

la Poste

1 / 2015

Pour nos collaborateurs
poste.ch/journal-online

P.P.
3030 Berne

Susanne Ruoff

La vision pour la Poste

Page 8

LA POSTE 
Dynamique jaune.

Renate Lengacher – Portrait de la championne suisse de crochet Page 20

2 x Noël – Une vingtaine de collaborateurs ont participé à l'action Page 22



Le futur, c'est maintenant

C'est avec «simplicité et système», que l'entreprise entend s'engager à l'avenir. La nouvelle vision de la Poste a nécessité de longs mois de réflexion et de travail. En quoi concerne-t-elle les employés – du cadre supérieur à l'apprenti en passant par tous les collaborateurs de toutes les unités? C'est tout le sens de notre dossier du mois (lire en pages 8 à 15).

Cette nouvelle vision nous montre la voie à suivre et s'érige comme un but à atteindre. Une vision, c'est ça: un phare. Mais ce doit aussi être un élément fédérateur commun à l'ensemble des postiers. Cela la rend d'autant plus importante et la charge d'une mission fondamentale: susciter la fascination, générer des émotions et donner un sens à nos activités au quotidien. C'est en tout cas le vœu de Susanne Ruoff (lire en pages 14 et 15).

Ce nouveau chapitre doit s'inscrire dans la durée. Il sera donc souvent question de vision dans ces colonnes cette année. Chaque mois, vous pourrez découvrir comment les cadres répondent à la nouvelle vision (lire en page 28). Plusieurs manifestations, auxquelles tout le monde est convié, auront également lieu durant les mois à venir. De plus, je vous invite à faire part de vos commentaires, questions, remarques sur cette étape importante (lire en page 18). Je transmettrai vos mails et vos lettres aux personnes concernées, qui répondront à vos préoccupations. Certains échanges seront ensuite publiés. Le journal n'échappe évidemment pas au nouveau credo. Toute l'équipe a œuvré à rendre le dossier le plus simple et le plus compréhensible possible.

Plusieurs nouveautés émaillent ce numéro. Une page Multimédia rend compte de notre activité sur le Net et les réseaux sociaux (lire en page 19); les jubilaires et retraités ont désormais droit à un beau portrait (lire en page 25) et les apprentis racontent leur quotidien grâce à une nouvelle rubrique: le *selfie* de l'apprenti. Largement de quoi relier les univers physique et numérique.

A handwritten signature in black ink, appearing to read 'A. Chevillot'.

Annick Chevillot,
Rédactrice en chef



Personnel

25 *Du sang jaune coule dans ses veines*

Nouveau Découvrez, chaque mois, le portrait d'un(e) jubilaire ou d'un(e) retraité(e). La première à se lancer s'appelle Ursula Schaffner, de Fraubrunnen (BE).



Dossier

8 *Nouvelle vision*

«Simplicité et système – La Poste.» La nouvelle vision présentée en détail.



Portrait

20 *Un crochet chez Renate*

Renate Lengacher crochète plus vite que son ombre et ça lui réussit.

Actualités

5 *PostConnect*

La Poste se dote d'un réseau social interne. La phase de test vient de commencer.

7 *Dons de cellules souches*

70 collaboratrices et collaborateurs se sont annoncés comme donneurs depuis début décembre 2014.

Dialogue

16 *La nouveauté 2014*

Les collaborateurs ont élu le timbre par SMS innovation de l'année. Thierry Golliard, responsable de la gestion des partenaires pour la nouvelle unité Développement et Innovation, explique la culture d'innovation de l'entreprise.

19 *Multimédia*

Nouveau La Poste est active sur Internet et sur les réseaux sociaux. Son activité est même en pleine croissance. Cette nouvelle rubrique évoquera désormais tous les aspects du monde numérique.

Les gens

22 *Reportage*

L'action «2 x Noël» a eu, une nouvelle fois, beaucoup de succès. Les collaboratrices et collaborateurs ont volontiers donné de leur temps libre pour y participer et ainsi aider les plus démunis.

Vision

28 *Les cadres s'expriment*

Nouveau Chaque mois, les cadres de l'entreprise mettent en mots et en actions la nouvelle vision de la Poste.

En bref



5



1



4

«La plus belle» carte de Noël est celle de Dioma AG.

1 Prix Carte de Noël

Dans le cadre du concours «Nicolas – Prix Carte de Noël», la Poste a récompensé les meilleures cartes de vœux envoyées par les entreprises à leurs clients. Les gagnants de cette année sont les sociétés Dioma AG (catégorie «La plus belle»), franz & rené SA (catégorie «La plus créative») et xund am zoo AG (catégorie «La plus appropriée»).



www.poste.ch/nicolas

2 ESPRIX: PostMail sous les projecteurs

Forte de ses processus de fourniture de prestations, PostMail est candidate à l'ESPRIX Swiss Award for Excellence qui récompense les excellentes performances en matière de processus/gestion/direction. PostMail a obtenu une place de finaliste. La remise des prix aura lieu le 5 mars 2015 au KKL de Lucerne.

3 Des postiers dans la Silicon Valley

Dès maintenant, la Poste envoie dans la Silicon Valley (Californie) des collaborateurs, sélectionnés selon des critères spécifiques, pour un séjour d'étude de plusieurs semaines. Ils doivent y développer de nouvelles idées, approfondir des projets existants et identifier de nouvelles tendances pour la Poste. Sur place, la Poste collabore avec Swisscom Outpost.

4 Nouveau record

Les clients commerciaux envoient beaucoup de lettres, particulièrement en début d'année. Ainsi, un nouveau record a été battu le 7 janvier où 3,13 millions d'envois ont été triés grâce à LetterID. Chaque cinquième lettre du trafic national porte aujourd'hui le code dynamique Datamatrix LetterID. Ce code permet d'identifier, de piloter et de suivre chaque lettre d'un envoi en masse.



www.poste.ch/letterid

5 Expo 2015 à Milan

Du 1^{er} mai au 31 octobre 2015 se déroulera, à Milan, l'exposition universelle sur le thème «Nourrir la Planète, Energie pour la Vie». La Suisse se présentera, dans le domaine de la nutrition, en tant que pays responsable et solidaire. Le 5 mars, la Poste éditera un timbre-poste spécial sur cet événement.

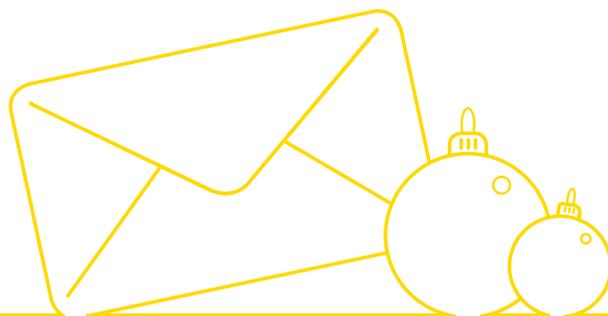


www.expo2015.org

Le chiffre du mois

18 699

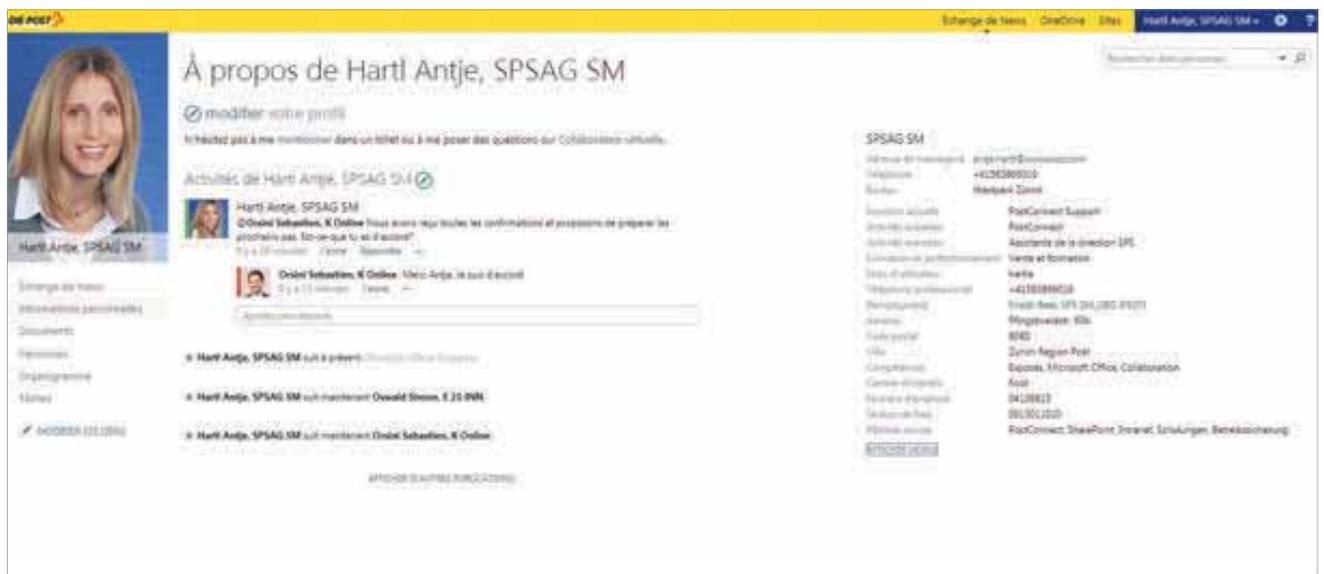
... lettres au Père Noël sont arrivées à Chiasso (TI) à la fin de l'année dernière. Le Père Noël et ses cinq auxiliaires de la Poste ont répondu à quelque 18 000 lettres d'enfants. Ainsi, 96% de toutes les lettres adressées, par exemple, au «Père Noël, Pôle Nord» ont reçu un message de Noël accompagné d'un petit cadeau.



