

la Poste

8 / 2016

Pour nos collaborateurs

www.poste.ch/journal-online

P.P.
3030 Berne
Poste CH SA

pro clima
postech/carbonate neutre
Envoi

*Les 100 premiers jours
d'Urs Schwaller
à la tête du Conseil
d'administration*

Portrait – Page 20

*Sihlpost: délices végétariens
et antiques pièces postales*

Reportage – Page 22

Marc Aurel Hug

L'homme qui fait marcher les automates à colis

Dossier sur l'humain derrière la technologie
Page 10

LA POSTE 
Dynamique jaune.



Futur intelligent

Si votre voisin contrôle toute la domotique de sa maison d'un simple clic sur sa tablette, ce n'est pas tant qu'il apprécie le confort: il est juste à la pointe de la technologie.

Les machines sont de plus en plus intelligentes, mais encore loin de remplacer la faculté d'analyse et la créativité humaines, assure Roland Siegwart, dans un entretien en page 14. Professeur à l'EPFZ, il est spécialiste de l'utilisation de robots dans le monde du travail. La recherche multiplie les expériences pour donner aux robots et aux machines des capacités humaines. Le SmartShuttle de la Poste en est l'un des derniers exemples. Le véhicule se déplace sans pilote et est à même de percevoir son environnement sans intervention humaine. Dans notre dossier dès la page 10, vous découvrirez les personnes qui se cachent derrière les dernières technologies employées à la Poste. Urs Schwaller souligne lui aussi que les nouvelles technologies ne devraient pas remplacer le personnel, qui représente selon lui un enrichissement pour la Poste. Découvrez le bilan de ses 100 premiers jours en qualité de président du Conseil d'administration de la Poste en page 20.

Sandra Gonseth

Sandra Gonseth, rédactrice

Les gens

22 Papilles en fête

Hiltl a investi les locaux de la Sihlpost à Zurich. Avec un concept qui valorise d'anciennes pièces de mobilier postal.



Actualités

5 *Merci de votre feed-back!*

Susanne Ruoff commente les résultats du sondage du personnel 2016.

Dossier

10 *L'être humain et les technologies*

Le numérique avance à grands pas, mais l'être humain reste au centre, à la Poste aussi. Notre dossier vous explique pourquoi.

Dialogue

16 *Où en est votre motivation?*

Peter Roos, psychologue du travail et de l'organisation, vous dit tout sur la motivation.



Les Gens

20 *Premier bilan*

Urs Schwaller préside depuis 100 jours le Conseil d'administration de la Poste. Il se livre le temps d'un portrait.



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/feed-back-journal-du-personnel

Hablo español y italiano

Dès à présent, les collaborateurs de la Poste ayant un contact avec la clientèle peuvent mentionner leur deuxième langue parlée sur leur porte-noms.

Texte: Sandra Gonseth / Photo: Annette Boutellier

«Une idée géniale qui présente définitivement du potentiel», confie Marisa Buccarello-Palacios, conseillère à la clientèle PostShop au PostParc de Berne. Elle est l'une des premières collaboratrices du guichet à arborer le nouveau porte-noms mentionnant ses compétences linguistiques. Sous son nom figurent les langues «italien» et «espagnol». Et ce, pour une bonne raison: elle est à moitié espagnole et mariée à un italoophone. Elle peut donc s'exprimer sans difficulté en italien et en espagnol.

Toucher les clients sur le plan émotionnel

Depuis peu, les collaboratrices et les collaborateurs de Réseau postal et vente peuvent faire mentionner leurs compétences linguistiques sur leur porte-noms. «Quand nous parlons aux clients dans leur langue maternelle, cela les touche sur le plan émotionnel», explique Rahel Huber, du support de gestion Réseau postal et vente. Cela établit une base propice à un entretien, comme le confirme Marisa Buccarello-Palacios, qui travaille à la Poste depuis 15 ans: «J'ai des clients qui viennent systématiquement à mon guichet parce que je peux les conseiller dans leur langue maternelle. Ainsi, nombre d'entre eux se sentent tout simplement plus à l'aise.»

Exploiter le potentiel linguistique

Objectif de cette action: que la Poste exploite davantage la diversité linguistique de son personnel. Actuellement, des personnes de 140 nationalités et de 75 langues maternelles différentes travaillent à la Poste. Il s'agit là d'un immense potentiel linguistique. «Le plus souvent, la deuxième langue parlée par les collaborateurs de la Poste est l'une de nos langues nationales», indique Rahel Huber. Mais certains parlent également des langues exotiques comme le vietnamien, le thaï, le russe et même la langue des signes. Et qu'en est-il du blocage qui empêche de s'exprimer dans une autre langue? «En Suisse, la disposition à parler une langue acquise est en principe plus importante, même si cette dernière n'est pas parfaitement maîtrisée», précise Rahel Huber. C'est pourquoi Marisa Buccarello-Palacios, l'employée de 35 ans, pourrait tout à fait imaginer apprendre encore une autre langue à l'avenir. «Je comprends plutôt bien le portugais, il ne me reste plus qu'à apprendre à le parler.» ■

 www.post.ch/tenuepv



«Merci de votre feed-back sincère!»

Susanne Ruoff, directrice générale de la Poste, évoque les résultats du sondage du personnel 2016.

«Chère collaboratrice, cher collaborateur, La Poste est en évolution constante depuis des années. Elle doit à la fois défendre et développer ses marchés clés pour demeurer compétitive à l'interface entre les prestations physiques et numériques et pouvoir répondre à l'évolution des besoins de la clientèle. Chaque unité est présente sur différents marchés, doit relever des défis divers et est confrontée à différentes évolutions qui ne sont pas sans conséquences pour la Poste. C'est ce que montrent également les résultats du sondage du personnel de cette année auquel vous n'avez jamais été si nombreux à participer. Je vous remercie du fond du cœur pour la sincérité de votre feed-back. C'est justement parce que la Poste évolue dans un environnement économique difficile que je me réjouis que les valeurs d'engagement et no-

tamment de volonté de performance pour la Poste présentent des résultats records inchangés. Votre engagement personnel est en effet indispensable à la réussite de la Poste.

Nous devons tous relever le défi: la concurrence croissante exerce une pression sur la Poste et demande des réponses qui sont bien souvent un exercice d'équilibre entre les différents besoins et exigences. Pour maintenir sa prospérité sur ses marchés, la Poste doit évoluer, s'adapter, mais aussi explorer de nouvelles voies. Il est donc d'autant plus important que nous trouvions une voie pour maintenir un juste équilibre également à l'avenir. J'ai particulièrement à cœur que la Poste demeure un employeur attractif et socialement responsable qui offre des conditions de travail équitables et adaptées à son époque également à l'avenir.

Avant tout, je tiens à vous remercier chaleureusement pour la collaboration, les idées et la contribution que vous apportez quotidiennement à la Poste!» ■




Le sondage du personnel sur Intranet
www.post.ch/personalumfrage



Vidéo avec Yves-André Jeandupeux,
responsable Personnel

Résultats du sondage du personnel 2016

Indice par unité	Groupe		PostMail		PostLogistics		PostFinance		CarPostal		Réseau postal et vente		SPS	
	2016	2015	2016	2015	2016	2015	2016	2015	2016	2015	2016	2015	2016	2015
Engagement	82	82	83	84	81	82	88	87	85	86	77	78	78	77
- Identification	81	81	82	83	80	82	86	85	83	83	76	76	75	74
- Fluctuation du personnel	80	80	81	82	78	80	87	86	84	85	73	75	75	74
- Volonté de performance	86	86	87	88	85	86	90	89	88	89	83	83	85	84
Situation professionnelle	76	76	77	78	73	74	78	77	73	74	75	77	73	71
Compétitivité de l'unité*	73	73	73	74	70	71	75	74	71	71	68	70	73	71
Orientation clients	79	79	79	79	78	79	81	80	78	78	76	75	82	81
Satisfaction du personnel	74	75	76	77	72	73	79	78	75	76	72	74	68	67

* La compétitivité de l'unité englobe les facteurs Stratégie, Management, Information et communication, Changements et innovation, Collaboration et Développement

Le traitement du courrier devrait être regroupé

En raison de la baisse du volume des lettres et de la pression croissante sur les coûts, la Poste prévoit à l'avenir de ne conserver qu'un seul site d'exploitation pour le traitement du courrier dans la région de Berne.

Texte: Jacqueline Schwander

Actuellement, la Poste entretient trois sites d'exploitation pour le traitement du courrier dans la région de Berne: un centre logistique pour le traitement du courrier (CLT) à Ostermundigen, un office de distribution à Ostermundigen et un autre à Berne. En raison de l'évolution de l'activité, les travaux du CLT Ostermundigen doivent être intégrés au centre courrier de Härkingen et

à l'office de distribution de Berne d'ici mi-2018. Par ailleurs, les postes de travail dans la distribution du courrier à Ostermundigen devraient être répartis sur les sites d'exploitation existants dans la région de Berne d'ici fin novembre 2019.

Procédure de consultation en cours

La Poste a engagé la procédure de consultation

prévue par la loi pour les suppressions de postes prévues. Elle devrait s'achever d'ici début septembre. Puis elle sera évaluée. Ensuite seulement, la Poste décidera définitivement si elle réalise ou non ce projet. En cas de regroupement, environ 15 postes à plein temps seraient supprimés. La Poste mettra tout en œuvre pour éviter des licenciements. ■

Deux ans que la Poste socialise sur Instagram

En août 2014, la Poste lançait son propre compte Instagram. Ça se fête avec une rétrospective et un concours.

Texte: Annick Chevillot



La toute première photo Instagram de la Poste a été postée au mois d'août 2014. Après des débuts timides, voire confidentiels, le compte Instagram a pris son envol: à la fin juillet, 2021 personnes suivaient régulièrement les images postées par les collaborateurs de l'entreprise.

Vous ne connaissez pas encore ce réseau social? Vous ne saviez pas que la Poste (sous le nom swisspost) avait un compte? C'est le moment de vous y mettre! Vous découvrirez des facettes méconnues de l'entreprise et pourrez tenter de gagner un iPad en vous abonnant au compte de la Poste. Vous pourrez aussi interagir directement avec vos collègues suisses, mais aussi américains, vietnamiens, singapouriens, français, anglais, espagnols. Tous les quinze jours, le compte permet de montrer en image le quotidien d'un collaborateur différent.

Pour bien comprendre les raisons de la présence de l'entreprise sur ce réseau social, nous avons posé trois questions à Sarah Nünlist, responsable de la communication numérique.

Quand a été postée la première photo sur le compte Instagram de swisspost?

La première photo a été postée le 11 août 2014.

C'était un selfie de collaborateurs de différentes unités. Par rapport à d'autres entreprises, la Poste a été présente très tôt sur Instagram et a ainsi pu faire ses premières expériences.

Pourquoi est-ce important pour la Poste d'être présente et visible sur ce réseau social?

Si nous voulons atteindre nos clients, nous devons les aborder là où ils se trouvent – et c'est de plus en plus souvent sur les réseaux sociaux. Instagram a pris énormément d'importance ces dernières années. Près d'un demi-million de Suisses utilisent déjà cette application de partage de photos et ce nombre ne cesse d'augmenter. Il est important pour la Poste d'être présente sur Instagram pour voir ce que ses clients et ses collaborateurs disent à son sujet et pouvoir y réagir, en dialoguant et en publiant ses propres contenus et messages.

