

la Poste

11 / 2016

Pour nos collaborateurs

www.poste.ch/journal-online

P.P.
3030 Berne
Poste CH SA

pro clima
postech/carbonate-neutre
Envoi

Culture de l'erreur

Oups! J'ai fait une bourde

Dossier en page 12

*«2 x Noël» viendra
en aide aux démunis
en Arménie*

Reportage – Page 24

*Thomas Baur
s'exprime sur
l'évolution du réseau*

Dialogue – Page 18

LA POSTE 
Dynamique jaune.



Errare humanum est

L'erreur est humaine. La locution latine attribuée à Sénèque a traversé les siècles. Et pour cause, l'homme est imperfection. Pourtant, le monde du travail voue un culte presque divin à la perfection. L'erreur est souvent sanctionnée. Il est dès lors difficile de parler de ses échecs et il est encore plus difficile de les reconnaître. C'est une question d'ego et aussi un tabou. Se tromper, c'est avouer qu'on est faillible. Mais pour marcher correctement, il faut avoir trébuché, s'être fait mal en tombant. Pour finalement se relever et continuer son chemin. Une lalalissade? Pas tant que ça! A l'heure de l'optimisation à tout crin, le moindre faux pas représente un grain de sable dans un rouage parfaitement huilé. Le grain de sable est le plus souvent perçu comme un élément à éliminer plutôt que comme un facteur permettant de s'améliorer. Pour changer cette perception, il faut donc envisager l'échec comme une possibilité de rebond (lire notre dossier dès la page 12). Et comme une faute avouée est à moitié pardonnée... Alors, allez vite en pages 30-31 et vous pourrez ainsi constater comment nous avons tiré les leçons de notre erreur technique du mois passé.

Annick Chevillot, rédactrice en chef

Reportage

24 «2 x Noël»

L'Arménie rejoint le dispositif des pays recevant de l'aide grâce à cette action caritative. Rencontres avec la population sur place.



Actualités

4 E-Post Office

Les nouvelles fonctionnalités d'E-Post Office permettent de venir à bout de la paperasserie de manière beaucoup plus détendue.

Dossier

12 La culture positive de l'échec

Comment tirer les leçons de ses erreurs? Comment les reconnaître? Comment transformer l'échec en succès? Notre dossier répond à ces questions.

Personnel

29 Le facteur hallebardier

Johann Gnägi a été facteur toute sa vie. Sa seule infidélité: son engagement en tant qu'hallebardier à la Garde Pontificale.



Dialogue

18 Thomas Baur

Le responsable de Réseau postal et vente s'exprime sur l'évolution du réseau et de son impact pour les citoyens et les collaborateurs.



Feedback!

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

Fribourg pionnier de l'e-Voting

Le 27 novembre, les Fribourgeois sont appelés aux urnes. Pour la première fois, ils pourront voter de manière électronique avec le système de la Poste lors du deuxième tour des élections cantonales et pour la votation fédérale. Rencontre avec la cheville ouvrière de cette évolution.

Interview: Annick Chevillot / Photo: François Wavre

Danielle Gagnaux-Morel est une chancelière ambitieuse. Depuis le 1^{er} juin 2005, elle a profondément modifié le fonctionnement de la Chancellerie d'Etat. En 2013, le Conseil d'Etat a rangé ses classeurs fédéraux pour passer aux dossiers électroniques. L'an prochain, c'est le Parlement qui vivra cette évolution. Quant à la cyberadministration, elle est rapidement passée du statut de projet utopiste à celui de projet réalisable. Un changement de paradigme que le canton va également vivre ce week-end avec l'introduction du vote électronique de nouvelle génération. Une réalisation que la Poste accompagne.

Comment vous sentez-vous à quelques jours de ce premier scrutin électronique dans le canton de Fribourg?

En fait, le vote est ouvert depuis quelques jours pour la votation fédérale. Tout s'est très bien passé. Les gens votent et utilisent ce nouvel instrument. J'ai beaucoup de chance: mes collaborateurs maîtrisent leurs tâches, tout comme ce nouvel outil. Cet aspect est important car nous n'avons pas le droit à l'erreur.

Ce scrutin électronique constitue une première suisse. Pourtant l'e-Voting existe depuis quelques années déjà dans le canton de Fribourg et ailleurs aussi...

Oui, depuis 2010 pour les Suisses de l'étranger. Mais la particularité de ce week-end réside dans le fait que nous sommes le premier canton à mettre en pratique un système d'e-Voting de nouvelle génération. Nous sommes passés au système 2.0. Les travaux préparatoires et de concrétisation ont été aussi intenses que complexes. Ce qui est normal, cette mise à niveau du système d'e-Voting représente un bond en terme de sécurité. Je suis très satisfaite du travail de mes collaborateurs tout comme de la collaboration avec la Poste.

Pourquoi avoir choisi la Poste comme partenaire?

Les raisons sont multiples. Tout d'abord, la Poste propose la solution la plus avancée techniquement. Ensuite, le prix est compétitif et l'accompagnement est optimal. J'ai été vraiment impressionnée par la qualité du travail des partenaires postaux. Nous avons aussi confiance dans cette institution maîtrisant parfaitement tous les aspects de la logistique. Autre aspect important: nous voulions travailler avec le canton de Neuchâtel, qui collabore aussi avec la Poste. On pensait d'ailleurs pouvoir profiter de l'expérience neuchâteloise sur ce projet. Mais l'implémentation du système à Neuchâtel s'est avérée plus complexe que chez nous et nous nous retrouvons les premiers à l'utiliser. C'est un peu inattendu d'être dans le peloton de tête des cantons modernes. C'est très motivant, pour moi, mais cela représente surtout une belle récompense pour mes collaborateurs.

