

RAPPORT DU CONSEIL D'ETAT AU GRAND CONSEIL

sur le postulat Arnaud Bouverat et consorts - Fermeture d'office(s) de poste(s) : agir avant une nouvelle salve de fermetures (20_POS_191)

Rappel du postulat

Malgré les oppositions des communes concernées, la saisie de PostCom et le dépôt de plusieurs pétitions, la Poste suisse poursuit sa politique de fermetures des offices de poste, tant en régions périphériques que dans les centres urbains à forte densité de population.

Loin de tenir compte de l'opposition populaire, la Poste prétend, à grand renfort de coûteuses communications, suivre l'évolution du comportement de la clientèle. Plusieurs exemples, dans notre canton, montrent plutôt que la Poste ne cherche pas à adapter son réseau d'offices de poste aux besoins de la population, mais à mettre tant les usagères et usagers que les autorités devant le fait accompli d'une fermeture inévitable. Corollaires de la réduction du nombre d'offices de poste, les délais d'attente dans les offices restants paraissent incroyablement longs aujourd'hui.

Plutôt que de revoir ses plans, la Poste développe des partenariats avec des chaînes du commerce de détail pour assurer seulement une partie des prestations. Aucune transparence n'est faite sur les conditions dans lesquelles ces prestations sont effectuées. Dans plusieurs cas, les contrats de prestations conclus dans des régions périphériques se sont avérés peu durables et les prestations ont été remplacées a posteriori par un service à domicile, sans permettre aux autorités communales d'être réellement partie prenante de la recherche d'alternatives. Aucune étude indépendante n'a été faite sur le bilan que tirent les autorités et les usagères et usagers, qu'ils relèvent de la clientèle privée ou commerciale. A l'usure, il semble que la Poste réussit effectivement à mettre en œuvre ses plans de réduction de qualité des prestations dans toutes les régions de notre canton.

Alors que le Conseil d'Etat avait promis de venir en appui aux communes, notamment du fait que le Grand Conseil avait estimé nécessaire une plus grande implication du canton sur ce dossier, nous n'avons pas connaissance de nouvelles démarches du canton de Vaud pour contrecarrer les plans de la Poste. Si le dernier plan de fermeture a des effets jusqu'en 2020, nous pouvons craindre que les prestations postales soient une fois de plus nivelées vers le bas et qu'une nouvelle salve de restructurations soit annoncée et fasse de nouveaux dégâts dans le service public postal. Le canton devrait, à notre sens, analyser plus finement les stratégies mises en place pour la fermeture d'offices de poste et les conséquences, tant pour les usagères et usagers que pour le personnel, ceci pour mieux appuyer les communes confrontées aux restructurations du géant jaune. Cela devrait permettre également au Conseil d'Etat de faire un rapport sur les mesures déjà entreprises par le groupe de travail interdépartemental annoncé en appui des communes lors de l'adoption de la réponse au postulat de notre collègue Nicolas Rochat Fernandez.

Dans cette perspective, le Conseil d'Etat est invité, au besoin en collaboration avec d'autres collectivités publiques et partenaires, à mener une étude indépendante pour mettre en lumière les stratégies de fermeture d'offices de poste et tirer un premier bilan de leur conséquence pour les collectivités publiques concernées, le personnel et la clientèle privée et commerciale. En fonction des résultats, l'étude devrait avoir pour but d'ébaucher des alternatives durables à la fermeture des offices de poste dans notre canton.

Rapport du Conseil d'Etat

1. PREAMBULE

Le Grand Conseil a régulièrement interpellé le Département de l'économie, de l'innovation et du sport, tel qu'il était structuré à l'époque, pour agir face aux décisions de la direction de La Poste Suisse SA (la Poste), notamment concernant les nombreuses transformations ou fermetures d'offices postaux. Dans ce contexte, le Conseil d'Etat a déjà répondu notamment aux interpellations et postulat suivants :

- 15_POS_125 : Postulat Nicolas Rochat Fernandez et consorts – Fermeture des bureaux postaux : pour une stratégie claire et anticipée du Conseil d'Etat afin de stopper l'hémorragie
- 15_INT_351 : interpellation Julien Eggenberger et consorts - Quand la Poste agira-t-elle en prestataire du service public ?
- 16_INT_605 : interpellation Céline Ehrwein Nihan au nom du groupe des Verts - Pour que la Poste cesse de distribuer des idées reçues
- 16_INT_665 : interpellation Delphine Probst-Haessig et consorts - La Poste : combien restera-t-il d'offices dans le Canton d'ici à 2020 ?
- 17_INT_020 : interpellation Vincent Keller et consorts - Dumping salarial avec les filiales partenaires de la Poste, comment protéger les commerçants ?
- 17_INT_676 : interpellation Marc Oran et consorts - Stop aux fermetures des offices postaux
- 19_INT_379 : interpellation de Stéphane Montangero et consorts au nom du groupe socialiste – Fermeture des bureaux de Poste : la Gottaz fait déborder le vase !

Comme souligné dans ses diverses réponses à ces interpellations et postulats, le Conseil d'Etat tient à rappeler que son champ d'action en la matière est très limité. En effet, la direction de la Poste, en collaboration avec les autorités fédérales, définit la stratégie de la Poste au niveau national. Bien que la direction de la Poste ait réalisé un effort ces dernières années pour initier un dialogue avec les cantons, elle procède à une simple information dans le cadre d'une stratégie déjà validée. De plus, l'Etat de Vaud ne peut pas intervenir davantage dans cette stratégie opérationnelle, n'ayant ni participation financière ni implication personnelle dans cette entreprise.

En effet, la Poste informe le Département en charge de l'économie du début des entretiens avec les communes et de leur résultat. À la suite de la révision de l'ordonnance sur la Poste (OPO ; RS 783.01), entrée en vigueur en 2019, le canton est désormais invité à se prononcer lors des procédures de consultation de la Commission fédérale de la poste (PostCom). Il n'est cependant pas partie prenante à la procédure. De plus, un entretien annuel est organisé entre la direction de la Poste et les autorités cantonales pour garantir un dialogue.

Concernant les communes, et contrairement à ce qui est indiqué dans le présent postulat, elles ne se trouvent pas face à un fait accompli. En effet, la Poste est tenue de les consulter au moins six mois avant de fermer ou de transformer un office postal ou une agence postale, s'efforçant d'aboutir à un accord avec elles. En l'absence d'accord, les autorités communales concernées peuvent saisir la PostCom dans les 30 jours suivant la notification de la décision de la Poste. Après avoir été saisie, la PostCom, composée d'experts indépendants nommés par le Conseil fédéral, émet une recommandation à l'attention de la Poste dans un délai de six mois. La Poste statue ensuite de manière définitive sur la fermeture ou la transformation de l'office postal concerné, en tenant compte de la recommandation de la PostCom.

2. CONTEXTE

Le Conseil d'Etat souhaite toutefois rappeler que les transformations et fermetures d'offices de poste ne peuvent être dissociées du contexte dans lequel évolue l'entreprise.

Il est important de souligner que la Poste a connu des changements significatifs dans ses conditions d'exploitation au cours des dernières décennies. Ces évolutions résultent notamment des nouvelles habitudes de consommation de ses clients, de l'essor des technologies numériques, ainsi que de la concurrence accrue sur le marché, accentuée par la libéralisation des services.

Entre 2010 et 2023, la Poste a enregistré un déclin majeur des opérations effectuées au guichet postal, avec une diminution de 49 % des opérations dans les offices de poste et de 68 % des versements au guichet. Parallèlement, les paiements par l'application TWINT ont connu une forte augmentation. Dans ce contexte, l'entreprise ne peut se soustraire à des démarches de transformation et d'adaptation de son modèle d'affaires, tout en respectant sa mission de service public et universel, telle que définie par la loi sur la poste du 17 décembre 2010 (LPO : RS 783.0).