En deux ans d'activité, les anecdotes doivent être nombreuses...

Tous les collaborateurs qui ont partagé des photos de leur quotidien professionnel sur Instagram au cours des deux dernières années ont été extrêmement créatifs et se sont beaucoup impliqués avec

leurs contributions. Nous leur devons le succès actuel d'Instagram. Le fait que cette collaboration n'ait jamais posé le moindre problème est sûrement la plus belle «anecdote». ■



www.instagram.com/swisspost

Concours

Vous ne connaissez pas encore le compte Instagram de la Poste? Abonnez-vous au compte suivant www.instagram.com/swisspost

Et gagnez des prix alléchants:

Premier prix: un iPad Air 2 Wi-Fi 16GB silver d'une valeur de 449 fr. **Deuxième prix:** cinq bons PostShop d'une valeur de 50 fr. chacun **Troisième prix:** sept cannes à selfie, Kitvision Bluetooth Selfie Stick Phone Holder black, d'une valeur de 29 fr. 90. chacune Pour participer: abonnez-vous au compte Instagram swisspost et envoyez votre preuve d'abonnement par e-mail à redaction@poste.ch. Délai de participation: 20 septembre 2016. La participation au tirage au sort est gratuite et sans obligation d'achat. Aucune correspondance ne sera échangée au sujet du tirage au sort; tout recours juridique est exclu.

Nouveaux créneaux pour PostFinance

Avec sa participation aux entreprises Lendico, Finform et moneymeets, PostFinance entend se ménager de nouvelles sources de revenus indépendantes des taux d'intérêt.

Texte: Sandra Gonseth



PostFinance investit dans trois start-up de technologie financière.

Le crowdlending connaît un grand essor depuis quelques années. «Le principe est simple, explique Felicia Kölliker, responsable Compliance chez PostFinance et membre du conseil d'administration de Lendico Schweiz AG. Plusieurs bailleurs de fonds (crowd) mettent de l'argent à disposition (lending) d'un preneur de crédit et perçoivent des intérêts en échange.» Pour être en première ligne de cette nouvelle forme de financement de PME (Crowd-to-Business Lending), PostFinance a fondé une co-entreprise avec la plateforme de crédit allemande Lendico. En effet, PostFinance entend d'emblée jouer un rôle actif dans le développement du marché en Suisse. Pour faire percer ce nouveau type de financement en Suisse égale-

ment, il faut un partenaire qui dispose d'expériences fondées dans ce domaine. Lendico exploite déjà avec succès de telles plateformes de crédit en ligne dans plusieurs pays.

Investissements dans de nouveaux modèles commerciaux

La nouvelle entreprise Finform, co-entreprise entre PostFinance et le groupe lucernois AXON, suit une autre approche. Grâce à l'application de Finform, les processus d'ouverture de relations d'affaires sont plus rapides, plus simples et plus économiques. Ce résultat est atteint grâce au processus d'examen de compliance qui se fait numériquement par une équipe de spécialistes, désormais directement pendant le processus d'ouverture. L'application est notamment censée épauler et soulager les collaborateurs au niveau des tâches de compliance. PostFinance s'est engagée avec une participation purement financière dans moneymeets, une start-up dans le domaine du multibanking. La plateforme s'adresse aux particuliers allemands qui souhaitent améliorer leurs finances. Non seulement les clients profitent d'économies de coûts, mais ils peuvent aussi échanger sur les thèmes financiers grâce à la communauté en ligne.

Sources de revenus indépendantes des taux d'intérêt

Les raisons pour lesquelles PostFinance investit dans trois start-up de technologie financière ne sont pas seulement dues à la numérisation croissante. «Dans l'environnement de marché actuel avec des taux d'intérêt bas voire négatifs, il est de plus en plus difficile de gagner de l'argent à partir du cœur de métier», rappelle Hansruedi König, président de la direction de PostFinance. Les participations doivent permettre de dégager de nouvelles sources de revenus indépendantes des taux d'intérêt. ■

Fonction de recherche rapide et évolutive

Il existe depuis peu une nouvelle fonction de recherche sur Intranet. Elle fournit des résultats tirés de plusieurs sources et apprend avec chaque nouveau terme de recherche.

Texte: Prisca Wolfensberger



Vous trouverez sur Intranet un film avec un petit expert de recherche pour vous guider.

Jusqu'à présent, la recherche sur Intranet devait se faire dans les différents systèmes. La nouvelle fonction de recherche fournit des résultats transversaux tirés d'Intranet, de QMS, de Post-Connect et des Postforms. Des symboles visuels permettent aux utilisateurs d'identifier immédiatement la source des résultats.

Propositions de la fonction de recherche

La liste personnelle de résultats n'est pas nécessairement la même pour tous les utilisateurs, car chaque utilisateur ne voit que les contenus pour lesquels il dispose d'autorisations d'accès. Le moteur de recherche apprend aussi en

continu. Il enregistre les termes fréquents de recherche et classe les résultats en fonction de ceux-ci ou fait des propositions à l'utilisateur. Testez la nouvelle fonction de recherche par vous-même! Ainsi, elle pourra apprendre et gagner en pertinence. Vous trouverez sur Intranet différentes astuces de recherche et un film avec un petit expert de recherche pour vous guider. ■



Sur Extranet, également appelé «Intranet pour tous», la fonction de recherche existante est toujours active. La nouvelle fonction de recherche sera introduite ultérieurement.

Même dans les coins reculés

La Poste a externalisé son activité coursier. Depuis le 1^{er} juillet, les mandats de coursier de la Poste sont progressivement assurés par le réseau de swissconnect SA.

Texte: Sandra Gonseth / Photo: Jeroen Seyffer



Selon la région, la livraison est assurée en 90 minutes ou en quelques heures.

Lorsque des documents importants, des échantillons médicaux ou des pièces de rechange doivent parvenir le plus rapidement possible à leur destinataire, le service de coursier de la Poste offre une solution optimale. Depuis le 1^{er} juillet, l'offre Coursier Suisse de la Poste (précédemment

Coursier Suisse «Turbo», «Rapide» et «Standard») est assurée progressivement par swissconnect SA, nouveau partenaire du service de coursier de la Poste.

A vélo, en voiture ou en train
Mais pourquoi la Poste n'assure-t-elle

plus elle-même son activité coursier? «Les volumes étaient en baisse et la rentabilité insuffisante», explique Ralf Oppenheimer, gestionnaire produit Coursier Suisse chez PostLogistics. En outre, l'offre ne correspondait plus aux besoins actuels des clients. «Aujourd'hui, le client demande une

prestation sur tout le territoire, la plus accessible possible, qui couvre toutes les vitesses d'acheminement et avec un système tarifaire unique.» C'est précisément ces besoins que swissconnect SA entend satisfaire sur mandat de la Poste.

Le nouveau partenaire de la Poste est un prestataire de services de coursier performant, organisé sous forme de communauté de services de coursier régionaux. Le réseau de distribution couvre toute la Suisse et comprend des partenaires contractuels tels que des services de coursier par vélo et par voiture ainsi que des compagnies ferroviaires. Ceux-ci prennent en charge les envois chez les clients et les distribuent par un itinéraire direct dans toute la Suisse. Selon la région, la livraison est assurée au destinataire en moins de 90 minutes ou en quelques heures. D'après Ralf Oppenheimer, l'accès à un réseau urbain national de coursiers, notamment les coursiers à vélo, est particulièrement intéressant pour la Poste. Et d'ajouter: «Grâce à cette solution, nous pouvons aussi continuer à proposer toute la palette de prestations des services de coursier.» ■



www.poste.ch/coursier-clienteleprivee

Innovateur du mois

IncaMail agréé par la Confédération

Depuis mai, le Département fédéral de justice et police reconnaît le service de messagerie sécurisée de la Poste IncaMail comme plateforme de distribution officielle pour la communication confidentielle des autorités. C'est en grande partie grâce à Pascal Leutenegger et Marin Bogdan, tous deux responsables produit chez SPS17,

qu'IncaMail a franchi cette étape. Dans un entretien vidéo, ils expliquent en quoi consiste IncaMail et comment l'utiliser. Depuis le 1^{er} juin 2016, IncaMail est également installé sur les outils de travail de la Poste (hormis PostFinance et SPS International) en vue de l'envoi d'e-mails confidentiels à des destinataires externes. ■



«Ma dynamique jaune» passe à l'étape suivante

C'est aujourd'hui que commence la campagne 2016 des collaborateurs sur le monde jaune. Elle doit se poursuivre jusqu'à fin novembre. Tous les collaborateurs de la Poste peuvent gagner des prix exceptionnels.

Texte: Verena Jolk



Les collaborateurs ont la possibilité de découvrir ce qui motive leurs collègues de la Poste et de raconter leur propre histoire sur ma-dynamique-jaune.ch. Les vidéos peuvent être téléchargées en ligne ou être enregistrées directement dans la Story Box des rencontres Postorama. Tous les mois, les trois histoires ayant récolté le plus de «J'aime» recevront le prix choisi. La Story Box partira également en tournée.

Découvrir la Poste de demain

Dynamique jaune. Nous incarnons la dynamique jaune. Tel est le slogan de cette année des manifestations Postorama pour les collaborateurs, organisées en présence de la directrice générale Susanne Ruoff et de la direction de la Poste. Lors des six événements Postorama qui se sont déjà tenus, de nombreux collaborateurs – dont Susanne Ruoff – ont répondu à des questions sur Postorama, le numérique et leur dynamique jaune. Ces vidéos peuvent aussi être visionnées sur ma-dynamique-jaune.ch. ■



Inscription aux rencontres Postorama sur www.ma-dynamique-jaune.ch ou au moyen du talon-réponse à la page 15

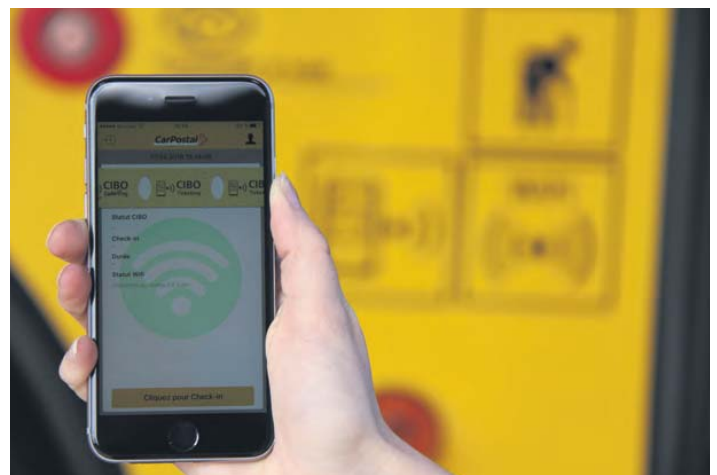
En route pour la billetterie du futur

CarPostal, les CFF et le BLS souhaitent créer ensemble la base technique pour une norme transports publics électronique commune. Le premier projet pilote sera lancé cet automne.