Que dites-vous aux citoyens qui ne veulent pas utiliser ce système pour des raisons de sécurité informatique?

Je respecte. Chacun est libre. On va offrir encore longtemps les systèmes physique et numérique en parallèle. On ne doit pas convaincre les gens, mais leur prouver que l'outil est sûr et fiable. ■



E-Post Office: outil ind

Payer des factures d'un seul clic, archiver des documents importants et gérer la correspondance: voici quelques-unes des Paiement, cloud et messagerie sont les mots clés de ces services.

Texte: Simone Hubacher



La paperasse s'amoncelle? Faites de l'ordre sur votre bureau avec E-Post Office! Basé sur une application pour smartphone et pour tablette, ce nouveau service permet d'effectuer des paiements,

«Nous apportons de l'ordre sur de nombreux bureaux.»

C'est une situation que l'on connaît tous: de retour chez soi, on veut payer quelques factures, mais la saisie des numéros IBAN et des numéros de référence interminables met les nerfs à rude épreuve. C'est ici que le nouvel E-Post Office entre en jeu: l'app' pour Smartphone et

tablette permet de scanner la facture, puis de l'envoyer à la banque d'un seul clic. En outre, le document est enregistré en toute sécurité par archivage électronique centralisé, en fonction des préférences de l'utilisateur. «Nous apportons ainsi de l'ordre sur de nombreux bureaux», explique Adrian Rentsch, responsable E-Post auprès de Post-Mail.

Paiement

Le paiement est basé sur la nouvelle app' E-Post Office qui permet de scanner un document en quelques secondes. Grâce à la technologie OCR (optical character recognition ou reconnaissance optique de caractères), le système reconnaît toutes les informations importantes sur le bulletin de versement et crée un document PDF. E-Post Office transmet ensuite les données de paiement en toute sécurité à la banque. Plus de 100 établissements bancaires sont déjà connectés. Le document scanné est alors automatiquement archivé dans le compte e-Post et l'utilisateur peut le consulter à tout moment à l'aide de la recherche par mot clé. «Les avantages d'une utilisation régulière de l'e-Banking sont évidents: le scanage se fait très vite, le document est numérisé et les factures réglées

peuvent être consultées pendant plusieurs années dans les archives, et pas seulement quelques mois comme c'est le cas habituellement», souligne Adrian Rentsch.

Cloud

Mais E-Post Office dispose de beaucoup d'autres fonctionnalités que le simple paiement des factures. L'archivage et le classement électroniques de tout type de documents sont gratuits (jusqu'à 5 Go d'espace mémoire et davantage moyennant frais). La sphère privée est préservée: les documents et données archivés sont enregistrés par la Poste sur des serveurs situés en Suisse et cryptés selon les dernières normes de sécurité.

Messagerie

Le troisième service qui facilite la vie est la boîte aux lettres électronique intelligente: E-Post Office permet

ispensable

nombreuses possibilités offertes par le nouvel E-Post Office.



de gérer sa correspondance et d'archiver les documents importants.

de déterminer quand et où ouvrir et traiter des lettres, mais aussi d'envoyer directement des lettres. Depuis le 12 novembre, une fonction complémentaire est disponible dans la boîte aux lettres électronique: grâce à «l'abonnement avec scan-nage», le client obtient une image de l'enveloppe scannée, puis choisit s'il souhaite ouvrir et scanner la lettre dans E-Post Office ou s'il préfère la recevoir physiquement dans la boîte aux lettres de son domicile.

iPhone à gagner!

La campagne publicitaire en ligne pour le nouvel E-Post Office est en cours actuellement dans toute la Suisse. En vous inscrivant dès maintenant à E-Post Office, vous avez donc des chances de remporter l'un des 100 iPhone 7 flambant neufs. Inscrivez-vous simplement à E-Post Office et lancez-vous! ■

E-Post

E-Post combine les avantages du courrier papier et des envois numériques. Résultat: des solutions nouvelles, modernes et flexibles, issues de l'offre de prestations hybride de la Poste. De l'envoi électronique à la lettre numérique dans une boîte aux lettres virtuelle, l'e-Post permet aux entreprises et aux particuliers de communiquer en phase avec leur temps. La Poste développe ses offres en permanence.



poste.ch/epostoffice
poste.ch/epost

Sauver des vies

Les profanes capables d'apporter les premiers secours sont des partenaires importants lorsqu'il s'agit de sauver des vies. D'où l'importance de rafraîchir les connaissances oubliées.

Texte: Lea Freiburghaus

«Appuyez plus fermement» recommande Regula Eyring, secouriste du travail, à une jeune femme en train de réanimer une poupée. Pour qu'un massage cardiaque soit efficace, il faut appuyer sur cinq à six centimètres de profondeur 100 à 120 fois par minute. La peur de faire quelque chose de faux dans un cas réel est grande. Regula Eyring rassure les participants du cours express de remise à niveau premiers secours: «Vous ne pouvez rien faire de faux, c'est ne rien faire qui serait faux!»

Rafraîchir ses connaissances

54 participants se sont inscrits au cours du service sanitaire d'entreprise EspacePost de début novembre. La plupart d'entre eux avaient suivi le cours de secouristes pour l'examen de conduite il y a bien longtemps. Ces connaissances ont pu être rafraîchies en une heure et demie. Outre le massage cardiaque, ce cours s'est concentré sur les numéros d'urgence, la position latérale de sécurité et l'utilisation du défibrillateur. Les participants ont même pu essayer par eux-mêmes.

