

la Poste

3 / 2016

Pour nos collaborateurs

www.poste.ch/journal-online

P.P.
3030 Berne
Poste CH SA



Corinne Santschi

Elle livre les secrets de fabrication du rapport de gestion

Interview et résultats, page 15

*PostParc à Berne:
le plus grand office
de poste du pays*

Reportage – Page 26

*Le Postorama
début le mois
prochain*

Dossier – Page 10



LA POSTE 
Dynamique jaune.



De quoi se réjouir

Les résultats sont bons! Avec un bénéfice consolidé de 645 millions de francs, la Poste a réalisé un bénéfice en hausse de 7 millions par rapport à l'exercice précédent (lire en page 18). Ces excellents chiffres ne doivent pourtant pas masquer une réalité: la pression sur les revenus du cœur de métier est importante. La Poste doit innover pour pallier la stagnation, voire le recul de certains marchés. Le message est martelé depuis plusieurs années. Un laps de temps qui a permis de transformer les mots en produits et services innovants. La transition que vit l'entreprise permet de jeter des passerelles entre mondes numérique et physique. Cette transition va encore s'accroître ces prochaines années. Mais qui connaît toutes les nouveautés lancées ces derniers mois? Qui les utilise régulièrement? Ces questions intéressent beaucoup Susanne Ruoff (lire en page 13). Elle vous invite donc à participer au Postorama (lire en page 10) de votre région pour (re)découvrir ces nouveautés. Et bien plus encore: ateliers interactifs, échanges directs avec la direction, tests de produits, etc. Parce que... la Poste, c'est aussi cela!

Annick Chevillot, rédactrice en chef

Reportage

26 *Tout sous le même toit*

Martin Messerli, Daniele Evangelisti et Anna Mägert tiennent les rênes du plus grand office de poste de Suisse.



Actualités

6 *Colis en sous-sol*

Des véhicules électriques sans conducteur qui acheminent les colis via un système de tunnels souterrains: une utopie?

Dossier

10 *Postorama*

En 2016, la manifestation pour les collaborateurs est placée toute entière sous le signe de la transition numérique.

Les gens

24 *Lisa Clark*

Portrait d'une employée SPS à L.A.

En image

32 *Point d'accès*

Découvrez le portemonnaie numérique TWINT pour régler vos achats.



Actualités

5 *e-Voting*

Luis Javier Benito Lopez, directeur chez ScytI, détaille la sécurité du système de la Poste.



Votre avis!

Ce numéro du journal du personnel vous a plu? Communiquez-nous vos impressions! Scannez ce QR Code ou suivez le lien ci-contre.



www.poste.ch/feedback-journal-du-personnel

Prendre le bus sans ticket et sans resquiller

A la fin du mois d'avril, CarPostal va tester une solution de billetterie innovante à Sion. A savoir, la disparition pure et simple du billet physique. Voici comment ça marche.

Texte: Annick Chevillot / Infographie: Dennis Oswald, Branders



Imaginez la scène: vous ne voulez pas rater votre bus, vous piquez un sprint et réalisez en montant à bord que vous n'avez pas de billet. De nombreux utilisateurs se sont un jour transformés ainsi en resquilleurs. Plusieurs solutions sont nées pour faciliter la vie des plus pressés: billets par SMS (cela se fait notamment à Lausanne, Genève, Sion et dans le canton du Jura pour le Noctabus), carte multicourses, etc. Mais CarPostal désire aller encore plus loin!

Dans le cadre du Laboratoire de la mobilité à Sion et en collaboration avec la Ville de Sion, le Canton du Valais, la HES-SO Valais, Car Postal va tester, dès la fin du mois d'avril, une solution baptisée CIBO. Derrière ce sigle se cache le projet Check-in/Be-out. L'idée est très simple: lorsqu'un passager monte à bord d'un véhicule équipé du WiFi, le routeur WLAN repère le smartphone du voyageur. Il s'enregistre (check-in) alors grâce à un simple clic sur son portable. Le trajet terminé, le passager descend et le système détecte automatiquement que le voyageur n'est plus connecté au réseau WLAN et génère une sortie (be-out).

Le calcul du trajet se fait également de manière automatique et les utilisateurs recevront une facture mensuelle basée sur une grille tarifaire dite du «meilleur prix». En clair, cela signifie que le passager paie toujours le prix minimum.

Six mois de tests

Mi-février, 34 véhicules ont été équipés: 17 bus sédunois et 17 cars postaux assurant la liaison Sion-Martigny. Pour que le projet génère un maximum de cas réels, une centaine de «friendly users» valaisans sont recherchés. «Le projet durera jusqu'à la fin du mois de juillet, explique Urs Bloch, porte-parole de CarPostal. Et c'est seulement lorsque le projet sera terminé et que nous aurons analysé les éléments ainsi recueillis que nous tirerons des conclusions.»

C'est que CIBO n'a pas pour but d'étudier la seule faisabilité technique, mais aussi l'adhésion des usagers: les passagers sont-ils prêts à changer la manière d'acquiescer leurs titres de transport? De leurs côtés, les responsables de CarPostal sont convaincus du bénéfice que les clients peuvent retirer de CIBO. ■



www.mobilitylab.ch
www.mobilitylab.ch/fr/projets

Votre avis compte!

Le journal du personnel plaît aux collaborateurs, d'après l'évaluation du formulaire de feedback.

Texte: Muriel Baeriswyl

88% des collaborateurs ayant rempli le formulaire de feedback du journal du personnel ont évalué celui-ci positivement. Ce pourcentage ressort de l'évaluation des plus de 40 retours que nous avons reçus au cours de l'année depuis que le formulaire de feedback est actif.

Vos commentaires, tant positifs que négatifs, sont toujours les bienvenus. Nous apprécions particulièrement les remarques et les déclarations concrètes au sujet de ce qui vous plaît ou déplaît. Vous nous aidez ainsi à développer et à améliorer continuellement le journal du personnel. Vous avez certainement déjà remarqué quelques-unes des modifications que nous avons effectuées sur la base de vos propositions. La prochaine amélioration sera peut-être un effet de votre commentaire!



Comme le questionnaire est anonyme, nous ne pouvons malheureusement pas répondre aux questions qui nous ont été adressées par ce biais. Veuillez donc adresser vos questions directement à la rédaction (redaction@poste.ch). Vous pouvez annoncer vos changements d'adresse sur le portail RH dans Intranet ou auprès du Centre de services Personnel (scp@poste.ch). ■



Faites-nous part de votre opinion, ici ou de manière standard sur la deuxième page.

www.poste.ch/feedback-journal-du-personnel



Publicité



Vous cherchez la tenue idéale pour le bureau, le sport ou un repas élégant ?

Devenez membre de BestSecret et trouvez votre bonheur à des prix imbattables dans la nouvelle collection de printemps :

www.bestsecret.ch/post

Nous vous réservons un cadeau printanier : inscrivez-vous dès maintenant et bénéficiez d'un **bon d'achat de CHF 20.00***

*pour une commande d'une valeur minimum de CHF 60.00

«Scytl fournit la meilleure solution d'e-Voting au monde»

Après Neuchâtel, le canton de Fribourg annonçait en janvier dernier qu'il choisissait le système d'e-Voting de la Poste. Cette dernière développe son offre avec Scytl, entreprise espagnole. Interview.

Texte: Annick Chevillot / Photo: Béatrice Devènes



Luis Javier Benito Lopez.

Depuis la fin du mois de janvier, la Poste propose son offre d'e-Voting à deux cantons: Neuchâtel et Fribourg. Les tests sont en cours et devraient mener à une application concrète dès cet automne. Jusqu'à 30% des électeurs pourront alors voter par voies électroniques. Une extension du système à la totalité des électeurs est prévue pour 2017 et se fera par étapes.

Pour développer cette solution numérique, la Poste collabore avec Scytl, société spécialisée dans la cryptographie et la sécurité. La spin-off de l'Université autonome de Barcelone, créée en 2001, est devenue le leader mondial du vote électronique sécurisé. Concrètement, «la conception de la solution e-Voting est faite de manière commune entre la Poste et Scytl, explique Xavier Monnat, responsable du programme e-Voting à la Poste. L'exploitation est entièrement réalisée par la Poste, y compris l'installation et les tests qualité».

De passage à Berne, Luis Javier Benito Lopez, directeur de la gestion des partenaires de distribution pour l'Europe chez Scytl, a accepté de répondre à nos questions.

Pouvez-vous présenter Scytl?

La spin-off de l'Université autonome de Barcelone a été créée en 2001. Dès le départ, elle a été spécialisée dans la cryptographie et la sécurité. Son but: développer des solutions de vote par internet de façon complètement sécurisée. Depuis, la spin-off est devenue leader mondial du vote électronique sécurisé, de la gestion électorale et de solutions de modernisation électorale. Scytl détient le plus grand portfolio de brevets de l'industrie en matière de cryptographie appliquée à la sécurité industrielle des systèmes électoraux. Nous sommes fiers aussi d'avoir réalisé plus de 80% des projets de vote législatif par internet dans le monde.

Comment se passe la collaboration entre Scytl et la Poste?

Nous avons réussi à créer une collaboration basée sur la confiance, la transparence et une vraie implication de part et d'autre. La Poste a créé une équipe spécialisée très compétente et le transfert de connaissances se passe dans les meilleures conditions possibles. L'engagement est perceptible à tous les niveaux.

Des voix critiques se plaignent que pour un sujet sensible en matière de transmission de données la Poste travaille avec une entreprise située en Espagne. Est-ce, selon vous, un problème?

Non. C'est un faux problème. La raison en est toute simple: Scytl fournit la meilleure solution d'e-Voting au monde en termes d'industrialisation, de sécurité et de transparence. Cette solution est installée et opérée par la Poste, en collaboration avec les cantons, dans leurs propres centres de données. Scytl n'a jamais accès à ces systèmes, ni aux données qui ne contiennent aucune information personnelle. De plus, pour une transparence totale, le code source est accessible par la Poste, par les auditeurs désignés par la Chancellerie fédérale et par les cantons. Ce dernier sera ouvert au public dans une phase ultérieure et après autorisation par la Chancellerie fédérale.

Quels sont les points les plus sensibles dans le dossier du e-Voting?

Il est crucial qu'il garantisse le secret et l'intégrité du vote. Et il doit offrir des outils de vérification. Bien sûr, la solution doit pouvoir être auditée sans compromettre le secret et la sécurité du vote. Ainsi, il doit être possible de s'assurer que l'urne numérique n'a pas été modifiée, sans pour autant en connaître le contenu. Grâce à notre solution commune d'e-Voting, seul le canton connaît l'identité des électeurs. Le vote lui-même est chiffré sur l'ordinateur de l'électeur. Seul le comité électoral peut déchiffrer ces votes. Nous utilisons de la cryptographie de dernière génération pour permettre aux électeurs de recevoir la preuve que leur vote a bien été reçu par l'urne numérique sans interférence et que le vote a bien été comptabilisé. Cette cryptographie permet aussi de prouver mathématiquement que le résultat publié est équivalent au contenu de l'urne numérique avant qu'elle soit ouverte, garantissant ainsi l'intégrité de l'élection et aussi sa traçabilité.

Notre solution actuelle d'e-Voting est le fruit de six ans de recherche et de développement, ainsi que d'implémentation chez des clients. De plus, nos protocoles de sécurité ont été audités par les agences de sécurité et les organismes de certification de plusieurs pays (France, Norvège et Suisse, notamment). ■



www.scytl.com

Les colis disparaissent sous

Cargo sous terrain est-elle la solution face au trafic routier croissant? Une étude de faisabilité montre qu'elle pourrait bientôt devenir réalité.

Texte: Sandra Gonseth / Photo: Cargo sous terrain



Les véhicules électriques sans conducteur sont destinés au transport de colis.

Si tout se passe comme prévu, le premier tunnel de transport souterrain destiné aux marchandises entrera en service dès 2030 sur un tronçon partiel entre Härkingen et Zurich. Le réseau devra ensuite être étendu progressivement (voir carte). Une étude de faisabilité des initiateurs de Cargo sous terrain (CST), dont la Poste, montre que le système est réalisable, du point de vue technique comme du point de vue économique.

Transport de marchandises en augmentation

Stefan Luginbühl, responsable Colis National/International chez PostLogistics, le résume ainsi: «Avec un système de transport qui disparaît entièrement sous terre, nous pourrions gérer l'augmentation du trafic ferroviaire et routier.» Les prévisions de transport de marchandises montrent aussi l'urgence de trouver des solutions face à un trafic routier qui devrait afficher une croissance de 45% d'ici 2030. Mais pourquoi ne pas miser sur les transports ferroviaires? «Avec Cargo sous terrain, on n'exclut aucune de ces solutions. On propose une alternative», souligne Stefan

Luginbühl. En effet, le transport de marchandises n'est pas le seul à croître et les voyageurs aussi souhaitent un meilleur accès aux transports ferroviaires. Cette concurrence exacerbée va encore s'accroître. Le spécialiste en est convaincu.