La Poste crée son réseau social interne

Avec la plate-forme électronique PostConnect, la Poste va introduire au printemps un nouvel instrument destiné à simplifier la collaboration et l'échange entre les différentes équipes et unités.

Texte: Benjamin Blaser



Exemple d'un profil sur PostConnect.

Cette nouvelle plate-forme mise sur les fonctionnalités ayant fait leurs preuves au sein de réseaux sociaux à succès. Des profils personnels permettent de présenter et de découvrir les connaissances spéciales des collaborateurs, avec la possibilité de «suivre» des personnes, des sujets et des documents. D'une manière générale, PostConnect permet de dépasser les frontières entre départements et unités: l'échange et la collaboration sont basés sur les équipes, les sujets et les groupes d'intérêt. Les collaborateurs peuvent eux-mêmes former des groupes, traiter ensemble des connaissances, travailler simultanément sur des documents et mettre leurs connaissances à disposition d'autrui. Déterminer quelles informations sont visibles de tous

ou seulement d'un cercle restreint de personnes reste de la responsabilité de chacun.

L'environnement de travail du futur

La place de travail numérique du futur mise sur davantage de mobilité, et va de pair avec une nouvelle culture de travail. La plate-forme électronique PostConnect en fait partie. Avec elle, la Poste souhaite augmenter l'efficacité de la collaboration interne et la responsabilité propre des collaborateurs. Différentes mesures de formation accompagneront sa mise en place. ■



www.post.ch/postconnect

Sur les pas de Susanne Ruoff



Aider les plus démunis

Prendre le temps d'aider les autres. Cela me tient vraiment à cœur! Je suis fière que la Poste soit partenaire de l'action «2 x Noël». Cette édition a permis de récolter pas moins de 71 000 paquets. Ils seront redistribués aux plus démunis (lire aussi notre reportage en pages 22-23).

Directricegenerale@poste.ch



Plus de photos sur:
poste.ch/journaldupersonnel

Cuisine de saison, manger sain

Le SV Group et la Poste s'engagent en faveur de l'alimentation durable.

Texte: Benjamin Blaser

Le 9 janvier, le SV Group, le WWF Suisse et la Poste ont signé une déclaration d'intention portant sur l'utilisation, à l'avenir, d'encre plus de produits régionaux et de saison dans la préparation des plats proposés aux collaborateurs. Avec le programme «ONE, TWO, WE», le SV Group prend clairement position en faveur de l'approvisionnement et de la transformation de denrées alimentaires à la fois durables et à faibles émissions de CO₂. L'empreinte écologique d'une personne

est déterminée pour près d'un tiers par son alimentation. De courtes distances de transport, une préparation économe en énergie et une utilisation consciente de la viande permettent de réduire l'empreinte individuelle en minimisant les charges. Dès maintenant, les collaborateurs profitent d'ingrédients encore plus frais et d'une cuisine variée de saison dans l'ensemble des 18 restaurants du personnel de la Poste. ■



www.one-two-we.ch



La Poste expose ses œuvres à Berne

Du 28 janvier au 8 février, trente pièces artistiques sont exposées au Kornhausforum, à Berne.

Texte: Annick Chevillat

La commission artistique de la Poste va exposer ses derniers achats lors d'une exposition qui débute le 28 janvier à Berne. On pourra y découvrir les pièces achetées ces trois dernières années. Entre découvertes de nouveaux talents suisses et d'artistes renommés, cette exposition permettra également de découvrir les travaux réalisés dans le cadre du concours

Kunst am Bau. Ce dernier a permis de choisir le projet artistique qui sera installé au futur siège de la Poste, à Wankdorf City. ■

A voir du 28 janvier au 8 février, Kornhausforum, Kornhausplatz 18, à Berne. Entrée gratuite.

Des collaborateurs aident à sauver des vies

Septante collaborateurs de la Poste se sont enregistrés comme donneurs de cellules souches du sang au cours de ces dernières semaines. Les dons en espèces, s'élevant à près de 4500 francs, contribuent à étendre le registre des donneurs de cellules souches du sang.

Texte: Nina Sonderegger / Photo: Service de transfusion de la Croix-Rouge Suisse



Daniel D., postier, s'est enregistré comme donneur de cellules souches du sang lors de la campagne à Berne.

Dans le cadre de la campagne de don de sang du 9 décembre 2014 au siège principal de la Poste à Berne, les collaborateurs ont pu, pour la première fois, s'enregistrer comme donneurs de cellules souches du sang. Quinze collaborateurs ont saisi l'occasion de s'enregistrer sur place comme donneurs de cellules souches du sang en remplissant un formulaire médical et en se prêtant au test du coton-tige (prélèvement de salive) à des fins de typage tissulaire. Cinquante-cinq autres collaborateurs se sont enregistrés au moyen du formulaire en ligne, simple et agréable à compléter.

Offrir de l'espoir

En s'enregistrant comme donneur de cellules souches du sang, on offre de l'espoir aux enfants et aux adultes qui souffrent d'une leucémie ou d'autres maladies potentiellement mortelles du système hématopoïétique. Pour la plupart de ces malades, la transplantation de cellules souches du sang représente en

effet la seule chance de pouvoir un jour recouvrer la santé.

Sauver des vies en faisant un don

Plus de cent collaborateurs de la Poste ont fait des dons en espèces, offrant près de 4500 francs à Swiss Blood Stem Cells (SBSC). SBSC, un secteur de Transfusion CRS Suisse, tient le registre des donneurs de cellules souches du sang en Suisse. Lors de l'enregistrement d'un nouveau profil, la détermination du type tissulaire et les examens médicaux sont complexes et onéreux. Des ressources financières sont donc nécessaires à l'extension visée du registre. Les dons contribuent à enregistrer de nouvelles personnes. Transfusion CRS Suisse se réjouit du soutien de chacun. CP: 30-26015-0, mention «Sauver des vies». ■



www.sbsc.ch/enregistrement
www.sbsc.ch/donfinancier

Innovateurs



Une app' financière en 24 heures

A partir de ce numéro, nous présenterons des collaborateurs engagés qui se démarquent avec des idées et des projets innovants, bien loin des sentiers battus. Les innovateurs du mois sont Nicolò Singer, Oliver Mingard et Timo Bühlmann, apprentis en informatique.

A la fin de l'année dernière, 19 informaticiens se sont donné rendez-vous à l'occasion du premier Hackathon PostFinance à Berne. Dans ce genre de manifestation, il s'agit de programmer un logiciel prototype en 24 heures. Dans le cadre de l'Hackathon PostFinance, le défi consistait à développer une application financière sur la smartwatch Pebble. L'équipe de la Poste, composée de trois apprentis, a décroché le gros lot! Leur application «One Pay» sur la smartwatch Pebble permet de transférer de l'argent en quelques

secondes sans devoir saisir de données personnelles. Envoyer et recevoir de l'argent se fait à l'aide d'un code ID. Grâce à une comparaison du lieu et de l'heure, il est possible de vérifier clairement l'identité de l'émetteur et du destinataire. Les organes spécialisés de PostFinance étudient actuellement l'idée et sa mise en œuvre. ■



Voir le film online:
poste.ch/journal-online

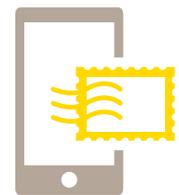




Service clientèle 7/24



Billet par SMS



Timbre-poste SMS

Simplicité et système – La Poste.

Nous relient les mondes physique et numérique et définissons de nouveaux standards par nos produits et solutions.

Nous facilitons les opérations de nos clients dans un environnement complexe et leur permettons de gagner en liberté.



Mobilité

Login clients
Poste

PostCard Creator

La Poste s'engage vers l'avenir avec «simplicité et système»

L'entreprise se dote d'une nouvelle vision: «simplicité et système». Ces deux mots forment le nouveau credo de La Poste. Ils révèlent également une volonté claire: tous les collaborateurs sont concernés par ce nouveau chapitre de l'histoire du groupe.

Texte: Annick Chevillot



e-Commerce

Service rapide
de paiement mobile

e-Poste



Services aux destinataires



SuisseID®

SuisseID



e-Finance

Dans *Business Week* du 25 mai 1998, Steve Jobs, le charismatique patron d'Apple, expliquait la chose suivante: «*Simple can be harder than complex: You have to work hard to get your thinking clean to make it simple. But it's worth it in the end because once you get there, you can move mountains.*» Soit: «La simplicité peut être plus difficile à atteindre que la complexité: il faut travailler dur pour bien penser et faire simple. Mais cela vaut le coup, parce qu'une fois que tu y arrives, tu peux déplacer des montagnes.»

Une vision du monde qui lui a permis de révolutionner son environnement, celui de son entreprise et le nôtre par la même occasion. Lorsque l'on empoigne un outil informatique moderne, les modes d'emploi ne sont plus nécessaires. Ces objets sont devenus intuitifs et simples à utiliser. Pourtant, derrière l'écran se cache un monde complexe, inabordable et incompréhensible pour la plupart des gens.

La comparaison est volontairement un peu extrême. La Poste n'a pas à devenir Apple. Elle doit néanmoins s'inspirer de cette façon de penser pour innover, s'adapter aux nouveaux comportements des usagers et consommateurs, proposer de nouveaux services et oser dessiner son propre avenir.