Agir vite et bien

«Dans un cas réel, il est important d'agir rapidement et de lancer l'alerte», affirme Barbara Meyer, responsable du service sanitaire d'entreprise EspacePost. Pour rappel, le numéro de téléphone du service sanitaire d'entreprise au siège principal de la Poste se trouve sur le pied de chaque écran de PC. Du lundi au vendredi (de 8 à 17 heures, le vendredi jusqu'à 16 heures), deux secouristes du travail sont mobilisés et peuvent être appelés par «pager» en cas d'urgence. Les 14 secouristes du travail sont en service entre trois et quatre fois par mois. L'an dernier, ils ont maîtrisé un peu plus de 40 situations d'urgence. Afin de rester à jour, ils s'exercent lors de réunions d'équipes entre six et sept fois par année et passent chaque année le rappel obligatoire pour secouristes (un à deux jours). ■



Groupe PostConnect «Service sanitaire d'entreprise et organisation en cas d'urgence EspacePost»

C'est vous que nous cherchons!

Le service sanitaire d'entreprise à EspacePost cherche encore des volontaires souhaitant s'engager comme secouristes. Si vous êtes intéressé(e) et travaillez au moins à 60%, adressez-vous à Barbara Meyer, responsable du service sanitaire d'entreprise EspacePost: barbara.meyer.3@poste.ch

La nouvelle solution logistique pour l'industrie pharmaceutique

Depuis le mois de novembre, les clients de l'industrie pharmaceutique bénéficient d'une nouvelle solution logistique complète. Pièce maîtresse de l'offre: une installation de stockage et de conditionnement hautement automatisée.

Texte: Lea Freiburghaus / Photo: Manfred Schlegel



Le stockage doit répondre aux plus hautes exigences et les marchandises délicates être protégées.

L'entreposage de médicaments et d'autres produits pharmaceutiques est très exigeant. Les marchandises sont sensibles et doivent être protégées de la saleté, des odeurs, de la lumière, de la chaleur et du froid, ainsi que des insectes et des rongeurs. Le personnel doit suivre des règles de comportement et des consignes d'hygiène strictes. Depuis plusieurs années déjà, la Poste a aménagé un entrepôt pharmaceutique au cœur du centre logistique de Villmergen (AG). Cet entrepôt certifié par Swissmedic propose dès maintenant une toute nouvelle offre aux clients du secteur pharmaceutique: «La Poste prend en charge toutes les tâches de la chaîne de processus logistique, explique Daniel Moser, responsable du projet Autostore à Villmergen. Cela inclut le transport et le stockage des produits, le conditionnement, l'emballage et l'ensemble de la gestion des retours.»

17 robots sur 900 mètres carrés

Pièce maîtresse de la nouvelle offre: l'installation de stockage et de conditionnement hautement automatisée et destinée aux petites marchandises pharmaceutiques. Dès la réception de la commande, les robots convoient les articles désirés sur les 900 mètres carrés de l'entrepôt jusqu'à la sortie de marchandises. Les 17 robots acheminent environ 500 conteneurs par heure. Autostore met les marchandises à la disposition du client final (par exemple un hôpital) dans l'ordre qui lui sera utile pour son organisation interne. Les produits sont ensuite regroupés conformément à la commande, emballés en vue de leur transport et livrés via le réseau de transport de la Poste, de nuit également sur demande. D'ailleurs, la Poste est actuellement le seul prestataire en Suisse à proposer une solution ciblée de ce genre pour les hôpitaux et les homes. ■

Réception plus rapide des colis

Cet automne, la Poste étend ses offres logistiques pour permettre une réception plus rapide et flexible des colis. Aperçu de deux nouvelles prestations.

Texte: Lea Freiburghaus

Les clients peuvent se réjouir: la Poste introduit deux nouvelles prestations grâce auxquelles un colis attendu peut parvenir encore plus vite à son destinataire. Avec cette nouvelle distribution, les envois sont distribués le jour même sur l'axe de Genève à Saint-Gall, indépendamment de leur lieu de dépôt. Déposés le matin dans l'un des 80 points de dépôt, les envois urgents parviennent au destinataire avant 17 heures avec SameDay après-midi (pour les clients privés et commerciaux) ou avant 20 heures avec SameDay soir (pour les clients commerciaux). Ainsi, la Poste tient compte des besoins toujours plus importants en matière de rapidité de livraison.

Dans les villes de Zurich, Bâle, Genève et Lausanne, les colis sont également distribués le dimanche depuis mi-octobre, à la demande du client. D'octobre 2015 à septembre 2016, la Poste a testé la distribution le dimanche avec Nestlé Nespresso et coop@home. Pour livrer les colis le dimanche, la Poste fait appel à des entreprises de taxi, étant donné qu'il lui est légalement interdit de distribuer elle-même des colis le dimanche. ■



www.poste.ch/sameday,

www.poste.ch/distribution-le-dimanche

Epargner futé

Toute personne qui souhaite placer son argent et en tirer des revenus devrait considérer un dépôt en actions. En matière de prévoyance 3a, PostFinance a lancé un nouveau fonds de prévoyance composé à 75% d'actions.

Texte: Lea Freiburghaus

Le dernier grand séisme boursier date d'il y a deux semaines. Suite à l'élection présidentielle aux Etats-Unis, les cours ont brièvement chuté sur plusieurs marchés. Néanmoins, «toute personne qui souhaite obtenir un rendement intéressant et qui dispose d'un horizon suffisamment long a actuellement tout intérêt à placer son argent en bourse», explique Patrick Wyttbach, gestionnaire de produits de placement chez PostFinance. Car les taux d'intérêt restent bas. Exemple: actuellement, le compte d'épargne chez PostFinance est rémunéré à un taux de 0,05%.

