



# Communiqué de presse

16 octobre 2023

Réseau postal

## Un nouveau visage pour la filiale de Plan-les-Ouates

Les clients et les clientes de la filiale postale de Plan-les-Ouates (GE) découvrent depuis ce lundi 16 octobre son nouvel environnement. Ce ne sera pas le seul changement puisque de nouvelles prestations sont proposées avec un conseil personnalisé. Cet investissement démontre la volonté de la Poste de transformer son réseau de filiales en véritables centres de services.

De l'extérieur, il n'y paraît rien, mais dès les premiers pas dans la filiale postale de Plan-les-Ouates, l'ambiance est différente, chaleureuse, accueillante et douce. Un guichet d'accueil permet au personnel d'orienter la clientèle et surtout de la conseiller rapidement vers les services souhaités. «Finalement c'est ce que les clientes et clients viennent chercher dans un office de poste», assure Omar Cherif, responsable du team dont fait partie la filiale de Plan-les-Ouates. Déposer rapidement son colis dans la bouche à colis permet d'expédier ses paquets déjà affranchis en toute simplicité et sans attente au guichet, effectuer ses paiements ou bénéficier d'un conseil pour un abonnement de téléphone : quelle que soit l'opération, les collaboratrices et collaborateurs de la filiale répondent aux attentes et demandes de la clientèle. «Cela peut être une prestation simple comme acheter des timbres ou poster un colis, mais aussi plus complexe comme du conseil personnalisé pour un smartphone. Nous sommes là pour toutes et tous, comme un véritable centre de services en somme.»

### Le conseil et l'accompagnement de la clientèle

L'aménagement des guichets, avec leurs couleurs claires, met le bois à l'honneur. Le décor change mais l'accompagnement et le conseil restent très importants pour la Poste, notamment à l'ère de la numérisation. C'est pourquoi la Poste développe et ouvre son réseau à des partenaires que ce soient des assurances-maladie, des banques ou des autorités. Pour cela, elle investit également 40 millions de francs dans la modernisation de près de 300 filiales en exploitation propre qui constituent des centres de conseils modernes et compétents pour la population. A ce jour, près de 280 d'entre elles ont déjà fait l'objet d'une transformation au niveau suisse et Plan-les-Ouates est la 21<sup>e</sup> du canton de Genève.

### Un point d'accès réservé aux entreprises

Ouvert il y a quelques mois, le point clientèle commerciale en self-service, situé à côté de la filiale, est une solution particulièrement intéressante pour les entreprises. Il est accessible du lundi au vendredi de 7h00 à 22h00. Sans personnel de la Poste, les clients commerciaux peuvent y déposer leurs lettres et leurs colis. L'offre est gratuite. Les sociétés intéressées peuvent simplement s'annoncer auprès de la filiale de la Poste de Plan-les-Ouates, comme dans toutes les autres filiales de Suisse.

### Renseignements

Corinne Tschanz, Responsable politique et communication Arc jurassien et Vaud

[corinne.tschanz@post.ch](mailto:corinne.tschanz@post.ch)

Tél. 058 386 46 05 ou 079 466 89 69