Texte: Benjamin Blaser

CarPostal prolonge jusqu'à la fin de l'année son test de la solution de billetterie électronique «Check-in/Be Out» (CIBO) au Mobility Lab à Sion. Durant son partenariat avec les CFF et le BLS, CarPostal intégrera les expériences acquises grâce à la facturation du trajet selon le principe du meilleur prix semi-automatique sur le smartphone. Comme le souligne le responsable du projet Philippe Cina, les expériences réalisées jusqu'ici avec CIBO sont positives. Le BLS dispose déjà, lui aussi, d'une solution électronique en phase bêta avec «lezzgo».

En juillet dernier, les trois grandes entreprises de transports publics suisses ont exprimé leur volonté de développer une norme technique commune. Le SwissPass, introduit en août 2015, constituera également un élément important dans ce projet. ■



Solution de billetterie électronique sur le smartphone: «Check-in/Be Out» (CIBO).

En bref



1

1 5000

... nouveaux terminaux pour cartes de débit vont être installés progressivement dans tous les offices de poste. Cela répond au souhait exprimé depuis de nombreuses années par la clientèle de pouvoir payer les produits postaux au guichet également avec les cartes de débit d'autres banques. D'ici fin novembre 2016, plus de 1400 offices de poste doivent être équipés des nouveaux appareils. La solution de paiement mobile TWINT est déjà installée sur environ 3000 caisses de guichet de la Poste.

2 Gagner des entrées aux salons

Découvrez la nouvelle présence de la Poste dans les salons au Comptoir (10 – 19.9), à la Züspa (23.9 – 2.10), à la Foire du Valais (30.9 – 9.10), à l'Artecasa, Lugano (7 – 16.10) et à l'Olma (13 – 23.10). Nous tirons au sort deux billets d'entrée pour chaque salon grand public près de chez vous: envoyez un e-mail avec votre adresse privée et le nom du salon que vous souhaitez visiter à publimesse1@poste.ch. Délai d'envoi: 30 août 2016. Envoi des billets: 3 septembre.



E-mail à: publimesse1@poste.ch



2

3 Test avec des robots de livraison

Dès septembre, la Poste effectuera des essais avec des robots de livraison autonomes, afin de tester dans quelle mesure ils se prêtent à la livraison sur le dernier kilomètre. Les modèles qui seront utilisés peuvent acheminer une charge utile de 10 kilos sur une distance d'environ 6 kilomètres. A l'avenir, les robots pourraient venir compléter la logistique de livraison et combler une lacune du marché que la Poste ne desservait pas jusqu'à présent.

4 Envois meilleur marché

En 2017, les lettres «Recommandé» et «Courrier A Plus» seront meilleur marché pour les clients privés en cas de dépôt prêt à l'expédition. Pour les demandes de réexpédition de colis, la Poste introduit un prix à l'unité et un prix d'abonnement. Les prix URGENT pour l'envoi de documents ou de marchandises à l'étranger pour les clients privés et commerciaux seront légèrement augmentés. Les prix des lettres du courrier A et du courrier B, ainsi que des colis du service intérieur resteront inchangés.



www.poste.ch/offre17



5

5 Toutes nos félicitations!

Cet été, 687 apprentis ont achevé avec succès leur formation à la Poste. Plus de la moitié d'entre eux sont engagés sur leur lieu de formation. Dès le mois d'août, plus de 800 apprentis commencent leur formation professionnelle dans toute la Suisse par une semaine de «Jump-in». Pour 2017, la Poste proposera plus de 750 places de formation dans les filières de la logistique, du commerce de détail, dans les professions commerciales et dans la maintenance, ainsi qu'un bachelors en informatique intégré à la pratique.

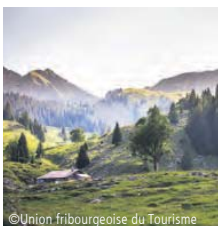


www.poste.ch/apprentissage

6 La Poste de nouveau «Leader»

En tant que membre de Fair Wear Foundation, la Poste s'engage depuis 2012 à un contrôle strict des normes sociales chez ses fournisseurs de vêtements. Pour la troisième fois de suite, elle s'est vu accorder le plus haut statut de «Leader» lors du contrôle annuel de l'organisation. Fin 2015, 100% du volume d'achat de la Poste en termes de vêtements a fait l'objet d'un contrôle.

Sport automnal



©Union fribourgeoise du Tourisme

Randonnée d'automne Röstigrat 17 septembre 2016

La randonnée d'automne dans la région fribourgeoise suivra cette année le «Röstigrat» de la frontière linguistique franco-allemande, composé d'un harmonieux paysage de collines. L'arrivée au sommet récompensera les randonneurs d'une vue à couper le souffle. Inscris-toi dès à présent!



PostActivity Badminton, Berne 14 octobre 2016

Ce vendredi soir, des volants flotteront dans l'air au centre sportif de Thalmatt. Le tournoi en double pour les facteurs propose deux groupes spécifiques: les Légumes et les Chauvins. La date limite d'inscription est fixée au 9 septembre.



Agenda

Ostschweizer Bildungs-Ausstellung
1–4.9.2016, Saint-Gall

Comptoir Suisse
10–19.9.2016,
Lausanne

Züspa
23.9–2.10.2016, Zurich

Il y a toujours un h derrière la technol



umain ogie

En dépit d'énormes progrès technologiques, les êtres humains ne manquent pas de travail: aucune machine ne peut remplacer leur capacité d'analyse et leur créativité. En pages 12 et 13, nous donnons la parole à quatre collaborateurs de la Poste qui confèrent un visage aux nouvelles prestations et aux nouvelles technologies.

Texte: Simone Hubacher / Photos: iStock, Annette Bouttelier

«Même si elles sont de plus en plus intelligentes, les machines sont encore loin de remplacer la capacité d'analyse et la créativité humaines», affirme le professeur Roland Siegwart, roboticien à l'EPF de Zurich (voir l'entretien en pages 14 et 15). C'est précisément parce qu'il travaille au quotidien au développement de robots que ses mots sont rassurants pour nombre d'entre nous. Car s'il offre une quantité incroyable de nouvelles possibilités, l'avènement du numérique reste sujet de craintes. Comme nos ancêtres autrefois, certains redoutent de voir les machines prendre un jour leur travail. Pourtant, au XIX^e siècle déjà, l'industrialisation a généré une augmentation du travail et une amélioration du bien-être comme jamais auparavant. De nouveaux métiers ont remplacé les anciens, comme de nos jours à l'ère du numérique. Les nouvelles prestations et les nouvelles technologies complètent aujourd'hui les anciennes, elles créent davantage de possibilités. «La numérisation offre à la Poste l'opportunité de prouver qu'elle peut aussi simplifier la vie de ses clients sur le plan numérique grâce à ses capacités dans son activité traditionnelle physique», affirme Claudia Pletscher, responsable Développement et innovation auprès de la Poste. La Poste travaille donc sur différentes solutions numériques et utilise les nouvelles technologies afin de développer de nouvelles activités commerciales. «Cela nous permet notamment de maintenir l'attrait du canal physique, qui est encore plus apprécié par notre clientèle lorsque nous le relient aux possibilités numériques», relève encore Claudia Pletscher.

Susanne Ruoff, directrice générale, est également consciente de la valeur de ses collaboratrices et de ses collaborateurs: «Depuis sa création, la Poste s'est toujours adaptée aux évolutions technologiques et sociales, rappelle-t-elle. L'actuelle vague de numérisation et d'automatisation est un pas supplémentaire dans cette évolution. Aujourd'hui, de nombreux processus peuvent être simplifiés grâce à des machines intelligentes. Cela peut sembler inquiétant, à première vue. Mais en y regardant de plus près, on constate que l'être humain est et reste central à la Poste, que ce soit lors du contact avec les clients, lors de la distribution ou dans le développement futur de la Poste. Le changement ne doit pas nous faire peur. Au contraire, nous voulons l'aborder de front et le façonner de manière à jouer encore à l'avenir un rôle de premier plan.» ■



Amina Bouzar, Réseau postal et vente Kaloka

«Kaloka est la plateforme en ligne dédiée aux commerçants locaux de Berne. En principe, les clients passent leur commande via www.kaloka.ch. S'ils recherchent un produit bien particulier ou s'ils ont besoin de conseils, ils ont recours au service SMS; s'ils ont des questions ou rencontrent des difficultés, ils peuvent contacter la hotline Kaloka ou envoyer un e-mail. C'est là que notre équipe entre en action: nous aidons le client à trouver et acheter son produit auprès d'un des prestataires locaux dans la mesure du possible, une tâche très variée et passionnante. L'être humain qui se cache derrière la technologie de kaloka.ch est important, car nous nous mettons dans la peau du client. Ce critère est décisif. Les quelques caractères d'un SMS doivent suffire pour se forger une idée du client: qui est-il, comment pense-t-il, qu'est-ce qui lui convient? Ce que nous cherchons et trouvons ensuite, c'est quelque chose de bien, de beau, précisément pour cette personne. Enfin, nous enveloppons notre proposition dans des termes émotionnels qui, on l'espère, déclencheront par la suite un achat auprès du commerçant local.»



Andreas Moser, PostMail NEMO

«Lors du remplacement des scanners, nous avons trouvé en NEMO une technologie plus conviviale pour l'utilisateur. Nous avons tablé sur les expériences issues du domaine des smartphones. Le personnel de distribution devait s'attacher à fournir un travail de haute qualité. En aucun cas, la technologie ne devait le détourner de cet objectif. Au contraire, elle devait l'épauler. Le lancement de NEMO a contribué à une amélioration sensible de la qualité des prestations, aussi bien au niveau du scannage que des réexpéditions distribuées avec succès. En tant que responsable du programme, je suis fier d'avoir mené à bien ce projet exigeant avec l'aide de près de 400 collaborateurs de projet. Nous nous sommes aventurés en terrain inconnu sur bon nombre de sites et avons dû surmonter quelques obstacles tout en restant objectifs, ce qui a sûrement représenté l'un des plus grands défis. Même si le projet est aujourd'hui achevé, des spécialistes continuent de travailler sur le scanner en vue de son optimisation. Je suis un perfectionniste et en tant que tel, je me réjouis déjà de toute nouveauté susceptible de nous être utile à l'avenir.»



Marc Aurel Hug, PostLogistics **My Post 24**

«Je suis le gestionnaire de formats pour le Webservice PickPost et My Post 24 de PostLogistics. Mes tâches principales consistent à optimiser des processus, à poursuivre leur simplification et à lancer de nouvelles idées dans ce domaine. Je m'efforce d'obtenir une expérience client positive et durable: mon objectif est de faire connaître les automates My Post 24, de sorte que les clients ne puissent plus s'en passer. Dans un marché des colis en plein essor, les canaux de distribution et de dépôt alternatifs pour la vente par correspondance et les boutiques en ligne prennent de plus en plus d'importance. A cet effet, les points de retrait Pick-Post représentent un format pratique pour la collecte et le dépôt de colis, de même que l'automate My Post 24. La technique en arrière-plan doit être planifiée et programmée de telle sorte que le client trouve que l'inscription au service, la notification électronique et l'utilisation des automates sont simples et agréables. Comme devant toute nouveauté, l'homme éprouve de la curiosité pour le numérique, souvent tout en gardant une distance critique. De fait, je considère que ma tâche consiste aussi à dissiper les craintes face à la nouveauté et aux changements. Grâce à une collaboration innovante entre les unités – le réseau Pick-Post et My Post 24 (matériel et logiciels) sont désormais ancrés au sein de Réseau postal et vente –, nous pouvons poursuivre le développement de technologies comme My Post 24. J'espère donc que ces synergies continueront à déboucher sur beaucoup d'idées originales.»