À cet égard, les exigences établies par la loi et le Conseil fédéral sont très claires : la Poste doit maintenir un réseau d'offices et d'agences postales couvrant l'ensemble du territoire. Parallèlement, elle doit améliorer son orientation client et sa rentabilité. La Poste affirme qu'elle respecte ces obligations en adaptant ses services et en développant son activité là où la demande est forte ou prometteuse, notamment dans le domaine des prestations numériques. En revanche, elle réduit ou abandonne ses activités lorsque la demande est en baisse.

Dans ce cadre, la Poste a annoncé un investissement de plus de 100 millions de francs pour répondre aux besoins actuels, notamment pour renforcer le personnel, moderniser ses filiales et rendre les heures d'ouverture plus attractives.

3. DEMARCHES DU CONSEIL D'ETAT

Le Conseil d'Etat déploie l'ensemble de sa marge de manœuvre pour soutenir les communes et garantir que la Poste assure un service universel de qualité sur l'ensemble du Canton, tel que défini dans la LPO. À cette fin, il mobilise toutes les prérogatives décrites ci-dessous.

3.1 Intervention du canton dans le cadre de la procédure de consultation de la PostCom

Le Conseil d'Etat appuie chaque demande de recours auprès de la PostCom et soutient la position de la commune concernée. Il saisit chaque occasion pour réaffirmer son attachement au service universel. Par ailleurs, il a souvent exprimé le souhait qu'une stratégie plus globale en matière de services postaux soit présentée. Formuler des propositions concrètes et apporter des informations pertinentes lorsque la stratégie en cours est à court terme s'avère difficile.

3.2 Sondage mené auprès des communes et des associations régionales

Dans le but de soutenir les communes et d'assurer une cohérence face à la direction de la Poste, le Département en charge de l'économie avait mené, fin 2019/début 2020, une enquête auprès des communes et des associations régionales pour recueillir des données concrètes à présenter à la direction de la Poste. À cette occasion, 302 communes vaudoises et 10 organismes de développement économique avaient été consultés. Les résultats soulignaient l'importance du maintien des offices postaux, l'agence étant perçue comme une solution complémentaire, mais non équivalente à un office postal.

Deux aspects positifs ressortaient de cette enquête : l'élargissement des horaires et le service rendu à la population. Toutefois, le format de l'agence jouait un rôle déterminant. Lorsque l'activité du mandataire se combinait bien avec les affaires postales, cela générait un flux supplémentaire de clients, notamment pour les commerces locaux. À l'inverse, en l'absence de synergie, comme dans le cas des administrations communales, cela entraînait souvent des pertes financières. Malgré ces difficultés, les communes maintenaient généralement ces services pour répondre aux besoins de la population.

En conclusion, le format de l'agence était alors plutôt bien accueilli par les communes, à une réserve près : la nécessité pour la Poste d'améliorer la rétribution du travail fourni afin d'éviter les pertes. Sans cette amélioration, le modèle des agences ne pourra pas être durable à long terme. La compilation de toutes les réponses se trouve dans les annexes.

Pas plus tard que le 24 octobre 2024, le Département de l'économie, de l'innovation, de l'emploi et du patrimoine (DEIEP) a sollicité la Poste afin d'obtenir des informations supplémentaires sur les conditions-cadres des partenariats, notamment pour savoir si ces conditions ont évolué et, le cas échéant, dans quelle mesure elles sont avantageuses ou désavantageuses pour les agences partenaires. Il s'est également interrogé sur la satisfaction des agences postales.

En réponse, la Poste a précisé que les agences partenaires bénéficient d'un modèle de rémunération qui combine une indemnité fixe et une indemnité variable, conçu pour prendre en compte leurs coûts réels. L'indemnité fixe est déterminée en fonction de caractéristiques locales spécifiques, telles que l'emplacement géographique, les horaires d'ouverture, la disponibilité de places de stationnement et la gestion de dispositifs supplémentaires, comme les automates My Post 24 ou les guichets commerciaux.

En plus de cette compensation fixe, les agences reçoivent une indemnité variable liée au chiffre d'affaires généré par les opérations monétaires réalisées via leur caisse. Pour les envois qui ne nécessitent pas d'opération de caisse, comme les envois préaffranchis, la Poste verse une indemnité forfaitaire par pièce. Selon les indications fournies, ce modèle de rémunération, élaboré en collaboration avec différents partenaires, a pour objectif de fournir une compensation juste et équilibrée, correspondant aux coûts réels de gestion supportés par les agences partenaires.

Concernant les enquêtes de satisfaction des filiales en partenariat, la Poste a informé que celles-ci relèvent d'une relation contractuelle confidentielle entre la Poste et ses partenaires et ne sont donc pas publiques. Elle souligne néanmoins que le modèle des filiales en partenariat a démontré son efficacité depuis près de vingt ans, avec plus de 1 200 partenaires en Suisse à ce jour.

3.3 Démarches actuelles

À la suite des annonces de la Poste du 29 mai 2024 concernant les mesures de transformations, la Cheffe du DEIEP a immédiatement sollicité une rencontre avec la Poste afin d'obtenir une vision précise des impacts concrets dans le canton. Cette rencontre a eu lieu le 20 septembre 2024, dans le cadre de la séance annuelle, où la Poste a détaillé son projet de développement du réseau de filiales dans le canton et répondu aux questions soulevées par la Conseillère d'Etat.

La Poste a confirmé son intention de transformer 170 de ses filiales, dont 19 dans le canton de Vaud, en formats alternatifs, tels que des filiales en partenariats ou le service à domicile (SAD), lorsqu'une filiale en partenariat n'est pas possible. D'ici la fin de l'année 2028, l'objectif est de maintenir environ 600 filiales en exploitation propre, dont 57 dans le canton de Vaud, et 1400 en partenariat. Ainsi, la Poste annonce maintenir un réseau de quelque 2000 sites modernes, assurant une couverture complète du territoire.

La Poste a également précisé que les filiales partenaires offrent des horaires d'ouverture étendus, avec un minimum de 30 heures par semaine, et peuvent couvrir la majorité des opérations courantes demandées par la clientèle : dépôt et retrait de lettres et de colis, achat de timbres et paiements sans espèces via la PostFinance Card, les cartes Maestro et V PAY. Les retraits en espèces avec la PostFinance Card sont aussi possibles, jusqu'à 500 francs (un minimum de 50 francs étant garanti, selon le numéraire en caisse). Ces services sont disponibles pendant les heures d'ouverture des magasins partenaires, y compris souvent le samedi et le dimanche.

Cependant, certaines opérations spécifiques ne peuvent pas être assurées dans les filiales en partenariat, notamment les envois express, les virements à l'étranger, les envois spéciaux (comme les actes de poursuite, les retraits à l'étranger et les envois avec instructions de distribution), ainsi que les versements en espèces pour des raisons de sécurité et de conformité à la législation anti-blanchiment. Néanmoins, dans les communes disposant d'une solution en partenariat, les clients ont la possibilité d'effectuer des versements et des retraits directement à leur domicile grâce au passage du facteur. Pour bénéficier de ce service, l'inscription au Contact Center ou dans une agence postale est requise. Les personnes ne pouvant pas s'inscrire en ligne peuvent contacter le service clientèle de la Poste pour obtenir de l'assistance.

Concernant l'accessibilité des nouvelles solutions, la Poste a assuré que les exigences réglementaires de l'article 33 OPO seront respectées. Ainsi, 90 % de la population continuera d'accéder à un bureau de poste ou à une agence postale à pied ou en transports publics dans un délai de 20 minutes, et les ménages bénéficiant d'un service à domicile pourront accéder aux services postaux en 30 minutes maximum.

Enfin, en réponse aux interrogations du DEIEP sur l'impact sur le personnel des transformations prévues pour la période 2025-2028, la Poste a annoncé une réduction nette de 670 unités de personnel (UP). Cependant, avec plus de 1300 départs attendus (compte tenu notamment de l'arrivée à l'âge de la retraite de nombreux baby boomers), elle devra recruter 660 UP supplémentaires pour compenser ces départs.