La Poste participe

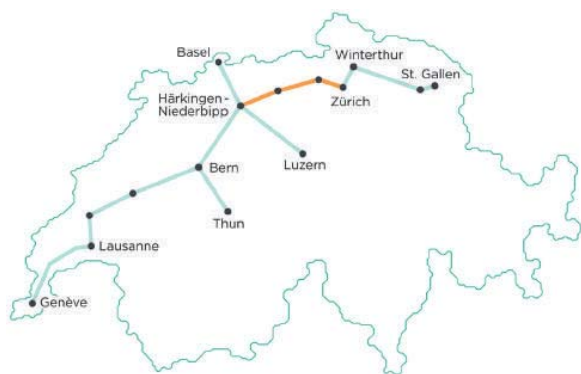
En tant que plus grand prestataire de services logistiques de Suisse, la Poste est, elle aussi, intéressée par la gestion souterraine de certaines procédures. Sur le marché des colis en particulier, on s'attend à un accroissement régulier des quantités, notamment en raison de l'augmentation rapide du commerce en ligne. Ces besoins croissants en matière de transport doivent être pris en charge du dépôt à la livraison. «Une réalisation de la première étape de Cargo sous terrain nous permettrait déjà de transporter sous terre des lettres et des colis entre les centres de traitement de Härkingen et de Zurich», explique Stefan Luginbühl. Avec la qualité souhaitée et des coûts aussi faibles que possible. Donc pas d'augmentation des prix dans le transport

terre

système de transport souterrain

Projet gigantesque

Cargo sous terrain (CST) est un train souterrain destiné au transport de marchandises avec desserte capillaire dans les villes. Avec cette infrastructure, les marchandises pourront traverser le pays dans un tunnel. La Poste est partenaire de ce projet avec 20 autres entreprises et institutions suisses. Elle est représentée par Stefan Luginbühl, responsable Colis National/International chez PostLogistics.



de marchandises? «La faisabilité de CST est calculée de manière à maintenir des coûts au niveau actuel», précise Stefan Luginbühl. Pour réussir, Cargo sous terrain doit offrir des avantages de prix par rapport à la route et au rail. Mais la mise en œuvre ou non du projet, de ses tunnels à trois voies pour un diamètre de six mètres dépendra aussi du Conseil fédéral, qui devra ratifier une loi en ce sens. Parallèlement, des investisseurs sont recherchés. Car sans financement à hauteur de 3,5 milliards de francs, cette innovation logistique ne pourra pas voir le jour. ■

 Informations complémentaires:
www.cargosoustrrain.ch

TWINT convainc Migros

Après Coop, c'est au tour du plus grand détaillant de Suisse de miser sur TWINT.

Texte: Renate Schoch

Début 2017 au plus tard, il sera possible de payer sans numéraire avec TWINT dans l'ensemble des supermarchés et des marchés spécialisés de Migros ainsi que dans ses restaurants. Pour ce faire, Migros et TWINT ont convenu d'une collaboration dans le domaine du paiement mobile: l'entreprise de distribution intègre TWINT à son app'. TWINT double ainsi sa couverture sur l'ensemble du réseau suisse et reste le seul fournisseur à avoir créé des points d'acceptation à l'échelle nationale pour sa solution de paiement mobile. En tant que première entreprise du groupe Migros, Digitec Galaxus, le plus grand commerçant en ligne de Suisse, proposera aussi bientôt TWINT comme nouveau mode de paiement. ■

Un timbre pour fêter 150 ans

Un timbre met à l'honneur la Croix-Rouge suisse (CRS). Elle est aujourd'hui la plus grande organisation humanitaire de Suisse.

Texte: Sandra Gonseth

La présidente Annemarie Huber-Hotz s'est rendue récemment au Liban afin de se rendre compte personnellement de la situation des réfugiés. «Je suis bouleversée par les conditions précaires dans lesquelles vivent ces familles depuis si longtemps.» Depuis près d'un an, l'organisation humanitaire aide les réfugiés syriens et les familles libanaises les plus démunies.

Première intervention en 1871

Depuis la Deuxième Guerre mondiale, le nombre de réfugiés n'a jamais été aussi élevé. La CRS se mobilise aussi bien dans les pays d'origine et de transit des réfugiés qu'en Suisse. Cette aide humanitaire a une longue tradition. La première intervention de la Croix-Rouge suisse, durant l'hiver 1871, a consisté à approvisionner et soigner 85 000 soldats de l'armée française du général Bourbaki alors qu'ils étaient internés en Suisse. Durant les deux guerres mondiales, l'organisation humanitaire a renforcé son rôle au niveau aussi bien national qu'international. Aujourd'hui, grâce à ses 500 000 membres et 73 000 bénévoles, la CRS est la plus grande organisation humanitaire de Suisse. Un timbre spécial pour célébrer les 150 ans de la CRS a été créé par le duo de graphistes bernois Unikum. Il est disponible dans tous les offices de poste depuis le 3 mars. ■



Des systèmes capables de réfléchir

Les systèmes informatiques intelligents sont capables d'effectuer de nouvelles tâches de manière autonome.

Texte: Sandra Gonseth

Swiss Post Solutions mise déjà sur les processus partiellement automatisés dans la gestion des documents. De nombreuses entreprises font automatiquement scanner leurs factures reçues et émises ou leur correspondance avec la clientèle. Il existe encore une foule de tâches qui pourraient être automatisées. Et c'est là que l'automatisation intelligente entre en jeu: «Ses atouts se remarquent en particulier lors de processus manuels répétitifs comme la saisie de données», affirme Jörg Vollmer, responsable de Swiss Post Solutions. Voici comment cela fonctionne: les systèmes assument progres-

sivement de nouvelles fonctions. Ils les accomplissent avec une plus haute précision, apprennent continuellement et se modifient à chaque étape de façon dynamique, jusqu'à ce qu'un degré complet d'automatisation soit atteint.

Jörg Vollmer est convaincu que la gestion des documents en entreprise s'apprête à connaître un grand bouleversement: «Notre objectif est d'automatiser complètement les processus actuels partiellement automatisés.» Les projets pilotes actuellement menés chez SPS montrent déjà que les «coûts sont nettement plus bas qu'avec les solutions habituelles». ■

Bastian Baker reprend du service

La campagne de la Poste destinée à la clientèle privée repart de plus belle avec l'artiste comme ambassadeur.

Texte: Sandra Gonseth



La campagne avec le jeune auteur-compositeur lausannois battra son plein dès la fin du mois de mars.

De nouveaux sujets s'ajoutent à la campagne de la Poste destinée à la clientèle privée, lancée le 7 septembre 2015, avec Bastian Baker en ambassadeur de charme. «L'objectif consistant à utiliser l'image jeune et dynamique de Bastian Baker pour faire mieux connaître les prestations innovantes de la Poste auprès d'un large public a été atteint», se réjouit Raphaëla Brühlmeier, spécialiste Publicité au sein de la Poste. Les sept concerts de la tournée The Yellow Tour étaient tous complets.

plusieurs canaux depuis janvier. Dans le premier spot, le jeune auteur-compositeur lausannois est tellement occupé à utiliser le WiFi gratuit qu'il en oublie de descendre au terminus. Il se fait aussi remarquer dans l'agence postale de l'épicerie du village, où son groupe refuse d'approuver son choix loufoque en matière d'instrument et le colis qui le renfermait est aussitôt renvoyé.



Pour visionner
les spots TV:



Car postal Agence postale

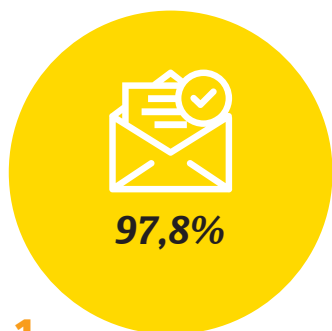
Atteindre un large public

Oltre les nouveaux spots TV sur le WiFi dans les cars postaux et sur les agences postales, d'autres sujets comme My Post 24 et Timbres-poste SMS ont été diffusés sur

Nouveauté: sujet E-Post Office

La campagne battra son plein dès fin mars: avec la nouvelle diffusion du spot TV sur l'agence postale, mais aussi avec la promotion de la prestation E-Post Office auprès d'un large public. ■

En bref



97,8%

1

1 97,8%

... des lettres en courrier A et 98,9% des lettres en courrier B ont été distribuées dans les délais promis. Dans le domaine des colis, 97,5% des envois PostPac Priority et 97,5% des envois PostPac Economy ont été distribués ponctuellement à leurs destinataires. Les mesures ont été réalisées dans le cadre d'une procédure scientifique et indépendante.



www.poste.ch/mypost24



4

3 Bonnes idées récompensées

La Poste a gagné l'award de la «Meilleure gestion des idées International» décerné chaque année par le Centre pour la gestion des idées et des innovations (ZI). Ce prix récompense les entreprises qui se distinguent par leur gestion exceptionnelle des idées. A la Poste, toutes les collaboratrices et tous les collaborateurs peuvent soumettre leurs idées et leurs propositions d'amélioration par l'intermédiaire de Postidea.



www.postidea.ch

4 Action casque de cycliste SUVA

Jusqu'au 31 mars, les collaborateurs de la Poste peuvent acheter des casques de cycliste à un prix avantageux auprès de la SUVA (dans la limite des stocks disponibles). Les casques peuvent être commandés sur Intranet ou sur le site de la SUVA.



pww.post.ch/velohelme
ou auprès de la SUVA:
www.sapros.ch/suva/action



5

5 Les femmes et leur carrière

En collaboration avec le réseau MOVE, la Poste a accueilli début mars un débat sur la diversité, la conciliation et les défis dans la promotion des femmes et des hommes. Devant une centaine de participants, Alkistis Petropaki et Petra Jantzer du réseau Advance Women ont discuté avec Philip Pätzold, responsable Personnel PostMail, et Delphine Albrecht, responsable CarPostal Région Berne.



pww.post.ch/move
et Move sur PostConnect.

6 Service public: donnez votre avis!

Donnez-nous un exemple qui démontre la qualité du service public offert par la Poste! Nous nous ferons un plaisir de publier votre opinion dans le prochain numéro du Journal du personnel.

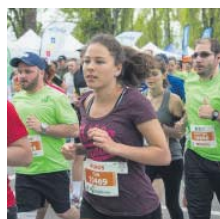


Merci de nous écrire à:
redaction@poste.ch

C'est le printemps, sortez vos baskets!



Marathon de Zurich, Teamrun et Cityrun
24 avril 2016, Zurich
Cette course à travers Zurich est connue comme «The fastest sightseeing tour». Pour t'en faire une idée, participe à la course dans l'une des trois catégories: marathon, Teamrun ou Cityrun. A toi de fixer ton rythme.



20KM de Lausanne
23 et 24 avril 2016, Lausanne
Organisée depuis 35 ans, cette course est le troisième plus grand rendez-vous des coureurs en Suisse. Les petits parcours de 2 ou de 4 km sont prévus pour le samedi et les courses de 10 km et de 20 km et le Nordic Walking pour le dimanche. Gratuit pour les collaborateurs.



Autres activités

Luzerner Stadtlauf
30 avril 2016, Lucerne

Découvrez la Poste de demain



«Postorama 2016: Ma dynamique jaune. Nous incarnons la dynamique jaune.» Ce slogan accompagnera la direction lors de son grand tour de Suisse consacré à la question de la numérisation de l'entreprise.

Textes: Muriel Baeriswyl, Simone Hubacher / Infographie: Dennis Oswald, Branders



L'importance du numérique est croissante et son évolution fulgurante. Dans ce contexte, les entreprises sont confrontées à d'importants défis. La Poste est aussi en pleine mutation et doit prouver qu'elle peut jeter des ponts entre les mondes physique et numérique, grâce à des prestations et des produits innovants. Pour ce faire, elle doit pouvoir compter sur des collaborateurs qui encouragent son développement en suivant sa vision et s'engagent en tant qu'ambassadeurs en faveur de la Poste de demain. Les collaborateurs sont eux aussi concernés par cette numérisation galopante et doivent s'adapter aux évolutions.

Un programme passionnant vous attend lors des rencontres Postorama 2016. Découvrez les offres innovantes de la Poste sur les différents stands et profitez-en pour essayer produits et prestations, mais aussi pour vous informer en profondeur sur tous les sujets. Vous en saurez plus dès la page 12.

Vous pourrez écouter vos collègues raconter les expériences qu'ils ont faites en matière de numérisation et découvrir vos propres points de contact (page 19). Nous jetterons aussi un coup d'œil aux tendances technologiques comme la réalité virtuelle ou l'Internet des objets (page 13) que vous pourrez tester, vous aussi.