Simon Uhde, Chief Technology Officer **TWINT**

«Avec TWINT, nous avons lancé sur le marché une technologie entièrement nouvelle en matière de paiement via le smartphone. Nous avons délibérément choisi une solution qui diffère des standards en vigueur jusqu'ici. Cela nous permet de proposer avec l'application TWINT non seulement des paiements, mais également d'intégrer des cartes client, des coupons ou des cartes de fidélité directement dans le processus de paiement. Contrairement à une carte de paiement ou à une solution de paiement mobile normale, c'est donc une vraie plus-value que nous offrons au client. Il ne m'est pas toujours facile de concilier facilité d'utilisation et exigences de sécurité. Mon équipe et moi, de concert avec les utilisateurs, sommes constamment à la recherche de la meilleure solution, car nous plaçons toujours l'expérience client au cœur de notre activité. Les utilisateurs et le marché nous ont démontré que nous sommes sur la bonne voie et que nous pouvons déjà nous concentrer sur nos prochains objectifs. La fusion prévue avec Paymit nous place face à de tout nouveaux défis, mais nous donne également une excellente occasion d'offrir une solution suisse aux particuliers et à l'économie.»

«A l'avenir, l'être humain gardera une place centrale»

Le remplacement des travailleurs par des machines est-il pour bientôt, ou y aura-t-il toujours des humains derrière chaque technologie? Entretien avec le roboticien suisse Roland Siegwart.

Interview: Lea Freiburghaus / Photo: EPF Zurich



Roland Siegwart, actuellement, derrière toutes les technologies, il y a des êtres humains. Cela pourrait-il changer un jour?

J'espère vraiment que l'être humain gardera une place centrale, même dans le futur. La technologie rend notre vie plus agréable, notre travail plus facile, elle nous aide à rester en bonne santé et actif durant notre vieillesse. Même si elles sont de plus en plus intelligentes, les machines sont encore loin de remplacer la capacité d'analyse et la créativité humaines.

Que répondez-vous aux gens qui craignent que «vos» robots ne remplacent un jour l'humain?

Ce ne sont pas les machines qui sont dangereuses pour l'être humain, mais tout au plus les tâches que les humains confient aux machines. Aujourd'hui déjà, l'«intelligence» des machines rend notre vie plus sûre dans bien des domaines, comme les systèmes de direction assistée qui évitent les accidents, les pilotes automatiques qui rendent les vols plus sûrs, ou les installations de production qui effectuent des tâches difficiles et désagréables pour l'homme. Les robots complètent nos capacités et ne vont pas vraiment nous remplacer.

Les machines posséderont-elles bientôt des capacités humaines?

Oui, dans la recherche, nous essayons de donner aux robots quelques capacités centrales propres aux humains, comme celle de se déplacer librement et de comprendre notre environnement. Mais chaque jour, la recherche en robotique nous démontre à quel point nos capacités humaines sont fantastiques et à quel point les possibilités actuelles des robots n'en sont qu'aux balbutiements. Nous sommes capables de percevoir notre environnement avec les sens les plus variés, d'analyser des situations et de prendre les décisions optimales. Les robots, au contraire, ne comprennent pas vraiment leur environnement, leurs capacités visuelles et tactiles sont encore très limitées, et ils sont incapables d'apprendre ou d'inventer. Il y a certes de grands progrès dans ce domaine, mais chaque étape nous montre aussi combien la technologie est encore loin des capacités que nous a offert la nature.

Dans quelles situations vos robots sont-ils utilisés?

Les robots vont intervenir là où ils sont plus efficaces et où il est irresponsable de faire intervenir l'homme. Ils aideront les pompiers à sau-

ver des gens encore plus vite et de manière bien moins risquée, ils travailleront à des centaines de mètres sous terre dans des mines où aucun être humain ne devrait travailler et ils vont travailler dans les champs, permettant ainsi des récoltes plus abondantes avec moins d'impact sur l'environnement.

Où est-ce que leur utilisation est restreinte?

Les robots sont encore très limités dans leurs capacités à vraiment comprendre les situations et à exécuter des tâches complexes. Il faudra donc malheureusement encore du temps jusqu'à ce qu'ils puissent débarrasser la table ou effectuer toutes les tâches de nettoyage.

Ce n'est pas de si tôt qu'ils remplaceront les ouvriers qui effectuent de formidables travaux et des réparations complexes. Les robots peuvent accomplir des tâches précises de montage et soulever des charges importantes sans prendre de pause. De fait, ils se sont déjà imposés dans de nombreux processus de production et à l'avenir, ils seront utilisés encore davantage là où ils peuvent soulager l'être humain.



Quels sont les nouveaux domaines d'activité qui en découlent?

Pour la Suisse, la robotique représente une très importante opportunité pour de nouveaux secteurs économiques et de nouveaux postes de travail. Les robots sont des machines très complexes qui nécessitent de la main-d'œuvre hautement qualifiée, du mécanicien à l'expert en intelligence artificielle. Dans tous ces domaines, la Suisse dispose d'un personnel très bien formé et montre aujourd'hui déjà une très grande densité de jeunes entreprises de robotique.

Ce bouleversement du monde du travail est-il justifiable du point de vue éthique?

La question qui se pose plutôt est celle de savoir s'il est justifiable du point de vue éthique de n'utiliser aucun robot. Les êtres humains ne devraient pas travailler dans les mines ou être envoyés sur des sites radioactifs après une catastrophe nucléaire.

Quel est l'avenir de la recherche en robotique?

Les grands sujets, ce sont la «compréhension» de l'environnement, l'«interaction tactile» et la «capacité d'apprentissage». La route est encore

très longue et les progrès se font bien plus lentement que nombre de chercheurs et experts ne l'imaginent.

Quelle est votre création robotique préférée?

Je préfère les robots dont les mouvements sont aussi naturels que possible, par exemple le robot quadrupède de l'EPFZ AnyMal, et les robots volants qui surpassent nos capacités, comme l'avion solaire de l'EPFZ AtlantikSolar, qui a effectué l'été dernier un vol de 81 heures non-stop. ■

Roland Siegwart est professeur à l'Ecole polytechnique fédérale de Zurich et responsable de l'Autonomous Systems Lab, qui fait partie de l'Institute of Robotics and Intelligent Systems (IRIS). Il sera orateur principal au Swiss Innovation Forum (SIF) qui aura lieu le 24 novembre 2016 au Congress Center de Bâle.



www.swiss-innovation.com

Postorama 2016: prochaines dates

La Poste est en pleine mutation et doit prouver qu'elle peut jeter des ponts entre les mondes physique et numérique grâce à des prestations et à des produits innovants. Pour ce faire, elle doit pouvoir compter sur des collaboratrices et des collaborateurs qui encouragent la mise en œuvre de sa vision et qui s'engagent, en tant qu'ambassadeurs, en faveur de la Poste de demain. Informez-vous sur ces sujets à l'occasion des manifestations Postorama, découvrez et testez les offres innovantes de la Poste sur les différents stands. Discutez avec Susanne Ruoff et un membre de la Direction du groupe. Posez-leur vos questions, tout en profitant des expériences et des idées de vos collègues. Saisissez l'occasion! Inscrivez-vous à l'une des dates restantes:

- **1^{er} septembre 2016**,
Dailens
- **9 septembre 2016**,
Frauenfeld
- **20 septembre 2016**,
Delémont
- **1^{er} novembre 2016**,
Thoune
- **24 novembre 2016**,
Lenzerheide

Nom _____

Prénom _____

Numéro personnel _____

Unité _____

Lieu de travail _____

E-mail _____



Inscription sur
www.ma-dynamique-jaune.ch

«Si je trouve un sens à mon tra

Peter Roos, de la société Büro für Arbeitspsychologie und Organisationsberatung à Berne, explique pourquoi

Interview: Sandra Gonseth / Photo: Annette Boutellier / Infographie: Branders Group AG

Réactions

Albert Henri Chabloz, PM

Comment imaginer venir au travail sans motivation, ceci jour après jour? Si c'est le cas de certains collègues, qu'ils sachent qu'il est en tout temps possible de changer le cours des choses. Sans le faire, ils y laisseront leur santé! Pour ma part, les contacts humains qui sont notre quotidien à PostMail sont une source inépuisable de motivation!

Marc Gebert, PL

Je me considère comme un prestataire de services. Et c'est ainsi que j'agis. Je m'efforce, jour après jour, d'offrir le meilleur service possible à nos clients. Je ne pourrais pas le faire sans être motivé. Lorsque j'entends parfois certains collaborateurs se plaindre ou parler, je me demande s'ils travaillent vraiment dans la même entreprise que moi. En tout cas, ils manquent clairement de motivation.

Sarah Mariéthoz, PV

Motivation? Je crois qu'il y a un röstigraben entre la Suisse alémanique et la Suisse romande. Peut-être que nos amis Suisses allemands n'ont pas subi la diminution de salaire en début d'année ou la perte de jour de congé pour les plus de 50 ans. Heureusement que nos clients sont agréables, voilà la seule source de motivation.

Bruno Rickli, PV

Toute personne «homme ou femme» qui n'est pas motivée devrait changer immédiatement de travail.

Michael Frischherz, PV

Un cinquième des personnes participant à ce sondage n'est pas motivé?! Ces personnes devraient déjà s'interroger et ne pas accepter la situation aussi facilement.

Résultat du sondage de juillet

Etes-vous motivé(e) au travail?



«Travail, je suis plus motivé»

les employés motivés réussissent davantage et indique comment surmonter un manque de motivation.



Peter Roos, psychologue du travail et de l'organisation

Quel est le rôle joué par les facteurs extérieurs, comme le temps de travail, le salaire et le rapport avec les supérieurs et les collègues de travail?

Souvent, de tels stimulants n'ont un impact qu'à court terme. Ce sont les tâches qui renferment le gros du potentiel de motivation durable. Les recherches montrent par exemple l'importance de la diversité des exigences des tâches. Je parle ici de défis sur les plans intellectuel, moteur et social. Et bien sûr, les possibilités d'évolution jouent aussi un rôle. Les collaborateurs impliqués dans des processus complets de travail ou de production sont généralement

«Les cadres ont une part de responsabilité dans la motivation des collaborateurs»

Quel est le secret des collaborateurs motivés?

Les personnes motivées par leur travail choisissent des tâches pertinentes pour la réalisation des objectifs. Autrement dit, elles ne se perdent pas dans des activités accessoires. De plus, elles fournissent des efforts et investissent beaucoup d'énergie. Elles parviennent aussi à rester concentrées sur une tâche, même si des obstacles apparaissent.

Les employés motivés fournissent donc de meilleures prestations?