À l'issue de cette réunion annuelle, la Cheffe du DEIEP a contacté toutes les communes concernées pour s'informer de l'état des échanges avec la Poste, de leur satisfaction face aux transformations prévues, et de la position officielle de chaque commune quant aux mesures envisagées.

À ce jour, les communes concernées, dans leur majorité, regrettent la fermeture de leur office postal. Cependant, seules deux des treize communes ayant répondu ont d'emblée annoncé leur intention de faire opposition à la décision auprès de la PostCom.

Il convient également de rappeler que le Grand Conseil, lors de sa séance du 5 novembre 2024, a adopté, avec une large majorité (avec seulement cinq abstentions), une résolution déposée par le député Cédric Weissert et consorts au nom des groupes représentés au Grand Conseil en réaction à l'annonce de la transformation de 19 offices postaux dans le canton de Vaud. La Cheffe du DEIEP a salué cette initiative et, lors de la rencontre entre le Conseil d'Etat et la Députation vaudoise aux Chambres fédérales du 27 novembre 2024, a invité les parlementaires vaudois à plaider auprès des instances fédérales pour que la Poste continue de remplir sa mission de service public. Elle a souligné l'importance de maintenir des bureaux de poste, même dans les zones rurales de notre canton.

Enfin, il est précisé que le Conseil d'Etat continue de suivre de près les stratégies de la Poste afin de poursuivre un dialogue suivi avec cette dernière, et défendre, dans l'étroite marge de manœuvre, le maintien d'un service public de qualité sur l'ensemble de son territoire. Dans ce sens, il est rappelé que la Cheffe du DEIEP siège, depuis le mois de juin 2023, au comité de la Conférence des Chefs des Départements cantonaux de l'Économie publique (CDEP), laquelle est responsable du dossier sur l'évolution du service public postal. À cette fin, elle est attentive aux évolutions de ce dossier et s'assure de faire remonter les préoccupations cantonales lorsque la CDEP est appelée à se prononcer. Par ailleurs, elle a demandé de rajouter l'inscription du sujet de la Poste à l'ordre du jour du Comité de la CDEP pour la séance du 22 novembre 2024, ainsi qu'à l'ordre du jour de l'assemblée générale de la CDEP de Suisse occidentale (CDEP-SO) du 2 décembre 2024, lors de laquelle elle proposera une intervention commune.

4. Investissement de la Poste dans le Canton de Vaud

La Poste réalise 152 millions de francs d'achats sur le territoire vaudois et un franc sur 115 est généré, de manière directe ou indirecte, grâce à ses activités. La masse salariale de la Poste s'élève à environ 215 millions de francs. Lors de la rencontre annuelle du 20 septembre 2024, la direction de la Poste a informé le Conseil d'Etat qu'elle met en œuvre plusieurs mesures d'investissement destinées à renforcer son attractivité auprès des professionnels de l'informatique en Suisse romande, dont les suivantes :

- **Nouveau site à Malley Centre** : ouvert en décembre 2023, ce site accueille actuellement une vingtaine de personnes œuvrant au développement de l'intelligence artificielle. Il est prévu qu'il recevra environ 70 collaborateurs d'ici la fin de l'année 2027, dans le but d'attirer des talents, notamment ceux formés à l'École polytechnique fédérale de Lausanne (EPFL). Ce site représente le deuxième établissement de la Poste en Suisse romande dédié aux technologies informatiques, après celui de Neuchâtel.
- **Modernisation du datacenter à Crissier** : en 2023, T2i, la société sœur de la Poste basée à Sierre, a investi plus d'un million de francs pour moderniser son datacenter à Crissier, le plaçant parmi les trois meilleurs de Suisse. Actuellement, 90 % de la production a été transférée vers ce nouveau site. T2i est également présent à Renens avec une filiale qui emploie environ 50 collaborateurs.
- **Fusions et collaborations** : À partir du 1^{er} janvier 2025, Hacknowledge à Morges, qui emploie environ 50 collaborateurs, fusionnera avec terreActive, spécialisée en cybersécurité, pour former « Swiss Post Cybersecurity SA ». De plus, la Poste a acquis une participation majoritaire dans SpotMe à Lausanne, un spin-off de l'EPFL qui offre des solutions de communication sécurisée, employant environ 70 collaborateurs.

5. CONCLUSION

Les explications fournies par la Poste Suisse SA illustrent la stratégie du géant jaune, qui s'adapte à l'évolution des pratiques d'utilisation de ses prestations. La Poste s'engage à trouver une solution pour chaque commune concernée et au maintien des prestations à travers des partenariats, contribuant ainsi au dynamisme économique des petits commerces. Lorsque le partenariat n'est pas envisageable, la Poste met en place un service à domicile.

En mars 2023, la Poste a procédé à un état des lieux à la demande de la Confédération, plus précisément des deux départements compétents, le Département fédéral de l'environnement, des transports, de l'énergie et de la communication (DETEC) et le Département fédéral des finances (DFF). Les deux rapports afférents sont désormais disponibles sur le site de la Poste. Ils comprennent un bilan de la mise en œuvre de la stratégie de la Poste, établi par une société de conseil externe, ainsi qu'un contrôle de plausibilité réalisé par les départements fédéraux. Ces rapports ont montré que la Poste était en bonne voie pour atteindre les objectifs fixés dans sa stratégie 2021–2024. Ils ont également confirmé qu'elle menait son processus de transformation avec professionnalisme, en le soutenant par un système de reporting systématique et détaillé destiné également au propriétaire. Dans ce contexte, bien qu'une étude indépendante soit envisageable, elle se révélerait non seulement longue et coûteuse, mais son impact serait très limité, compte tenu de la marge de manœuvre restreinte du Conseil d'Etat dans ce domaine. Par ailleurs, les démarches entreprises par le DEIEP, bien qu'elles n'aient pas la valeur d'une étude indépendante, fournissent des pistes exploitables pour l'avenir et répondent au présent postulat.

De plus, il est noté que le DEIEP soutient, à l'instar de l'agence postale intégrée dans l'office du tourisme du village du Pont récemment ouvert dans l'ancien office de poste, certains investissements dans les

offices du tourisme ou points d'information au titre de la Loi sur l'Appui au Développement Economique (LADE). Cette mesure, qui allie gouvernance locale et soutien indirect, vise à concentrer et mutualiser les activités de promotion touristique, à destination autant des hôtes de passage que des habitants de la région, avec celles de l'agence postale. Ainsi, de nouvelles synergies se créent et se renforcent mutuellement. Sans occulter certaines difficultés opérationnelles, en particulier les horaires d'ouverture et la formation/certification des collaborateurs, ce type d'initiatives ouvre des perspectives intéressantes. En plus des modèles de reprise par l'administration communale ou par un commerçant privé, ce modèle « parapublic » apparaît une piste innovante à reproduire.

Enfin, le Conseil d'Etat souligne qu'il se tient aux côtés des communes et rappelle fermement le devoir de la Poste d'assurer un service public de qualité basé sur les principes d'universalité et d'accessibilité dans tout le canton.

Ainsi adopté, en séance du Conseil d'Etat, à Lausanne, le 11 décembre 2024.