Faciliter la vie

Dès lors, qu'offrir aux usagers et clients de l'entreprise qui soit aisé d'utilisation tout en présentant une foule d'innovations? Tout ce qui est susceptible de leur faciliter la vie. Que ce soit en termes de produits ou de services, le but est de créer de nouveaux standards. L'entreprise est déjà sur la bonne voie dans de nombreux domaines (pour preuve les sept exemples présentés en pages 12-13). Une nouvelle vision implique de poser un nouveau regard sur son propre fonctionnement et de se projeter différemment vers l'avenir. Une belle métaphore issue du monde du hockey est parfaite pour illustrer ce processus. Pour Wayne Gretzky, la légende de NHL, la clé du succès est la suivante: elle réside à patiner là où le puck va se trouver et non là où il se trouvait.

Tour de Suisse

Cette nouvelle direction a été présentée aux cadres de l'entreprise au mois de novembre dernier lors de la conférence qui s'est tenue à Zermatt. L'accueil a été unanime et très positif. Les 309 commentaires recueillis après la réunion valaisanne vont vite devenir des références communes que vous pouvez retrouver dans les deux nuages de mots dessinés en pages 10-11 et 12-13. Convaincus, les cadres en deviennent ainsi les premiers ambassadeurs.

Pour que ce mantra – «simplicité et système» – ne soit pas l'apanage des directeurs et des cadres uniquement, Susanne Ruoff (lire son intervention en pages 14-15) a décidé de réaliser un tour de Suisse dès le mois de mai. Elle voyagera aux quatre coins du pays et sur plusieurs sites pour l'expliquer et surtout pour le partager avec toutes et tous (nous vous présenterons le détail de ce calendrier dans notre édition du mois de février). Parce que ce voyage, il nous concerne tous. ■



Voir le film online:
pww.post.ch/vision



La vision en sept exemples

Ces exemples montrent à quel point les services de la Poste sont faciles à utiliser. Et les clients profitent ainsi de solutions reliant les mondes physique et numérique.

Texte: Sandra Gonseth



Nouvel e-finance

Le nouvel e-finance rend la gestion de l'argent encore plus simple – à partir d'avril 2015 aussi sur smartphone. postfinance.ch/e-finance



SuisseID

Un seul login client pour accéder à tous les services de la Poste. SuisseID garantit une authentification sécurisée ainsi qu'une signature électronique juridiquement valable. poste.ch/suisseid



Timbre-poste SMS

Le client peut affranchir son courrier partout et à tout moment à l'aide d'un téléphone mobile. poste.ch/timbre-poste-sms





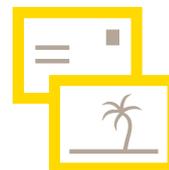
Services aux destinataires

Le client peut facilement demander via pick@home la prise en charge à domicile du colis qu'il souhaite retourner. poste.ch/pickathome



E-commerce

A l'avenir, Réseau postal et vente disposera de surfaces d'exposition (projet pilote en 2015): de la commercialisation (PostMail) à la distribution (PostLogistics), en passant par la conception de la boutique en ligne (PostLogistics), le paiement (PostFinance) et le stockage (PostLogistics). poste.ch/e-commerce



PostCard Creator

Les clients peuvent créer des cartes postales en ligne et les faire envoyer. poste.ch/postcardcreator



E-Post Office

Avec la boîte aux lettres intelligente sur Internet, le destinataire choisit s'il veut recevoir son courrier sous forme papier, de document électronique ou d'e-mail sécurisé. poste.ch/epostoffice

modèle
esprit
prendre
ambition
progression
voie
proactif
demande
aiguille de boussole
processus
incidence
important
succès
ensemble
engagement
puissance
système
vision
ligne directrice
principes
compétent
exigeant
respect
feedback
valeurs
maxime
stratégie
liens
pérennité
humain

produit fini

transparence

clients

externe

appliquer

expérience client

ajoutée

Les dirigeants s'expriment

Les responsables de la Poste expliquent ce que la vision signifie pour eux et quelles sont les implications pour leur unité.

Propos recueillis par Claudia Iraoui



Lisez l'intégralité
des commentaires sur:

poste.ch/journal-online



Ulrich Hurni

Responsable PostMail

«Nous développons notre offre en fonction des besoins de nos clients. Celle-ci doit être simple. De plus en plus de clients étant prêts à externaliser des pans entiers de leur chaîne de valeur, PostMail va aussi vendre davantage de solutions complètes.»



Franz Huber

Responsable Réseau postal et vente

«Pour incarner la vision, les collaborateurs vont étudier les contenus pour en identifier et comprendre le sens profond. A cet égard, il est important d'élaborer et de mettre en place des mesures concrètes dans l'équipe en fonction de l'échelon, qui tiendront également compte de la mission et de l'environnement de travail des collaborateurs.»



Pascal Koradi

Responsable Finances

«Le succès de la Poste repose sur les unités du groupe, dont la force réside dans leur flexibilité et leur collaboration axée sur le marché. Finances va donc davantage orienter le processus de gestion sur la collaboration entre les différentes unités.»





Yves-André Jeandupeux

Responsable Personnel

«Nous travaillons à créer un nouveau monde du travail pour les collaborateurs de la Poste et à mettre à leur disposition des systèmes destinés à simplifier le réseautage et la collaboration. Je souhaite moi-même en faire partie. Personnellement et très concrètement: je renonce à avoir mon propre bureau au nouveau siège principal.»



Daniel Landolf

Responsable CarPostal

«Pour mettre en œuvre cette vision, je me poserais toujours la question suivante: l'opération ou la solution client pourrait-elle être structurée de manière encore plus simple? Chez CarPostal, nous placerons, cette année, toutes nos manifestations sous le signe «simplicité et système.»



Jörg Vollmer

Responsable Swiss Post Solutions

«Notre vision commune place nos clients au centre de nos préoccupations. C'est fondamental! Souvent, nos clients ne sont pas en mesure d'utiliser de manière optimale les nouveautés, comme le bureau sans papier, l'automatisation et l'analyse des données. C'est là que nous pouvons intervenir en reliant les mondes physique et numérique avec nos solutions.»



Dieter Bambauer

Responsable PostLogistics

«En intégrant mes collègues et en présentant l'avenir de PostLogistics, je mets en œuvre la nouvelle vision de la Poste. Chez PostLogistics, nous sommes déjà sur la bonne voie pour implémenter cette vision, par exemple avec les prestations orientées sur le destinataire, la solution complète YellowCube ou encore l'extension des capacités des centres colis.»



Hansruedi Köng

Responsable PostFinance

«Le concept de simplicité relie la vision de la Poste avec celle de PostFinance. La vision de PostFinance «la manière la plus simple de gérer l'argent» est adaptée au marché de la banque de détail. Gérer son argent aussi simplement que possible, c'est aussi mettre de la simplicité au cœur d'un système complexe.»

La vision, c'est...

Elle indique la direction prise par une entreprise. C'est un but à atteindre, un objectif dont il faut s'approcher le plus possible. Elle est conçue pour le long terme. Tous les employés, des apprentis aux cadres en passant par les collaborateurs, sont concernés. Elle a pour mission d'inspirer, de relier et de générer des émotions entre les gens.

La stratégie, c'est...

Comment l'entreprise se rend du point actuel au point désiré (la vision)? C'est le rôle de la stratégie de définir de quelle manière l'entreprise atteindra son but.

Les valeurs, c'est...

A la Poste, elles sont au nombre de trois: fiable – valorisante – durable. On les vit plus qu'on ne les applique. Elles représentent ce qui est le plus important pour la société, l'employeur et, corollaire, l'employé. Elles font partie de la vision parce qu'elles représentent un facteur de succès important.



«On ne peut pas prédire l'avenir, mais on peut l'influencer»

Pour élaborer la nouvelle vision de l'entreprise, Susanne Ruoff a travaillé durant de nombreux mois avec les membres de la direction et du Conseil d'administration. Présentation de cette formule en six points.

Propos recueillis par Annick Chevillat / Photo: Béatrice Devènes

Que d'émotions dans sa voix: on y sent de la détermination, de la joie, une certaine vibration aussi. Celle propre à ces instants où se concrétise un projet longuement mûri et façonné avec soin. Au moment de transmettre sa vision à tous les collaborateurs, et ainsi de lui donner vie, Susanne Ruoff s'enthousiasme: «La vision détermine clairement la direction vers laquelle l'entreprise doit tendre et en définit également la manière. Je sais qu'on ne peut pas prédire l'avenir, mais on peut l'influencer. La vision, ma vision, notre vision peut non seulement être comparée à un phare ou à une boussole, mais elle doit aussi être porteuse de sens, de fascination, d'émotion, d'action. Elle a une force identificatoire indéniable.»

S'engager sur ce chemin, c'est aussi une manière de motiver les collaborateurs et de leur garantir pérennité, continuité, sécurité et stabilité. «Ce qui est très important pour moi aussi, c'est que nous écrivions ce nouveau chapitre ensemble. Tous ensemble.»



Simplicité et système

«La formulation de la nouvelle vision de la Poste est claire. Nous allons voyager avec elle durant les années à venir. Elle doit donc dégager de l'énergie, être motivante et être orientée sur le long terme. Ces mots suscitent déjà discussions et réflexions enrichissantes dans les unités. Et c'est une très bonne chose. S'interroger sur son propre fonctionnement est important pour une entreprise active sur le marché national. Cela permet de s'améliorer de manière continue et aussi de tirer des enseignements de ses succès comme de ses erreurs.»