Une bonne motivation au travail fait aussi grimper la satisfaction au travail: on note moins d'absences, moins d'instabilité et, dans la plupart des cas, la performance et la productivité augmentent aussi. La performance devient limitée lorsque la motivation est freinée par un manque de conditions-cadres: objectifs peu clairs, outils de travail inexistant, supérieurs inadéquats, etc.

plus motivés que ceux qui ne se penchent que sur de petites étapes partielles isolées avec moins de marge de manœuvre. Car si je trouve un sens à mon travail, je suis plus motivé.

L'absence de motivation peut-elle aussi avoir un impact sur la santé à long terme?

Le manque de motivation n'a pas nécessairement un impact négatif sur la santé. Il est toutefois certain que le surmenage ou le désœuvrement, les tâches monotones, les objectifs peu clairs, l'absence de possibilités d'évolution, le comportement d'encadrement inadapté, le manque d'estime ou encore les mauvaises conditions-cadres ne vont pas dans le sens de la promotion de la santé.

Comment surmonter un manque de motivation?

Chacun est responsable de sa propre motivation. Si l'on constate un manque de motivation sur une longue période, on peut se poser

les questions suivantes: cet emploi me convient-il? Est-ce que je m'intéresse à mon travail? Est-ce que je peux mettre en œuvre mes compétences et en acquérir de nouvelles? Est-ce que je souffre de surmenage ou au contraire de désœuvrement? Quels sont les facteurs qui me donnent du mal? Y aurait-il d'autres opportunités d'emploi?

Il ne faut donc pas baisser les bras tout de suite?

Le plus intelligent est d'avoir un échange avec son supérieur. Les cadres ont aussi une part de responsabilité dans la motivation de leurs collaborateurs. Ils peuvent faire en sorte que le potentiel de motivation soit le plus élevé possible pour le poste en question et procéder aux éventuels ajustements qui s'imposent. Il est possible d'adapter chaque profil de poste au collaborateur jusqu'à un certain degré. Mais l'employé doit aussi se montrer flexible par rapport aux exigences du poste.

Dans le sondage, 80% des participants se disent motivés. Qu'est-ce que cette valeur indique sur la Poste?

Il s'agit d'un résultat remarquable. C'est un plus indéniable si une entreprise est intéressée dans les rapports entre motivation, satisfaction au travail, santé, organisation du travail et des tâches, conditions-cadres, etc. et qu'elle investit de manière ciblée dans le développement du personnel et de l'organisation. ■



Voir aussi les résultats du sondage du personnel à la page 4

La question du mois

Avez-vous déjà vu les nouveaux stands de foires et de salons de la Poste?



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

ou par écrit à: La Poste Suisse SA, Rédaction
«La Poste» (K16), Wankdorfallee 4, 3030 Berne

Le client de demain: une vision

Mobile et numérique



Claudia Pletscher
responsable Développement et innovation

de communication numériques abondent (e-mail, SMS, Facebook, Twitter, WhatsApp, Snapchat, etc.) et sont devenues indispensables.

Que signifient ces tendances pour la Poste et comment y réagissons-nous? Nous pouvons tout d'abord souligner, non sans fierté, que la Poste réagit depuis longtemps au monde numérique: elle a construit un pont vers le monde numérique pour

«Près de cinq millions de Suissesses et de Suisses possèdent un smartphone avec lequel ils surfent sur Internet. Aujourd'hui, la majorité des «digital natives» vont même plus souvent sur Internet avec leur smartphone qu'avec un ordinateur. Les nouvelles de nombreux journaux suisses sont consultées plus souvent sur un smartphone qu'en version imprimée. Les plateformes

utilise les nouvelles technologies afin de développer de nouvelles activités commerciales. Cela nous permet notamment de maintenir l'attrait du canal physique, qui est encore plus apprécié par notre clientèle lorsque nous le relient aux possibilités numériques.

Grâce à la plateforme de vote électronique, nous veillerons à ce que les citoyens suisses puissent choisir à l'avenir s'ils préfèrent participer aux élections et aux votations aux urnes, par correspondance ou par voie électronique. Fribourg et Neuchâtel font partie des premiers cantons à offrir les deux dernières solutions à leurs citoyens, en collaboration avec la Poste.

Dans le secteur de la cybersanté, la Poste va également de l'avant: elle propose aux cantons, hôpitaux, pharmacies et médecins une plateforme de traitement qui permet aux prestataires de services du secteur de la santé et aux patients d'accéder aux informations médicales par le canal électronique. Les citoyens suisses reçoivent ainsi un dossier électronique du patient.

Mais le client de demain utilisera également des prestations à forte tendance numérique et autonomes auprès de la Poste. On qualifie ici d'«autonome» une prestation qui est partiellement effectuée par la technique robotique. Les drones en sont un bon exemple. Ils ouvrent la voie à des prestations particulières avec lesquelles PostLogistics peut élargir son offre pour d'autres entreprises. De la même manière, CarPostal peut développer de nouvelles offres pour les entreprises, cantons et communes grâce aux navettes autonomes. Avec PostGrid, nous faisons nos premiers pas dans l'«Internet des objets». Grâce à ce réseau sans fil à faible valeur énergétique, nous pouvons relier à Internet nos infrastructures physiques telles que les arrêts, les offices de poste, les boîtes aux lettres, les bâtiments, les distributeurs de billets et les automates à colis. Nous pouvons ainsi optimiser nos processus d'exploitation et proposer de nouvelles prestations à notre clientèle.

La numérisation offre aussi à la Poste l'opportunité de prouver qu'elle peut aussi simplifier la vie de ses clients sur le plan numérique grâce à ses capacités dans son activité traditionnelle physique. Nous pouvons tous y contribuer. Quelle belle perspective!» ■

«Les drones en sont un bon exemple. Ils ouvrent la voie à des prestations particulières.»

certaines produits existants, comme l'app très appréciée Post-Card Creator et en offrant à la clientèle la possibilité d'acheter des timbres-poste par SMS.

La numérisation et la tendance mobile se renforcent et les besoins de notre clientèle continuent de se transformer. L'aspect positif est que la Poste peut utiliser pleinement ses compétences clés du monde physique dans le monde numérique. Cela signifie que nous assumons notre rôle traditionnel consistant à transmettre des informations confidentielles de manière physique, mais aussi électronique et que nous proposons à la population suisse une infrastructure numérique. La Poste travaille donc sur différentes solutions numériques et

Ce sujet vous intéresse? Posez vos questions en direct le 30 août ou à l'avance à l'adresse suivante:
redaction@post.ch



Le live chat avec Claudia Pletscher aura lieu le 30 août 2016 à 14h15:
pww.post.ch/livetalk

Noël Lugon

Retraité, domicilié à Genève.



Client depuis plus de 40 ans. Utilisateur de mondossiermedical.ch, la plateforme de cybersanté de la Poste à Genève.

J'aime la Poste parce que:

«Il s'agit d'une véritable institution pour laquelle j'ai une grande confiance que ce soit au niveau de sa gestion ou de sa sécurité en ligne.»

Son potentiel d'amélioration:

«Il n'a pas de limite. La Poste est en étude permanente pour donner entière satisfaction à sa clientèle, principalement au niveau de l'informatique et de sa sécurité (protection des données).»

«Si vous oubliez l'humain, c'est l'échec programmé!»

Le 4 août, Urs Schwaller a célébré ses 100 premiers jours en tant que président du Conseil d'administration. Une belle occasion pour rencontrer ce Fribourgeois assez direct et franc.

Texte: Annick Chevillot / Photos: François Wavre



Urs Schwaller a célébré ses 100 premiers jours à la Poste le 4 août dernier.

La poigne est ferme et franche. Serrer des mains, c'est certainement le geste qu'il a le plus effectué lors de ses 100 premiers jours passés en tant que président du Conseil d'administration de la Poste. «Oui, j'ai rencontré beaucoup de monde, confirme-t-il. Un programme spécial a été préparé pour moi. Il me permet de découvrir tous les secteurs de l'entreprise et de faire connaissance avec les collaborateurs.» Le Singinois prend actuellement le pouls de la Poste. Il observe et prend des notes: «J'adore écrire dans des petits carnets Moleskine. Je viens d'en acheter un jaune», sourit-il. Il tend l'oreille également. L'homme politique aime les histoires, les anecdotes et les contacts humains. Les petits détails du quotidien qui pourraient passer inaperçus, il s'en imprègne pour mieux comprendre son nouvel environnement: «Récemment, j'étais dans le train. Je rentrais à Fribourg depuis Lausanne. Un jeune homme m'observait avec insistance. Je n'avais pas souvenir de le connaître. Et c'est en descendant à Fribourg que j'ai compris. Il s'est approché de moi et m'a dit: «Moi, je travaille aussi à la Poste.» Dans sa voix, beaucoup de fierté!» Urs Schwaller est sensible à ces mots, ces lettres et ces mails reçus en nombre depuis son élection. Il est surtout «frappé» par une constante: l'attachement manifeste des employés à l'entreprise.

Prendre les gens au sérieux

Pour lui, l'humain constitue la richesse de la Poste. «Certains collaborateurs, tout comme certains clients, ont le sentiment que la transformation actuelle de l'entreprise vise à terme le remplacement de l'humain par la technologie, constate-t-il. Mais la technologie n'est pas là pour remplacer l'humain, elle est là pour lui faciliter la vie, le décharger de tâches répétitives et monotones. A nous de mieux mettre en valeur ce que nous faisons et nos développements technologiques sans oublier l'aspect humain.» Et d'évoquer les postiers de Tavel, où il habite. «Ils sont abordables, fiables, serviables. Le contact humain est capital et primordial, s'emporte-t-il en martelant la table. Si vous oubliez l'humain, c'est l'échec programmé!»

Infos personnelles

Urs Schwaller, né le 31 octobre 1952 à Fribourg. Il a trois frères et sœurs.
Domicilié à Tavel.
Marié, père de trois enfants, grand-papa du petit Mattheo.
Mistral, labrador de 13 ans, fait aussi partie de la famille.
Licence en droit de l'Université de Fribourg en 1976.
Doctorat en droit et brevet d'avocat en 1981.
Nommé chef de service à la Direction de la Police du Canton de Fribourg en 1982.
Elu préfet de la Singine en 1986.
Conseiller d'Etat fribourgeois du 8 décembre 1991 au 30 juin 2004.
Ouvre une étude d'avocat à Fribourg en 2004.
Conseiller aux Etats du 1^{er} décembre 2003 au 29 novembre 2015.
Chef du groupe parlementaire PDC aux Chambres fédérales de 2005 à 2014.
Brigade la succession de Pascal Couchepin, conseiller fédéral, en 2009.
Membre du Conseil de l'Europe de 2011 à 2016.
Elu à la présidence du Conseil d'administration de la Poste le 26 avril 2016.

L'homme est direct, clair, précis. Pas question pour lui de cacher les décisions difficiles sous le tapis. Pas question non plus de manœuvrer pour rester sous les radars d'observation. «Avec les membres de la direction, nous sommes en train d'établir la stratégie 2017-2020. Il y aura des changements! Lorsque les décisions seront prises, il faudra les assumer. Il faudra surtout être particulièrement attentif à les communiquer clairement et surtout permettre aux collaborateurs et aux clients de comprendre ce que nous voulons faire. Nous nous devons de prendre les gens au sérieux et de les informer correctement. La nonchalance n'est pas au programme.»