La présidente :

Le chancelier

C. Luisier Brodard

M. Staffoni

ANNEXE

Tableau des réponses des associations régionales (2020)

Association régionale	Message principal	Remarque
Association pour le développement des activités économiques de la Vallée de Joux (ADAEV)		
Association régionale du district d'Aigle (Aigle Région)	<ul style="list-style-type: none"> • La couverture du territoire doit rester suffisante pour garantir un niveau de service adéquat et ceci sans pénaliser les habitants des vallées et zones de montagne : il faut tenir compte des contraintes topographiques et de la desserte limitée en transports publics lors du maillage des agences et offices. • La solution de l'agence est un bon compromis entre les impératifs économiques de la Poste et la garantie du service public. Toutefois, il est essentiel de rémunérer correctement les prestations rendues par les agences pour que cela fonctionne et garantir la pérennité du système. 	
Association pour le développement du Nord Vaudois (ADNV)		
Association de la région Cossonay-Aubonne-Morges (ARCAM)		

<p>Association de développement Région Gros-de-Vaud (ARGdV)</p>	<p>37 communes sondées :</p> <ul style="list-style-type: none"> Concernant les agences installées dans les commerces, les communes relèvent une satisfaction globale de la clientèle, mais aussi le manque de formation du personnel, le manque de confidentialité et la baisse de rémunération des prestations en 2020. 	<p>Demandes à la Poste :</p> <ul style="list-style-type: none"> Maintien des prestations liées à Postfinance SA Nécessité des proposer des endroits pour les cases postales et le retrait des paquets Une rémunération correcte des prestations dans les agences Partager une communication soignée avec les municipalités, afficher une transparence quant au déroulement de l'ensemble du processus (calendrier de fermeture, configuration de la nouvelle agence, etc.)
<p>Communauté régionale de la Broye (COREB)</p>	<p>Consultation des communes membres :</p> <ul style="list-style-type: none"> 7 communes disposant d'un office veulent le garder. <p>Le retour des communes avec agences postales est plus contrasté :</p> <ul style="list-style-type: none"> Les horaires étendus sont perçus comme positifs mais la charge de travail supplémentaire pas forcément rémunérée correctement 	<p>Il est important de maintenir les offices postaux existants. L'agence postale est une option complémentaire mais ne remplace pas les offices.</p>
<p>Lausanne Région</p>	<p>Aucun sondage réalisé de manière proactive auprès des communes.</p>	<p>Sous-estimation des besoins en zone de stockage des colis : le e-commerce va continuer de bondir.</p> <p>Les indemnités versées aux agences ont fait l'objet d'une révision qui entre actuellement en vigueur. Celles-ci devraient faire l'objet d'une évaluation qui pourrait être exigée à la Poste par le niveau cantonal, puis évaluée avec les partenaires (Associations des communes suisses, associations régionales, union des villes suisses, évent. USAM).</p>
<p>Pays d'Enhaut Région</p>		

Association pour la promotion économique de la Riviera et de Lavaux (Promove)		
Région de Nyon		

Tableau des réponses des communes (2020)

Commune	Message principal	Remarque
Aclens	<p>Format de l'agence : il s'agit d'une épicerie.</p> <p>Durée du contrat avec la poste : contrat avec le partenaire.</p> <p>Cela prend du temps à des employés dont la formation n'a duré que 2 semaines, par rapport aux employés postaux qui ont fait un apprentissage, cela est donc compliqué à mettre en place pour une épicerie.</p> <p>Position de la commune : Cette dernière regrette très franchement de ne pas avoir reçu de soutien à propos de la perte, cet été, de la Poste à Aclens.</p>	
Aigle	Aucune agence, un office de poste.	
Allaman	Aucune agence postale	
Arnex-sur-Orbe	<p>Le service postal est assuré par un magasin d'alimentation.</p> <p>Ce service est actif depuis juin 2013.</p> <p>Le personnel du mandataire est satisfait de cette collaboration même s'il trouve la Poste très pointilleuse sur les erreurs qui peuvent arriver.</p> <p>La commune est très satisfaite de cette situation. Les heures d'ouverture sont étendues, l'envoi et la distribution de courrier et de paquets est facilité, les paiements et le retrait d'argent sont souvent utilisés principalement par les personnes d'un certain âge.</p>	
Arzier	<p>Agence postale depuis août 2017 à l'administration communale.</p> <p>Constat : répond à un réel besoin de la population.</p> <p>Bilan mitigé pour la commune : les frais sont trop élevés et la Poste n'entre pas en matière sur une reconsidération.</p>	La poste ne peut pas faire porter des charges qui lui incombe aux mandataires de l'agence postale, que ce soit des acteurs publics ou privés.
Assens	Dispose d'un office de poste.	
Avenches	Aucune agence postale	
Ballaigues	<p>Format de l'agence : magasin d'alimentation</p> <p>Durée de la collaboration avec la poste : 6 mois</p> <p>Enquête de satisfaction auprès du mandataire : Le gérant du magasin est satisfait du fonctionnement de l'agence en complément du commerce de détail. Il déplore cependant qu'après si peu de temps la Poste change les règles du jeu par le passage d'un forfait</p>	La commune est satisfaite du fonctionnement de l'agence, elle déplore malgré tout la fermeture du bureau postal.

	annuel à une rétribution indexée sur le volume d'affaire.	
Bavois	Aucun office et aucune agence.	
Begnins	Agence postale avec satisfaction.	
Belmont	Agence postale dès février 2020 à la pharmacie.	
Berolle	Aucune agence postale	
Bière	Dispose d'un office de poste.	
Bioley-Orjulaz	Aucune agence postale	
Bogis-Bossey	Aucun retour négatif	
Borex	Décision postale d'instaurer un service à domicile, la commune va recourir.	
Bottens	Agence à la boulangerie. Partenariat depuis 2010.	Mandataire satisfait. Cela permet d'offrir un service supplémentaire à la population.
Bretigny-sur-Morrens	Aucune agence mais soutien au maintien de l'office de Poste de Cugy	
Bursins	Aucune remarque	
Champagne	Agence au magasin d'alimentation depuis 2008.	<p>Les points positifs du mandataire sont :</p> <ul style="list-style-type: none"> • amène de la clientèle car en retirant un colis, la plupart des gens font leurs courses • C'est plaisant de rendre service à la population. <p>Les points négatifs sont :</p> <ul style="list-style-type: none"> • beaucoup de colis (surtout en période de fêtes) • certaines personnes ne sont pas contentes de fournir une pièce d'identité lors de retrait de coli/recommandé. <p>La commune est contente d'avoir cette agence postale.</p>
Chardonne	Une agence dans un magasin d'alimentation. Pas d'enquête réalisée auprès du mandataire.	
Château d'Oex	Aucune agence postale	
Chavannes	Office de poste, aucune agence.	
Chavannes-de-Bogis	La Poste a imposé à notre village la fermeture de son bureau postal. Elle a réduit et transféré ses services dans une épicerie locale, à proximité de l'école.	

	<p>Le transfert a eu lieu en 2013.</p> <p>Le service est insatisfaisant aux yeux de la Municipalité et d'une partie de la clientèle.</p>	
Chavannes-le-Chêne	Aucune agence postale	
Corbeyrier	L'agence postale est située à l'Épicerie des Robaleux depuis 5 ans à satisfaction de la population et des Autorités.	
Corcelles-près-Payerne	<p>Agence dans un magasin Denner depuis décembre 2018.</p> <p>Manque de surface à cause des colis et l'indemnisation est trop faible.</p>	<p>Invitation à bien préciser qu'une agence postale n'offre pas toutes les prestations d'un office de poste.</p>
Corsier-sur-Vevey	Aucune agence postale	
Crans-près-Céligny	Agence postale en partenariat avec une pharmacie : manque de synergie, rémunération trop faible pour la quantité de travail.	<p>La gestion des colis représente une lourde charge.</p> <p>La rémunération est à revoir et la Poste doit prendre en compte le coût de la vie et les loyers des régions.</p>
Crissier	Aucune agence postale	
Cronay	Aucune agence postale	
Croy	Aucune desserte postale	
Cudrefin	<p>En septembre 2018, l'office de poste a été remplacé par une agence postale, qui a pris place dans le café-restaurant Santy's Bar.</p> <p>Nous n'avons aucun renseignement au sujet d'une éventuelle enquête de satisfaction auprès du mandataire.</p> <p>La mise en place de l'agence a fait l'objet de discussions préalables entre la Poste et la Municipalité. La solution retenue semble donner satisfaction aux usagers, si l'on en juge par l'absence de réaction négative à ce sujet.</p>	
Daillens	Agence depuis 2009 à la boulangerie-épicerie.	Municipalité globalement satisfaite.
Démoret	Aucune agence postale	
Denges	Aucune agence postale	
Dompierre	Aucune desserte postale	
Dully	<p>Format de l'agence : magasin d'alimentation</p> <p>Durée de la collaboration avec la poste : depuis le 01.10.2005, soit 14 ans</p> <p>Le mandataire est satisfait, lieu de rencontres et d'échanges, l'agence</p>	

