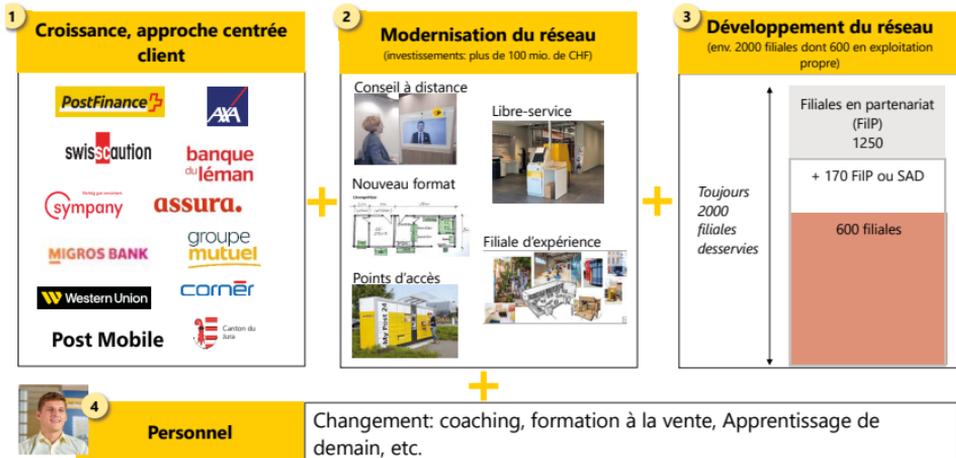
9

# Stratégie du réseau de filiales

Poste CH Réseau SA - Commission des pétitions du Grand Conseil

10

# Priorités de mise en œuvre - Stratégie Réseau Postal 2025-2028



Poste CH Réseau SA - Commission des pétitions du Grand Conseil

11

## Des formats différents et une couverture nationale

À chaque format ses points forts

### RéseauPostal

Filiale	Filiale en partenariat	Service à domicile	My Post 24
 <ul style="list-style-type: none"> <li>Investissements de 100 mio. de francs dans les filiales</li> <li>Priorité à la modernisation en fonction de la demande</li> <li>Nouveaux formats avec accessibilité attrayante</li> <li>Satisfaction de la clientèle: 78,5*</li> </ul>	 <ul style="list-style-type: none"> <li>Hausse de la rémunération en janvier 2024 suite à l'évolution générale des prix</li> <li>Meilleure formation des partenaires</li> <li>Satisfaction de la clientèle: 79,7*</li> </ul>	 <ul style="list-style-type: none"> <li>10% des ménages suisses sont desservis par le service à domicile</li> <li>Les régions rurales en particulier profitent de cette offre</li> <li>Satisfaction de la clientèle: 78,8*</li> </ul>	 <ul style="list-style-type: none"> <li>Haut niveau de satisfaction de la clientèle grâce à l'accès 24h/24</li> <li>Automates ayant plus que doublé dans les 5 dernières années</li> <li>Satisfaction de la clientèle: 81,4*</li> </ul>

Poste CH Réseau SA - Commission des pétitions du Grand Conseil

\* Échelle 1-100 12

## Filiale en partenariat (FiIP)

Nous accueillons chaque jour notre clientèle chez un partenaire connu, par exemple dans un magasin de quartier, un office de tourisme ou une pharmacie.

Dans l'ordonnance sur la Poste, la FiIP compte comme un point d'accès «Poste» au même titre qu'une filiale postale en exploitation propre.



Poste CH Réseau SA - Commission des pétitions du Grand Conseil

13

## Filiale en partenariat – l'offre en détail

Envoi		Réception
Lettres Suisse	Courrier A, Courrier A Plus, Courrier B, Recommandé	Retrait d'envois de la distribution à domicile ou dans une case postale
Lettres International	Envoi de documents et de petites marchandises, Recommandé	
Colis Suisse	Priority, Economy, Signature	<b>Retrait d'espèces</b>
Colis International	PostPac International	Avec la PostFinance Card, vous pouvez retirer jusqu'à CHF 500.- (CHF 50.- garantis)
Express Suisse	Swiss-Express «Lune»	
Vente de timbres	Courrier A / Courrier B (feuilles de 10 timbres) Autres valeurs en option	<b>Paiement de factures (sans espèces)</b>
Offres pour les PME et les associations	Envoi de lettres easy, Envoi de colis easy, PromoPost, PP	Versements Suisse en CHF Avec la PostFinance Card, carte Maestro et V PAY, Debit Mastercard, Visa Debit

Poste CH Réseau SA - Commission des pétitions du Grand Conseil

14

## Service à domicile

La clientèle n'a plus besoin de se rendre au guichet, elle est servie sur le pas de la porte pendant la tournée de distribution.