A la page 13, découvrez pourquoi il est important pour Susanne Ruoff de rencontrer les collaborateurs. Saisissez cette opportunité: forgez-vous une opinion et discutez avec la directrice générale et un membre de la Direction du groupe. Posez-leur vos questions, tout en profitant des expériences et des idées de vos collègues – et surtout, montrez-nous comment vous incarnez la dynamique jaune! ■



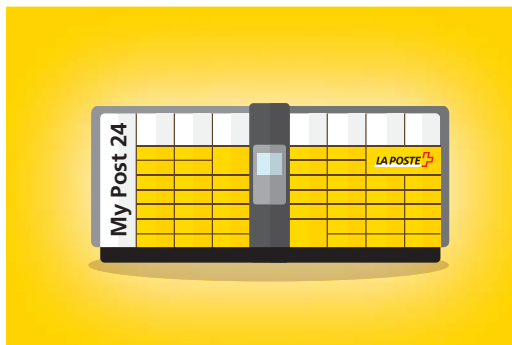
www.ma-dynamique-jaune.ch

Les collaborateurs tissent des liens

En plus de distribuer des lettres et des colis, la Poste propose à ses clients un grand nombre de produits et de prestations, dont la liste s'allonge chaque année. La rencontre entre le monde physique et le monde numérique y est essentielle. La Poste ne peut jeter des passerelles entre ces mondes que si ses collaborateurs connaissent les produits, s'ils en parlent à leurs amis et deviennent des ambassadeurs. Le Postorama de cette année donne aux participants un aperçu des offres de la Poste, des noms des prestations numériques, des utilisateurs auxquels ils sont destinés et de leur utilisation. Le service en ligne Mes envois fournit automatiquement des informations sur les envois en cours d'acheminement – lettres recommandées et colis – afin que la réception soit mieux organisée. Grâce à pick@home,

il est possible de remettre le colis à retourner au facteur et d'éviter ainsi d'avoir à se rendre à l'office de poste. Et pour envoyer une lettre alors qu'on est à court de timbres, il suffit de recourir à la prestation Timbres-poste par SMS: elle est disponible pour les lettres en courrier A et consiste en un code à douze chiffres à écrire en haut à droite sur l'enveloppe.

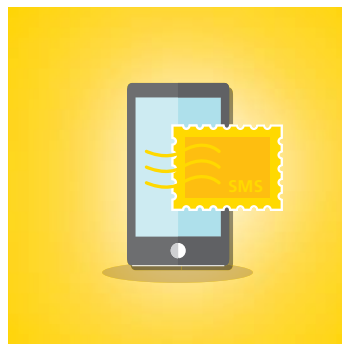
Bien connue, l'application PostCard Creator n'a presque plus besoin d'être présentée: elle permet d'envoyer ses salutations grâce à une photo qui se transforme, en quelques clics, en une véritable carte postale. ■



My Post 24



Logistique



Timbres-poste par SMS



TWINT



IncaMail



e-Commerce

L'e-Force de la Poste

La Poste propose différentes prestations électroniques pour les entreprises et les particuliers. Le Postorama vous en donne un aperçu.

e-Health

La numérisation des flux d'informations dans le secteur de la santé permet de réaliser des économies et d'améliorer la qualité de la prise en charge. vivates, la solution modulaire de la Poste dans le domaine de la cybersanté, permet aux acteurs de la santé d'échanger les données des patients par voie électronique. Les patients peuvent à tout moment consulter leurs données et octroient eux-mêmes les droits d'accès aux données personnelles qu'ils ont sélectionnées. La protection des données et la sécurité des procédures d'accès sont garanties à tout moment.

Vote électronique

Le canton de Neuchâtel est le premier canton à avoir conclu un partenariat avec la Poste pour la mise en place de la plateforme de vote électronique. Cette année, Neuchâtel travaille à l'introduction de la plateforme de vote électronique de deuxième génération de la Poste. Elle doit remplir les exigences fédérales les plus élevées.

e-Commerce

La Poste est le partenaire de différentes entreprises tout au long de la chaîne de création de valeur dans l'e-Commerce. Elle est l'unique prestataire en Suisse, à disposer d'un portefeuille de prestations complet couvrant les commandes, les paiements, la logistique, la commercialisation ainsi que la fidélisation de la clientèle. Nos services peuvent être utilisés séparément ou combinés de manière modulaire.

TWINT

L'avenir du paiement est numérique: avec TWINT, une société affiliée de PostFinance, chaque smartphone devient un portemonnaie.

Intelligent Automation

Dans le cadre de différents projets pilotes, Swiss Post Solutions teste actuellement le recours à l'«Intelligent Automation» pour rendre l'ensemble des processus de traitement des documents encore plus rapide et meilleur marché. ■



Susanne Ruoff

L'être humain à l'honneur

«Chères collaboratrices, chers collaborateurs, Saisissez l'occasion qui s'offre à vous et venez à l'une de nos manifestations Postorama 2016! L'an dernier, j'ai pu m'entretenir personnellement avec beaucoup d'entre vous, toutes unités confondues, à l'occasion de divers événements Visiorama et d'événements d'équipe. De telles discussions sont très précieuses pour moi, car elles me permettent d'en apprendre beaucoup sur les collaborateurs et sur leur vision de la Poste. Un des retours que j'ai reçus m'a particulièrement marquée: j'ai entendu à plusieurs reprises que les nouveaux produits et prestations de la Poste étaient trop peu connus et que même nos collaborateurs ne les utilisaient et ne les connaissaient pas tous. Les événements Postorama 2016 abordent précisément ce point et montrent ce dont la Poste a besoin pour réussir sa transition numérique. L'être humain y est à l'honneur. Car les meilleures offres ne servent à rien si nous ne pouvons pas compter sur des collaborateurs fiers et motivés qui travaillent chaque jour avec passion pour nos clients. Laissez-nous exploiter les opportunités et relever les défis. Ensemble, nous incarnons la dynamique jaune!»

Postorama 2016: s'inscrire maintenant par courrier postal ou électronique

Veillez envoyer le coupon rempli à: La Poste CH SA, Communication, Raphael Simmen (K2), Wankdorffallee 4, case postale, 3030 Berne ou à raphael.simmen@poste.ch. Ou scannez le QR code et suivez le lien d'inscription.

Cette manifestation s'adresse exclusivement aux collaborateurs actifs; elle n'est pas considérée comme temps de travail. La collation est offerte.

Le nombre de places étant limité, l'inscription est ferme.

Délai d'inscription: deux semaines avant la manifestation sur le site concerné.

- **Bienne**
13.4.2016, 19 h – 22 h
- **Sion**
19.4.2016, 19 h – 22 h
- **Fribourg**
29.6.2016, 19 h – 22 h
- **Riviera (TI)**
4.8.2016, 19 h – 22 h
- **Berne**
9.8.2016, 19 h – 22 h
- **Härkingen**
17.8.2016, 19 h – 22 h
- **Dailens / Eclépens**
1.9.2016, 19 h – 22 h
- **Frauenfeld**
9.9.2016, 19 h – 22 h
- **Delémont**
20.9.2016, 19 h – 22 h
- **Thoune**
1.11.2016, 19 h – 22 h
- **Grisons** (lieu à déterminer)
24.11.2016, 19 h – 22 h

La confirmation et les informations précises sur le lieu de l'événement vous parviendront au plus tard deux semaines avant la manifestation

Nom _____

Prénom _____

Numéro personnel _____

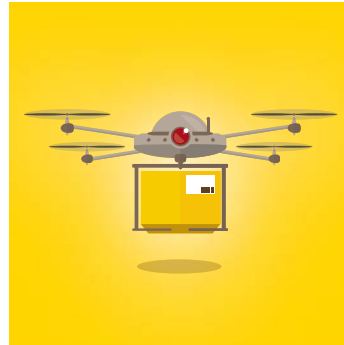
Unité _____

Lieu de travail _____

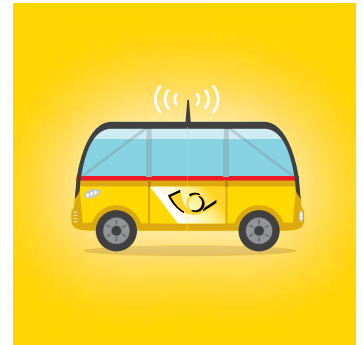
E-mail _____



Plus d'informations:



Drones



Navettes

Découvrir l'avenir

Le stand Future Corner présente différents projets d'innovation. «Nous voulons donner la possibilité aux participants du Postorama d'expérimenter par eux-mêmes les nouvelles technologies modernes», affirme Janick Mischler du service Développement et innovation. On pourra y tester les nouvelles lunettes à réalité augmentée, comme les Google Glass et les lunettes Samsung Virtual Reality. Ces lunettes complètent notre réalité par des informations numériques. A l'avenir, elles contribueront à améliorer l'efficacité des processus logistiques, en affichant les informations directement dans notre champ de vision. Un conducteur d'élèveur pourrait ainsi voir directement la marchandise à transporter et sa destination; un facteur pourrait quittancer par commande vocale

la distribution d'un envoi. Le Postorama sera l'occasion de découvrir les épatants drones de la prochaine génération, qui pourront transporter des charges allant jusqu'à 10 kilos sur une distance de 30 kilomètres, quelle que soit leur taille. Les premiers drones ont été testés en juillet 2015.

Présentées au public en décembre 2015 et en fonction dans la vieille ville de Sion depuis cette année, les navettes autonomes sont également à l'honneur au stand Future Corner. ■

«Le résultat d'un formidable travail d'équipe»

Comment est confectionné le rapport de gestion? Qui tisse cette trame subtile et complexe? Dans ce cahier spécial, on vous livre les résultats économiques de l'entreprise et on vous emmène dans les coulisses.

Interview: Annick Chevillot

Tout commence au mois d'avril. A peine le rapport de gestion a-t-il été envoyé, que celui de l'année suivante occupe déjà l'esprit de Corinne Santschi. Responsable de ce document stratégique depuis six ans, elle en connaît tous les rouages, tous les secrets. A partir du moment où la thématique a été arrêtée, il se passe des mois avant que la production des visuels, des graphiques, des animations, des textes et des tableaux soit achevée, y compris les étapes de validation au sein des organes de direction. Les chiffres définitifs arrivent vers la mi-février. Un moment très sensible – seule la perfection est admise quand il s'agit de chiffres – qui nécessite confidentialité et aussi ténacité.



Quels sont les principaux défis à relever pour produire le rapport de gestion?

Pour moi, il faut avant tout que ce soit un document agréable à lire. Il est donc important de bien choisir la thématique dominante qui servira de fil conducteur à l'ensemble du rapport. Il s'agit de capter l'attention du lecteur pour qu'il passe un maximum de temps à le feuilleter et prenne ainsi connaissance de toute l'actualité de la Poste, en mesurant pleinement le dynamisme de l'entreprise. La coordination avec l'ensemble de mes collègues des unités et leurs chefs est tout aussi importante. Je dois impérativement recevoir en temps utile les éléments dont j'ai besoin, sans la moindre erreur, et il faut que tout soit traduit, programmé, contrôlé, mis en ligne, imprimé et expédié dans les délais prescrits. Le rapport de gestion est le résultat d'un formidable travail d'équipe, dont nous pouvons tous être fiers.

Quelles ont été les évolutions les plus marquantes des rapports publiés par la Poste?

Il y a sept ans, notre rapport de gestion a été l'un des premiers à se présenter sous forme de document intégré. Depuis, il inclut la totalité des rubriques concernées par ce type de publication, ce qui comprend les comptes annuels avec toutes les données financières requises, les évolutions des points d'accès que la Poste propose à sa clientèle, les innovations sur ses marchés, son engagement sur le plan social et écologique ainsi que son rôle en tant qu'employeur attractif. Il comporte aussi un chapitre sur la gouvernance d'entreprise, dans lequel nous expliquons les règles du jeu en matière de gestion, ainsi qu'un rapport sur les rémunérations. Depuis cinq ans, nous publions aussi notre rapport de gestion sur Internet, ce qui représente une véritable valeur ajoutée pour nos lecteurs car, outre les textes, il contient des vidéos, des liens d'accès à des informations complémentaires et des animations intéressantes. Par exemple, cette année, il permet de découvrir des histoires de clients satisfaits ou encore de tester les nouveaux services de la Poste. Par ailleurs, et c'est une première, il est désormais «responsive», c'est-à-dire consultable dans d'excellentes conditions sur tous les appareils, y compris les mobiles. L'an dernier, nous nous sommes appuyés pour la première fois sur les directives G4 concernant la durabilité. Pour 2015, nous avons encore innové

en nous attachant à communiquer sur les thématiques qui revêtent une importance cruciale pour notre entreprise et pour les différentes parties prenantes. Nous avons la conviction que la rentabilité s'inscrit dans une démarche à long terme qui passe aussi par l'équité sociale et par la protection de l'environnement.

Pourquoi le rapport de gestion est-il important pour la Poste?

En communiquant des informations sur la marche de nos affaires au cours de l'exercice, il répond à une obligation légale. D'autre part, il s'agit d'un document essentiel pour notre image de marque. En misant sur des histoires captivantes et d'abondantes illustrations, nous nous efforçons de rompre avec la monotonie qui caractérise bon nombre de rapports de gestion actuels. D'après le classement établi par le magazine «Bilanz», notre publication figure depuis deux ans parmi les douze rapports de gestion les plus attractifs et les plus appréciés de Suisse. ■

Le rapport de gestion du futur

Corinne Santschi est l'innovatrice du mois de mars 2016. Dans une interview filmée, elle explique comment elle travaille et à quoi ressemblera le rapport de gestion du futur.