	<p>postale s'insère naturellement dans les services proposés.</p> <p>La commune souhaite vivement maintenir ce service important pour la population du village et des communes voisines.</p>	
Echallens	Dispose d'un office postal.	
Echichens	<p><u>Agence postale Colombier</u> Magasin d'alimentation N'a pas répondu. (Sauf erreur aux environs de 2012)</p> <p><i>« Merci au dpt de se soucier de la question. Nous trouvons que le travail que donne la poste pour une agence est mal rémunéré par rapport à la charge de travail, pour notre part il n'y a pas beaucoup de volume donc cela va encore, mais avec plus de volume nous arrêterions très vite. Nous rendons plus service à la population que de vraiment faire monter notre chiffre d'affaires avec ce partenariat. Si je voudrais rentrer dans les détails, il y a des choses aberrantes qui montrent que la poste a une position abusive avec « ses partenaires » comme ils disent.</i></p> <p>C'est en effet un service à la population afin de palier aux décisions de La Poste de fermer des offices</p> <p><u>Agence postale d'Echichens</u> Administration communale 1.4.2011</p> <p>La population apprécie ce service au sein de l'administration. Il répond globalement à ses attentes. Ces éléments ont été confirmés lors d'une enquête de satisfaction réalisée en 2014. Il faut disposer de suffisamment de place pour stocker les nombreux paquets, parfois lourds et encombrants, qui ne transitent pas l'agence et gérer le mécontentement des clients insatisfaits du manque de certaines prestations dont nous ne sommes pas responsables (ex : paquets non livrés au domicile, pas de paiements cash, retraits cash limités, délai pour réceptionner un pli « recommandé »). De par la formation administrative du personnel de l'agence, les tâches ne posent pas de problèmes.</p> <p>Le contrat a été résilié pour le 30.6.2020. L'agence sera reprise par la Fondation Silo et sera localisée dans la cafétaria du nouveau SAMS situé juste</p>	

	<p>derrière l'administration. La Municipalité a pris cette décision, estimant que les horaires d'ouverture d'un commerce correspondaient mieux aux besoins de la population que ceux limités de l'administration.</p>	
Eclépens	<p>C'est le magasin d'alimentation Volg qui fait office d'agence postale.</p> <p>Depuis juin 2015, suite à la fermeture de notre bureau de poste.</p> <p>Pour le magasin, ce n'est ni un bien ni un mal. Cela nécessite la présence dans le magasin d'une vendeuse supplémentaire mais les clients pour le service postal ne font pas forcément d'autres achats dans le magasin.</p> <p>Pour la commune, c'est mieux que rien !</p>	
Ecublens	Aucune agence postale mais un office.	
Essertes	Aucune agence postale	
Essertines-sur-Yverdon	<p>Format agence = magasin d'alimentation</p> <p>Durée de la collaboration : depuis 2007 le point poste se trouve dans l'épicerie, l'agence postale ayant fermé ses portes</p> <p>Le mandataire est satisfait de pouvoir offrir ce service à la population mais regrette que la Poste baisse régulièrement les indemnités versées pour ce service</p> <p>La municipalité tient à conserver ce point poste qui est fortement utilisé par nos administrés.</p>	
Etagnières	<p>Format de l'agence : cette dernière se situe au sein de notre administration communale.</p> <p>Durée de la collaboration avec la Poste : depuis 2007.</p> <p>Brève enquête de satisfaction auprès du mandataire : nous sommes très satisfaits jusqu'en 2019. Par contre, beaucoup moins en prévision d'annonce unilatérale de baisse rémunératoire des prestations pour 2020.</p> <p>Position de la commune concernant l'agence postale : positive pour autant que chaque partenaire y trouve son compte. Très bonne implication de la population quant au fonctionnement de cette agence ainsi que du personnel communal qui s'y investit.</p>	
Faug	Pour notre commune, la poste a fermé son bureau et a transféré ses activités	

	<p>sous forme d'agence postale à notre petit magasin. Résultat des courses, il y a plus d'heures d'ouverture mais toutes les opérations ne sont pas possibles.</p> <p>Ce changement a eu lieu dès juillet 2011.</p> <p>Nous avons contacté l'actuel exploitant du petit magasin de Faoug. Si, au départ, la formation est un peu ardue, la collaboration avec la Poste lui donne entière satisfaction, à tous niveaux.</p> <p>La commune, après toutefois le mécontentement de l'annonce de fermeture de son bureau de poste, voit désormais d'un très bon œil cette agence postale. En effet, comme mentionné ci-dessus, cela permet à nos habitants de profiter d'horaires d'ouverture bien plus larges, y compris le dimanche matin. Il n'y a que quelques opérations qui ne sont pas réalisables à cette agence, mais la proximité du bureau d'Avenches n'est pas un problème. Nos citoyens sont satisfaits.</p>	
Ferreyres	Aucune agence postale	
Froideville	<p>L'agence postale de Froideville est située dans les murs de l'épicerie Mille Feuilles.</p> <p>La collaboration entre l'épicier et La Poste a débuté le 6 février 2017.</p> <p>Le propriétaire dudit magasin est très satisfait d'assumer l'agence postale. Son chiffre d'affaires a augmenté, la pérennité de son commerce est relativement assurée, le contact avec la population s'est élargi à des personnes qui ne fréquentaient pas forcément sa boutique et la clientèle est heureuse de pouvoir accomplir des démarches « postales » 7 jours sur 7.</p> <p>Pour les mêmes raisons que celles évoquées ci-dessus, notre Autorité est également satisfaite de cette organisation.</p>	
Genolier	<p>Notre « office de poste » se trouve dans notre magasin d'alimentation.</p> <p>Durée de collaboration : ne savons pas</p> <p>Satisfaction : relativement</p> <p>Nous regrettons qu'aucune agence ne soit à proximité pour le dépôt de nos envois en nombres – nos tous-ménages, le dépôt de ce genre d'envois ne peut être fait à cet office.</p>	
Gingins	Aucune agence postale	

Gland	Aucune agence postale mais un office.	
Gollion	Fermeture de l'office en mai 2002, aucune agence.	
Goumoëns	<p>A l'épicerie villageoise</p> <p>Du 1er septembre 2011 au 30 septembre 2017 dans les bureaux de l'Administration communale et depuis le 1er octobre 2017, dans les locaux de l'épicerie villageoise</p> <p>Les gérants de l'épicerie, M. et Mme Laurent et Sara Vulliamy sont très satisfaits de ce partenariat</p> <p>La Municipalité est également satisfaite ; c'est un vrai plus pour l'épicerie mais également pour les habitants de la Commune et autres usagers de la Poste en regard des horaires d'ouverture très larges.</p>	
Grandcour	<p>Agence postale gérée par l'administration communale.</p> <p>Activité à perte mais service rendu aux citoyens.</p>	
Grandson	<p>La commune de Grandson est dotée d'un Bureau de Poste</p> <p>Cette collaboration dure depuis de très nombreuses années. A ce jour, la commune met un terrain à disposition de la Poste. Le bureau se trouve dans un Portacabine provisoire qui dure depuis plusieurs années. Cette situation est due au report du projet de construction envisagé sur la place du Château.</p> <p>Pas d'enquête.</p> <p>La Commune souhaite le maintien de son bureau postal. En tant que place régionale, le bureau postal de Grandson est facilement accessible pour les communes voisines. De plus, Grandson est le dernier bureau ouvert entre Yverdon et la frontière neuchâteloise.</p>	
Gryon	<p>Format de l'agence : en association avec un magasin-bazar de presse, tabac, outillage et articles électroménagers.</p> <p>Durée de la collaboration avec la Poste : en place depuis deux ans (oct. 2017).</p> <p>Satisfaction du mandataire : celui-ci se déclare satisfait en globalité mais n'a qu'une année de bouclage financier donc insuffisamment de recul. Il offre des horaires d'ouverture très étendus et les échos de la clientèle sont très favorables.</p>	