Son but? Intégrer la population, les clients et les collaborateurs dans la mutation en cours. Annoncer la fermeture d'un office de poste pour le remplacer par une agence postale ne suffit pas, selon lui. «Il faut impliquer les gens directement concernés par une telle transformation, à l'interne comme à l'externe. Il faut aussi leur montrer les avantages de nos solutions. Et ce, dès le départ. En les impliquant, ils ne subiront pas.» Il s'agit d'aller à la rencontre de la population et ainsi d'augmenter la réceptivité des nouvelles mesures. «Depuis le mois d'avril, j'ai aussi découvert le catalogue de prestations de l'entreprise. Il est incroyablement étoffé! Pourtant, je suis persuadé qu'un grand nombre de nos prestations demeurent inconnues du grand public. Là aussi, nous avons du travail pour améliorer notre visibilité. A ce titre, nos multiples lieux de passage accueillant environ un demi-million de personnes par jour sont une vitrine idéale.»

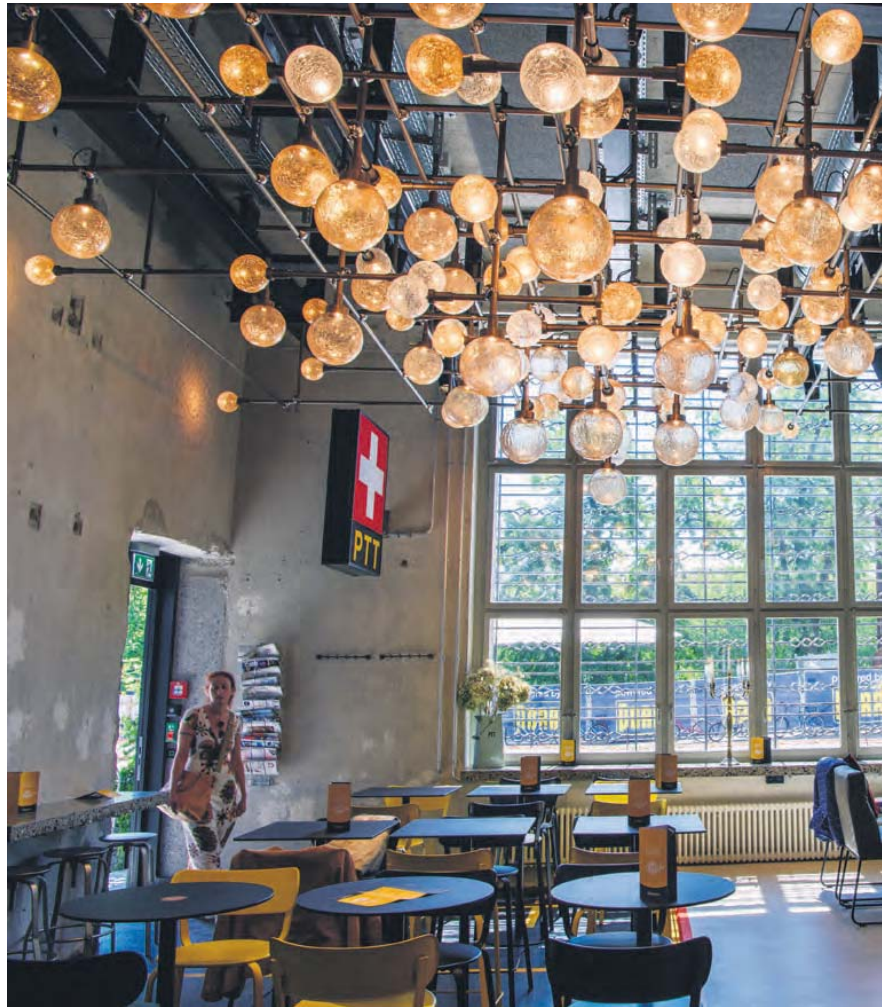
Déterminé et enthousiaste, Urs Schwaller est en train de prendre pleinement conscience de l'ampleur de son mandat. Il a adapté son emploi du temps en conséquence, renoncé à plusieurs conseils d'administration. Mais il refuse de faire l'impasse sur son équilibre: «Je me lève tôt tous les matins. J'aime aller courir en forêt à 5h30 avec Mistral, mon labrador. Je m'offre ainsi 45 minutes de paix et de solitude. J'admire la nature, sa faune, sa flore. Un pur bonheur!» Dans sa vie, il y a aussi la lecture et la musique. Trompettiste, il a aussi joué du cornet, du bugle, du piano, de la guitare classique. Et puis, il y a quelques mois, il est aussi devenu le grand-papa d'un petit Mattheo. ■

«Nous nous devons de prendre les gens au sérieux et de les informer correctement.»





La vitrine.



La salle du restaurant et son installation lumineuse apportant un peu de glam à l'ensemble.



Une vieille enseigne des PTT accueille les gourmets.

Un écrin jaune pour les as du végétarisme

Au mois de mars, Hiltl a investi les locaux de la Sihlpost à Zurich pour y proposer ses délicieuses spécialités sans viande. Mais aussi un concept qui valorise d'anciennes pièces de mobilier postal. Visite et dégustation.

Texte: Annick Chevillot / Photos: Béatrice Devènes

Au début de l'année, c'est une Sihlpost entièrement rénovée qui s'est présentée au public. Depuis sa construction, de 1928 à 1930, ce n'était pas la première fois qu'elle était réhabilitée de la sorte. Il y a 15 ans, l'ensemble du complexe avait déjà été repensé. Et c'est bien en 2001 que l'histoire entre Hiltl et la Poste a commencé. Bien malgré la Poste, cela dit. Observant le chantier, Rolf Hiltl réalise qu'un morceau de son enfance est en train de dispa-

raître en même temps que le bâtiment est vidé. La Sihlpost, c'est celle où il apportait le courrier pour son papa, celle où il passait ses mains d'enfant sur le comptoir en bois. Forcément, elle le touche au cœur: «Je me suis renseigné auprès de la Poste pour savoir ce que cela allait devenir. Lorsque j'ai appris que tout allait être jeté, j'ai demandé si je pouvais conserver certaines choses.» Accompagné de postiers dépités, il récupère à ses frais tout ce qui lui semble



Le comptoir en bois est le véritable comptoir qui trônait à la Sihlpost jusqu'en 2001. Une pièce authentique et sublime.



Les vieux bidons PTT font désormais office d'élégants vases.



Vue de l'extérieur.



Les sacs à courrier en tissu épais emballent de belles plantes aujourd'hui.

intéressant: cabines téléphoniques, batteries de cases postales, comptoirs, sacs postaux en tissu. Tout est entreposé et conservé. «Je savais bien que cet inventaire serait utile un jour!» Ce jour arrive lorsqu'un appel d'offres des CFF atterrit sur le bureau de Rolf Hiltl: un espace pour un restaurant dans la Sihlpost à nouveau en rénovation est disponible. C'était il y a quatre ans. «Lorsque nous avons présenté notre concept «Gesunder Genuss Hiltl» autour du vieux mobilier de la Sihlpost, ils en sont restés bouche bée. Il ne s'agissait pas juste de faire du neuf avec du vieux, c'était aussi une manière de respecter le lieu et son histoire.»

Authentique et beau

Rolf Hiltl peut être fier. Quelle réussite! Le restaurant Hiltl Sihlpost a pris place dans l'ancien garage de cette poste. Les traces de cette activité sont encore visibles et mises en valeur. Pour l'occasion, le restaurateur zurichois a accepté de faire une entorse à la couleur maison (le vert). Ici, c'est le jaune qui est privilégié.

Le mobilier moderne est sobre. De quoi sublimer les antiques pièces postales. Le comptoir trône majestueusement aux caisses, comme il se doit. Les cases postales ont été transformées en alvéoles pour recharger les smartphones. L'enseigne des PTT accueille les gourmets. Les bidons PTT sont devenus d'élégants vases à fleurs. Les sacs de courrier emballent désormais de belles plantes. «Nous sommes heureux d'avoir pu relever ce défi, souligne Ushi Tamborriello, architecte d'intérieur. La complexité de ce projet réside dans ses aspects hybrides. Nous sommes dans un restaurant, pas dans un musée. Notre but a donc été de concevoir un lieu où l'on se sent bien, en mariant authenticité et modernité.»

Ce retour à la maison de l'ancien mobilier postal zurichois a été pensé jusque dans les moindres détails. En s'approchant, en touchant, en humant, l'évidence éclate: ce sont bien de véritables antiquités. Elles ont été patinées par le temps, par les usages, par les clients et les postiers! Cinq anciens collaborateurs

du lieu ont poussé la porte du restaurant le jour de l'ouverture, le 2 mars. Ravis, ils ont tout observé, le cœur empli de nostalgie. Cette réaction, l'équipe qui gère l'endroit au quotidien la vit régulièrement.

Seule entorse à la sobriété, l'imposant lustre de la salle principale: «Il fallait une touche de glam dans cet ensemble mi-industriel mi-historique, sourit Ushi Tamborriello. Toutes les sphères ont été soufflées de manière artisanale en Allemagne. Nous les avons assemblées ici pour la luminosité et pour le rendu léger et brillant.» Et dans l'assiette? Là, on navigue dans le monde Hiltl à 100%. Les spécialités faites maison se succèdent sur le buffet. On y retrouve toutes ces petites choses qui font le charme de la plus ancienne maison végétarienne du monde, selon le «Guinness World Records». ■



www.hiltl.ch/de/standorte/sihlpost
www.hiltl.ch

La Poste des VIP

Marco Francioli

Directeur du Musée d'art de la Suisse italienne



Le directeur du MASI apprécie la Poste et sa capacité d'innovation.

Interview: Stefania Grasso / Illustration: Jennifer Santschy

A votre avis, la Poste est-elle une entreprise innovante?

La Poste fait partie intégrante de l'identité de la Suisse. Etant donné que l'innovation est une valeur ancrée dans la culture suisse depuis toujours, ce n'est pas étonnant que la Poste offre des solutions innovantes permettant de nous simplifier la vie.

Utilisez-vous les nouveaux services de la Poste?

Pour nous, au musée, la plus grande valeur ajoutée demeure la qualité du service traditionnel. Il nous arrive souvent d'effectuer des expéditions urgentes: les heures d'ouverture prolongées, ainsi que la garantie de livraison rapide sont synonymes d'un service de très haute qualité.

Avez-vous déjà utilisé TWINT?

Non, mais cela m'intéresse. Nous pourrions considérer cette question pour la billetterie au MASI.

Envoyez-vous encore des cartes postales?

Oui, souvent. J'aime l'idée de chercher la bonne carte postale et de prendre du temps pour trouver le message que je souhaite transmettre. Evidemment, j'aime aussi en recevoir.

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

Assez régulièrement. Parfois, je préfère me rendre au guichet, mais il n'y a pas de règle absolue. J'aime pouvoir choisir la manière d'effectuer les différentes opérations selon le moment et mon humeur. ■

www.masilugano.ch

Un petit effort
de votre part
pour de grands
résultats pour tous.