Innovateur

A détacher

Un an de préparation intense

A peine le rapport de gestion de l'exercice a-t-il été envoyé, en avril, que débute déjà la planification du prochain.

Avril – mai 2015

Phase d'analyse et de debriefing

C'est le 17 avril qu'a eu lieu la réunion avec les unités pour le debriefing et le coup d'envoi. Outre l'examen de diverses possibilités d'optimisation, il s'agissait de recenser les aspirations et les idées, ainsi que les thèmes à traiter. Des tests d'utilisation ont été réalisés avec diverses catégories d'utilisateurs afin d'identifier ce qui pouvait être encore amélioré au niveau du rapport en ligne. En parallèle, d'autres rapports de gestion ont été analysés pour stimuler notre réflexion.

Mai 2015

Phase de conception

En collaboration avec PostFinance, CarPostal, l'unité Finances et l'agence phorbis, nous avons réfléchi à différents concepts et modes de présentation possibles pour le rapport de gestion à venir. Le 19 mai 2015, nous sommes tombés d'accord sur un concept modulaire, avec trois rapports différents (La Poste, PostFinance et CarPostal) mais liés par une conception harmonisée.

Juin 2015

Phase de planification

Nous avons présenté le concept au responsable Communication le 2 juin puis à Susanne Ruoff le 22 juin. Nous avons aussi planifié le calendrier de mise en œuvre avec PostFinance, CarPostal, l'unité Finances, le service linguistique et l'agence.

2 juillet

Phase de décision

La réunion du comité de pilotage a eu lieu le 2 juillet. C'est dans ce cadre que sont prises un certain nombre de décisions sur des aspects importants du rapport; par exemple, cette année, il a été décidé d'intégrer un nouveau chapitre intitulé «Points d'accès pour la clientèle». Ce comité est aussi l'entité qui valide le parti pris visuel. De juin à août, nous avons aussi concentré nos efforts sur la planification et l'élaboration du rapport semestriel, en collaboration avec l'unité Finances.



Les neuf membres de la direction du groupe.

Août 2015

Planification détaillée et recensement des thèmes / séance photos avec le Conseil d'administration

Le 20 août s'est tenue la réunion de rédaction avec toutes les unités. Le concept envisagé et les nouveautés ont été présentés. Les principaux jalons du calendrier de mise en œuvre ont été communiqués. Du 25 août au 2 septembre, des sessions ont eu lieu avec chaque unité pour affiner les sujets et les photos et vidéos ont été réunis. Les portraits des membres du Conseil d'administration ont été réalisés le 25 août.

Septembre 2015

Collecte et rédaction des textes

La pagination du rapport a été planifiée le 9 septembre en collaboration avec l'agence. Le 15 septembre, le responsable Communication a validé les thématiques, puis les unités ont donné leur feu vert.

Octobre – novembre 2015

Production des textes et conception de la version en ligne

Du 11 septembre au 10 novembre, l'agence a rédigé les textes. Il a été demandé à tous les responsables de valider les contenus concernant leurs unités respectives jusqu'au 26 novembre. L'entretien avec Susanne Ruoff et l'examen du texte de la préface ont eu lieu le 3 novembre, date à laquelle la directrice générale a également été photographiée. Le 19 novembre, des séances photos ont été organisées près de Zurich pour illustrer deux histoires de clients. Une autre a eu lieu six jours plus tard pour l'article sur les achats en ligne. Le modèle de la version en ligne du rapport de gestion – un travail réalisé en collaboration avec l'agence, la gestion des marques et K Online – a été mis au point. Avant la fin du mois, le président du Conseil d'administration a donné son accord sur le texte de la préface, sur le rapport de gestion en l'état et sur les étapes suivantes du processus.

pour un résultat bluffant



Décembre 2015

Finalisation du rapport de gestion en allemand / mise en page / photos

Les portraits des membres de la direction ont été réalisés le 2 décembre et une séance de photos pour deux autres histoires de clients a eu lieu le lendemain. L'appel d'offres pour l'impression a été lancé en décembre. Le groupe, PostFinance et CarPostal passent toujours une commande papier groupée pour bénéficier d'un rabais. L'agence a terminé la mise en page le 16 décembre. Le rapport de gestion (sans la partie financière) a pu être transmis au responsable Communication pour qu'il le valide jusqu'au le 22 décembre. A la fin de l'année, la version allemande du rapport de gestion avait déjà été révisée.

Janvier 2016

Phases de validation et traduction

Les unités ont pu formuler des observations jusqu'au 6 janvier. Ensuite, le rapport de gestion a été soumis à l'approbation du responsable Finances, de la directrice

générale et du président du Conseil d'administration. La traduction du rapport de gestion et d'une grande partie du rapport financier a été réalisée en janvier. Une des phases les plus délicates a débuté: sur la base des chiffres fournis par les unités, le service des Finances a consolidé les résultats et finalisé le rapport financier. L'expédition a pu être programmée en collaboration avec les unités.

Février 2016

Contrôle et traduction du rapport financier / réunion de la Direction du groupe

Les unités ont été priées de valider leurs textes respectifs pour le rapport financier d'ici le 3 février. KPMG a assuré la vérification des comptes pour le 18 février et la traduction s'est déroulée en parallèle. Toutes les demandes à soumettre à la Direction du groupe, au comité Audit Risk & Compliance et au Conseil d'administration ont été établies. Les mesures de communication requises en vue de la mise en ligne du rapport de gestion sur Internet et sur l'intranet ont été planifiées et les lettres d'accompagnement rédigées. Le rapport de gestion et les comptes annuels ont été officiellement approuvés lors de la réunion de la Direction du groupe du 24 février. L'approbation du rapport financier a eu lieu le 25 février dans le cadre de la réunion du comité ARC du Conseil d'administration. Le service linguistique a apporté les modifications requises dans toutes les langues.

Mars 2016

Production du rapport de gestion en ligne / réunion du Conseil d'administration / conférence de presse et impression du rapport de gestion

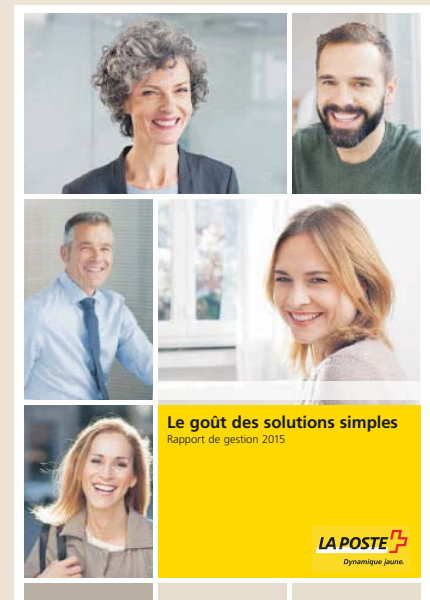
La version électronique du rapport de gestion a été programmée pendant la semaine du 29 février au 4 mars. Le rapport de gestion et le rapport financier ont alors été soumis à un ultime contrôle (chiffres et textes). Le Conseil d'administration a donné son accord final le 7 mars. Les documents ont été préparés en vue de leur préimpression car il faut toujours que les rapports de gestion et financier puissent être remis dans leur version allemande et française préliminaire, tout droit sortie de l'imprimerie, lors de la conférence de presse bilan. Cette dernière a eu lieu le 10 mars, date à laquelle le rapport de gestion a été mis en ligne en quatre langues. Le contenu du rapport financier doit être vérifié une dernière fois d'ici au 16 mars avant expédition à l'imprimerie le 18 mars. L'étape du bon à tirer est programmée pour

le 21 mars, à l'imprimerie Ast & Fischer. L'impression et la reliure se dérouleront du 22 mars au 3 avril.

Avril 2016

Expédition

L'équipe de Christian Hännli, chez Swiss Post Solutions, s'occupe de l'expédition des rapports dès le 4 avril 2016.



www.poste.ch/rapportdegestion

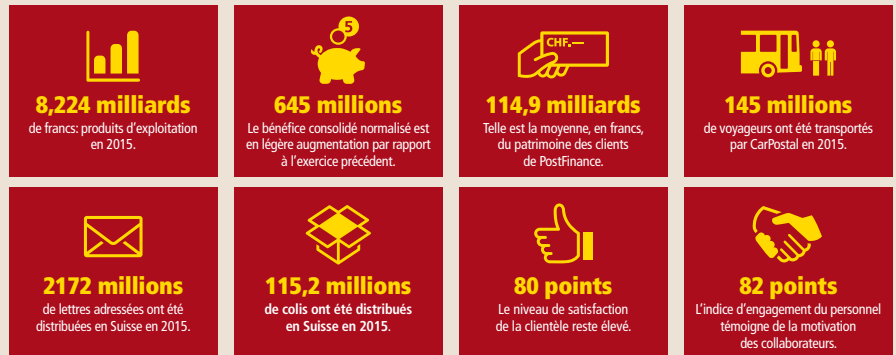
Dans cette vidéo, Suzanne Ruoff s'exprime sur les résultats 2015



Les chiffres clés du groupe

Evolution des activités

En 2015, la Poste a réalisé un bénéfice consolidé de 645 millions de francs (exercice précédent: 638 millions). Le résultat d'exploitation (EBIT) s'est élevé à 823 millions de francs (exercice précédent: 803 millions). Cette légère progression tient principalement à des ajustements de valeurs comptables sur le marché des services financiers. L'environnement économique et la faiblesse persistante des taux d'intérêt constituent toujours un défi. Les produits d'exploitation de trois des quatre marchés de la Poste ont stagné, voire même reculé.



Evolution des activités dans les quatre marchés

Les activités évoluent différemment dans les quatre marchés. Les produits d'exploitation de trois des quatre marchés de la Poste ont stagné, voire reculé.

Marché de la communication				Marché des services financiers			
PostMail	Produits d'exploitation ¹	millions CHF	2820	PostFinance ³	Produits d'exploitation ¹	millions CHF ⁴	2143
	Résultat d'exploitation ¹	millions CHF	358 ²		Résultat d'exploitation ¹	millions CHF	459 ²
Swiss Post Solutions	Produits d'exploitation ¹	millions CHF	609		Comptes clients	nombre en mio	4,84
	Résultat d'exploitation ¹	millions CHF	15 ²				
Réseau postal et vente	Produits d'exploitation ¹	millions CHF	1601	Marché du transport de voyageurs			
	Résultat d'exploitation ¹	millions CHF	-110 ²	CarPostal ⁵	Produits d'exploitation ¹	millions CHF ⁴	849
Marché de la logistique					Résultat d'exploitation ¹	millions CHF	29 ²
PostLogistics	Produits d'exploitation ¹	millions CHF	1552	Prestation annuelle Suisse	millions km	142	
	Résultat d'exploitation ¹	millions CHF	145 ²	Véhicules	nombre	2238	

¹ Les produits et le résultat d'exploitation (EBIT) des segments sont présentés avant les frais de siège, les droits de licence et la compensation des coûts nets.

² Valeur normalisée.

³ PostFinance SA applique également les Prescriptions comptables pour les banques, négociants en valeurs mobilières, groupes et conglomérats financiers, (PCB). Les comptes établis selon les PCB et selon les IFRS présentent des différences.

⁴ Valeur ajustée (voir aussi le rapport financier 2015, note 2 des comptes annuels consolidés, Normes de présentation des comptes, Adaptation de la présentation des comptes).

⁵ Dans le domaine des transports publics régionaux, CarPostal Suisse SA est soumise à l'ordonnance du DETEC sur la comptabilité des entreprises concessionnaires (OCEC). Les comptes établis selon les PCB et selon les IFRS présentent des différences.

Points d'accès pour la clientèle

La Poste veut se rapprocher de ses clients au travers de prestations traditionnelles et nouvelles.



Personnel

Environ 62 300 collaborateurs et collaboratrices de 142 nationalités contribuent au succès de la Poste.



Durabilité et engagement

La Poste entend améliorer son efficacité en matière de CO₂ d'au moins 10% à la fin 2016.