Simplicité

«Il ne faut pas confondre simplicité et banalité; simplicité et trivialité. La simplicité possède de nombreuses facettes. Nous devons donner une impression de facilité à nos clients, tout en gérant des processus complexes en arrière-plan. Il s'agit donc d'une démarche sophistiquée et orientée clients. Nous devons leur faciliter la vie. Cet aspect doit aussi être pris en compte à l'interne et permettre de simplifier nos modes de fonctionnement parfois compliqués et difficiles à comprendre.»



Système

«Nous devons offrir des expériences positives à nos clients grâce à des produits et des solutions intégrées. Cela veut dire que nous devons créer des systèmes, des processus et des solutions répondant à leurs besoins. L'e-commerce est un bon exemple.»



Physique-numérique

«Les passerelles entre les deux mondes existent déjà. Elles doivent être intensifiées. Et ce dans les deux sens. Non seulement, nous devons combiner le numérique et le physique à tel point que le client ne voit plus de différence; mais aussi offrir une valeur ajoutée numérique à des produits physiques.»



Emotions

«J'ai bien conscience que «simplicité et système» peuvent être perçus avec une certaine froideur et une rigueur très professionnelle. Il faut aussi y percevoir un terreau riche de surprises, d'engagement personnel et de sentiments positifs. Ils nous permettent de nous projeter vers le futur avec enthousiasme et de répondre aux besoins des clients. Et c'est cela que je désire transmettre.»



Succès

«La nouvelle vision est une nouvelle étape basée sur nos valeurs. Il ne s'agit pas d'un big bang! Nous sommes davantage dans une démarche de pas à pas et, dans ce contexte, chaque pas compte. Cela va prendre du temps pour évaluer son succès. Mais nous y arriverons si nous nous sentons tous concernés et que nous travaillons tous à son application.» ■

Résultat du sondage du mois de décembre

Quelles nouveautés lancées en 2014 vous plaisent le plus?

(Timbres-poste par SMS, nouvelle campagne publicitaire «La Poste, c'est aussi cela», Yellow Cube, autres*)

**37%**

Campagne publicitaire

**46%**

Timbres-poste SMS

**16%**

YellowCube

*1% Autres

Reto Clavadetscher, PM

Le service «Mes envois»: lancé au meilleur moment, juste avant Noël, m'a déjà donné quelques informations précieuses. La PostCard Creator App est aussi très chouette, je l'ai utilisée pour envoyer quelques messages par carte postale. Je serais tout à fait partant pour acheter un crédit et envoyer plus de cartes au moyen de l'application. Ça sera peut-être pour 2015. Le nouvel e-finance me plaît aussi. Dans tous les cas, 2014 a apporté plusieurs nouveautés utiles pour les clients. Merci à tous ceux qui y ont contribué.

«La refonte complète d'e-finance a été l'un des changements les plus importants.»

Theres Schmelzer, PV

J'ai aimé la promotion pour les téléphones fixes. Pourquoi pas une promotion pour des iPhone, des iPad ou des Samsung Galaxy?

Patrik Wittwer, PM

Je trouve l'application PostCard Creator tout simplement géniale, car elle offre de nombreuses possibilités et le destinataire reçoit une carte personnalisée.

Dominik Donzé, PF

Je pense qu'aucune des nouveautés citées n'était la meilleure. Selon moi, la palme revient à PF et au nouvel e-finance ainsi qu'au livesupport désormais étendu à l'ensemble du Contact Center. Mais je trouve également L'ABO formidable, ainsi que le service de SMS et d'e-mails pour «Mes envois»! PostCard Creator et Mobile ID sont super aussi, mais je crois que leur lancement remonte à l'année d'avant.

Fabian Kollros, PF

Avec plus d'un million et demi d'utilisateurs, la refonte complète d'e-finance a été l'un des changements les plus importants et les plus remarqués du «géant jaune» au cours de ces derniers mois.

«J'aime pick@home pour prendre en charge mes colis à la maison.»

Simon Howald, P

Depuis que les quittances clients pour les envois avec suivi sont munies d'un QR code, on peut les lire facilement avec la Post-App et accéder aux données correspondantes. Les clients qui veulent retracer leur envoi scannent le QR code avec la Post-App et

voient immédiatement où il se trouve. Par cette nouveauté, La Poste répond à une attente de la clientèle. Cette nouvelle possibilité de suivi est tout bonnement fabuleuse.

Martin Widmer, PV

La meilleure a été lancée en automne: «L'ABO», une exclusivité Orange à la Poste. Un succès commercial éclatant qui met en appétit!

Krista Straubhaar, PL

J'aime pick@home pour prendre en charge mes colis à la maison, y compris pendant mon absence; je trouve que c'est un service pratique. Dommage que cette prestation ne soit pas mieux mise en avant. Beaucoup ne savent pas qu'en dehors du prix du colis, elle est gratuite. Mais ce que j'aime le plus, c'est le service SMS de «Mes envois», qui me permet d'être informée en permanence sur les colis arrivants. Merci et continuez comme ça.

L'esprit entrepreneurial, c'est notre carburant

Thierry Golliard, responsable de la gestion des partenaires pour la nouvelle unité Développement et Innovation, explique la culture d'innovation de l'entreprise.

Interview: Cláudia Iraoui / Photo: Annette Boutellier



Les collaborateurs ont élu le timbre par SMS comme meilleure nouveauté 2014. Etes-vous surpris par ce résultat?

Non, pas du tout. Nos collaborateurs étant également clients de la Poste, la plupart ont facilement pu s'imaginer dans quelle situation un produit comme le timbre par SMS peut être utile. Yellow Cube est une innovation formidable, mais centrée sur les besoins commerciaux des PME et non des clients privés. Et, de manière générale, une innovation répond toujours aux besoins des clients.

Les innovations ont été nombreuses l'an dernier (E-Finance, PostCard Creator, Mes envois, QR Code sur les quittances clients). Qui est le moteur de l'innovation?

Nos collaborateurs. La majorité des innovations sont issues d'idées internes. Il y a cependant de plus en plus d'impulsions provenant de l'extérieur. Les partenaires externes amènent des technologies, des compétences et des réseaux dont nous ne disposons pas à l'interne. La combinaison des atouts et des savoirs crée de formidables opportunités et une grande vitesse d'exécution. Cette démarche requiert toutefois une ouverture d'esprit et une volonté conjointe de collaboration. C'est pourquoi l'esprit entrepreneurial de nos collaborateurs est si important. Sans ce carburant, le moteur ne tourne pas à plein régime.

Est-ce que la Poste est une entreprise vraiment innovante?

De nombreux projets innovants sont développés directement dans les unités du Groupe comme Yellow Cube ou le timbre par SMS. De manière complémentaire, le processus d'innovation transverse (processus INN) a permis d'amener plus de 30 nouvelles solutions ces cinq dernières années. C'est pourquoi je suis convaincu que la Poste est innovante. Les collaborateurs sont d'ailleurs majoritairement du même avis. A témoin, l'édition du journal du personnel de mai 2014, où 73% des sondés jugent la Poste innovante.

Comment est perçue la Poste par nos partenaires et nos clients commerciaux?

En corrélation aux chiffres d'affaires respectifs, la majorité de nos innovations sont dévolues aux clients commerciaux. De cet état de fait résulte une certaine dichotomie. Alors que nos clients privés peuvent parfois percevoir notre entreprise comme moins innovante, nos clients commerciaux et nos partenaires en ont une image plus positive. Nous échangeons régulièrement avec d'autres grandes entreprises suisses et d'autres entreprises postales étrangères sur notre gouvernance et notre capacité d'innovation respectives. Un bon exemple est notre processus de détection et de collaboration avec les startups. De nombreuses entreprises externes comme les CFF, AXA et la SSR ont souhaité s'y associer.

Quelles surprises nous attendent cette année?

Les premiers projets initiés dans le cadre du laboratoire de la mobilité avec la ville de Sion, le canton du Valais, l'École polytechnique fédérale de Lausanne (EPFL) et la Haute école spécialisée de Suisse occidentale (HES-SO) devraient amener des résultats très intéressants dans le domaine de la mobilité intégrée et multimodale. Nous lançons également de nouveaux services à destination des collaborateurs. Par exemple, nous proposons depuis peu des séjours d'études à l'antenne Swisscom de Palo Alto. Cette expérience dans l'écosystème unique de la Silicon Valley vise entre autres à renforcer l'esprit entrepreneurial évoqué. ■

Question du mois

«Pourriez-vous envisager de changer temporairement de fonction au sein de la Poste?»



Exprimez votre opinion online:
www.post.ch/journaldupersonnel

ou par écrit à l'adresse: La Poste Suisse SA, Rédaction
«la Poste» (K11), Viktoriastrasse 21, 3030 Berne

Le selfie de l'apprenti



«Après deux années de formation de base auprès du BICT SA, j'ai rejoint la Poste l'été dernier pour entreprendre la seconde partie de ma formation. Sur la photo, je suis en train de retravailler des images d'une manifestation interne. Les photographies et les vidéos constituent la partie de ma formation que j'aime le plus parce qu'elle fait appel à ma créativité.»

Julian Morf (18),
médiaticien en 3^e année d'apprentissage.