Convient aussi aux petits épargnants

Dès 100 francs par mois, il est possible de placer son argent dans un fonds. Pour les dépôts uniques, l'épargnant doit disposer d'au moins 2000 francs. PostFinance, en coopération avec UBS, propose sept fonds dont le taux d'actions est plus ou moins élevé. Les investisseurs peuvent sélectionner parmi 30 autres fonds émis par des tiers (fonds en or ou fonds immobiliers, par exemple). De plus, PostFinance dispose de trois fonds de prévoyance (voir encadré ci-contre). Pour savoir quel fonds est le plus adapté à ses besoins, on peut consulter le guide des fonds en ligne ou demander un conseil personnalisé dans une filiale PostFinance. «Le choix du fonds de placement dans lequel investir dépend de la situation patrimoniale et du risque que l'investisseur est prêt à assumer», indique Patrick



Des spécialistes de PostFinance répondent face à la caméra aux questions sur les fonds de placement.

Wyttbach. L'horizon de placement est le troisième critère: le spécialiste recommande un dépôt dans des fonds en actions sur dix ans et plus. Dans les filiales, un nouvel outil de conseil aide à visualiser l'objectif de placement des clients. A l'issue de ce conseil, les clients sont censés connaître la façon la plus rapide d'atteindre leur objectif. Selon Patrick Wyttbach, ils sont toujours plus nombreux à miser sur les fonds de placement. Motif: la faiblesse des taux d'intérêt. ■



Guide des fonds en ligne:
[www.postfinance.ch/
placements](http://www.postfinance.ch/placements)



Fonds de prévoyance

Les taux sur le compte prévoyance 3a sont historiquement bas. Comme alternative, PostFinance propose trois fonds de prévoyance, gérés de façon passive, avec des parts d'actions de 25%, de 45% ou, désormais, de 75%, au choix. Ces trois fonds investissent dans le monde entier dans des placements sur le marché monétaire, en obligations, en actions et dans les matières premières, ainsi que dans l'immobilier suisse. Les souscriptions ponctuelles sont possibles, tout comme l'option de placer à l'avenir tous les versements effectués sur le compte prévoyance 3a dans les fonds de prévoyance souhaités. www.postfinance.ch/fondsdeprevoyance

Innovatrice du mois

Derrière E-Post Office

Dans son rôle de Product Owner E-Post Office à Post-Mail, Ramona Maurer assure le développement continu de ce service. De nouvelles fonctions ont été lancées récemment (numérisation de documents et paiement de factures,

voir page 4). Dans le film, Ramona Maurer explique en interview quelles sont les fonctions les plus utiles à ses yeux. Et elle raconte comment elle s'y prend pour trouver de nouvelles idées de développement. ■

▶ Le film



Le logiciel RH passe dans le cloud

La nouvelle solution mise en œuvre à partir de septembre 2017 permettra de simplifier les processus.

Texte: Verena Jolk

La Poste envisage de transférer des processus RH dans le cloud à partir de septembre 2017. Il est prévu que, d'ici 2020, un fournisseur de logiciels administre et gère sur Internet les processus «Talent», «Focus», «e-Recruiting», «Gestion de la rémunération» et «Learning Management». Ainsi, une partie des données de base du personnel ne sera plus enregistrée exclusivement en interne, mais aussi sur des serveurs hébergés en Suisse et en Europe. Les exigences en matière de sécurité des données ont été définies par RH IT, IT Poste, le Service juridique et la Protection des données du groupe. La solution cloud vise à simplifier les processus et à accroître la rentabilité. Les membres du personnel pourront désormais accéder plus facilement aux systèmes, indépendamment du lieu où ils se trouvent et du type d'appareil qu'ils utilisent. Une partie du contenu du travail de P et d'IT sera organisée différemment. ■



Dès septembre 2017, une partie des données de base du personnel sera aussi enregistrée sur des serveurs hébergés en Suisse et en Europe.



https://fr.wikipedia.org/wiki/Cloud_computing

Le SmartShuttle face au mouton

Les deux navettes «SmartShuttle» sont des sujets très appréciés des chaînes de télévision. La navette «Valère» et le responsable technique sont en passe de devenir les stars de la chaîne allemande Kika.

Texte et photo: Katharina Merkle



Sur la place de la Planta à Sion, Felix Seibert-Daiker, animateur sur la chaîne Kika, s'entraîne à lancer une peluche sous l'œil de la caméra.

Les cars postaux autonomes éveillent l'intérêt au-delà des frontières de notre pays. Plusieurs équipes de télévision étrangères ont déjà fait le déplacement jusqu'à la capitale valaisanne pour filmer les navettes en action. Fin octobre, la chaîne allemande pour enfants Kika a dépêché sur place une équipe, qui a tourné durant toute une journée un documentaire pour l'émission scientifique «Erde an Zukunft», que l'on pourrait traduire par «Allô l'Avenir, ici la Terre». L'animateur vedette Felix Seibert-Daiker est arrivé directement de Berlin, tandis que son équipe de tournage faisait le voyage depuis Cologne. Felix Seibert-Daiker a fait quelques tours à bord de la navette Valère.

Il a commenté l'expérience, interviewé Ramon Müller, le responsable technique, et interrogé de jeunes invités. Et histoire de montrer que la navette freine aussi pour des animaux, Felix Seibert-Daiker et Ramon Müller se sont lancés un mouton en peluche. Valère, qui avait déjà passé le test de l'élan avec brio, a également réussi celui du mouton. ■



www.kika.de/erde-an-zukunft

Au moment de boucler ce numéro, la diffusion du documentaire était prévue pour le 17 décembre. Le reportage de l'émission «Erde an Zukunft» pourra aussi être visionné par la suite sur Internet.