	Position de la commune : si elle a regretté fortement la fermeture de l'office postal, la Municipalité constate aujourd'hui que les services de l'agence répondent à presque tous les besoins de la population. Aucune remarque ou plainte d'habitant n'a été déposée à ce sujet depuis deux ans. Le seul point négatif réside dans le fait que les retraits en espèces sont limités et que notre station touristique ne dispose d'aucun bancomat ou postomat. Le constat est dès lors globalement positif.	
Henniez	Aucune agence postale.	
Hermenches	Aucune agence postale	
Jongny	Service à domicile	
Jouxens-Mézery	Aucune agence postale	Regrette la fermeture de l'agence postale de Romanel-sur-Lausanne, commune voisine. Perte de qualité de service et pas les mêmes facilités d'accès.
L'Isle	Aucune agence postale	
La Sarraz	Souhaite maintenir un office de poste.	
Lavey-Morcles	Aucune agence postale	
Lavigny	Format de l'agence : Magasin d'alimentation (Epicerie Chez Anita) Durée de la collaboration avec La Poste : Ouverture de l'agence postale en mai 2009 Brève enquête de satisfaction auprès du mandataire : Très satisfaite mais pas de la rémunération Position de la commune concernant l'agence postale : Regrette la suppression de l'office de Poste et que les engagements discutés avec les représentants de La Poste n'ont pas été respectés.	
Le Vaud	Plus d'agence depuis août 2018	L'administration communale puis une fleuriste ont assuré le rôle d'agence postale mais à perte. L'activité a donc cessé.
Lignerolle	Agence postale à Ballaigues, au marché Reymond, entière satisfaction.	
Lonay	La desserte postale a été confiée au Top Shop de Londi en 2017 et que cette solution donne entière satisfaction à la Municipalité. Les prestations sont bonnes et la	

	population bénéficie ainsi d'horaires plus étendus.	
Lully	Aucune desserte postale	
Marchissy	<p>Magasin d'artisanat</p> <p>Depuis le 21 mai 2011</p> <p>Mandataire : "On a directement créé le magasin en partenariat avec l'agence postale, sans l'agence nous n'aurions pas ouvert ce magasin d'artisanat. Dès le début nous avons eu une bonne collaboration avec la poste. Il y a toujours quelqu'un pour répondre à nos questions ou pour dépanner les appareils. La collaboration avec les facteurs est aussi très bonne. Il y a cependant des servitudes importantes, nous devons être ouvert minimum 5 jours par semaine et minimum 15 h. Le plus grand problème est l'obligation de rester ouverte 365 jours par an, sauf jours fériés. Cela nécessite un certain personnel pour assurer l'ouverture pendant les jours de congé ou lors de maladie /accident. Trouver du personnel, formé, pour ne venir que quelques heures, de temps en temps, n'est pas des plus évident. Dans l'ensemble nous sommes très satisfaits de notre collaboration. La possibilité de venir chercher les colis à Marchissy au lieu de Begnins ou de déposer du courrier et des colis, ainsi que de faire des recommandés, est très apprécié des habitants de Marchissy et Longirod".</p> <p>La commune tient à son agence postale, celle-ci étant située sur la place au centre du village à côté de l'épicerie. Elle contribue à garder une fréquentation active de cette place, les gens se rendant à l'agence postale vont également à l'épicerie et vice versa ! La Municipalité pense qu'il est essentiel de garder des commerces et une vie au cœur du village.</p> <p>L'agence postale est très pratique pour les habitants, les entreprises locales, ainsi que pour l'administration communale.</p>	
Method	Démarrage d'une agence en 2020 par un futur commerce du village.	
Mies	Agence postale depuis mai 2017 à l'épicerie villageoise.	Le mandataire a trouvé que le démarrage était favorable avec un bon encadrement de la Poste. Les changements de pratiques et méthodes compliquent le fonctionnement. De plus, les

		règles imposées au niveau des horaires, etc. sont contraignantes pour l'épicerie.
Missy	Aucune agence postale	
Montanaire	Pas d'agence postale mais un office à Thierrens.	
Montilliez	Magasin d'alimentation : Epicerie-Boulangerie Fornerod, rte de Moudon 3, 1041 Poliez-le-Grand. 3 ans. L'épicerie Fornerod est satisfaite d'avoir accepté la collaboration avec la Poste et souhaite la continuer. La Municipalité de Montilliez est satisfaite de cette solution qui permet de maintenir un office postal indispensable dans notre commune.	
Mont-la-Ville	Aucune agence postale	
Montreux	Aucune agence postale	
Mont-sur-Lausanne	Aucune agence postale	
Morges	2 agences dans la commune : une où il est trop tôt pour juger et une où tout se passe bien.	La commune défend la posture du maintien des 3 offices mais surtout regrette le manque de prise en compte des enjeux liés à l'emploi lors des restructurations.
Morrens	L'agence postale de Morrens se situe au magasin « Minii Marché », cela fait environ 5 ans que le magasin collabore avec la Poste. La clientèle postale achète très peu d'articles du magasin lors de son passage. Cela avait déjà été constaté par l'ancien propriétaire des lieux (2 ans en arrière). Au début il y'avait assez de clients qui venaient réceptionner un colis ou un recommandé. Depuis une année, il y a nettement moins d'affluence vu que la Poste a introduit le porte à porte pour les colis simples. Le dimanche, l'épicier également du service postal malgré que cela n'est pas exigé dans le contrat avec la Poste. Les points à améliorer sont les suivants : <ul style="list-style-type: none"> • Le retrait d'argent liquide avec la Postcard ne donne pas satisfaction aux clients vu que le retrait maximum est de Fr. 50.- pour la simple raison qu'il doit avancer lui- 	

	<p>même le fond de caisse. Obtenir Fr. 1000.- par mois en consigne serait une solution.</p> <ul style="list-style-type: none"> • Actuellement l'épicier doit acheter les timbres qu'il va revendre à sa clientèle. De ce fait, il en achète le minimum et en a parfois pas assez, ce qui ne plaît pas aux clients. Obtenir pour Fr. 300.- par mois de timbres en consignation serait la solution. <p>La position de la Municipalité par rapport à l'agence postale de Morrens est très positive. En effet, elle est très satisfaite des services offerts et pense qu'il est indispensable de garder une agence postale dans le village, d'autant plus que les heures d'ouvertures du magasin sont très larges.</p>	
Moudon	<p>Filiale de La Poste à Moudon</p> <p>Collaboration en tant que client commercial avec la Poste</p> <p>Aucune enquête de satisfaction n'a été menée</p> <p>La position de la commune est de maintenir un office de poste conformément aux prestations actuelles</p>	
Ollon	<p>Agence postale à la pharmacie-droguerie. Début de l'activité en novembre 2018.</p>	<p>Bilan défavorable, fréquentation doublée par rapport aux annonces faite par la Poste, manque de temps et trop faible rémunération.</p>
Onnens	<p>La commune d'Onnens (494 habitants) dispose d'une agence postale au sein d'une station-service sise au centre du village sur la route cantonale.</p> <p>Cette station-service dispose également d'un « shop » avec des produits alimentaires dont plusieurs sont livrés par des producteurs régionaux. Il est possible d'y prendre un café et d'y acheter des produits de boulangerie. Même si nous bénéficions aussi d'une auberge communale et d'une supérette Volg, la station-service qui est ouverte 7/7 est un lieu de services et de rencontre très vivant qui avait fait l'objet d'un reportage dans l'émission de la RTS « Quatre villages – Un pays ».</p> <p>La collaboration avec la Poste est ancienne (plus de 10 ans).</p> <p>La mandataire se fait âgée, connaît des problèmes de santé et est</p>	