Courses gratuites pour le personnel



Kerzerslauf du 21 mars 2015

Délai d'inscription: 5 février 2015

<input type="checkbox"/> Running	15 km	Temps est.:
<input type="checkbox"/> Running	5 km	Temps est.:
<input type="checkbox"/> Nordic-walking/walking	15 km	
<input type="checkbox"/> Nordic-walking/walking	5 km	

Giro Media Blenio du 6 avril 2015

Délai d'inscription: 15 février 2015

<input type="checkbox"/> Running	10 km	Temps est.:
<input type="checkbox"/> Nordic-walking/walking	17 km	
<input type="checkbox"/> Nordic-walking/walking	12 km	
<input type="checkbox"/> Nordic-walking/walking	6 km	

Marathon de Zurich du 19 avril 2015

Délai d'inscription: 28 février 2015

<input type="checkbox"/> Marathon running	42,195 km	Temps est.:
<input type="checkbox"/> Cityrun running	10 km	Temps est.:

Taille du maillot: XS, S, M, L, XL

Marathon de la Jungfrau du 12 septembre 2015

Délai d'inscription: 31 janvier 2015

<input type="checkbox"/> Marathon running	42,195 km	Temps est.:
---	-----------	-------------

Taille du maillot: XS, S, M, L, XL

Attention: pour des raisons administratives, nous ne pouvons pas rembourser les frais d'inscription déjà versés. Qui s'inscrit s'engage à participer à la course.

Toute inscription donne lieu au versement de frais de participation qui ne sont pas remboursés en cas de forfait. Les documents nécessaires vous seront remis par les organisateurs.

La Poste se soucie beaucoup de la santé de ses collaborateurs. Grâce aux talons d'inscription se trouvant dans le journal du personnel vous pouvez continuer de vous inscrire gratuitement aux manifestations.

Nom: _____

Prénom: _____

N° pers.: _____ *Année:* _____

E-mail: _____

Rue, n°: _____

NPA, localité: _____

Date / Signature: _____

Envoyer le talon à:

La Poste Suisse SA,
Course à pied K22, Viktoriastrasse 21, 3030 Berne

Précision:

Inscription aussi via Intranet > Place du marché > Billets et manifestations.

Agenda

22.1 – 29.1.2015

50^e Journées de Soleure
www.journeesdesoleure.ch

✓ 20 % de rabais avec la carte du personnel

23.1 – 7.2.2015

DAS ZELT, Chapiteau
PostFinance
La Lenk
www.daszelt.ch

27.1 – 1.2.2015

DAS ZELT, Chapiteau
PostFinance
Lugano
www.daszelt.ch

30/31.1.2015

PostActivity Winter
Fiesch VS
www.postactivity.ch

3 – 8.2.2015

Forum des métiers
START!, Fribourg
www.start-fr.ch
✓ Entrée libre

6 – 15.2.2015

MUBA, Bâle
www.muba.ch

✓ Billets à prix réduit pour le personnel Poste > Place du marché

22.2.2015

Tournoi final PostFinance
Trophy
Einsiedeln
www.postfinance-trophy.ch

26.2 – 4.3.2015

DAS ZELT, Chapiteau
PostFinance
Coire
www.daszelt.ch

26.2.2015

Journée des lauréats
ZHAW
www.absolvententag.ch
Il s'agit du salon officiel de la Haute école de Sciences appliquées de Zurich (ZHAW), organisé par les étudiants.

28.2.2015

Bremgarter Reusslauf
www.reusslauf.ch

4.3.2015

HSG Talents Conference
www.hsgtalents.ch
Base optimale pour une interaction entre les représentants des entreprises et les étudiants.

Chère lectrice, cher lecteur,

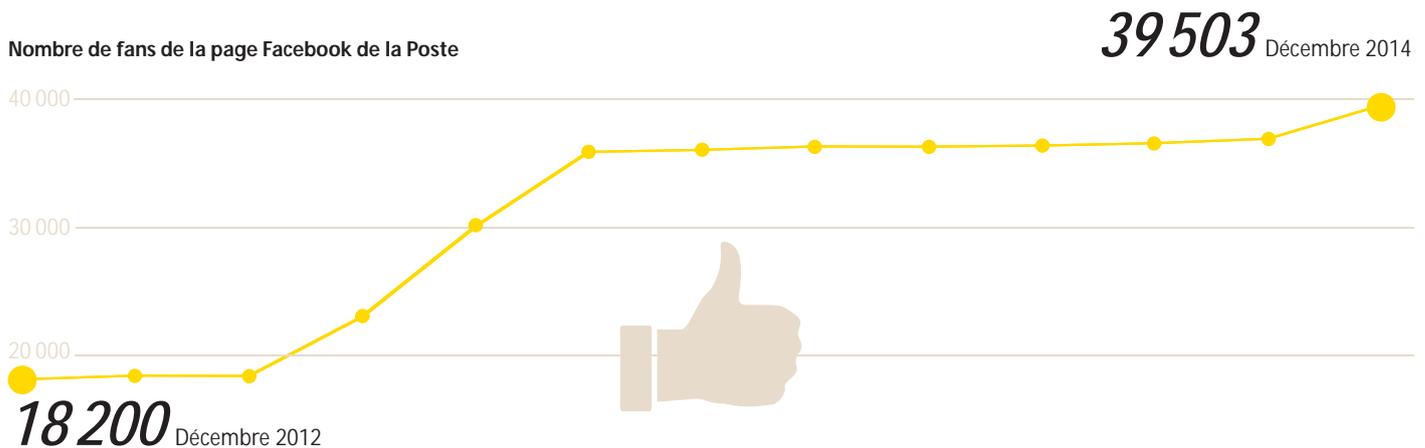
Dans ce numéro, neuf pages sont consacrées à la présentation de la nouvelle vision «simplificité et système». Transmettez vos questions, votre opinion et vos commentaires sur ce sujet par e-mail à vision@poste.ch ou à l'adresse Poste CH SA, Communication K11, rédaction «la Poste», Viktoriastrasse 21, 3030 Berne.
www.post.ch/vision

Haut les pouces!

39 503 fans sur Facebook, 720 480 vidéos vues sur YouTube, 10 127 feed-back de clients sur les médias sociaux et 176 812 téléchargements de PostCard Creator App. Vous souhaitez encore plus de faits et de chiffres sur le monde numérique de la Poste? Et voilà!

Texte: Sarah Nünlist

Nombre de fans de la page Facebook de la Poste



Nombre d'abonnés sur les différents médias sociaux

39 503



Facebook

6 262



Twitter

400



Instagram
nouveau

720 480



YouTube
Views

6 792



LinkedIn

1 503



Xing



www.facebook.com/swisspost www.twitter.com/postesuisse www.instagram.com/swisspost www.youtube.ch/swisspost



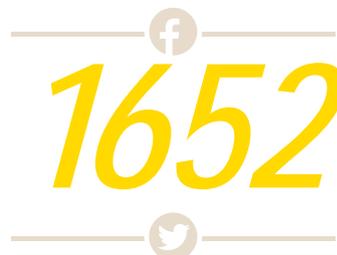
Instagram

En décembre 2014, cette photo de deux apprenties de la Poste a obtenu un nombre particulièrement important de «J'aime» sur notre compte Instagram.



L'App du mois

245 572 cartes postales ont été envoyées avec l'application PostCard Creator en décembre 2014. Et l'application a enregistré 176 812 téléchargements l'année dernière. Ce qui lui a valu le titre bien mérité d'App du mois.



Réactions des clients

En décembre 2014, la Poste a reçu 1652 retours de la part de clients sur Twitter et Facebook. Sur l'ensemble de l'année passée, le chiffre s'élevait à 10 127.

6 262

Décembre 2014

6 135

Novembre 2014

5 884

Octobre 2014

Tweet me!

Nombre d'abonnés sur nos comptes Twitter.



www.poste.ch/socialmedia

Un crochet chez Renate

Les bonnets de Renate Lengacher sont colorés, originaux et elle les fabrique en un temps record. La factrice de Spiez (BE) est pour la deuxième fois championne suisse de crochet.

Texte: Sandra Gonseth / Photos: Annette Boutellier



Commander un bonnet chez Renate Lengacher est très simple. Il suffit de mesurer le tour de tête, préciser la couleur et le motif.

Le dernier-né de sa collection est noir, avec un bord jaune. «Ce n'est pas un bonnet des Young Boys, mais un bonnet postal qui protège mes oreilles durant la tournée», sourit-elle. C'est chez elle, dans son village d'Aeschiried au-dessus du lac de Thoune, à 1000 m d'altitude, que s'empilent les bonnets. Depuis qu'elle est devenue championne suisse de crochet, l'an passé, et a fini troisième des championnats du monde à Zirndorf, en Allemagne, elle échappe difficilement aux commandes.

Chez Aeschbacher & Co

Il n'y a d'ailleurs pas que les commandes de bonnets qui l'occupent, elle est aussi très demandée par la télévision: Renate Lengacher a notamment participé à des émissions comme *Aeschbacher* ou *Glanz und Gloria*, et vient même de recevoir une invitation d'une chaîne de TV allemande. «Je n'aurais jamais cru que ce titre ferait autant de bruit. Maintenant les gens me reconnaissent même dans le train.» Si notre factrice préfère prendre le train, c'est qu'elle a ainsi le temps de crocheter ses commandes, ce qui est plus difficile en voiture. Pleine d'humour, cette native de l'Oberland bernois garde toujours son calme. C'est précisément cet atout qui a été déterminant lors des championnats de crochet. «Lors des phases éliminatoires, il me fallait encore 16 minutes pour un bonnet, mais à la dernière minute j'ai changé de tactique, passant des mailles en demi-bride aux grappes.»

Plus rapide que la concurrence

Cette décision s'est révélée fructueuse: aux championnats suisses d'Olten, elle a croché un bonnet à partir d'une pelote de 50 g en 9,19 minutes, soit 55 secondes de moins

que la concurrence. Mais d'où lui vient cette dextérité peu commune? «Même si, enfant, j'aimais bien le travail manuel, ce n'est qu'avec mes fils que je me suis vraiment mise en piste», explique-t-elle. Je devais les conduire tous les trois jusqu'à quatre fois par semaine à Berne pour l'entraînement à l'école de hockey du CPB. Faire du crochet me permettait de passer agréablement les moments d'attente. «J'ai vite remarqué que je devenais de plus en plus rapide», se souvient la quadragénaire.