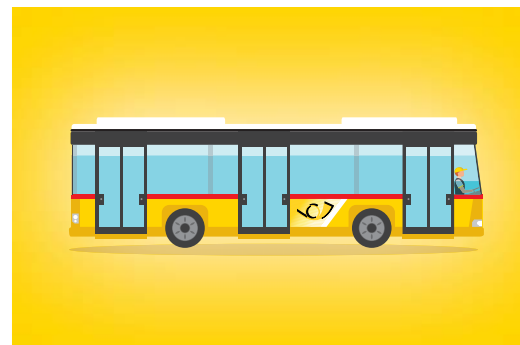
Tous ambassadeurs de la Poste

A quoi ressemblera mon poste de travail dans quelques années? Qu'est-ce que la numérisation implique pour moi? Tous les collaborateurs de la Poste se posent ces questions de temps à autre – que ce soit au centre colis, à la Distribution, au Back Office, à l'office de Poste et partout où la Poste est en action. Les changements feront toujours partie de nos vies. Les mutations professionnelles, requises par une société en constante évolution et par la numérisation croissante, engendrent enthousiasme et curiosité, mais aussi incertitudes et craintes. Et c'est ici que la Story Box entre en jeu: elle montre comment les collaborateurs de la Poste incarnent la dynamique jaune et la satisfaction qu'apporte cette dernière à l'époque du nouveau scanner, du traitement numérique des lettres et des colis, de Post-Connect, de Work Smart et des réseaux sociaux. Car seules les personnes peuvent insuffler de la vie à la Poste et lui

conférer un visage. Cela fait de nous des ambassadeurs de la Poste et chacun a sa propre histoire à raconter. Toutes ces «histoires de la dynamique jaune», avec leurs protagonistes de la campagne Employer Branding «ma-dynamique-jaune.ch», sont au coeur du Postorama. Un protagoniste sera présent à chaque événement et invitera les collaborateurs à raconter leur propre histoire de la dynamique jaune. Chacun pourra donc, s'il le désire, devenir ambassadeur de la Poste lors du Postorama. ■



Facteur



Chauffeur CarPostal

Le client de demain: une vision

Créer une solution intelligente



Hansruedi Köng
responsable PostFinance

«Le trafic des paiements est en pleine mutation. Nos activités bancaires sont entrées de plain-pied dans l'ère numérique. Les clients de nos clients commerciaux appliquent des modèles d'entreprise numériques. Nos clients commerciaux sont donc contraints d'évoluer et PostFinance doit suivre la tendance, car elle entend leur proposer des services financiers qui leur permettent de donner entière satisfaction à leur clientèle, voire de dépasser ses attentes.

Le trafic des paiements se normalise

Dès 2018, les formats de paiement seront harmonisés en Suisse. Ils se conformeront à la norme ISO 20022 et seront bientôt un standard dans toute l'Europe. PostFinance est en train d'introduire les nouveaux formats de paiement, qui viendront accroître

«La Poste propose à ELS
une solution sur mesure,
d'un seul tenant.»

l'interchangeabilité des produits financiers. Pour nos clients commerciaux, ce sera plus facile de changer de banque. Afin de fidéliser les entreprises à PostFinance, nous leur proposons des solutions globales intelligentes, ainsi que les prestations sur mesure dont elles ont besoin. Dans ce cadre, nous collaborons avec d'autres sociétés du groupe, comme c'est le cas pour notre client Energie Logistique Suisse (ELS) SA.

Exemple d'ELS

ELS est une plateforme en ligne regroupant diverses communautés d'achat de petites et moyennes entreprises

d'approvisionnement en énergie. Ces communautés permettent à chaque entreprise d'avoir une meilleure assise sur le marché et de bénéficier de conditions d'achat plus avantageuses. ELS commercialise plus de 200 000 produits, notamment l'ensemble des matériaux et pièces détachées nécessaires pour la construction et la maintenance des réseaux de communication et de distribution d'énergie, d'eau et de gaz. Pour mener ses activités, ELS a besoin d'une plateforme de commande et de paiement, mais aussi d'un savoir-faire en logistique.

Main dans la main

La Poste propose à ELS une solution sur mesure, d'un seul tenant, qu'aucune autre entreprise de Suisse ne saurait lui offrir: PostLogistics se charge de l'exploitation du site de vente en ligne ainsi que des commandes et des livraisons de marchandises, tout en assurant la gestion des retours. PostFinance met à disposition la plateforme de paiement et prend en charge les processus créanciers et débiteurs, ainsi que la gestion financière des marchandises. Elle est directement reliée au système de planification d'ELS.

Pourquoi la société ELS est-elle un «client de demain» pour PostFinance?

Afin de pouvoir offrir une valeur ajoutée à sa clientèle, ELS associe les univers physique et numérique. En collaboration avec ELS et PostLogistics, PostFinance a relié un ensemble de techniques existantes pour créer une nouvelle solution intelligente. En offrant la possibilité de gérer les marchandises des clients sur son bilan, PostFinance permet à ELS de se concentrer sur ses compétences clés: les achats, les processus, le suivi des clients et la prospection commerciale. PostFinance devient un partenaire indispensable en s'insérant dans la chaîne de création de valeur de ses clients.» ■

Ce sujet vous intéresse? Posez vos questions en direct
le 22 mars ou à l'avance à l'adresse suivante:
redaction@poste.ch



Le live-chat avec Hansruedi Köng aura lieu
le 22 mars 2016 à 15h15:
pww.post.ch/livetalk

Philippe Lorenz

COO et cofondateur de la société Energie Logistik Schweiz AG.



«LA POSTE EST
UN PARTENAIRE
ENTHOUSIASTE
ET PROFESSIONNEL.»

© Alessandra Leimer

*Energie Logistik Schweiz (ELS) AG est cliente de la Poste depuis juin 2015.
La plateforme e-logistik.ch est opérationnelle depuis janvier 2016.*

J'aime la Poste parce que:

«La Poste est un partenaire polyvalent avec qui nous avons pu développer un outil de production (ELS-Shop), trouver des solutions logistiques et gérer notre trésorerie. La Poste a su nous soutenir dans le démarrage de notre start-up et saura nous accompagner dans notre croissance.»

Son potentiel d'amélioration:

«Le poids de l'histoire et des procédures internes rendent certains processus longs et compliqués, ce qui peut contrarier la rapidité et la flexibilité essentielles au succès d'une start-up. La Poste pourrait développer une entité spécialisée dans le soutien à l'innovation avec une plus grande autonomie de décision et de gestion des risques.»

«Le phishing est un sujet imp

Les attaques de phishing sont toujours plus astucieuses et donc plus dangereuses: Jean-Luc Nottaris, responsable

Interview: Lea Freiburghaus / Photo: Yoshiko Kusano / Infographie: Dennis Oswald, Branders

Réactions

Markus Herren, F

En cas d'incertitude, n'hésitez pas à vous adresser aux chargés de la sécurité de l'information (CISO) de votre unité (<http://www.post.ch/cmsservices/file/id/60238/f>). Sur demande, nous pouvons organiser un petit atelier d'information pour votre équipe, par exemple une heure durant la pause de midi, avec une vidéo sur le phishing et d'autres sujets touchant la sécurité. Notre devise: «Ne te fais pas avoir.»

Roman Derungs, P

Je n'ai jamais été victime de hameçonnage, mais comme beaucoup d'entre nous, j'ai déjà trouvé de tels messages dans mon courrier. J'avoue m'être fait avoir à la première opération de sensibilisation au phishing (honte à moi), mais c'est heureusement resté sans conséquences! Je m'étonne toujours des relations clients qu'on me prête: une carte visa au Crédit Lyonnais et bien d'autres encore... Ça devient inquiétant quand des entreprises avec qui on travaille réellement sont impliquées. Dans ce cas, il faut être attentif. Comme ces opérations délicates (e-banking) ont principalement lieu dans le domaine privé, j'évite tout dommage en adoptant un comportement réfléchi à domicile aussi.

Barbara Ruth Schatzmann, P

J'ai déjà reçu des e-mails de phishing, mais je les ai supprimés. De temps en temps, je reçois des e-mails m'indiquant que mes données de carte bancaire chez UBS seront supprimées si je ne clique pas immédiatement sur le lien, etc. Cela m'arrive aussi pour des cartes d'autres banques. J'ignorais que j'avais autant de cartes de crédit. J'apprécie les opérations régulières de sensibilisation au phishing, elles m'aident à rester vigilante.

Reto Bleisch, PV

Comme je supprime immédiatement les e-mails d'origine inconnue, je ne sais pas si j'ai déjà été visé par une attaque de phishing.

Résultat du sondage du mois de février

Au travail, avez-vous déjà été victime d'une attaque informatique?



« Important dans l'espace public »

Gestion des risques ICT et sécurité de l'information explique comment la Poste se protège.



Jean-Luc Nottaris, responsable Gestion des risques ICT et sécurité de l'information

80% des collaborateurs sondés n'ont encore jamais été victimes d'une attaque de phishing.

Ce résultat vous surprend-il?

Non, car notre question portait sur les attaques de phishing au travail. Si nous avions posé une question d'ordre général, nous aurions eu plus de collaborateurs concernés.

Qu'entend-on par «attaque de phishing»? Quand est-on considéré comme une victime?

On entend par phishing les tentatives d'obtenir les données personnelles d'un internaute par le biais de faux sites Internet, d'e-mails ou de SMS dans le but d'usurper son identité. Il s'agit donc de profiter de la crédulité du destinataire. De fait, on est considéré comme une victime au sens strict lorsqu'on tombe dans le piège et qu'on divulgue des informations personnelles.

Est-ce que toutes les attaques impliquent un préjudice commercial?

Toute attaque de phishing vise à retirer un bénéfice économique. Cela signifie que l'escroc veut gagner de l'argent par cette méthode.

Qui se cache derrière ces attaques?

La criminalité organisée s'effectue le plus souvent depuis l'étranger et ne dispose que d'intermédiaires en Suisse. Plus rarement, ce sont aussi des organisations étatiques, comme les services secrets, pour qui les e-mails de phishing peuvent être un outil.

Existe-t-il d'autres biais que les e-mails?

Oui, elles peuvent être commises par téléphone, lorsque l'escroc se fait passer pour un collaborateur de Microsoft par exemple, ou être une combinaison entre un e-mail et un téléphone passé au préalable

afin d'augmenter le taux de clics. Et il existe même des attaques de phishing par lettres.

Le mot-clé «CEO fraud» désigne les e-mails envoyés aux noms des membres de la direction du groupe: en parle-t-on à la Poste?

Oui, nous avons déjà pu intercepter plusieurs fois des e-mails de ce genre. Pour le moment, ils sont encore faciles à repérer.

« Toute attaque de phishing vise un bénéfice économique »

Quelles sont les nouvelles tendances en matière de phishing?

D'une part les e-mails envoyés en masse qui sont évidemment rentables pour leur auteur. Il suffit que quelques personnes seulement tombent dans le piège. Et, d'autre part, les e-mails de phishing qui sont si bien formulés et présentés qu'ils ont peu de caractéristiques les trahissant. Ce sont surtout ces derniers qui peuvent être dangereux pour la Poste.

La Poste entreprend régulièrement des campagnes de sensibilisation sur le sujet. Comment évaluez-vous leur effet?

Il est difficile à mesurer, car le taux de clics lors d'une campagne dépend de très nombreux facteurs. Lors de la dernière campagne contre le phishing, moitié moins

de collaborateurs sont tombés dans le piège. C'est le résultat de préventions de la part de la Poste, mais aussi de banques, de commerces en ligne et d'autres organisations du secteur privé. Le phishing est devenu un sujet important dans l'espace public et cela nous aide.

Que fait encore la Poste pour se protéger?

Du point de vue technique, la Poste peut être active dans trois secteurs. D'abord l'accès au réseau de la Poste sur Internet, où les mails de phishing et les sites web non désirables sont bloqués. Deuxièmement, sur le PC, des logiciels antivirus, des pare-feu personnels et d'autres programmes de sécurité sont chargés de protéger l'ordinateur. Et troisièmement, sur Internet, IT Poste se base sur des indications pour exiger des prestataires de services Internet qu'ils retirent du réseau les sites de phishing qui ont été relevés.

Que doivent faire les collaborateurs de la Poste s'ils reçoivent un e-mail de phishing?

Le supprimer tout de suite. S'ils veulent s'assurer qu'il s'agit bien d'une attaque de phishing, ils peuvent s'adresser au User Help Desk (UHD). ■



www.melani.admin.ch
www.postfinance.ch/securite

La questions du mois

Souffrez-vous de fatigue printanière?



Exprimez votre opinion en ligne:
pwww.post.ch/journaldupersonnel

ou par écrit à: La Poste Suisse SA, Rédaction
«La Poste» (K14), Wankdorfallee 4, 3030 Berne

La Poste à Downtown L.A.

Lisa Clark travaille pour SPS depuis neuf ans. La directrice clientèle basée à Los Angeles a reçu un prix prestigieux. Portrait d'une pétillante trentenaire.

Texte: Annick Chevillot / Photos: Keystone, Bob Riha Jr.



Infos personnelles

Lisa Clark, 33 ans.

Mariée, maman de Dylan, né le 23 décembre 2014.

Originaire de Baltimore, domiciliée à Los Angeles.

Employée de la Poste, SPS, depuis neuf ans.

Lauréate de la Stevie Award Distinction en 2015.

«Mon cas est vraiment unique!» Lisa Clark lance cette affirmation avec beaucoup de plaisir et sans aucune arrogance. Ce qui rend la jeune trentenaire si singulière? Son poste de «Client Director» pour la Californie du Sud, aux Etats-Unis. Si elle est la seule à occuper un tel poste chez SPS, ils sont quatre à s'occuper du marché de la côte Ouest des Etats-Unis pour SPS (deux personnes à l'opérationnel et deux pour la vente). Une toute petite équipe pour un énorme marché. Et pour cause: «Je travaille sur un marché émergent.» Entendez par là, en plein développement.