**Envoi «pro clima». Respectueux du climat, quand vous le souhaitez.**

Avec un supplément de quelques centimes seulement, vous pouvez expédier vos colis et vos marchandises sans impact pour le climat: tout simplement en tant que prestation complémentaire facultative. Pour en savoir plus: poste.ch/carbone-neutre

LA POSTE 
Dynamique jaune.

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

Benjamin Blaser, Annette Boutellier, Dominic
Büttner, Béatrice Devènes, EPF Zurich, iStock,
Verena Jolk, Alessandra Leimer, Jennifer
Santschy, Jacqueline Schwander, Jeroen Seyffer,
François Wavre, Prisca Wolfensberger

Traductions et corrections

Service linguistique Poste

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

Annette Boutellier

Reproduction avec autorisation écrite
de la rédaction uniquement.

Abonnements/Changements d'adresse

Personnel actif: Intranet (Portail RH /
Données personnelles), auprès de votre
Centre de services 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:

fonds-du-personnel@poste.ch
www.fondsdupersonnelposte.ch



«Par esprit de camaraderie»

Kurt Ammann a dirigé l'Association Sport et Culture et été à la tête du tri du courrier à la Schanzenpost de Berne. Le 11 septembre, il fêtera son 75^e anniversaire.

Interview: Sandra Gonseth / Photo: François Wavre

Vous avez présidé l'Association Sport et Culture Poste pendant 18 ans. Comment êtes-vous arrivé là?

J'étais actif dans plusieurs associations sportives, coureur de 400 mètres et je faisais de la compétition en épreuves combinées. J'ai donc accepté très volontiers de prendre cette fonction en 1984.

Quelle était votre motivation?

L'esprit de camaraderie, la gestion de différentes associations, les liens avec la direction générale et la direction d'arrondissement postal de l'époque, ainsi que l'organisation d'événements nationaux et internationaux. Tout cela m'a toujours procuré beaucoup de plaisir. C'était mon moteur.

L'association a été dissoute en 2012. Qu'est-ce que cela a suscité chez vous?

J'en ai eu des maux de ventre. Pour de nombreuses associations, cette décision signifiait la fin. D'un seul coup, cette grande famille de 90 associations sportives et de 30 associations culturelles a été abandonnée par manque de soutien et d'intérêt.

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

Enormément de choses! Mais pas à la Poste en tant que telle. Plutôt à mes anciens collègues. Pendant toutes ces années, j'ai noué de nombreuses amitiés et je suis resté sensible aux petits soucis des postiers.

Vous souvenez-vous de votre premier jour de travail?

Mon premier client au guichet de l'office de poste de Laupen m'a dit qu'il venait chercher le «canisius». Je ne savais pas de quoi il s'agissait et je ne voulais pas lui poser la question directement. Après une longue recherche, le client commençait à s'impatienter. Heureusement, une assistante m'a expliqué qu'à l'office de poste, le journal «Freiburger Nachrichten» avait ce surnom à cause de Saint-Casinius, le fondateur du collège Saint-Michel.

Quels changements vous ont le plus marqué?

Le passage au traitement du courrier mécanique et automatique (codage) avec le lancement des numéros postaux d'acheminement en 1964. Un poste de codage de la première heure est d'ailleurs exposé au Musée de la communication. ■



RECYCLÉ
Papier fait à partir
de matériaux recyclés
FSC® C005019

Fidélité à la Poste**45** ans**Technologies de l'information**

Fattou Jean-Louis, Bern Zollikofen

PostMail

Baumann Ernst, Brunnadern
 Bracher Werner, Liestal
 Furter Josef, Lenzburg
 Gillard Francis, Fribourg
 Gygi Georges, Biel/Bienne
 Heer Kurt, Emmenbrücke
 Merz Peter, Zürich-Mülligen
 Meyer Erwin, Therwil
 Raselli Tobia, Li Curt
 Rinderknecht Hubert, Wettswil
 Schafer Pius, Tafers
 Troxler Peter, Sempach Station
 Vogel Erwin, Nebikon

PostsLogistics

Koch Peter, Rothenburg
 Walker Eduard, Rothenburg

Réseau postal et vente

Plumettaz Fabienne, Lausanne

40 ans**Immobilier Management et Services SA**

Romang Dora, Mürren

Finances et achats du groupe

Pifferini Meinrado, Bellinzona

PostMail

Bernet Richard, Wil SG
 Bucher Niklaus, Willisau
 Geiser Ursula, Basel
 Scheiber Eugen, Altdorf UR
 von Ow-Randin Claire-Lise,
 Yverdon-les-Bains
 Zaffalon Pietro, Eclépens

PostLogistics

Dätwiler Carole, Genève
 Freymond Richard, Genève
 Haller Francis, Daillens
 Jaton Denis, Daillens
 Liardet Jacques, Givisiez
 Merk Michael, Frauenfeld
 Röcker Florian, Daillens
 Rogenmoser Niklaus, Wädenswil
 Wuillemin Claude, Urdorf

Réseau postal et vente

Baumann Gérald, Treyvaux
 Beaud Herbert, Corsier-sur-Vevay
 Brügger Alexandra, Buchrain
 Ceppi François, Yverdon-les-Bains
 Ditchew Agnès, Gland
 Etter Claude, La Tour-de-Peilz
 Golaz Michel, Oron-la-Ville
 Gwerder Maria, St. Antoni
 Köppel Benno, Kriessern
 Niklaus Heidi, Stans
 Oppliger Françoise,
 La Chaux-de-Fonds
 Romang Dora, Mürren
 Semenzin Gianni, Biel
 Stalder Alain, Conthey
 Steffen Doris, Wetzikon ZH
 Telley Dominique, Lausanne
 Thierrin Jean-Paul, Aigle
 Vogt Marie-Claude, Petit-Lancy

PostFinance

Cudré Denise, Bulle
 Graf Charlotte, Bern

Bon anniversaire**95** ans

Anex Rinaldo, Viganello (09.09.)
 Orlandini Wilhelmine,
 Zürich (18.09.)
 Schneider Marie, Frittschen (09.09.)

90 ans

Ammann Paul, Sarmenstorf (27.09.)
 Bachofen Rudolf, Muttentz (08.09.)
 Besomi Emilio, Cadro (11.09.)
 Brigger Leo, Basel (23.09.)
 Burri Rudolf, Bern (02.09.)
 Gmünder Erwin, Goldach (14.09.)
 Howard Arthur, Dättlikon (02.09.)
 Klaus Johann, Niederuzwil (07.09.)
 Kofel Ernst, Zürich (17.09.)
 Marti Gerold, Möriken AG (17.09.)
 Meier Hans, Zürich (21.09.)
 Pfeiffer Doris, Horgen (17.09.)
 Ravasio Maria,
 La Croix-de-Rozon (30.09.)
 Rempfler Josef, Appenzell (12.09.)
 Schertenleib Johanna,
 Kaltacker (27.09.)
 Schiesser Paul, Zürich (22.09.)
 Senn Alice, Neuhausen
 am Rheinflall (10.09.)
 Steiner Fredy, Basel (04.09.)
 Tièche Anny, Chur (14.09.)
 Werder Eduard, Chur (05.09.)

85 ans

Agustoni Luciano, Zürich (26.09.)
 Althaus Hans,
 Stein am Rhein (06.09.)
 Bissegger Berta, Zürich (26.09.)
 Boltshauser Paul, Uttwil (04.09.)
 Brechbühl Alfred, Goldiwil (09.09.)
 Decurnex Raymonde, Cossonay-
 Ville (22.09.)
 Dubach Werner, Zürich (19.09.)
 Frei Hermann, Wilchingen (08.09.)
 Fuchs Richard, Basel (20.09.)
 Gantenbein Adam, Sevelen (04.09.)
 Grossenbacher Paul,
 Gysenstein (16.09.)
 Hostettler Ruth, Belp (17.09.)
 Huegli Pierre, Lausanne (03.09.)
 Inauen Josef, Brülisau (21.09.)
 Inderkum Hans, Sarnen (09.09.)
 Keller Hans, Zürich (02.09.)
 Koch Franz, Ruswil (17.09.)
 Perroulaz Eliane, Genève (13.09.)
 Rauss André-Louis, Marly (01.09.)
 Robyr Marcel,
 Crans-Montana (29.09.)
 Rochat Charly, Le Sentier (08.09.)
 Saillen Georges, Sierre (09.09.)
 Schmid Friedrich, Kriens (25.09.)
 Stadelmann Margaretha,
 Luzern (22.09.)
 Steiner Johann, Engelburg (09.09.)
 Stettler Christian,
 Gossau ZH (05.09.)
 Vessaz Rose, Chabrey (06.09.)
 Vonwiller Walter, Heiden (14.09.)
 Wettstein Adelbert, Zürich (24.09.)
 Winiger Anton, Geiss (10.09.)
 Wüthrich Otto, Espagne (28.09.)
 Zürcher Kurt, Zug (20.09.)

Retraite**Technologies de l'information**

Meier Harald, Zollikofen

Immobilier Management et Services SA

Blaser Katerina, Trubschachen
 Mitreska Pavlinka, Worb
 Pereira Maria de Fatima, St. Gallen

Personnel

Hämmerle Markus, Bern

PostMail

Avramovic Dragoljub, Zürich
 Baumann Gertrud, Härkingen
 Blaser Beat, Seon
 Bommeli Elisabeth, Bülach
 Bugini Heinz, Zürich-Mülligen
 Bühlmann-Zahnd Gabrielle,
 Biel/Bienne
 Capaul Christian, Chur
 Carpanetti Yvonne, Zerne
 Christen Rolf, Baar

Dey Alain, Grand-Saconnex
 Froidevaux Jean-Pierre, Moutier
 Grenon-Schmid Laurence, Collombey
 Gygi Georges, Biel/Bienne
 Hofer Rösli, Weinfeld
 Hunger Marlies, Siebnen
 Kälin Georgina, Kriens
 Kretz Heidi, Baar
 Kuhny Beatrix, Rheinfelden
 Maeder Antoinette, Fétingy
 Mathis Esther, St. Gallen
 Michel Louis, Biel/Bienne
 Pezzani Bruno, Mezzovico
 Portmann Erhard, Solothurn
 Schuler Esther, Unterägeri
 Schuler Josef, Zürich-Mülligen
 Shakjiri Afis, Ostermundigen
 Stanchi Camargo Giane, Kriens
 Zumbach Doris, Kriens.

PostLogistics

Bornand Christiane, Daillens
 Hohler Aloyse, Basel

Kaufmann Jean-Pierre, Villmergen
 Radovanovic Drago, Daillens
 Tschanz Markus Walter,
 Ostermundigen
 Wicki Andreas, Basel.