Les clientes et les clients peuvent déclencher le service à domicile en ligne ou via le marqueur de commande. Le personnel de distribution reçoit la commande sur son appareil mobile et s'arrête chez la cliente ou le client lors de la tournée de distribution suivante (du lundi au vendredi).



## My Post Services

Points de dépôt et de retrait auprès de commerces locaux.



# Le réseau postal à Genève

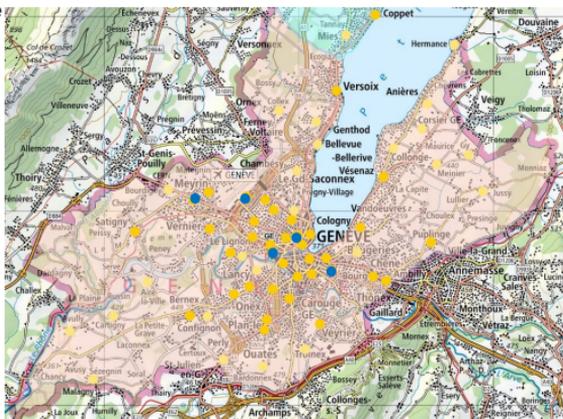
Poste CH Réseau SA - Commission des pétitions du Grand Conseil

17

## Le réseau postal à Genève

Les points d'accès dans le canton de Genève

	État: Mars 2025
Filiales	37
Filiales en partenariat	24
Services à domicile	12
Automates à colis	14
Points service	13
Points clientèle commerciale	6
<b>Total des points d'accès</b>	<b>106</b>



● Filiale à transférer sur le territoire cantonal

● Filiale en exploitation propre

● Filiale en partenariat

Poste CH Réseau SA - Commission des pétitions du Grand Conseil

18

# La Poste dans la commune de Meyrin

## Etat de la situation et propositions en cours



### Offre de la Poste à Meyrin 2 Situation actuelle

#### Heures d'ouverture de la filiale

Du lundi au vendredi 8h00 – 12h00 et 14h30 – 18h00

Samedi 9h00 – 11h00

=> 39 heures 30 par semaine

#### Autres points d'accès à proximité

Filiales de Meyrin 1 (1.3 km – 8 minutes en transport public) et Satigny (3.9 km – 19 minutes en transport public)

My Post Service Voi Migros Partner (650 mètres– 9 minutes à pied) et SPS Esplanade des Récréations (700 m- 10 minutes)

Point clientèle commercial Satigny

#### Distribution

Pas de cases postales

## Offre de la Poste à Genève Aéroport Situation actuelle

### Heures d'ouverture de la filiale

Du lundi au vendredi 8h00 – 12h00 et 13h00 – 17h00

Samedi 9h00 – 11h00

=> 42 heures par semaine

### Autres points d'accès à proximité

Filiales de Balexert (1.8 km – 12 minutes en transport public)

### Distribution

Batterie de cases postales

## Distribution postale

La distribution à domicile à Meyrin, s'effectue toujours à partir de

- Genève (colis)
- Meyrin (lettres et petits colis)

L'offre de cases postales à Genève 15 Aéroport sera maintenue.



## Proposition pour Meyrin 2

Proposition discutée ouvertement avec le Conseil Administratif de la Ville de Meyrin, le 12 novembre 2024.

Nous souhaitons rester présents à Meyrin 2 Village en étant proches de la clientèle et en proposant une offre pertinente, mais sous une autre forme. Deux modèles alternatifs possibles sont en cours de discussion.

### **Modèle 1 : la Poste en partenariat**

Nous accueillons notre clientèle en collaboration avec un partenaire local établi. Les clientes et les clients sont servis personnellement par le personnel du commerce. En cas de questions, le personnel les renseigne de manière compétente. Cette solution est priorisée par la Poste

### **Modèle 2 : le service à domicile**

Les clientes et clients peuvent déposer des lettres et des colis, retirer des espèces ou effectuer des paiements en toute commodité sur le pas de la porte. Dans ce but, la factrice ou le facteur sonne chez eux sur demande, du lundi au vendredi, pendant sa tournée de distribution.

## Proposition pour Genève Aéroport

Proposition discutée avec la Direction de l'Aéroport International de Genève qui est favorable à une transformation plus adaptée pour les clients et le microcosme des entreprises et des employés du site aéroportuaire.