Son parcours est également bluffant. Originaire de Baltimore, Maryland, elle a fait ses études en Californie du Nord. Diplômée, la jeune account manager décroche son premier emploi à la Poste. Après ses débuts chez SPS à New York en 2006, elle a été promue à trois reprises avant d'être nommée à Los Angeles (en 2012) pour prendre en charge l'expansion de SPS sur la côte Ouest. Aujourd'hui, elle occupe un poste de direction.

Talenteuse cheffe d'orchestre

Son travail? Trouver de nouveaux clients désirant externaliser certaines opérations (services de mailing, services de bureau, solutions IT Helpdesk, service clientèle, conciergerie, services d'hospitalité, de réception et de conférence, etc.). Son but: leur offrir des solutions innovantes, modernes et adaptées à leurs besoins, être attentive à leurs développements et, surtout, les fidéliser. Ses nombreuses tâches s'apparentent à celles d'un habile et talentueux chef d'orchestre. «J'adore mon travail!, s'exclame Lisa. J'aime vivre à Los Angeles. La collaboration avec Dan Cole, vice-président régional, est excellente. Nos bureaux sont minuscules, mais ils sont bien situés: Downtown. C'est un quartier très vivant.»

Ce que Lisa tait, parce que c'est normal pour elle, c'est que ses trajets domicile-travail lui prennent deux heures par jour. «Et encore, c'est quand la circulation est fluide. Comme je peux travailler dans la voiture, notamment en passant des coups de fil, ça va.»

A la recherche de l'équilibre

Maman d'un jeune Dylan, elle est plus attentive à l'équilibre vie de famille-vie professionnelle qu'avant sa naissance. «Je travaillais facilement entre 60 et 80 heures par semaine à New York. Aujourd'hui, j'essaie de ne pas dépasser les 50 heures hebdomadaires.»

Femme de défis, enthousiasmée par son travail – «et aussi par mon employeur! J'adore la Poste. Je vais rester encore longtemps chez SPS» –, Lisa a participé à plusieurs programmes et cours. Elle a ainsi été la première employée SPS d'Amérique du Nord à avoir achevé le Talent Opportunity Program (TOP). Cette formation continue exigeante lui a permis de venir en Suisse. «J'ai adoré Berne et aussi la beauté des paysages naturels, sourit-elle. Mais mon souvenir le plus précieux est la montée au Rigi et le bain dans les sources d'eau chaude alors qu'il neigeait. Un autre point m'a beaucoup intéressé: l'équilibre entre vie privée et vie professionnelle. Aux Etats-Unis, ce n'est pas à l'ordre du jour.»

Cette battante a été récompensée par la «Bronze Women in Business Stevie Award for Employee of the Year – Business – Advertising, Marketing, Public Relations and Business Services» en novembre dernier. Elle a été distinguée parmi 1400 dossiers provenant de 24 pays. «C'est un honneur et une belle reconnaissance pour moi. Mais pas seulement: j'espère que cela inspirera d'autres femmes.» ■

Les Stevie Awards

Il s'agit d'une compétition permettant de distinguer les meilleurs business (International business awards). Les prix sont décernés chaque année depuis 2002. Il existe une centaine de catégories et environ 30% des postulants sont primés.



www.stevieawards.com

*«J'adore mon travail!
J'aime vivre à Los
Angeles»*



Les clients privés retirent leurs lettres et leurs colis.



Près de la Poste se trouvent la Coop, le McDonald's et un bar à nouilles.



A partir de midi, les 18 guichets sont quasiment tous occupés.



L'infrastructure est nouvelle, la marchandise

Tout sous le même toit

18 guichets, un PostShop, un comptoir philatélique, des guichets pour les clients commerciaux, une batterie de cases postales, un automate My Post 24, une filiale PostFinance et des Postomat: le PostParc mérite bien son qualificatif de «plus grande office de poste de Suisse». Visite sur place.

Texte: Lea Freiburghaus / Photos: Béatrice Devènes

Tout est neuf. Quelques clients attendent que leur numéro clignote. «Depuis l'ouverture le 22 février dernier, nous accueillons plus de 3000 clients par jour», remarque fièrement Daniele Evangelisti, le responsable de l'office de poste du PostParc. Il se dit satisfait de la fréquentation des premiers jours et il a bon espoir que ce nombre augmente encore.

Pour les Bernois et les pendulaires

Près de 300 000 pendulaires passent tous les jours dans la gare de Berne. Pour eux, comme pour tous

les Bernois, l'office de poste du 9B de la Bogenschützenstrasse est idéalement situé. Il réunit les locaux provisoires de la Effingerstrasse et l'office de poste de la Bärenplatz. Selon Daniele Evangelisti, les clients comme les collaborateurs ont dû s'habituer à la nouvelle situation. «Si les 30 collaborateurs de la Effingerstrasse ont été contents de revenir à l'ancien site, ceux qui travaillaient à la Bärenplatz ont été plus mitigés.» Les horaires d'ouverture étendus jusqu'à 21 heures les jours ouvrables et les affectations les dimanches

expliquent sans doute cette réserve. «Avant d'accueillir nos collaborateurs, nous avons élaboré des processus et des plans de travail tous ensemble», explique Daniele Evangelisti. Pour que les équipes se connaissent mieux, des échanges animés ont été organisés depuis février 2015 et les 80 collaborateurs PV ont participé aux trois dernières réunions semestrielles.

En coulisse

Ces mesures portent leurs fruits et en dépit



Automate My Post 24: avec 150 compartiments, c'est l'un des plus grands de Suisse.



Au premier étage se trouvent les locaux de conseil.



Enfin dans ses propres locaux: la réception de la nouvelle filiale PostFinance du PostParc.

provient encore des offices de poste Berne 1 et 7.

de journées parfois longues, les équipes derrière les guichets travaillent main dans la main, en faisant preuve d'un dévouement total. Des cartons disposés çà et là attendent d'être ouverts, ainsi que des Rollbox de marchandises qui n'ont plus trouvé de place sur les étagères. Le déménagement est récent et ses effets se font toujours ressentir: «La semaine précédant l'ouverture, je me suis réveillé deux à trois fois par nuit et j'ai dressé des listes de ce qu'il restait à faire», raconte Daniele Evangelisti en souriant. «Oui, du sang jaune coule vraiment dans nos veines», s'exclame Anna Mägert, responsable Exploitation, en commentant l'engagement de tous les participants, tandis que son homologue Martin Messerli hoche la tête en guise d'approbation.

Le temps de s'habituer

Un étage plus bas, les traces du déménagement sont encore visibles. La batterie de cases postales voit défiler des clients entre 6 et 9 heures surtout. Derrière les 1446 cases, le monde est en ébullition

depuis 3 heures du matin. Jusqu'à 7h30, 20 collaborateurs de PostMail doivent avoir trié toutes les lettres en courrier A dans les cases, avant que ne vienne le tour du courrier B. «Tout est tellement nouveau qu'il nous faut davantage de temps pour faire les choses. Nous avons momentanément besoin de l'aide de nos collègues de la région de distribution courrier de Berne», explique Hans Baumann, responsable d'équipe. Il s'est préparé depuis plus d'un an avec Hans-Peter Mathys et l'équipe de mise en œuvre au regroupement des deux batteries de cases postales de Berne 1 et 7. De nouveaux processus ont été définis: les colis qui n'ont pas été retirés sont déplacés dans l'automate My Post 24 à l'entrée de l'office de poste, où les titulaires de case postale pourront les récupérer. «Cela devrait durer un peu d'ici à ce que l'on ait retrouvé notre rythme», avoue Hans Baumann.

Enfin arrivés

Le responsable de zone clientèle de la nouvelle filiale PostFinance se présente: «Je m'appelle

Ädu», dit-il. Même si PostFinance est située dans le même bâtiment, les choses semblent y être plus aisées. «Nous avons tous été très heureux à l'idée de déménager de la Belpstrasse à notre nouvelle filiale, déclare Adrian Merz. Beaucoup d'entre nous ont travaillé dans des locaux provisoires au cours des derniers mois. Maintenant le calme revient enfin.» Bien sûr, le déménagement et la période antérieure pendant laquelle les processus ont dû être redéfinis ont été difficiles pour le responsable de filiale Juan Gutiérrez et son équipe de 16 personnes, mais il semble que cela soit déjà oublié. Et le plus important: la production est bonne. «Même si nous n'avons pas encore de chiffres, nous sommes satisfaits de l'affluence de la clientèle», dit Adrian Merz. Arriver, tester et corriger: voici pour les mois à venir la devise d'Adrian Merz qui sera aussi exactement celle du responsable de l'office de poste Daniele Evangelisti et du responsable d'équipe Hans Baumann. ■

La Poste des VIP

André Hefti

Directeur du Salon de l'Auto à Genève

Illustration:
Jennifer Santschy

Selon ses propres termes, il est un fervent admirateur de la Poste.

Pensez-vous que la Poste est une entreprise innovante?

Elle a su s'immerger dans l'ère numérique. Avec ses nouveaux produits innovants, elle n'a rien à envier à ses concurrents. Je suis un de ses fervents admirateurs.

Avez-vous déjà utilisé les nouvelles prestations de la Poste?

Oui. Je me connecte avec mon téléphone mobile au service e-finance de PostFinance.

Avez-vous déjà essayé le WiFi dans un car postal?

Jusqu'ici, je n'en ai pas eu l'occasion. Il y a peu de cars postaux dans la région où j'habite.

Et Twint, la possibilité de paiement par téléphone mobile?

J'ai téléchargé l'application Twint, mais je ne l'ai pas encore utilisée. Twint est vraiment une excellente idée.

Envoyez-vous encore des cartes postales?

J'envoie uniquement des cartes postales électroniques. Un collègue m'a récemment montré l'application PostCard Creator. Je la testerai dès que possible.

L'e-Commerce est en plein essor. Passez-vous aussi des commandes en ligne?

Oui, surtout pour des articles électroniques. J'ai également commandé des produits qui étaient uniquement disponibles en ligne.

A quelle fréquence utilisez-vous les points d'accès de la Poste?

Une à deux fois par semaine. ■

Publicité

Dr. Oetker

20% de rabais
sur tout l'assortiment
Code: PTX216MZ
Valable du 14.03. au 30.04.16

www.oetker-shop.ch

Dr. Oetker
Dekorblumen
Fleurs décoratives
AUS ESSPAPIER / EN PAPIER AZIME

Dr. Oetker
Basismischung für
Mélange de base pour
Cupcakes
NATURE

Editeur

La Poste Suisse SA
Communication, Wankdorffallee 4
3030 Berne
E-Mail: redaction@poste.ch
www.poste.ch/journal-online

Rédaction

Annick Chevillot (rédactrice en chef)
Muriel Baeriswyl, Lea Freiburghaus,
Sandra Gonseth, Stefania Grasso,
Simone Hubacher, Claudia Iraoui,
Catherine Riva, Sara Baraldi

Contributions

Annette Boutellier, Dominic Büttner,
Cargo Sous Terrain, Béatrice Devènes,
Keystone, Yoshiko Kusano, Rob Riha Jr.,
Jennifer Santschy, Renate Schoch,
François Wavre.

Traductions et corrections

Service linguistique Poste, Diana Guido

Layout

Branders Group AG, Zurich

Annonces

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

Impression

Mittelland Zeitungsdruck AG, Aarau

Photo de couverture

Marc Wetli

Reproduction avec autorisation écrite
de la rédaction uniquement.