Noël avec la Poste

Envie d'écrire des lettres et de créer vos propres timbres de Noël? En panne d'idées cadeaux? Vous trouverez marches à suivre et bons plans à la Poste et sur Internet.

Texte: Simone Hubacher



Timbres de Noël avec sapin et bonhomme de neige.

Prendre le temps d'écrire
une carte de Noël
à la main et faire plaisir
à celui qui la recevra.

Créer et écrire des cartes

Pour encourager la population à se remettre à écrire des cartes et des lettres, PostMail a lancé une opération de cartes de Noël. Un site web réunit idées, conseils et astuces et propose un concours d'écriture et de création de cartes de Noël. En décembre, dans plusieurs gares et domaines skiables, des Saint-Nicolas jaunes distribueront des cartes de Noël glissées dans des enveloppes préaffranchies.



www.poste.ch/cartes-noel

Trouver des cadeaux

Vous trouverez des jeux pour toute la famille, des articles utiles pour la maison, ainsi que des prestations qui vous simplifient la vie sur postshop.ch. Rien d'étonnant à ce que même des spécialistes des cadeaux comme Saint-Nicolas s'en inspirent! L'offre vaut le coup d'œil.



www.postshop.ch/fr

Les timbres de Noël

Comme chaque année, la Poste réjouit sa clientèle avec des timbres de Noël festifs. C'est l'illustrateur lucernois Ludek Martschini qui présente en 2016 quatre sujets en filigrane sur un arrière-plan neigeux. Les timbres de Noël peuvent aussi être achetés en set avec les cartes de Noël correspondantes et forment un pont avec la Post-App entre le monde traditionnel

imprimé et le monde numérique: scanner les timbres avec un smartphone permet de visionner une vidéo d'ambiance pour Noël.



www.postshop.ch/loupe

Créer des timbres-poste dans l'esprit de Noël

Les cartes de Noël illuminent le visage de leurs destinataires avant et pendant les fêtes. La création d'un timbre dans l'esprit de Noël pour les affranchir, c'est un peu la cerise sur le gâteau. Et c'est précisément ce que propose le service en ligne WebStamp de la Poste qui permet aux utilisateurs de créer un affranchissement personnalisé en utilisant leur propre photo. S'ils n'ont pas d'image adaptée, il leur suffit de choisir l'un des trois motifs de Noël qui leur sont proposés dès maintenant par WebStamp.



www.postshop.ch/fr

Opération Père Noël

L'opération Père Noël revient: cette année encore, la Poste transmet les lettres des enfants au Père Noël à la succursale de Chiasso aménagée à cet effet. L'équipe du Père Noël ne ménage aucun effort pour identifier tous les expéditeurs afin que chaque enfant reçoive par courrier une belle carte avec une histoire de Noël et un petit cadeau. ■

20
ans

Faisons une bonne action ensemble.

«2 x Noël»

Offrez des cadeaux aux personnes en difficulté en Suisse et en Europe de l'Est. Du 24 décembre 2016 au 7 janvier 2017, vous pouvez déposer gratuitement vos colis à n'importe quel guichet postal ou les faire prendre en charge sans frais à votre domicile.

poste.ch/2xnoel

LA POSTE 

En collaboration avec:

Croix-Rouge suisse 

SRG SSR

En bref



1 17 tonnes

La deuxième tournée de collecte réalisée dans le cadre de «Une deuxième vie pour les tenues postales» s'est achevée au mois d'octobre. Le résultat est plus qu'honorable: en 2016, les collaboratrices et les collaborateurs de la Poste ont donné près de 17 tonnes de vêtements à la Croix-Rouge suisse Bern-Mittelland. Le produit de la vente des vêtements est réinvesti dans des projets sociaux en Suisse. La prochaine tournée de collecte débutera le 1^{er} avril 2017.

2 Aide à la recherche de formations externes

La Poste propose une version exclusive de l'aide à la recherche «Ausbildung-Weiterbildung.ch» aux collaborateurs à la recherche d'une formation externe. Ils profitent ainsi de conditions spéciales, comme un conseil de formation gratuit, et de rabais auprès de différents prestataires de formation. Les personnes intéressées trouveront le lien et les données de connexion à l'aide à la recherche sur Intranet. Les collaborateurs de la Poste n'ayant pas accès à Intranet peuvent les demander à leur supérieur ou s'inscrire sur perfectionnement@poste.ch.



www.post.ch/cours

3 Futur en tous genres à la Poste

Le 10 novembre 2016, la Poste a organisé sa journée «Futurs en tous genres». Voici le reportage de Lara, Nadine et Solène: «La journée «Futurs en tous genres» a débuté par un quiz. Quatre groupes ont dû s'affronter dans une compétition. Ensuite, nous pouvions soit créer notre propre timbre, soit découvrir différents métiers. De très nombreuses professions étaient présentées, par exemple logisticien/logisticienne, employé(e) de commerce, gestionnaire de commerce de détail ou informaticien/informaticienne. Le meilleur timbre a été primé et nous avons appris ce qu'est l'innovation. A midi, tous les enfants ont été invités à un repas offert par la Poste. L'après-midi, l'encadrement était assuré par la personne accompagnante. La journée nous a beaucoup plu et nous reviendrions avec plaisir l'an prochain!»