	<p>préoccupée par la remise de son commerce. Il n'est pas certain qu'elle trouvera un repreneur. Elle se déclare satisfaite de sa collaboration avec la Poste mais ne souhaite pas commenter plus en détail.</p> <p>La commune est attachée au maintien de commerces sur son sol. La présence d'une agence postale est très importante pour les habitants du village et pour notre zone d'activités qui se développe (Philip Morris International, Décathlon, les CFF et plusieurs PME). Les villages voisins (Bonvillars et Corcelles-près-Concise) n'ont pas de commerces. A Concise (995 habitants), il n'y a plus de poste, plus d'agence postale non plus et l'unique épicerie risque de fermer bientôt malgré le dynamisme de sa gérante.</p>	
Ormont-Dessous	<p>Deux agences postales dans un magasin d'alimentation et à l'office du tourisme depuis mai 2009 et janvier 2010.</p> <ul style="list-style-type: none"> • amènes des clients, diversité du travail, satisfaction des citoyens, élargissement des horaires. • faible rémunération, nécessité d'avoir du personnel formé, exigences importantes en matière d'espace. 	<p>Ce service est indispensable pour la commune ; la rémunération doit correspondre aux compétences requises pour un tel service.</p>
Ormont-Dessus	<p>La Commune d'Ormont-Dessus dispose d'une agence postale ;</p> <p>La collaboration avec la Poste des Diablerets existe depuis toujours (pas de date exacte) ;</p> <p>La Commune est satisfaite des prestations de la Poste ;</p> <p>La Commune souhaite garder la Poste aux Diablerets.</p>	
Oron	<p>Concernant l'agence postale de Palézieux-Gare, cette dernière a été ouverte en 2013, tout d'abord en collaboration avec les CFF puis, avec les TPF depuis 2018.</p> <p><u>Pour le commerçant</u></p> <p>Avantages :</p> <ul style="list-style-type: none"> • C'est avant tout financier, bien que la rémunération ne couvre jamais le salaire d'un employé, la rémunération couvre généralement les frais de location du commerce. • Le travail à effectuer est simple, il n'y a pas de conseil postal à donner ni de service après-vente. 	<p>Du côté de la Municipalité, il est indéniable que l'agence postale vaut mieux que pas de poste du tout. Elle permet aux quelques 3000 voyageurs transitant à Palézieux-Gare chaque jour de bénéficier d'une poste toute proche, même si les prestations ne sont pas aussi étendues que dans une Office de poste ordinaire.</p>

	<ul style="list-style-type: none"> • Peut amener une clientèle supplémentaire au commerce. <p>Inconvénients :</p> <ul style="list-style-type: none"> • Gérer les clients poste et ses propres clients lors de forte affluence. • Pour un commerce avec beaucoup de personnel à temps partiel il n'est pas toujours évidant d'assurer un bon standard de qualité (si les standards ne sont pas assurés il y a des pénalités). <p><u>Pour le client</u></p> <p>Avantages :</p> <ul style="list-style-type: none"> • Point de contact postal proche avec heures d'ouverture étendues • Possibilité de retirer de l'argent liquide • Effectuer des opérations postales simples • Avoir un contact humain (très important pour les personnes d'un certain âge) <p>Inconvénients :</p> <ul style="list-style-type: none"> • Certaines opérations ne peuvent pas être effectuées à l'agence postale (amène de la confusion chez certaines personnes) • Pas d'opération de paiement en argent liquide (pour des raisons de sécurité) • Cohabitation avec les clients du partenaire pas toujours simple. 	
Payerne	Encore un office en place donc pas d'agence.	
Pays-d'Enhaut	<p>Le Pays-d'Enhaut compte un bureau de poste à Château-d'Oex ainsi qu'une agence postale à Rougemont. Le réseau postal constitue un service aux entreprises essentiel pour la vitalité économique d'une région périphérique comme le Pays-d'Enhaut.</p> <p>La seule agence postale de la région est gérée par l'administration communale de Rougemont. Cela constitue un service offert à la population et aux entreprises. De manière générale d'après nos informations, la synergie fonctionne bien et le service est apprécié en plus d'être utilisé. A Rossinière, la possibilité d'ouvrir une agence reste une opportunité. Une visite d'un responsable de La Poste à la</p>	

	<p>Municipalité du lieu est prévue dans ce sens.</p> <p>La région a besoin de service postal de qualité. En plus du maintien des emplois, les services postaux sont essentiels pour le maintien et le développement du tissu économique local.</p>	
Pompaples	<p>Agence ouverte le 01.10.2012 auprès du magasin Denner au centre du village</p> <p>Ceci fait ainsi plus de 7 ans que ce service est assuré</p> <p>Après un temps de formation et d'adaptation le mandataire estime que tout se passe au mieux. Quelques difficultés maîtrisées sont évoquées</p> <ul style="list-style-type: none"> • sollicitation de certains clients désirant réaliser des paiements avec livret jaune de 06h00 à 07h00 alors que ceci n'est possible qu'à partir de 07h00 en fonction du personnel disponible • un effort de promotion de paiements non cash pourrait être réalisé par la Poste • plus fortes sollicitations du point de vue des colis à Halloween (1 commerce de location d'habits et masques) ainsi qu'en fin d'année <p>Pleine satisfaction de la commune quant à cette agence et au service rendu par le personnel du magasin Denner</p>	
Prangins	Aucune agence postale	
Prévonloup	Aucune agence postale	
Pully	Aucune agence postale	
Romainmôtier	<p>Format de l'agence : l'agence postale se trouvera dans l'épicerie « La Musette » (magasin alimentaire);</p> <p>Durée de la collaboration : c'est un arrangement entre l'épicerie et La Poste ;</p> <p>Enquête de satisfaction : pas encore en activité (dès le 21 janvier 2020)</p> <p>Position de la Commune : pas d'avis.</p>	
Romanel-sur-Lausanne	<p>La nouvelle agence postale de la Commune de Romanel-sur-Lausanne est implantée dans le Centre commercial Migros1032 Romanel.</p> <p>La collaboration de notre commune avec La Poste a débuté le 6 juin 2017 (date à laquelle la Commune de Romanel-sur-Lausanne a été informée</p>	

	<p>par La Poste que la filiale traditionnelle du réseau postal de la Commune de Romanel s/L. faisait partie des filiales évaluées par La Poste pour la poursuite du développement de son réseau et de l'orientation des besoins actuels de sa clientèle) et s'est poursuivie jusqu'au 23 avril 2019. Entre ces deux dates et dès le 9 octobre 2017, les représentants de La Poste ont été reçus par une délégation de la Municipalité à plusieurs reprises jusqu'à l'ouverture, le 18 septembre 2018, de la filiale postale implantée dans le Centre commercial Migros Romanel. Dès cette date et jusqu'au 23 avril 2019, les questions relatives au nouvel emplacement des cases postales et des boîtes aux lettres ont également dû être réglées, à satisfaction de chacun.</p> <p>Il n'y a pas eu d'enquête de satisfaction effectuée auprès du mandataire, mais les retours de la population sur cette nouvelle agence postale sont bons, probablement en raison du fait également de la mise sur pied en parallèle d'un service postal à domicile, permettant aux personnes à mobilité réduite de pouvoir effectuer des transactions postales directement depuis leur logement, par le biais d'un panneau signalétique apposé sur leurs boîtes aux lettres et demandant au facteur de passer auprès d'elles.</p> <p>Pour conclure, la Commune de Romanel-sur-Lausanne est satisfaite de cette nouvelle agence postale, celle-ci offrant notamment aux utilisateurs des horaires d'ouverture plus élargis par rapport à ceux existants lorsque la filiale traditionnelle était en place.</p>	
Rossinière	Aucune agence postale	
Rougemont	<p>Format de l'agence = Administration communale</p> <p>Durée de la collaboration avec la Poste = Ouverture officielle de l'agence le 03 juin 2013</p> <p>Brève enquête de satisfaction auprès du mandataire = Au début, c'était assez difficile car il a fallu réorganiser les services pour y intégrer l'agence postale. Nous avons également eu beaucoup de réclamation étant donné qu'une agence n'a pas tous les mêmes services qu'une poste. Mais nous avons rapidement trouvé une organisation et les clients se sont</p>	