Abonnements/Changements d'adresse

Personnel actif: Intranet (Portail RH /
Données personnelles), auprès de votre
Centre de service Personnel (selon votre
décompte de salaire) ou via scp@poste.ch

Retraités:

Par écrit à la Caisse de pensions Poste,
Viktoriastrasse 72, Case postale
3000 Berne 22

Autres abonnements:

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

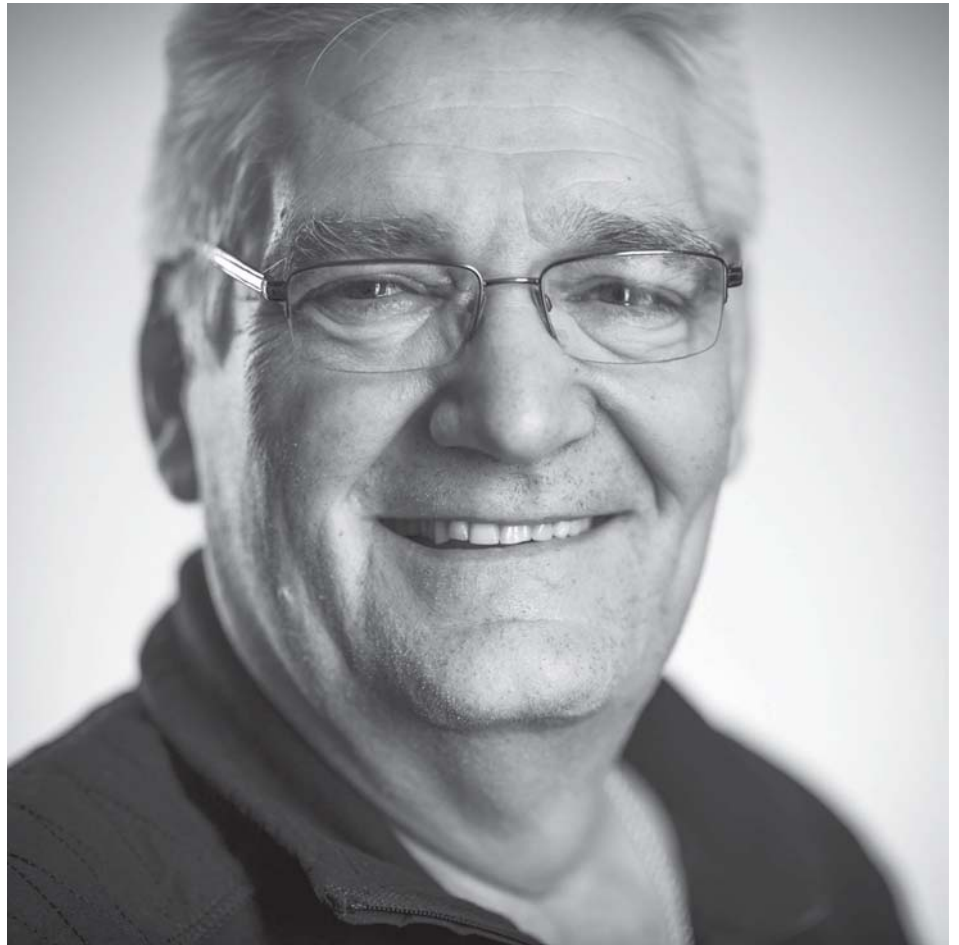
Prix de l'abonnement: CHF 24.- par an

Adresses utiles

Service social: 058 448 09 09,
servicesocial@poste.ch

Bourse de l'emploi Poste (AMZ):
058 667 78 30

Fonds du personnel: 058 338 97 21,
www.pfp-ferienwohnungen.ch



«La Poste reste une grande et bonne entreprise»

A 61 ans, Patrick Pedevilla célèbre 45 ans d'ancienneté. Le Biennois travaille comme logisticien au Centre courrier d'Eclépens.

Interview: Annick Chevillot / Photo: François Wavre

Vous souvenez-vous de votre premier jour de travail?

Oui, c'était en 1971. Plusieurs collègues de l'époque prenaient le temps de nous former; ils nous prenaient vraiment sous leurs ailes, un peu comme dans une famille. Aujourd'hui, avec la mécanisation, cette chaleur humaine a un peu disparu.

Combien de postes différents avez-vous occupés durant votre carrière?

Plusieurs. J'ai d'abord fait mon apprentissage; ensuite tracteur (cariste); puis dans les ambulants (acheminement du courrier via les wagons Postes); puis chef de bureau au CC de Bienne (avec plusieurs casquettes) jusqu'à la fermeture en 2008 (mise en œuvre de REMA); finalement, j'ai travaillé comme logisticien affecté au DEN du CC Eclépens.

Quel est le souvenir le plus marquant de votre carrière?

La création de toutes ces unités lors du processus «Change Poste» a quelque peu démantelé ce qui était une seule et unique identité: La Poste. Enfin, c'est juste mon avis.

Et l'anecdote la plus croustillante?

En fait, je me souviens de plusieurs. C'est difficile d'en évoquer une seule. Mais il y a bien ce collègue travaillant dans les ambulants qui s'était endormi et réveillé à Neuchâtel au lieu de Bienne. Il n'avait plus eu de correspondance pour rentrer.

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

Pour l'instant, mon travail.

N'avez-vous jamais eu envie de changer d'employeur?

Bien sûr! Au début, ce n'était pas facile de s'adapter aux horaires irréguliers, mais on s'y habitue. Et puis, pourquoi changer? Comme dit le dicton: tu sais ce que tu as maintenant, mais tu ne sais pas ce que tu trouveras ailleurs.

Quel regard portez-vous sur la Poste aujourd'hui?

Bien que son but initial d'acheminement du courrier n'a que peu changé depuis sa création, la Poste a dû se moderniser via la mécanisation. Cette évolution a pour conséquence que le facteur humain est délaissé. Malgré tout, la Poste reste une grande et bonne entreprise. ■



RECYCLÉ

Papier fait à partir
de matériaux recyclés

FSC® C005019

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

Baume Jean-Marc, Le Noirmont
 Bögli Claude, Moutier
 Boillat François, Colombier NE
 Chevalier Gérard, Neuchâtel
 Etique Michel, Porrentruy
 Froidevaux Jean-Marie, Le Noirmont
 Gigandet Patrice, Delémont
 Guillaume James, Marin-Epagnier
 Gwerder Felix, Fällanden
 Herren Jean-Marc, Biel/Bienne
 Houlmann Philippe, La Chaux-de-Fonds
 Kottelat Michel, Delémont
 Lachat Alain, Moutier
 Magnin Alain, Lausanne
 Maillard André, Vevey
 Meier Walter, Aadorf
 Metthez Jean-Claude, Biel/Bienne
 Mettler Alfred, Zürich-Mülligen
 Michel Jean-Pierre, Biel/Bienne
 Neuschwander Nelly, Lausanne
 Nicolier François, Lausanne
 Pedevilla Patrick, Eclépens
 Queloz Alain, Delémont
 Respinguet Michel, Delémont
 Rohrer Alois, Alpnach Dorf
 Roy Jean-Marc, Couvet
 Schaffter Pierre-Alain, Biel/Bienne
 Sueur Pierre-Alain, Couvet
 Thalmann Ernst, Buchs ZH
 Theurillat Christian, Le Noirmont
 Wilhelm Peter, Schiers
 Winiger Jean-Charles, La Chaux-de-Fonds
 Zaugg Martial, Moutier
 Zwicky Charles, Vevey

PostLogistics

Giabbanì Giovanni, Cadenazzo

PostFinance

Pételin-Bollinger Karin, Bulle

CarPostal

Wilhelm Peter, Stels

40 ans**PostMail**

Ammann Hans Peter, Thun
 Bürgi Roger, Laufenburg
 Lüthi Beat, Hasle-Rüegsau
 Nafzger Hans Peter, Bern
 Piller Marcel, Laupen BE
 Röthlisberger Peter, Biel/Bienne
 Zaugg Manfred, Münsingen

PostLogistics

Borgognon Pascal, Fétigny
 Gfeller Michel, Givisiez
 Känel François, Biel/Bienne
 Karli Peter, Zürich-Mülligen
 Riem Ernst, Urdorf

Réseau postal et vente

Bamert Pia, Pizolpark (Mels)
 Dietiker Markus, Bern
 Distel Esther, Lausen
 Georges Joseph-Louis, Vex
 Müller Ruth, Aarwangen

Mobility Solutions

Müntener Georg, Bern

Bon anniversaire**95 ans**

Bider Wilhelm, Wangen b. Olten (01.04.)
 Conti Dino, Bellinzona (07.04.)
 Faessler Emil, Zürich (18.04.)

Kaiser Julia, Kaisten (28.04.)
 Kaufmann Werner, Schöftland (19.04.)
 Schneiter Fritz, Zürich (14.04.)
 Spühler Erhard, Olten (16.04.)
 Stalder Josef, Locarno (12.04.)

90 ans

Bernasconi Pierino, Coldrerio (13.04.)
 Binder Ernst, Zürich (10.04.)
 Bühler Alexander, Zürich (05.04.)
 Burri Josef, Kriens (07.04.)
 Chessex Gérard,
 Plan-les-Ouates (03.04.)
 Currat Georges, Lausanne (28.04.)
 Eichenberger Hedi,
 Erlinsbach (10.04.)
 Hafner Karl, Zürich (07.04.)
 Knecht Hans, Urdorf (04.04.)
 Küng Albert, Genève (02.04.)
 Marti Hans, Pfaffhausen (17.04.)
 Marty Rupert, Schlieren (10.04.)
 Minder Rudolf, Spreitenbach (30.04.)
 Paillard Daniel, Bolligen (08.04.)
 Polier Eric, Neuchâtel (21.04.)
 Richard André, Lausanne (24.04.)
 Schneiter Johanna, Hochfelden (01.04.)
 Spicher Gaston,
 Villars-sur-Glâne (04.04.)
 Thierrin Bernard, Fribourg (27.04.)
 Zenklusen Jules, Naters (23.04.)

85 ans

Baumann Walter, Zürich (19.04.)
 Baumgartner Martin,
 Niederhasli (04.04.)
 Berni Michael, Chur (07.04.)
 Carrel René, Bernex (19.04.)
 Cerutti Luigi, Castelrotto (23.04.)
 Chalet Michel, Epalinges (07.04.)
 Chollet Joseph, Genève (04.04.)
 De Giorgi Caterina, Bern (16.04.)

Gadient Babetta, Flumserberg
 Bergheim (09.04.)
 Giandeini Bruno, Manno (05.04.)
 Gioria Jean-Pierre, Conthey (23.04.)
 Glaus Max, Zürich (26.04.)
 Gnehm Eugen, Frauenfeld (13.04.)
 Grossen Edmee, Le Noirmont (14.04.)
 Hofer Edwin, Rothrist (07.04.)
 Hutwagner-Staudacher Andreas,
 Horw (04.04.)
 Isler Andreas, Hombrechtikon (21.04.)
 Kappeler Rosalie, Bürglen TG (10.04.)
 Kropf Margaretha, Oppligen (16.04.)
 Kuster Erwin, Amriswil (04.04.)
 Lang Anita, Zürich (14.04.)
 Lauper Adela, Petit-Lancy (03.04.)
 Meister Peter, Spiez (17.04.)
 Mermod Henri, Clarens (29.04.)
 Müller Hans, Erlinsbach SO (05.04.)
 Notter Willi, Birsfelden (21.04.)
 Otero Ana Maria, Espagne (02.04.)
 Piscitelli Francesco, Italie (12.04.)
 Pouly Hélène, Mollie-Margot (06.04.)
 Riedi Bruno, Chur (06.04.)
 Rippstein Ludwig, Kienberg (03.04.)
 Rolli Alfred, Meiringen (02.04.)
 Schmid Hans, Wald ZH (29.04.)
 Schmid Therese, Langnau
 im Emmental (01.04.)
 Schneider Fritz, Nänikon (30.04.)
 Schnorf Rosmarie, Zollikon (25.04.)
 Spahr Verena, Unterseen (24.04.)
 Suter Gertrud, Strengelbach (06.04.)
 Tagmann Kurt, St. Gallen (01.04.)
 Walpen Dionys, Visp (10.04.)
 Yersin Jean-Claude, Cortaillod (12.04.)

80 ans

Baenziger Jakob, Rehetobel (04.04.)
 Belloli Teresa, Bern (18.04.)
 Bettoni-Götz Josef,
 Wiesendangen (18.04.)
 Bienz Bruno, Winterthur (11.04.)

Retraite**Technologies de l'information**

Brunner Paul, Bern

Immobilier Management et Services

Huber Evelyne, Mettmenstetten
 Mitrovic Bozica, Chur
 Odermatt Agatha, Zug

PostMail

Aeschbacher Heinrich,
 Grosshöchstetten
 Affolter Philippe, Tramelan
 Bareksoy Mohammad Zaher, Eclépens
 Brühl Bärbel, Härkingen
 Dell'Ambrogio Fabio, Cadenazzo
 Fux Martial, Biel/Bienne
 Guntern Elisabeth, Reckingen VS
 Guntern Elsbeth, Kriens
 Hofer Walter, Bern

Holbein Wendy, Härkingen
 Kroha Ursus, Frauenfeld
 Lemaire David-Claude, Genève
 Lüscher René, Härkingen
 Meyer Jean-Marie, Fontainemelon
 Oppliger Werner, Bern
 Reinert Roland, Zürich-Mülligen
 Schaer-Grau Patricia, Le Mont
 sur Lausanne
 Schwitter Susanna, Niederurnen
 Spielmann Elisabeth, Härkingen
 Thalmann Daniel, Basel

PostLogistics

Arrigo Guido, Chiasso
 Cano Juan Miguel, Genève
 Elmali Mustafa, Härkingen
 Gavin César Henri, Daillens
 Waldburger Beatrice, Frauenfeld
 Zehner-Schäfer Susanne, Urdorf

Réseau postal et vente

Chevalley Christian, Vevey
 Feri Doris, Baden
 Giamboni Elsa, Biasca
 Hassler Maria, Thusis
 Kaiser Frieda, Oberbüren
 Knecht Marie-Louise, Bottmingen
 Kohler Erika, St. Gallen
 Kühne Helena, Küsnacht ZH
 Meier Heidi, Tübach
 Michel Josette, Prévouloup
 Poretti Graziano, Lugano
 Rhyner Monika, Glarus
 Schmid Helga, Rorschach
 Schmid Liliane, Brunnen
 Schneider Esther, Hirzel