4 Adaptations de prix

La Poste adapte son offre de prestations: à compter du 1^{er} janvier 2017, les envois de type «Recommandé» et «Courrier A Plus» seront plus avantageux pour les clients privés. Les prix des envois coursier du service international (URGENT) connaîtront une légère hausse et un supplément pour les lettres de voiture établies au guichet pour des envois internationaux sera facturé. Les clients commerciaux bénéficieront d'une baisse de prix de 45,75% pour la distribution de colis le samedi.

5 Réception des envois

Dès février 2017, les clients pourront personnaliser encore davantage le service en ligne «Mes envois», en sélectionnant un jour souhaité, une plage horaire pour la distribution ou en modifiant l'adresse de livraison. Les collaborateurs de la Poste peuvent tester les nouveaux services depuis le 17 novembre. Vous trouverez des informations sur l'essai pilote sur Intranet.



www.post.ch/mes-envois

Événement de fin d'année



Silvesterlauf de Zurich par équipes 11 décembre 2016

Notre agenda de courses se terminera en beauté avec le Silvesterlauf de Zurich. Inscris-toi avec ton équipe dans la catégorie «Run for Fun» et fais une course de 5 kilomètres, presque comme un VIP. Au programme: des éclairages fantastiques, l'utilisation des infrastructures de l'hôtel Glockenhof, vin chaud et petits fours

après la course. Une récompense pour le vainqueur et un tirage au sort d'un prix d'équipe sont prévus. Délai d'inscription: le 25 novembre. Cette année, les collaborateurs de la Poste ont pu participer gratuitement au départ de plus de 20 courses en Suisse. L'offre se poursuit en 2017.



Agenda

MOVE: réseautage
1.12.2016, Auditorium Espace Berne
Inscription via LMS

2 x Noël
Bénévolat
des collaborateurs
16.1.2017, Wabern
Inscription sur Intranet

Vous êtes-vous déjà trompé aujourd'hui?

Porté par la transformation numérique, le monde du travail ne cesse d'évoluer, y compris l'attitude face aux erreurs, car l'innovation se nourrit aussi d'une culture ouverte du feed-back et d'une saine gestion des manquements.

Textes: Sandra Gonseth / Photos: Annette Boutellier

Une erreur n'est jamais que la manifestation du potentiel d'amélioration. Cette affirmation serait d'une simplicité évidente si elle n'affectait pas l'ego: en vérité, personne n'aime se tromper. Pourtant, de nombreuses inventions sont le fruit de bourdes commises par des chercheurs ou de simples bricoleurs. Un exemple: en 1958, alors qu'il travaille sur un appareil destiné à mesurer les fréquences cardiaques, l'ingénieur électricien Wilson Greatbatch n'intègre pas la bonne résistance dans son circuit électronique (celle qu'il y place est 100 fois trop grande), ce qui a pour effet de produire une sorte d'impulsion électrique: il vient d'inventer le stimulateur cardiaque.

Exigences excessives

Dans un contexte professionnel, la façon donc chacun gère le fait de se tromper dépend largement de l'environnement. Les employés dont le supérieur a réussi à instaurer un climat de

confiance – en favorisant la transparence, en s'en tenant aux seules règles nécessaires, en déléguant des responsabilités et en sachant aussi, à l'occasion, faire preuve de largeur d'esprit – pourront admettre plus facilement leurs erreurs et même en tirer de précieux enseignements. Pour ce faire, il faut aussi les avoir «mises en pratique». Avec de simples avertissements théoriques, l'effet formateur est nul.

Mais cela ne répond pas à la question: quand nous nous sommes trompés, pourquoi avons-nous tant de mal à l'accepter? Theo Wehner, professeur émérite de l'EPF Zurich, nous éclaire (voir l'interview en page 13): «C'est très simple: nous avons des exigences excessives envers nous-mêmes et nous vivons dans une société qui ne tolère guère les erreurs. Or nous avons tendance à oublier qu'elles se produisent rarement.»

La culture de l'erreur à la Poste

Les entreprises qui s'attachent à pratiquer une bonne culture dans ce domaine sont souvent celles où un faux pas peut avoir de graves conséquences, comme dans le secteur médical et aéronautique. Et à la Poste? «Chez nous, il y a une grande différence entre les domaines d'activité qui sont strictement réglementés et ceux qui ont vocation à innover», explique Thomas Meier, responsable Développement de la culture Personnel Poste. Ainsi, dans certaines unités, c'est la tolérance zéro qui prévaut. Il est évident qu'une erreur de conduite lors d'un trajet en car postal aura des répercussions bien plus lourdes qu'une faute de frappe. CarPostal privilégie donc une culture du feed-back positive dans le cadre de la formation de ses conducteurs,

Et de préciser: «Des ateliers sont régulièrement organisés – parfois avec des clients et d'autres unités du groupe – pour déceler les erreurs, identifier leurs causes et chercher des solutions. Les nombreuses idées et propositions d'amélioration formulées dans ce cadre attestent du haut niveau de mobilisation du personnel.» Face aux développements technologiques, adopter une approche positive face au phénomène est indispensable, car l'innovation passe aussi par l'exploration et la prise de risques. «On ne peut réussir la mutation numérique sans une vraie culture du feed-back et de l'apprentissage», souligne Roland Keller, responsable Culture de l'innovation au sein du groupe.

A cet égard, il convient aussi de vérifier des hypothèses en se basant sur les avis éclairés de clients et de spécialistes, ce qui conduit souvent à re-mettre en cause les présupposés de départ. Ce processus d'expérimentation et d'apprentissage rapides permet de limiter le risque d'avoir

à travailler trop longtemps sur une idée qui, au final, ne sera pas retenue (voir aussi l'infographie en page 15).