Un échange avantageux

Lors d'une tournée de distribution à Spiez, Renate Lengacher est tombée sur une affiche pour les premiers championnats suisses de crochet sur la vitrine d'une boutique de couture, et a décidé de tenter sa chance. Cette année, après avoir confirmé son titre ce 17 janvier à Olten, son objectif est très clair: elle vise la première place aux championnats du monde le 21 mars à Dortmund.

Elle a assez de laine pour s'exercer. Dans la cave de son chalet sont empilées 1200 pelotes de laine allant du fuchsia au jaune moutarde en passant par le bleu ciel: «C'est le trophée remporté par la deuxième lors des championnats du monde. Elle a voulu échanger son prix contre le mien, un iPad», se souvient Renate Lengacher. «Ici en haut, à quoi pourrait bien me servir un iPad?» Lorsqu'on regarde par la fenêtre et qu'on aperçoit le Niesen et les pentes enneigées du Schwalbmer, on comprend aussi pourquoi elle préfère tranquillement crocheter des bonnets. ■

Infos personnelles

Renate Lengacher, 45 ans, mariée, mère de trois garçons, championne suisse de crochet et troisième aux championnats du monde.



Commandes et infos sur les cours de crochet
www.wolldorado.ch

*«Je n'aurais jamais cru
que ce titre ferait autant
de bruit.»*





Contrôle des dates de péremption par des postières. Les produits alimentaires échus avant mai sont donnés à l'organisation Table Suisse.

Coup de pouce aux défavorisés

La Poste fait plus que collaborer à l'action «2 x Noël». Pendant leur temps libre, ses collaborateurs ont aussi aidé à déballer et trier les paquets.

Texte: Simone Hubacher / Photos: Monika Flückiger

Lundi matin, 12 janvier, siège de la Croix-Rouge suisse (CRS) à Wabern (BE). En ce moment, Werkstrasse 18 est aussi le centre logistique de «2 x Noël», l'action conjointe de la CRS, la SSR et la Poste, qui est organisée cette année pour la 18^e fois. Les paquets arrivent par camion et passent tout d'abord entre les mains de Hasan Demir, apprenti de 2^e année au centre courrier et colis de Härkingen. Avec ses collègues apprentis Visar Shatrolli et Patrik Nuaj, il tra-

vaille exceptionnellement cette semaine à Wabern. Les jeunes gens transportent les paquets dans des Rollbox, de la rampe à l'intérieur du bâtiment où des volontaires les attendent.

Un long voyage

Ce matin, près de 20 postiers renforcent l'équipe des volontaires CRS expérimentés et aident à déballer et trier les paquets. Ces bénévoles sont



Trouver le bon carton où déposer les marchandises triées.



Hasan Demir apporte un Rollbox plein de colis.



71 000 colis sont arrivés à la Werkstrasse 18 à Wabern (près de Berne).

arrivés de toute la Suisse, comme Walter Wiesli, responsable d'équipe PM à la retraite, qui vient de Wängi (TG). «J'ai volontiers répondu à l'appel du journal du personnel, même si mon train partait à 5h45», explique-t-il en souriant et en sortant des jouets d'un colis sur le tapis roulant pour les déposer dans les caisses adéquates. En amont du tapis roulant se tiennent Silvia Gerber et Ursula Tropper, respectivement collaboratrices PV à Jegenstorf et à Uetligen. «Nous sommes ici parce que ça fait plaisir de faire une bonne action», affirme Ursula Tropper en effectuant le premier tri: vêtements, chaussures, objets de valeur et nourriture.

Pour cette dernière catégorie, la spécialiste est Jacqueline Sechi, volontaire CRS d'Ostermundigen. Pour la 9^e année consécutive, elle fait preuve d'un grand engagement en travaillant bénévolement trois à quatre fois par semaine. Tout ce qui arrive à péremption au 30 avril est placé dans des paniers gris, tout le reste dans

des paniers orange. Le contenu des paniers gris est directement donné à l'organisation Table Suisse, qui distribue de la nourriture aux personnes dans le besoin dans onze régions du pays. Le contenu des paniers orange est trié par les bénévoles par groupes de produits: nourriture, articles d'hygiène, de papeterie, d'entretien, jouets, textiles/chaussures et autres (par ex. décorations de Noël, objets de valeur). Il y a en tout 55 «sous-groupes». Les volontaires lèvent sans cesse les yeux sur les fiches de différentes couleurs qui les aident à faire le tri.

La cave se remplit

Même si l'action pour la population suisse est maintenant terminée (le dépôt gratuit de colis pour 2 x Noël était possible jusqu'au 15 janvier), à Wabern, on continue de travailler assidûment. Au total, 71 000 colis doivent être traités. Pascal Möckli, responsable logistique, est content de pouvoir compter sur l'engagement des entre-

prises en plus de l'aide des volontaires CRS habituels. «Cette année, nous avons au total 16 jours assurés par des entreprises, et quelques-unes viennent plusieurs jours.»

Il reste encore beaucoup de place au sous-sol de la Werkstrasse 18, mais cela va changer dans les prochaines semaines, jusqu'à fin février: c'est ici que les marchandises déjà triées, emballées et pesées sont empilées en attendant leur dernier voyage. La moitié des colis reste en Suisse: les 24 associations cantonales de la CRS commandent les marchandises souhaitées et se chargent de leur distribution. L'autre moitié part pour la Bulgarie, la Moldavie, la Bosnie-Herzégovine et la Biélorussie pour aider les défavorisés et leur apporter un peu de joie. ■



La Poste des VIP

Henri Dès

Chanteur



Illustration:
Jennifer Santschy

Il vient de composer une chanson pour faire connaître le numéro d'appel d'urgence 144 aux petits Romands. Livre-CD à découvrir sur: 144.firstmed.ch

Quand avez-vous envoyé votre dernière lettre?
Aujourd'hui.

Connaissez-vous le nom de votre facteur?
Non, mais j'ai des rapports très cordiaux avec lui.

A quelle fréquence vous rendez-vous dans un office de poste?
Deux fois par mois.

Payez-vous vos factures électroniquement ou avec le petit livret jaune?
Électroniquement.

Quel est votre produit postal préféré?
Les papeteries.

Le plus beau trajet en car postal?
La seule fois où j'ai pris le car postal, j'avais 8 ans. Et j'ai eu mal au cœur à cause des virolets.

Jaune, comme?
La Poste. ■

Epauler les sociétés pour qu'elles réussissent à l'international: la Poste, c'est aussi cela!

La Poste fait beaucoup plus que ce qu'on imagine. Nous proposons des solutions d'expédition sur mesure aux sociétés actives à l'international. Qu'il s'agisse de lettres, de petites marchandises, d'imprimés ou de publipostages, nous vous garantissons la qualité suisse. Saisissez les opportunités de croissance qui s'offrent à vous et franchissez les frontières grâce à la Poste: poste.ch/dynamique-jaune

LA POSTE 
Dynamique jaune.

Impressum

Editeur

La Poste Suisse SA, Communication,
Viktoriastrasse 21, 3030 Berne
E-mail: redaction@poste.ch
www.poste.ch/journal-online

Rédaction

Annick Chevillot, rédactrice en chef
Lea Freiburghaus
Sandra Gonseth
Simone Hubacher
Claudia Iraoui
Marie-Aldine Béguin
Sara Baraldi

Traductions et corrections

Service linguistique Poste, Diana Guido

Layout

Branders Group SA, Zurich

Annonces

Annoncen-Agentur Biel
E-mail: anzeigen@gassmann.ch
Tél. 032 344 83 44

Impression

Mittelland Zeitungsdruck, Aarau

Photo de couverture

Béatrice Devènes

Reproduction avec autorisation écrite
de la rédaction uniquement.

Abonnements/Changement d'adresse

Personnel actif: Intranet (Portail RH/
Données personnelles) ou service du
personnel compétent

Retraités: par écrit à Caisse de pensions
Poste, service des adresses,
case postale 528, 3000 Berne 25

Autres abonnés:

E-mail: abo@post.ch
Tél. 058 338 20 61

Prix de l'abonnement: CHF 24.- par an

Adresses utiles

Service social

E-mail: servicesocial@poste.ch
Tél. 058 448 03 05

Bourse de l'emploi Poste (AMZ)

Tél. 058 448 03 06

Fonds du personnel

Tél. 058 338 97 21

www.pfp-ferienwohnungen.ch/cgi/fr



«Du sang jaune coule dans mes veines»

Ursula Schaffner, employée PV (Fraubrunnen BE), 40 années de service, part à la retraite le 31 janvier.

Interview: Simone Hubacher / Photo: François Wavre

Quelle fonction exercez-vous à la Poste?

J'ai travaillé pour la dernière fois au guichet le 10 décembre à Fraubrunnen BE. Je serai officiellement à la retraite à la fin du mois de janvier. Ce bureau de poste a été mon lieu de travail pendant trente-trois ans.

Vous souvenez-vous de votre premier jour de travail?

Naturellement! J'étais en formation à Madiswil chez Monsieur Schmid. Pour mon premier jour de travail, j'ai dû préparer des liasses de billets. Mes collègues les ont trouvées aussi parfaites que celles d'un Postomat. (Elle rit.)

Quel est le moment le plus mémorable que vous ayez vécu durant toutes vos années de service?

Il y en a tellement! Mais l'agression d'il y a quelques années dans un office de poste voisin est sans doute l'événement qui m'a le plus marquée. Heureusement, mon collègue de travail et ami n'a pas été blessé.