Réseau postal et vente

Bachmann Marlies, Wohlen AG
 Baldinger Walter, Brugg AG
 Berchtold Elisabeth, Utzenstorf
 Bergen Brigitte, St. Gallen
 Bianchet Edith, Weinfeld
 Charrière Annelise, Genève
 Finger Daniel, Bern
 Fluri Elsbeth, Wangen bei Olten
 Garlagiu Carmella, Estavayer-le-Lac
 Gehring Margrit, Neerach
 Graf Sylvia, Turbenthal
 Herren Ruth, Ried b. Kerzers
 Kälin Erna Maria, Einsiedeln
 Lüthi Brigitta, Zeiningen
 Raschle Heidi, Wattwil
 Reichenbach Martha, Bissone

Scheidegger Werner, Rohrbach
 Schmutz Dominique, Bière
 Schwarzenrub Kurt, Laufen
 Städler Armin, Wil SG
 Wyrer Annelise, Brig.

PostFinance

Balmer Hans-Rudolf, Bern
 Loosli Jean-Jacques, Bern
 Porchet Nicole, Bulle.

CarPostal

Kindschi Lorenz, Schiers
 Minder Walter, Yverdon-les-Bains
 Mischol Chasper, Vnà
 Salquin Jacqueline-Anna,
 Mont-sur-Lausanne
 Stojiljkovic Dragan, Gland.

Swiss Post Solutions

Parpan Susana, Zürich
 Wingeier Susanne, Härkingen
 Zollinger Alexander, Opfikon.

80 ans

Berger Claude, Lausanne (25.09.)
 Biaggio Libero, Bellinzona (28.09.)
 Biétry André, Biel/Bienne (03.09.)
 Bosshard Erich, Weinfelden (22.09.)
 Brutschi Adalbert, Eiken (04.09.)
 Burkhalter Edwin, Burgdorf (07.09.)
 Dietziker Gottfried, Mels (05.09.)
 Duperrex-Martin Georges, Cologny (11.09.)
 Enderli Hans, Zürich (11.09.)
 Freres Monique, Basel (02.09.)
 Frésard René, Le Noirmont (24.09.)
 Gieriet Fridolin, Bonaduz (27.09.)
 Gischtig Max, Baltschieder (18.09.)
 Hofer Fritz, Kriens (29.09.)
 Hurni Pierre, Payerne (17.09.)
 Kaiser Rudolf Karl, Luzern (26.09.)
 Keller Albert, Therwil (26.09.)
 Knöpfel Kurt, Chur (08.09.)
 Korrodi Frieda, Ottikon (06.09.)
 Krümel Anne-Marie, Aigle (12.09.)
 Künzler-Breu Max, Goldach (07.09.)
 Lauper Odette, France (25.09.)
 Lemmenmeier Georg, Winterthur (05.09.)
 Loup René, Bern (06.09.)
 Marti Ferrandez Armando, Kloten (17.09.)
 Mazzola Franco, Viganello (08.09.)
 Messmer Otto, Naters (22.09.)
 Minnig Erwin, Glis (30.09.)
 Müller Kurt, Ebnat-Kappel (28.09.)
 Nägeli Hans, Rufenacht BE (06.09.)
 Osti Renzo, Arbon (21.09.)
 Pacitto Gerardo, Bern (26.09.)
 Peter Ernst, Bischofszell (27.09.)
 Pfeiffer Erwin, Planken (16.09.)
 Piffaretti Arlette, Yverdon-les-Bains (13.09.)

Piller Josef, Birsfelden (08.09.)
 Piller Peter, Düringen (10.09.)
 Puglisi Tindaro, Italie (13.09.)
 Reber Adolf, Höfen b. Thun (20.09.)
 Rochat Roger, Mont-la-Ville (19.09.)
 Roux Jean, Grimisuat (10.09.)
 Rusch Franz, Appenzell (04.09.)
 Sangiorgio Rusca Giancarlo, Balerna (03.09.)
 Sardellano Maria, Basel (28.09.)
 Schilling Hermann, Landschlacht (24.09.)
 Schneuwly Hermann, Schlieren b. Köniz (15.09.)
 Testorelli Angela, Morbio Superiore (21.09.)
 Vermes André, Lausanne (18.09.)
 Wigger Rudolf, Kriens (04.09.)
 Wüest Willi, Dulliken (18.09.)
 Wuillemin Eliane, Fleurier (11.09.)

75 ans

Aebi Urs, Herzogenbuchsee (03.09.)
 Aerni Marie-Louise, Neuchâtel (03.09.)
 Aliberti Domenico, Genève (11.09.)
 Ammann Emil, Urdorf (05.09.)
 Ammann Kurt, Oberwangen b. Bern (11.09.)
 Arnold Hans, Reiden (02.09.)
 Bächinger Heinz, Winterthur (02.09.)
 Blanc Maurice, Ayent (23.09.)
 Bonacina Heidy, Buchs ZH (14.09.)
 Bonfils-Wascher Stefanie, Neuchâtel (16.09.)
 Bonzon Bernard, Renens VD (16.09.)
 Bozzini Guido, Malvaglia (12.09.)
 Brügger-Kohler Liselotte, Däniken SO (15.09.)
 Brumann Peter, St. Urban (28.09.)
 Burri Hans, Schüpfen (14.09.)
 Cordey Bernard, Yverdon-les-Bains (29.09.)
 Degiacomi Alberto, Zürich (12.09.)
 Dietrich Sylvia, La Chaux-de-Fonds (22.09.)
 Enderli Elisabeth, Bürglen UR (20.09.)
 Foidada Armando, Lavertezzo (10.09.)
 Fornerod Bernard, Morges (12.09.)
 Gasser Josef, Zug (30.09.)
 Gerber-Thierrin Simon, Birr (16.09.)
 Gilardi Franco, Minusio (16.09.)
 Groux Jocelyn, La Sarraz (07.09.)
 Guerdat-Chanez Josiane, Boudevilliers (23.09.)
 Imhof Leo, Adligenswil (13.09.)
 Koch August, Unterlunkhofen (18.09.)
 Koch Bruno, Ostermundigen (18.09.)
 Koch Erika, Richterswil (28.09.)
 Luggen Peter, Termen (05.09.)
 Maspoli Irco, Balerna (02.09.)
 Maury Marguerite, Nax (22.09.)
 Meier Jakob, Chur (28.09.)
 Meyer André, Faulensee (09.09.)
 Mozzini-Vellen Libero, Camorino (25.09.)
 Müller Bruno, Steinmaur (25.09.)
 Nadig Georgette, Zürich (07.09.)
 Pfister Samuel, Oron-la-Ville (22.09.)
 Rahm Hans Peter, Rafz (24.09.)
 Roch Madeline, Lausanne (08.09.)
 Rosa Pierino, Lostallo (30.09.)
 Schnetzler Karl, Gächlingen (18.09.)
 Schweizer Liliane, Basel (18.09.)

Siles Giuseppina, Schlieren (15.09.)
 Staub Frédéric, Courtemaury (17.09.)
 Stauffer Urs, Boll (27.09.)
 Utzinger Rosemarie, France (06.09.)
 Verdon Michel, Meyrin (11.09.)
 Verhagen Cornelis, Rekingen AG (07.09.)
 Wasescha Arnold, Savognin (25.09.)
 Weishaupt Ida, Degen (24.09.)
 Weiss Gerhard, Nürensdorf (21.09.)
 Widmer-Bracher Katharina, Starrkirch-Wil (10.09.)
 Zeller Walter, Lenk im Simmental (11.09.)
 Zenhäusern Joseph, Grolley (09.09.)
 Zimmermann Rudolf, Vitznau (23.09.)

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 Kurt Ammann (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 (quoi, quand) par e-mail à redaction@poste.ch et/ou par lettre à:

Poste CH SA

Communication K16, Rédaction, Wankdorfallee 4, 3030 Berne

Nos regrettés

Personnel actif

Réseau postal et vente

Giacomelli Tamara, Glattzentrum, née en 1990.

Retraités

Amrein Anton, Bottmingen (1926)
 Amstad Alois, Wittnau (1936)
 Barthe Robert, Biel/Bienne (1933)
 Billeter Iwan, Zürich (1947)
 Burion Miriam, Lausanne (1926)
 Burri Hans, Guggisberg (1952)
 Carrel Pascal, Mézières FR (1953)
 Costa Antonio, Lausanne (1935)
 Crottet Constant, Genève (1928)
 De Simone-Erhardt Gertrud, Italie (1941)
 Demarmels Jakob, Zürich (1950)
 Diriwächter Hans, Safenwil (1928)
 Eberle Silvio, Minusio (1938)
 Gasser Alfred, Rüegsauschachen (1931)

Grazia Luciano, Li Curt (1940)
 Haas Walter, Kriens (1925)
 Hässig Walter, Zürich (1921)
 Halbeisen Walter, Laufen (1929)
 Kramer Werner, Galmiz (1942)
 Krebs Reymond, Neuchâtel (1923)
 Kropf Jeanne, Veyrier (1935)
 Limacher Franz, Murten (1945)
 Meier Werner, Zürich (1952)
 Mesey Norbert, Dübendorf (1934)
 Meylan Marcel, St-Prex (1921)
 Monney Antoine, Petit-Lancy (1945)
 Niklaus Lilli, Güttingen (1934)
 Rainoldi Bruno, Biasca (1922)
 Rellstab Hans Ulrich, Grenchen (1949)
 Riedo Paul, Wünnewil (1936)
 Ruff Gertrud, Reutlingen (1928)
 Ruey René, Gland (1926)
 Sahli René, Bern (1935)
 Schmid Arthur, Menziken (1922)
 Schmid Max, Suhr (1926)

Schmid Martin, Sonnenthal (1929)
 Schneider Ernst, Ittigen (1939)
 Schneiter Fritz, Zürich (1921)
 Schuler Margrit, Eschlikon TG (1932)
 Seppey Camille, Vétroz (1941)
 Singer Maria, Ebikon (1929)
 Springer Paul, Mellingen (1945)
 Steiger Hugo, Aarau (1930)
 Stöckli Josef, Menznau (1942)
 Stucky Gilbert, Courtepin (1945)
 Suter Karl, Mellingen (1937)
 Vögtli Otto, Littau (1927)
 Vogelsanger Hansueli, Zürich (1931)
 Wenger Alfred, Steffisburg (1946)
 Winkler Albert, Blumenstein (1925)
 Zeiter Werner, Naters (1947)



Concours

Avez-vous, vous aussi, déjà retiré ou déposé un envoi à un endroit de votre choix. Connaissez-vous notre prestation PickPost? Utilisez PickPost et prenez-vous en photo à cette occasion. La personne qui nous enverra par e-mail (redaction@poste.ch) la photo la plus intéressante recevra deux cartes journalières CarPostal! Nous publierons toutes les photos le mois prochain en ligne.

© Dominic Büttner

Le point d'accès du mois: la boîte aux lettres de la Zollikerstrasse 221, Zurich

Avec quelque 3500 points d'accès traditionnels, la Poste est à la disposition de ses clients sur tout le territoire suisse. En plus de ses offices de poste, des agences postales et du service à domicile, elle offre aussi une large variété d'autres points d'accès comme les automates à colis My Post 24, les cases postales ou les points PickPost. Les quelque 14 800 boîtes aux lettres dispersées dans tout le pays sont également l'un des moyens les plus connus d'entrer en contact avec la Poste. Dans une gare, au sommet du Gornergrat ou au coin d'une rue, elles sont partout! Rien qu'en ville de Zurich, on en dénombre 480, dont celle de la Zollikerstrasse 221. ■

www.poste.ch/points-d-acces