«Face aux développements technologiques, adopter une culture positive de l'erreur est indispensable.»

ce qui a pour effet de motiver les apprenants et de faire baisser les taux d'erreurs. «Chaque fois qu'une erreur se produit, cela doit nous permettre de progresser, mais il importe aussi de ne jamais refaire la même deux fois», précise Walter Schwizer, responsable CarPostal Région Est. Toute erreur fait donc l'objet d'une analyse approfondie qui débouche sur des mesures appropriées.

Pour favoriser l'innovation

Diverses unités ont mis en place la méthode Kaizen, la fameuse démarche japonaise d'amélioration continue. «Cette méthode a permis de beaucoup développer l'apprentissage mutuel et de sensibiliser le personnel au fait que les erreurs peuvent aussi être porteuses d'idées nouvelles», se félicite Marco Schöpf, responsable Gestion de la qualité PostMail.

Positiver

Dans les domaines où un minimum d'erreurs devraient se produire, l'environnement est aussi très réglementé. Or, plus il y a de règles à observer, plus le risque est grand de les enfreindre et donc de commettre des erreurs. Un cercle vicieux? «Pas du tout, affirme Thomas Meier. Il faut se libérer de la pression liée à la volonté de ne pas se tromper et transformer cette attitude négative et éprouvante en un état d'esprit résolument positif.» L'important est aussi, quand on se trompe, de l'admettre le plus tôt possible, tant pour limiter les dégâts que pour pouvoir en tirer des leçons au plus vite. ■



Clarissa Turi, responsable Gestion des réclamations PostFinance

«Chaque fois qu'une réclamation nous est adressée par un client, nous en profitons pour améliorer nos produits, nos prestations ou nos processus. Régulièrement, des réclamations attirent notre attention sur des erreurs que nous avons commises. Nous les signalons alors systématiquement aux membres du personnel et aux supérieurs concernés, afin que les cas soient examinés, les sources décelées et les problèmes résolus. Nous veillons ainsi à ce qu'une même erreur ne puisse pas se répéter. Dans ce cadre, nous avons à cœur de ne jamais faire de remontrances. C'est en collaboration avec tous nos collègues que nous nous efforçons d'améliorer sans cesse l'expérience client.» ■

Alfred Wenger, responsable d'école de conduite CarPostal

«La plupart des erreurs de conduite sont dues à un manque de concentration. Il faut donc impérativement que le conducteur se trouve dans un environnement qui lui convient et que sa stabilité mentale soit à toute épreuve. Au volant, la moindre bétise peut avoir de graves conséquences. Les quelque 70 conductrices et conducteurs que nous formons chaque année profitent d'une infrastructure optimale avec des véhicules neufs. Nous voulons corriger autant d'erreurs que possible pendant la période de formation et, à en juger par le haut niveau de réussite, nous y parvenons. Pour autant, nous ne visons pas la perfection absolue, même si nous nous efforçons de nous en approcher le plus possible. La recherche de la perfection absolue ne peut que faire peser une pression inutile sur les apprentis conducteurs. Nous avons à cœur d'entretenir une culture du feedback positive. C'est là un bon moyen de motiver les apprenants avec une réduction automatique des taux d'erreurs à la clé.» ■



**Lukas Tobler, teamleader,
support Région
de distribution courrier
de Bâle, PostMail**

«Pour nous, les erreurs sont l'occasion d'améliorer les situations qui les ont provoquées. Comme nous sommes une organisation apprenante, nous devons discuter des erreurs au sein de l'équipe afin qu'elles ne se reproduisent pas. Il faut surtout savoir reconnaître ses erreurs et être prêt à rectifier la situation. Par exemple, mon supérieur direct a toujours souligné qu'une bonne planification conditionnait la réussite de toute démarche. Pendant très longtemps, je n'en ai pas vraiment tenu compte, mais, en fin d'année, je me suis aperçu qu'un certain nombre d'objectifs Focus n'avaient toujours pas été atteints. J'ai alors bien mesuré ce qu'il voulait dire. C'est l'un des principaux enseignements dont j'ai tiré parti après avoir quitté mon poste de teamleader dans la distribution pour celui d'employé spécialisé dans la logistique.» ■



**Daniel Imdorf, responsable
de projet PostLogistics**

«C'est en tant que responsable de projet junior chez PostLogistics que j'ai fait mes premières armes à la Poste. Grâce au système de parrainage, j'ai pu profiter au maximum de l'expérience de nos deux responsables de projet seniors, mais aussi accompagner des projets de A à Z à leurs côtés. En leur qualité de mentors, ils m'ont aussi épaulé tous les deux dans le cadre de mon premier projet, ce qui m'a sans doute aidé à commettre moins d'erreurs, tout en me marquant durablement. Je trouve que chez PL nous pratiquons une culture de l'apprentissage très positive, qui s'inspire de cette sage maxime: «Plus on acquiert de l'expérience et moins on se trompe. Mais c'est aussi en faisant des erreurs qu'on acquiert de l'expérience.» ■

«L'erreur reste un sujet tabou»

Dans plus de 95% des situations quotidiennes, nous atteignons les objectifs fixés sans la moindre faille. Theo Wehner, professeur émérite de l'EPF de Zurich en psychologie du travail et de l'organisation, estime qu'il y a de quoi être fier d'un tel résultat.

Interview: Sandra Gonseth / Photo: Nelly Rodriguez



En bref

Theo Wehner est psychologue, professeur émérite de l'EPF Zurich en psychologie du travail et de l'organisation et chercheur à l'Université de Brême. Il est spécialisé dans la recherche sur les erreurs et la sécurité. Il a exercé à l'EPF Zurich de 1997 à 2014 et travaille depuis plus de 30 ans dans le domaine de la recherche consacrée aux erreurs et à la sécurité. Il réside à Zurich avec son épouse. Ses deux enfants sont repartis vivre en Allemagne.