	<p>habitué à ce nouveau fonctionnement. A ce jour, ils sont satisfaits que ce service ait été mis en place et nous aussi.</p> <p>Position de la commune concernant l'agence postale = Nous sommes partis du principe de prendre cette agence dans le but d'offrir ce service aux citoyens et non d'en tirer un bénéfice. Nous sommes enchantés de voir que l'agence fonctionne parfaitement et que la clientèle est bien présente.</p>	
Sainte-Croix	<p>Desserte postale à l'Auberson :</p> <p>Format de l'agence : Boulangerie – tea-room</p> <p>Durée de la collaboration avec la poste : 11 ans en juillet 2020</p> <p>Brève enquête de satisfaction auprès du mandataire : Très satisfait, toujours bien passé, très bonne collaboration, la Poste a toujours répondu favorablement à leurs différentes demandes, rien de négatif.</p>	
Saint-George	<p>L'office de St-George est une entreprise privée créant des sites internet</p> <p>La durée de collaboration est de 10 ans</p> <p>Il est difficile de tenir les horaires imposés et de trouver des remplaçants</p> <p>La commune finance la moitié du loyer comme subvention et favorise l'envoi de ses courriers par cette agence.</p>	
Saint-Prex	Aucune agence postale	Soucieux des horaires d'ouvertures des offices
Sergey	Aucune agence postale	
Servion	<p>L'agence postale se trouve dans la boulangerie-épicerie-tea-room de Servion. Le bâtiment appartient à la Commune et le commerce est loué par un exploitant qui se trouve être le mandataire de l'agence postale.</p> <p>L'agence de poste a fermé en janvier 2019. L'agence a été inaugurée le même mois et a ouvert dans la foulée.</p> <p>Le mandataire a indiqué être satisfait du fonctionnement de l'agence.</p> <p>S'agissant de la position de la Commune, nous relevons que ce service semble convenir aux habitants. Certains ont cependant renoncé à y accéder et ont privilégié le service personnalisé et professionnalisé d'un office de poste proche tel que</p>	

	<p>Mézières, Savigny ou Oron.</p> <p>Un point positif à soulever : le fait qu'il s'agisse d'un commerce ouvert 7 jours sur 7 est agréable car il permet à la clientèle d'accéder à l'agence durant de nombreuses heures y compris le week-end et les jours fériés.</p> <p>Un point négatif important : nous déplorons de devoir attendre 09 heures, parfois plus tard, pour recevoir le courrier dans les cases postales et tant la Municipalité que la population se plaint de la manière dont ce dernier est trié et du nombre important d'erreurs constatées donc par conséquent des retards dans la réception des envois dont certains n'arrivent jamais à destination.</p>	
Signy-Avenex	<p>Format de l'agence : dans un centre commercial (Signy-Centre) à 1 km du village</p> <p>Durée de collaboration avec la poste : plus de 50 ans au village et depuis environ 10 ans au centre commercial uniquement (quelques années : 2 offices : un au village et l'autre ouvert au centre commercial d'abord pour les commerçants puis pour la population des autres villages qui ont vu leurs postes disparaître...))</p> <p>La population et la Municipalité n'ont pas été heureuses de voir l'office du village fermer mais rien n'y a fait (recours – discussion avec la poste, etc.) : l'argument de la poste a été que l'office située au centre commercial est à moins de 1 km à pied du village – quid des personnes âgées ou à mobilité réduites qui doivent alors prendre la voiture....</p> <p>Position de la commune : espère que la poste de Signy-Centre va perdurer ! Qu'elle vende moins d'articles hors poste !</p>	
St-Cergue	<p>Format de l'agence : nous avons un bureau postal avec du personnel et des guichets</p> <p>Durée de la collaboration avec la Poste : depuis un siècle</p> <p>Enquête de satisfaction : très satisfait</p> <p>Position de la commune concernant son office postal : indispensable.</p>	
St-Sulpice	<p>A ce jour, un office de poste est encore en fonction dans la commune.</p> <p>La poste a annoncé sa décision de le fermer prochainement mais aucune date n'a encore été arrêtée.</p>	

	<p>La Municipalité est opposée à cette fermeture et en a dûment informé La Poste Suisse, avec laquelle elle a déjà tenu plusieurs séances.</p> <p>Aucune solution pour l'ouverture d'une agence postale n'a encore été trouvée à ce jour à notre connaissance.</p>	
Trelex	Aucune agence postale	
Trey	Aucune agence postale	
Treycovagnes	Aucune agence postale	
Valbroye	<p>La Commune de Valbroye bénéficie d'une Poste à Granges-près-Marnand et d'une desserte postale à Combremont-le-Petit.</p> <p>L'agence postale est présente dans un magasin d'alimentation</p> <p>Elle est en fonction depuis juillet 2013</p> <p>Le mandataire se déclare satisfait et a remarqué une légère augmentation de la fréquentation du magasin grâce à l'agence postale. Il relève toutefois un surcroît de travail non négligeable.</p> <p>La Municipalité estime qu'il s'agit d'une expérience positive sachant que la commune dispose également d'une Poste. Si tel n'était pas le cas, son opinion serait différente, ne serait-ce que pour les besoins des entreprises et de l'Administration communale.</p>	
Valeyres sous Montagny	Plus d'agence depuis 10 ans	
Valeyres-sous-Rances	Aucune agence postale	
Vaulion	<p>Agence dans le magasin d'alimentation Fromagerie-épicerie Bovay</p> <p>Après presque 10 ans de négociations, répit, etc... fermeture de l'office de Vaulion en juin 2018. La Poste nous a annoncé la fermeture de l'Office de Romainmôtier-Envy en janvier 2020. Cet office desservait les envois spéciaux pour les habitants de notre commune qui dès janvier 2020 devront se rendre à Orbe. La Poste a refusé, suite à notre demande, de faire une annonce officielle aux habitants de votre commune.</p> <p>Le mandataire se dit satisfait des relations avec la Poste.</p> <p>La Commune est également satisfaite de cette solution avec agence postale. Le seul point négatif est le manque de transparence vis-à-vis de leur clientèle.</p>	

Veytaux	<p>Format de l'agence : administration communale</p> <p>Durée de la collaboration avec la Poste : depuis août 2016</p> <p>Brève enquête de satisfaction auprès du mandataire : nous avons voulu offrir un service de proximité à notre population mais le personnel administratif est souvent dérangé dans son travail contre une rémunération très minime de la Poste.</p> <p>Position de la commune concernant l'agence postale : même remarque que ci-dessus.</p>	
Vich	<p>Magasin d'alimentation</p> <p>Première exploitation du 9 avril 2018 au 10 avril 2019 et prochaine réouverture de l'agence postale le 9 janvier 2020</p> <p>Nous sommes actuellement entre deux mandataires.</p> <p>La commune est très favorable à cette solution mais il nous est difficile d'évaluer les prestations en raison des difficultés rencontrées avec le précédent mandataire qui ont finalement conduit à son expulsion des locaux dont la commune est propriétaire.</p>	
Villarzel	Aucune agence postale	
Vulliens	Aucune agence postale	
Yverdon-les-Bains	Pas d'agence postale, 4 offices de Poste.	