Qu'est-ce qui vous lie encore aujourd'hui à la Poste?

Tant de choses! Du sang jaune coule dans mes veines. Mes enfants se demandent d'ailleurs si je pourrai vivre sans la Poste. Mais oui, j'en suis capable! Parce que j'ai une famille formidable, un petit-fils et beaucoup d'autres centres d'intérêt.

Combien de fois avez-vous utilisé le timbre à date?

D'innombrables fois chaque jour, du matin au soir, pour les lettres et les quittances de versement. Certainement des milliers de fois durant toutes ces années!

Quels clients avez-vous particulièrement appréciés?

A Fraubrunnen, tous les clients privés et commerciaux sont agréables. Les visites de notre ancien conseiller fédéral Adolf Ogi, toujours aimable et attentionné, ne manquaient pas de me réjouir. ■



RECYCLÉ

Papier fait à partir
de matériaux recyclés

FSC® C005019

Fidélité à la Poste**45**
ans**PostMail**

Cadalbert Eduard, Lenzerheide

PostLogisticsBirrner Anton, Basel
Trincherini Jean-Bernard, Genève
Zürcher Albin, Rothenburg**CarPostal**

Foppa Innocens, Ilanz

40
ans**Immobilier Management
et Services**

Schatz Renato, Chur

PostMailBaumgartner David, Siebnen
Bleiker Werner, Wattwil
D'Amato Marisa, Zürich
Jegerlehner Philippe, Lausanne
Lagler Roland, Zürich-Mülligen
Meylan Christian, Lausanne
Moret Olivier, Forel (Lavaux)
Thie Bernhard, Zürich-Mülligen
Wyer Lorenz, Visp**Réseau postal et vente**Boillat Sabine, La Sagne NE
Kurt Markus, CudrefinLecomte Lucette, La Neuveville
Rytz Peter, Zofingen
Schaffner Ursula, Fraubrunnen
Tomaschett Beatrice, Schindellegi
Vogel Christa, Wettingen**PostFinance**Aebersold Verena, Bern
Laager Ruth, Netstal
Wyrsch Beatrice, Kriens
Zanini Snozzi Michela, Bellinzona**CarPostal**Bischof Peter, Nesslau
Frehner Hansueli, Zürich
Jost Paul, Brig**Swiss Post Solutions**

Habegger Heidi, Härkingen

Bon anniversaire**95**
ansEllenberger Hans, Zollikofen (16.02)
Engi Hugo, Tschierschen (15.02)
Müller Marie, Ottenbach (02.02)**90**
ansBalmelli Hedwig, Tesserete (26.02)
Barandun Blasius, Feldis/Veulden
(07.02)
Betschart Xaver, Morschach
(25.02)
Beutler Martha, Worb (11.02)
Bigler Robert, Lausanne (19.02)Brechtbühl Alfred,
Lützelflüh-Goldbach (02.02)
Bühler Johann, Luzern (26.02)
Clément Alfred, Laupen BE (13.02)
Decrauzat Gilbert, Malleray (06.02)
Güdel Käthe, Laupen BE (21.02)
Higy Adolf, Basel (05.02)
Keiser Theodor, Zug (07.02)
Mohn Heinrich, Winterthur (03.02)
Mueller-Michel Hans-Rudolf, Bern
(27.02)
Nydegger Hans, Wabern (03.02)
Rohner Erwin, Glattbrugg (16.02)
Schär Rudolf, Huttwil (27.02)
Studer Walter, Oberbuchsitzen (15.02)
Tschudin Hans, Muttenz (28.02)
Voser Pius, Bottmingen (27.02)
Wagner Josef, Sursee (22.02)**85**
ansBader Paul, Oberlunkhofen (19.02)
Beauverd Jean-Jacques, Orbe
(15.02)
Bleuler Liberta, Zürich (09.02)
Borer Rosa, Laufen (20.02)
Brunner Otto, Wil SG (28.02)
Buchwalder Pierre, St-Ursanne
(21.02)
Däscher Margreth, Buchen
im Prättigau (11.02)
Dorthe Roger, Lausanne (14.02)
Dutoit Jean-Paul, Prilly (07.02)
Eberle Johann, Rüti ZH (10.02)
Erpen Werner, Naters (21.02)
Faedi Fausto, Bremgarten b. Bern
(01.02)Flühmann Jean-Pierre, Bern (14.02)
Foltz Heinrich, Basel (20.02)
Glaus Wilhelm, Wetzikon ZH
(06.02)
Hurni Jean-Pierre, Peseux (03.02)
Jakob Maria, Gwatt (Thun) (22.02)
Kaiser Josef, St. Gallen (28.02)
Kümmerli Madeleine, Winterthur
(11.02)
Lambercy Hélène, Tannay (27.02)
Loosli Rita, Bern (16.02)
Lüchinger Maria, Basel (27.02)
Mayer Filomena, Solothurn (25.02)
Michaud Marius, Peseux (11.02)
Montandon Roland, Hauterive
(11.02)
Morand Georges, Fully (10.02)
Noser-Bettschen Josefine, Zürich
(10.02)
Ottiger Walter, Luzern (02.02)
Perret Willy, La Chaux-de-Fonds
(03.02)
Pipoz Alfred, Céligny (09.02)
Ramelli Guido, Madrano (11.02)
Roca-Ylla Montserrat, Espagne
(14.02)
Savary Lucien, Genève (14.02)
Schlegel Max, Sargans (08.02)
Stoudmann Georgette, Cugy VD
(28.02)
Stucki Gerold, Kriens (19.02)
Walther-Graber Margrit, Maienfeld
(11.02)
Wernli Christian, Basel (08.02)
Wyss Urban, Kappel SO (04.02)**Retraite****Immobilier Management
et Services**Busto Maria, Bern
Perez Assunta, Bern**Personnel**

Keller Albert, Bern

PostMailAugsburger-Breitenstein Line,
Yverdon-les-Bains
Aviolat Yannick, Yverdon-les-Bains
Bahnmüller Victor Rolf, Zürich
Ballaman Gérard, Eclépens
Bittana Nicoletta, Caslano
Blattner Bruno, Zürich-Mülligen
Bogdan Kata, Zürich-Mülligen
Brändli Josef, Meilen
Brantschen Alfred, St. Niklaus VS
Brantschen Veronika, St. Niklaus VS
Bürgi Walter, Goldau
Camastral Ruth, HettlingenCarrel Gilbert-Emile, Eclépens
Chikhaoui Ayachi, Zürich-Mülligen
D'Andrea Mauro, Airolo
Dahhaoui-Toller Caroline,
Yverdon-les-Bains
Demierre Marie-Christine,
Romont FR
Derrer Peter, Bülach
Fellay Laurent, Martigny
Garbani Nerini Silvio, Loco
Hofmann-Barbe Claudine,
Yverdon-les-Bains
Holliger Peter, Unterkulm
Hoogenberk Franciscus, Basel
Juriens Valéry, Renens
Keller Yolande, Aadorf
Lanz Marlies, Zofingen
Leist Maria, Härkingen
Lukas Petr, Nyon
Manser Fridolin, Appenzel
Mayerat Marie-Claude,
Yverdon-les-Bains
Millius Rudolf, Brig
Mühlemann Paul, ZürichMüller Christine, Balsthal
Muller Jean-François, Gingins
Nyffenegger Johanna, Thun
Oehler Heidi, Solothurn
Pacchiani Graziella, Vaglio
Pellaton Daniel, Neuchâtel
Pfister Roland, Zürich-Mülligen
Prêtre Piedad, Corgémont
Rella Trudy, Basel
Rey Jacqueline, Lens
Rochat Marcel, Eclépens
Santschi Robert, Ostermundigen
Savary-Mornod Antoinette,
Romont FR
Schelbert Kurt, Schwyz
Schmid Antonina, Martigny
Städler Hanspeter, Altstätten
Thalmann Paul, Plaffeien
Vagnières Charly, Fontainemelon
Vullierat Jean-François, Lausanne
Widmer Eveline, Gossau SG
Wyss Gertrud, Kaufdorf
Zürcher Arthur, Lenk im Simmental
Zürcher Rita, Egerkingen**Réseau postal et vente**Böni Beatrice, Kaiseraugst Liebrüti
Dolpp Max, Gossau SG
Frank Rita, St. Gallen
Furger Renato, Mesocco
Furrer Claudia, Reinach BL
Habegger Rosmarie, Wattenwil
Huber Felicia, Winterthur
Ingold Marcel, Deitingen
Keller Peter, Zürich
Koch Eveline, Kreuzlingen
Lang Theres, Zofingen
Langenegger Ruth, Worb
Moor Margrit, Strengebach
Nanthen Anne-Françoise,
St-Léonard
Neuhäusler Gertrud, Perly
Portmann Beatrice, Buchrain
Roncoroni Luigi, Balerna
Scherly Michèle, Nyon
Schneider Ursula, Binningen
Schneiter Magdalena, Binningen
Schweizer Beat, Bern
Steffen Annelise, Grindelwald