### **Modèle 1: Filiale libre-service**

Nous accueillons notre clientèle par des services automatisés et modernes, nous établissons un conseil à distance pour toutes questions relatives au service postal.

### **Modèle 2 : la Poste en partenariat**

Nous accueillons notre clientèle en collaboration avec un partenaire établi sur le site de l'aéroport. Les clientes et les clients sont servis personnellement par le personnel du commerce. En cas de questions, le personnel les renseigne de manière compétente.

## Propositions pour la clientèle commerciale

Avec les **points clientèle commerciale**, les PME peuvent déposer leurs envois 24 heures sur 24. Cette offre va être élargie.



Les PME, communes et associations peuvent également déposer leurs envois auprès des **filiales en partenariat**.



La Poste propose aussi aux PME **le service de prise en charge** sur place des envois contre paiement.



# Questions?

*Date de dépôt : 3 juin 2025*

## RAPPORT DE LA MINORITÉ

### **Rapport de Geoffroy Sirolli**

En tant que membre de la minorité de la commission des pétitions, je tiens à souligner que, si la sensibilité des pétitionnaires et des autorités communales face à la fermeture ou transformation des offices postaux est compréhensible, les arguments avancés par la Poste méritent également d'être entendus avec sérieux et lucidité.

#### **Une évolution structurelle et technologique inéluctable**

La baisse massive de la fréquentation des guichets postaux, illustrée par une chute de près de 50% des opérations entre 2010 et 2023, n'est pas un phénomène local ou ponctuel, mais le reflet d'une mutation profonde des usages liés à la numérisation des services, à la dématérialisation des paiements (Twint, factures QR) et à l'évolution des comportements des consommateurs.

Dans ce contexte, la Poste, en tant qu'entité publique, a le devoir de s'adapter pour garantir l'accessibilité et la qualité du service universel sur l'ensemble du territoire, tout en assurant sa viabilité économique. La transformation de certaines filiales en points partenaires, en libre-service ou via un service à domicile, s'inscrit dans cette logique pragmatique et respectueuse du cadre légal et du service qu'elle se doit à la population.

#### **Des alternatives concrètes et une densité de couverture préservée**

A Meyrin, la Poste ne supprime pas ses services : elle les transforme. Plusieurs points d'accès resteront disponibles, notamment au centre commercial, à Satigny ou via des solutions mobiles et numériques. Pour les personnes âgées ou à mobilité réduite, des services à domicile existent, permettant de maintenir une offre équivalente, voire plus adaptée à leurs besoins.

De surcroît, les filiales en partenariat offrent 97% des prestations d'une filiale classique. Les indicateurs de satisfaction démontrent que ces nouvelles formes sont non seulement viables, mais souvent mieux perçues par la clientèle en raison de leurs horaires étendus et de leur accessibilité améliorée.

## **Une opportunité pour les commerces de proximité**

L'un des aspects les plus intéressants de cette évolution est l'opportunité qu'elle représente pour les commerces locaux. Devenir partenaire de la Poste peut offrir un regain de fréquentation et un rôle accru dans la vie du quartier. Ces commerces deviennent alors des lieux de service public hybrides, renforçant le lien entre habitants, commerçants et institutions. Cette dynamique de proximité peut même créer un sentiment de centralité renouvelé, en phase avec les nouvelles habitudes de consommation.

## **Un service public modernisé et non démantelé**

Contrairement aux accusations de démantèlement du service public, la stratégie de la Poste vise à le moderniser, à l'élargir et à le rendre plus efficace, sans recourir à des subventions publiques. La Poste investit 100 millions pour moderniser ses points d'accès d'ici 2028 tout en maintenant plus de 2000 filiales à l'échelle nationale. Ces décisions sont prises au niveau local par des responsables de terrain, non par des injonctions fédérales lointaines.

## **Conclusion**

Nous comprenons l'émotion des personnes concernées et le rôle social que joue un office postal dans un village. Toutefois, il est de notre responsabilité, en tant qu'élus, d'adopter une posture réaliste face aux mutations économiques et technologiques. Soutenir cette pétition, c'est ignorer les efforts de modernisation de la Poste, les solutions alternatives proposées, et les défis structurels auxquels elle est confrontée.

Pour toutes ces raisons, nous vous demandons de ne pas soutenir le renvoi de cette pétition au Conseil d'Etat, et nous recommandons son dépôt.