PostFinance

Riggenbach-Thommen Beatrix,
 Münchenstein

CarPostal

Schibli Christian, Winterthur
 Thiémarc Hélène, Yverdon-les-Bains

Swiss Post Solutions

Carroz Christine, Vevey
 Eugster Heinz, Zürich

Blanc Bernard, Ayent (08.04.)
 Bracher Werner, Bern (25.04.)
 Bradovka Rolf, Russikon (22.04.)
 Brun Julius, Littau (20.04.)
 Bucher Alex, Birmensdorf ZH (01.04.)
 Büeler Anton, Steinen (14.04.)
 Büsser Bruno, Alt St. Johann (10.04.)
 Canepa Ettore, Menzonio (04.04.)
 Däppen Hansruedi,
 Hombrechtikon (22.04.)
 Duclos Roland Jules, Le Vaud (26.04.)
 Eng Leonhard, Bottmingen (13.04.)
 Fiechter Paul, Bern (05.04.)
 Frank Alfons, Ennetbürgen (24.04.)
 Fuchs Alois, Kriens (10.04.)
 Gaillard Gaby, Ardon (04.04.)
 Gerber Bernard, Dornach (02.04.)
 Gruber Ruth, Schönenwerd (08.04.)
 Guillaume-Pittet Lydie, Bulle (10.04.)
 Hagmann-Lierhammer Kurt,
 Stein am Rhein (13.04.)
 Haueter Erich,
 Grosshöchstetten (22.04.)
 Helbing Paul, Locarno (26.04.)
 Hess Heinz, Märstetten (10.04.)
 Hiltbrunner Rudolf, Bern (30.04.)
 Huber Rosmarie,
 Oberentfelden (22.04.)
 Huwlyer Erna, St. Margrethen (12.04.)
 Isepponi Urbano Val.,
 Pontresina (24.04.)
 Jannatone Luigia,
 Mittelhäusern (25.04.)
 Jegerlehner-Ruof Hans,
 Biel/Bienne (25.04.)
 Kalberer Elsbeth, Bütschwil (10.04.)
 Kalt Karl, Buchs ZH (17.04.)
 König Andreas, Brig (25.04.)
 Kumli Erwin, Ostermundigen (18.04.)
 Nati Raymond, Genève (18.04.)
 Nemorin Marie Yoland,
 Genève (19.04.)
 Neukom Peter, Rafz (13.04.)
 Nuspliger Martha, Bern (18.04.)
 Paz Benjamin, Genève (19.04.)

Perrenoud Janine, Epalinges (15.04.)
 Perret-Gentil Maryvonne, La Chaux-
 de-Fonds (10.04.)
 Riedo Max, Fribourg (15.04.)
 Risse Jean-Daniel, Genève (06.04.)
 Schmid Hans Ulrich, Frutigen (17.04.)
 Schönenberger Urs,
 Einsiedeln (13.04.)
 Strahm Markus, Thun (02.04.)
 Tauss Jean-Claude, Miège (28.04.)
 Vaney Michel, Lausanne (03.04.)
 Vautravers Marcel André,
 Vilars (27.04.)
 Verly Jean-Paul, Vuarrens (07.04.)
 Vonmoos Irma, Evillard (19.04.)
 Windler Elisabeth, Olten (20.04.)
 Winteler Hans, St.Gallen (19.04.)
 Würmli Alice, Bern (06.04.)
 Zemp Lukas, Horw (28.04.)

75^{ans}

Abegg Irma, Opfikon (09.04.)
 Aebischer Bernard, Pensier (17.04.)
 Bachmann Theodor,
 Waldenburg (14.04.)
 Badoux Katharina, Genève (17.04.)
 Bauer Melitta, Berikon (16.04.)
 Baumann Paul, Zürich (12.04.)
 Baumgartner-Schären Therese,
 Lanzenhäusern (05.04.)
 Binder-Steger Therese,
 Schlieren (19.04.)
 Blanc Albert, Wetzikon ZH (14.04.)
 Bonnet-Mercier Jacques,
 Neuchâtel (01.04.)
 Brunner Rudolf, Riehen (07.04.)
 Bussinger Heidi, Ormalingen (24.04.)
 Conrad Walter, Thusis (27.04.)
 D'Aleo-Cordero Maria,
 Châtelaine (14.04.)
 Dasen-Michaud Suzanne, Crans-
 près-Céligny (25.04.)
 Déruaz Myriam, Choulex (25.04.)
 Di Carlo-Di Paolo Gemma,
 Ostermundigen (27.04.)
 Dietrich Jean, La Chaux-
 de-Fonds (17.04.)
 Ducret Daniel, Essertines-
 sur-Yverdon (12.04.)
 Durtschi Margrit, Faulensee (23.04.)
 Erba Antonio, Pieterlen (07.04.)
 Fehlmann Luitgard, Steinach (29.04.)
 Fehlmann Ruth, Olten (12.04.)
 Freund Kurt, Amriswil (04.04.)
 Galliker Alois, Zofingen (16.04.)
 Gartmann Men, Muri (04.04.)
 Gertsch Ernst, Zug (19.04.)
 Gerwer Willi, Birmenstorf (07.04.)
 Grob-Find Michèle, Buchillon (18.04.)
 Grossnegger Hirzer Herma,
 Espagne (05.04.)
 Gumy Pierre, Thônex (15.04.)
 Haldimann Willy, Gysenstein (13.04.)
 Herrmann Ruth, Zürich (14.04.)
 Hidber Franz, Mels (03.04.)
 Jacquat André, Payerne (14.04.)
 Jung Josef, Müswangen (22.04.)
 Jurt-Lüthi Fritz, Lützelflüh-
 Goldbach (10.04.)
 Käser Katharina, Niederbipp (09.04.)
 Koch Cassian, Wiesendangen (13.04.)
 Kolb Hans-Peter, Winterthur (20.04.)
 Krienbühl Bernhard, Zug (08.04.)
 Kunfermann Silvia, Am Bach
 (Avers) (07.04.)
 Lanz Sonja, Ittigen (09.04.)
 Lindenmann Rudolf, Bern (14.04.)
 Maggi-Quadri Bruna, Cassina
 d'Agno (20.04.)
 Marconi Ezio, Locarno (19.04.)
 Marti Lydia, Grenchen (13.04.)
 Maurer Yolande, Fribourg (08.04.)
 Meier Meinrad, Freienwil (10.04.)
 Meyer René, Biberist (11.04.)
 Narbel Christiane, Lausanne (03.04.)
 Nicola Marcel, France (11.04.)
 Oestreich Günter, Riehen (01.04.)
 Pfiffner Franz, Mädris-Vermol (23.04.)

Pianca Pier Giovanni, Viganello (08.04.)
 Pulver Martin, Wabern (30.04.)
 Remund Rolf, Zollikofen (02.04.)
 Rohrer Arthur, Belp (24.04.)
 Saillen Susy, Sion (23.04.)
 Schmid Béatrice, St. Gallen (10.04.)
 Schön Philippe, France (15.04.)
 Siegenthaler Hans, Münsingen (07.04.)
 Soltermann Rudolf, Utzigen (12.04.)
 Steiger Wilhelm, St. Gallen (13.04.)
 Stettler Paul, Esslingen (19.04.)
 Vogelsanger Ernst,
 Rottenschwil (29.04.)
 Waser Paul, Zug (01.04.)
 Wasescha Joachim, Savognin (03.04.)
 Widmer René, Rombach (03.04.)
 Zenklusen Walter, Naters (01.04.)

Présentez-vous!

*Fêtez-vous cette année vos 75, 80, 85, 90, 95 ou 100 ans ?
 Prendrez-vous votre retraite
 ou célébrerez-vous un anniversaire
 de travail (40 ans, 45 ans)? Si oui,
 auriez-vous envie comme Patrick
 Pedevilla (p. 29), de donner
 une courte interview et de recevoir
 la photo-portrait en cadeau?
 Alors c'est vous que nous cher-
 chons! Annoncez-vous en précisant
 l'événement (quoi, quand) par
 e-mail à redaction@poste.ch
 et/ou par lettre à:*

Poste CH SA

Communication K14, Rédaction,
 Wankdorfallee 4, 3030 Berne

Nos regrettés

Retraités
 Agustoni Renato, Chiasso (1944)
 Arnet Rolf, Seedorf BE (1927)
 Baltensperger Leny, Illnau (1931)
 Bernasconi Mauro, Cadenazzo (1944)
 Berset Geneviève, Granges-
 Paccot (1955)
 Bienz Klara, Bern (1927)
 Bircher Lilly, Längenbühl (1935)
 Blanco Juan, Espagne (1928)
 Blatter Roland, Chippis (1934)
 Bollhalder Karl, Flawil (1925)
 Borloz André, Fenil-sur-Corsier (1947)
 Bornand Andre, Ste-Croix (1928)
 Bosshard Peter, Basel (1943)
 Brot Franz Martin, Wil SG (1931)
 Busenhardt Rudolf, Schaffhausen (1931)
 Campanini Luciano, Dongio (1922)
 Cattaneo Giovanni, Carona (1936)
 Chatagny Georges, Le Landeron (1928)
 Clerc Gabriel, Prilly (1931)

Crausaz Cecile, Billens (1923)
 Culo Ruza, Emmenbrücke (1964)
 De Castro Domingos,
 Renens VD (1955)
 Degiorgi Ivano, Bedigliora (1947)
 Delez Andre, St-Maurice (1929)
 Diezig Caesar, Reckingen VS (1925)
 Eichhorn Helene, Schmiedrue-
 Walde (1935)
 Estermann Trudy, Luzern (1932)
 Etter Paul, Zürich (1927)
 Fournier Gaston,
 Brignon (Nendaz) (1938)
 Gisler Moritz, Seedorf UR (1948)
 Grossenbacher Peter,
 Schaffhausen (1938)
 Hirrlinger Karl, Stein am Rhein (1930)
 Huber Helmuth, Kreuzlingen (1940)
 Jaggy Martin, Zermatt (1942)
 Jan du Chêne-Haerberli Marguerite,
 Vers-chez-Perrin (1927)

Kälin Emil, Zürich (1936)
 Kipfer Rosa, Grenchen (1925)
 Koller Josef, Zürich (1928)
 Lunini Marco, Mairengo (1946)
 Menth Marcel, Les Plans-
 sur-Bex (1926)
 Montes Rivas-Gaudin Lisette,
 Nyon (1949)
 Moser-Gerber Ernst, Rubigen (1936)
 Müller-Stäubli Helene,
 Niederneunforn (1940)
 Murri Arnold, Zofingen (1929)
 Musy Robert, Genève (1929)
 Paupe Marcel, Bévillard (1926)
 Petitprin René, Genève (1929)
 Pettruzzi Luciano,
 Cadempino (1929)
 Pittet Bernard, Vuadens (1960)
 Räber Hans, Zürich (1925)
 Rodriguez-Vilarino Dario,
 Espagne (1951)

Ruefenacht Hansruedi, Bremgarten
 b. Bern (1931)
 Russo Vito, Zürich (1948)
 Schaller Hermann, Chéserey (1931)
 Schweizer Arthur, Oberaach (1937)
 Siegrist Walter, Bern (1921)
 Stalder Andreas, Herisau (1955)
 Steffen Walter, Kilchberg ZH (1936)
 Stegmann Peter, Bern (1927)
 Suter Adolf, Schwyz (1930)
 Tanner Arnold, Herisau (1920)
 Vetterli Charles, Genève (1927)
 Weber Gottlieb, Burgdorf (1927)
 Weiss Josef, Zug (1928)
 Wichser Margrit, Hermance (1926)
 Widmer Ottilia, Wetzikon ZH (1945)
 Wintsch Ernst, Effretikon (1938)
 Zumwald Michel Victor,
 Epalinges (1935)



Concours

Connaissez-vous le plus grand office de Poste de Suisse au nouveau PostParc à Berne? Envoyez-nous votre photo (intérieur ou extérieur du bâtiment) à redaction@poste.ch. Nous publierons toutes les photos le mois prochain en ligne. L'auteur de la meilleure photo gagnera deux entrées à la MUBA.

© Dominic Büttner

Le point d'accès du mois: le portemonnaie numérique Twint

Avec plus de 3500 points d'accès, la Poste est à la disposition de ses clients sur tout le territoire suisse. Agence postale, automate à colis, service à domicile: la Poste offre une variété de solutions pour répondre aux besoins différenciés de ses clients et leur offrir davantage de confort dans leurs opérations postales. Pour les services de paiement aussi, la Poste développe de nouveaux canaux, physiques et numériques, qui simplifient la vie de ses clients. Ces derniers ont ainsi la possibilité de payer leurs factures avec le livret jaune à l'office de poste ou de faire tranquillement leurs paiements en ligne à la maison. Et pour régler leurs achats, ils peuvent utiliser leur téléphone portable avec le portemonnaie numérique Twint. Twint peut déjà être utilisé dans plus de 3000 magasins branchés, à plus de 12 000 caisses dans certains offices de poste et dans plusieurs boutiques en ligne. ■

www.poste.ch/points-d-acces