80 ans

Aeschbacher Peter, Genève (21.02)
 Baud Claudine, Lausanne (11.02)
 Baudois Erika, Croy (06.02)
 Borrajo Consuelo, Lausanne (23.02)
 Bourgoin Pierre, Chur (09.02)
 Brändle-Gähwiler Josef, Eschenbach SG (12.02)
 Bütikofer Veronika, Langenthal (11.02)
 Caminada Franz, Chur (03.02)
 Chatton Julia, Biel/Bienne (01.02)
 Conrad Erika, Chur (19.02)
 Cordey Pierre, Lutry (09.02)
 Eigenmann Ferdinand, St. Gallen (07.02)
 Fattebert Jean-Daniel, Ste-Croix (26.02)
 Felber Marcel, Egerkingen (03.02)
 Felder Anna, Zürich (02.02)
 Flentje Regina, Worb (26.02)
 Giussani Giovanni, Faido (22.02)
 Glauser Rosa, Birsfelden (19.02)
 Hug Helmut, Bern (14.02)
Huser Hans, Pfäffikon ZH (24.02)
 Kistler Anton, Zumikon (24.02)
 Kleinstein Karl, Heerbrugg (27.02)
 Küpfer Albert, Moudon (13.02)
 Küpfer Maurice, Epalinges (13.02)
 Landolt Fritz, Rüti ZH (16.02)
 Lepori Carmen, Roveredo TI (01.02)
Meier Dora, Lupfig (28.02)
 Mikula Cornelia, Wängi (17.02)
 Morier-Genoud Françoise, Chernex (06.02)
 Mülhauser Louis, Tafers (26.02)
 Nicod Gilbert, Vucherens (17.02)

Nissille Jacques, La Chaux-de-Fonds (01.02)
 Nötzli Erwin, Wilen b. Wollerau (24.02)
 Pacitto Filomena, Bern (22.02)
 Perey Frédéric, Valeyres-sous-Montagny (02.02)
 Peter Karl, Muhen (05.02)
 Reichmuth Madeleine, Epalinges (22.02)
 Schneider Paul, Wynigen (12.02)
 Stadler René, Muttenz (19.02)
 Thoma Erika, St. Gallen (07.02)
 Tomasone Pilar, Zürich (19.02)
 Vogel Rita, Grosswangen (07.02)
 Widmer Röslin, Stein AR (07.02)
 Zaugg Ingeborg, Bern (08.02)

75 ans

Aiani-Ponzio Albina, Lugaggia (02.02)
 Arm Heinrich, Laupen BE (02.02)
 Auguadri Carlo, Vacallo (16.02)
 Bagnoud Fernand, Venthône (28.02)
 Balzaretto-Bacciarini Sergio, Sessa (21.02)
 Barbier Hilda, Lausanne (15.02)
 Barras Elisabeth, Morlon (20.02)
 Berger Helene, Jenins (25.02)
 Bieffer Rudolf, St. Gallen (03.02)
 Bigler Erna, Suhr (22.02)
 Bircher Josef, Stansstad (15.02)
 Burri Roger, Le Locle (13.02)
 Cadosch Luzi, Tiefencastel (01.02)
 Coletta-Barbieri Emilia, Martigny (17.02)
 Dreier Hans-Ulrich, Wabern (04.02)
 Fischer Hans, Bülach (12.02)
 Frey-De Lisi Anita, Dietikon (06.02)
 Fuchs Martin, Birsfelden (19.02)
 Gämperli Werner, Horgen (07.02)
 Gertsch Jean-Claude, Böle (11.02)
 Gonzalez-Ruiu Giuseppa, Vevey (19.02)
 Grecuccio Luigi, Genève (13.02)
 Guntli-Lendi Rudolf, Altstätten (29.02)
 Häberli Walter, Mamishaus (22.02)
 Hofmann Ida, Winterthur (12.02)
 Hörler-Jent Heinz, Winterthur (10.02)
 Huynh-Cao Ngoc Hue, Lausanne (01.02)
Jegerlehner Jean, Perrefitte (25.02)
 Jenny Peter, Basel (09.02)
 Kalbermatten Alfred, Epalinges (04.02)
 Keller Walter, Lyss (19.02)
 Kessler Georg, St. Moritz (05.02)
 Klingler Clemens, Unterengstringen (13.02)
 Maccaud Yvan, Crans-près-Céligny (22.02)
 Marchi Francesco, Italie (25.02)
 Niederhauser Margrit, Buchs SG (10.02)
Oehler-Pfister Erika, Birsfelden (10.02)
 Pettinaroli Giulio, Osogna (02.02)
 Pillonel Guy, Murist (16.02)
 Pina-Scolari Francesco, Vacallo (02.02)
 Reale Giovanni, Zürich (08.02)

Ritter Heinrich, Bern (21.02)
 Rouiller-Carron Simone, Martigny-Croix (11.02)
 Rupp Walter, Fahrni b. Thun (04.02)
 Scalena Enzo, Petit-Lancy (19.02)
 Schaer Klara, Langenthal (26.02)
 Scherrer Margrit, Bärschwil (10.02)
 Schmutz André Maurice, Boll (25.02)
 Stebler Ernst, Dübendorf (09.02)
 Summermatter Adelrich, Eisten (13.02)
 Theiler Paul, Petit-Lancy (27.02)
 Weber Albert, Frieswil (20.02)
 Wohler-Eberhard Bertha, Adliswil (26.02)
 Zurbuchen-Bachofner Nelly, Beatenberg (12.02)

Présentez-vous!

Fêtez-vous cette année vos 75, 80, 85, 90, 95 ou 100 ans? Entrez-vous à la retraite ou célébrerez-vous un anniversaire de travail (40 ou 45 ans)? Si oui, auriez-vous envie, comme Ursula Schaffner (p. 25), de donner une courte interview et de recevoir la photo-portrait en cadeau? Alors, c'est vous que nous cherchons! Annoncez-vous en précisant l'événement que vous fêterez (quoi, quand) par e-mail à redaction@post.ch et/ou par lettre à

Poste CH SA
 Communication K11, Rédaction,
 Viktoriastrasse 21
 3030 Berne

Vogt Max, Bernex
 Wilhelm Ursula, Spiez

PostFinance

Anna Maria Gundi, Bern

CarPostal

Schönenberger Bruno, St. Gallen
 Saurer Heidi, Interlaken

Swiss Post Solutions

Bär Elisabeth, Bern
 Gerber Rolf, Bern
 Herger Anton, Glattbrugg
 Kenzelmann Christine, Bern
 Zimmermann Irma, Kriens

Nos regrettés*Personnel actif***PostMail**

Hefti Hans, Schwanden GL,
 geb. 1963

Moulin Ami, Granges VS,
 née en 1961
 Ausderau Peter, Weinfelden,
 geb. 1961

Retraités

Antonelli Pierluigi, Locarno (1936)
 Bänninger Ernst, Embrach (1931)
 Baenziger Hans, Uster (1928)
 Büchi Walter, Zell ZH (1936)
 Chapuis Samuel, Champvent (1933)
 Chevalley Georges, Forel (Lavaux) (1926)
 Deubelbeiss Hans, Aarau (1928)
 Dill Henriette, Volketswil (1929)
 Dumont Charly, Pensier (1945)
 Flegel Wolfgang, Schaffhausen (1969)
 Flury Otto, Basel (1925)
 Gächter Rudolf, Oberriet SG (1940)
 Gantner Emil, Wädenswil (1923)
 Genevey Daniel, Chernex (1976)
 Gloor Max, Bern (1927)
 Häberli Walter, Wabern (1923)

Haldemann Ernest, St-Cergue (1930)
 Hutter Helen, Diepoldsau (1925)
 Imboden Herbert, Raron (1930)
 Isler Lili Clara, Zürich (1932)
 Jost Albert, Köniz (1930)
 Kaufmann Theodor, Urswil (1935)
 Lucchini Armando, Lugano (1933)
 Lüscher Bernardo, Argentine (1942)
 Lüthi Alfred, Burgdorf (1938)
 Luginbühl Elisabeth, Aeschi b. Spiez (1932)
 Lurati Alma, Bodio TI (1930)
 Mader-Schreyer Yvonne, Bönigen b. Interlaken (1941)
 Maute Elsa, Eschlikon TG (1925)
 Mayor Bernard, Genève (1926)
 Médico Hervé, Massongex (1956)
 Meier Fridolin, Laufenburg (1941)
 Monnin Hubert, Bassecourt (1927)
 Morino Gilberto, Lausanne (1947)
 Nietlispach Hilda, Luzern (1934)
 Orsega Sonja-Doris, Vordemwald (1939)
 Parmentier Jean-Pierre, Prilly (1926)

Pitteloud Gustave, Les Agettes (1926)
 Ranftl-Stubauer Erna, Rheineck (1937)
 Rouge Pierrette, La Conversion (1941)
 Schmid Marie-Christine, Espagne (1965)
 Schürmann Albin, Wolhusen (1936)
 Signorelli Violette, Troinex (1932)
 Staubli Martin, Fischbach-Göslikon (1940)
 Steffen Walter, Ersigen (1943)
 Stutz Hans, Derendingen (1941)
 Tallent Maurice, Coinsins (1920)
 Tena-Pythoud François, Albeuve (1934)
 Urfer Suzanne, Signy-Grens (1918)
 Walther Markus, Zuzwil BE (1930)
 Zahno Marius, Brünisried (1953)



Simplicité et système
La nouvelle vision de la Poste

Ma contribution pour la vision

«Pour 2015, dans le canton des Grisons, nous avons réussi à mettre en place l'autocontrôle sur toutes les lignes CarPostal. Il n'y a donc plus de contrôle à l'entrée des véhicules. Cela représente une simplification pour les voyageurs, mais également pour le personnel de conduite. J'adhère à cette vision et, pour la mettre en application, je vais, avec tous mes collaborateurs, définir des solutions et des processus simples dont nos clients bénéficieront aussi. Chaque pas compte et contribue à la réalisation de cette vision.»

Manfred Kürschner

Responsable régional CarPostal Suisse SA, Coire

www.post.ch/vision