Vous étudiez l'erreur depuis 30 ans.

Pourquoi ce sujet vous passionne-t-il?

Parce que les études psychologiques dans ce domaine sont doublement profitables: elles font avancer la recherche fondamentale, tout en trouvant une utilité dans la pratique. Nous savons aujourd'hui que ni les capacités motrices, ni l'intelligence ne vous mettent à l'abri. On peut supposer que si vous possédez d'excellentes aptitudes, vous vous tromperez moins souvent. Néanmoins, le zéro défaut

n'existe pas. Dans les domaines des sciences appliquées, de la psychologie de la circulation, de la recherche sur la sécurité ou de la convivialité des logiciels, l'étude du phénomène occupe une place de choix, même si elle n'a permis de réaliser que des avancées modestes, ne serait-ce que parce que l'erreur est toujours un sujet tabou.

Y a-t-il encore pour vous des questions qui restent sans réponse?

Oui, une multitude, et je n'aurai pas

assez de 30 années supplémentaires pour en venir à bout. Par exemple, pourquoi certains élèves d'école enfantine vont-ils entrer dans une colère noire en voyant s'écrouler la tour en cubes qu'ils viennent de construire trop maladroitement, alors que d'autres sauront immédiatement transformer l'édifice anéanti en quelque chose d'autre, par exemple un train ou un serpent, et continueront de jouer.

Suite à la page suivante

Suite de la page 15

On apprend toujours de ses erreurs, dit-on. Mais qu'apprend-on exactement?

A mieux appréhender le déroulement d'une action. Nous ne sommes pas guidés par des réflexes ou par l'instinct. Nous sommes des êtres agissants. Nos envies, nos besoins, nos contraintes et nos problèmes nous incitent à réfléchir aux moyens à mettre en œuvre pour atteindre chaque objectif visé. Si, malgré toute notre attention et une planification a priori rigoureuse, nous échouons et manquons notre objectif, c'est là que doit normalement intervenir le processus d'apprentissage: qu'est-ce qui m'a échappé? Quelles sont les connaissances qui m'ont fait défaut? Pourquoi ai-je pensé que les étapes A et B me permettraient d'atteindre mon but? En répondant à ces questions, je vais développer ma compréhension de la tâche que je n'ai pas réussi à accomplir correctement du premier coup.

Pourquoi est-ce si difficile d'admettre ses erreurs?

Parce que nous ne vivons pas dans une société qui les tolère facilement et aussi parce que nous préférons avoir raison. En outre, nous avons sans doute des exigences excessives envers nous-mêmes et nous avons tendance à oublier que nous nous trompons très rarement. Dans plus de 95% des situations quotidiennes, que ce soit au travail ou dans les loisirs, nous atteignons les objectifs fixés sans la moindre faille

– un résultat dont nous pouvons être fiers.

Selon vous, chaque erreur cache une part de mystère. Y a-t-il de bonnes et de mauvaises erreurs?

Je ne dirais pas «bonnes» ou «mauvaises», mais plutôt «intéressantes» ou

«inintéressantes». Et ce sont les premières qui méritent toute notre attention, car il s'agit justement d'apprendre à percevoir ce qu'une bêtise a d'intéressant ou même, dans certains cas, de mystérieux.

Quand on s'est trompé, comment faire pour gérer au mieux la situation?

Il faut avant tout accepter les émotions que déclenche une erreur et ne pas la vivre comme un échec, même si elle peut être appréhendée ainsi. Bien sûr, il importe aussi de chercher à corriger son erreur, mais sans s'en tenir là: il faut y réfléchir, l'analyser et en discuter avec des collègues ou des amis. C'est cela, notre «devoir».

Pourquoi commettons-nous souvent des erreurs lorsque nous voulons les éviter à tout prix?

L'excès de concentration, qui peut se doubler d'une certaine anxiété, n'est pas la solution pour prévenir leur survenue, bien au contraire: une présentatrice de journal télévisé qui se concen-

Comment une entreprise peut-elle réussir à instaurer une culture positive de l'erreur?

En remettant en question ses pratiques existantes en la matière et en s'efforçant d'adopter une approche différente, constructive. Pour progresser sur cette voie, on peut par exemple organiser des réunions consacrées à des cas particuliers. Si elles sont suffisamment bien structurées et animées, elles permettent de discuter d'exemples instructifs sans chercher des coupables ni pointer du doigt des insuffisances. Les cas examinés peuvent également porter sur des événements critiques, des erreurs évitées de justesse, des incertitudes ou des modes opératoires à risques. Ces réunions doivent déboucher sur des recommandations concrètes, comme autant d'acquis d'apprentissage.

Quand vous êtes-vous trompé pour la dernière fois?

Je ne m'en souviens pas, mais cela ne m'a pas coûté la vie ni mon emploi, et c'était très certainement rectifiable. En tout cas, il ne s'agissait pas d'un défaut d'aptitude à satisfaire à votre demande d'interview, du moins j'ose l'espérer. ■

«Ni les capacités motrices, ni l'intelligence ne vous mettent à l'abri des erreurs.»



Theo Wehner est co-curateur de la nouvelle exposition «Scheitern & Co.» présentée au Vögelezentrum de Pfäffikon SZ (en allemand seulement, jusqu'au 26 mars 2017) www.voegelekultur.ch

Vient de paraître: «Panne – Irrtum – Missgeschick» (Panne – erreur – maladresse) (Boothe|Marx|Wehner)

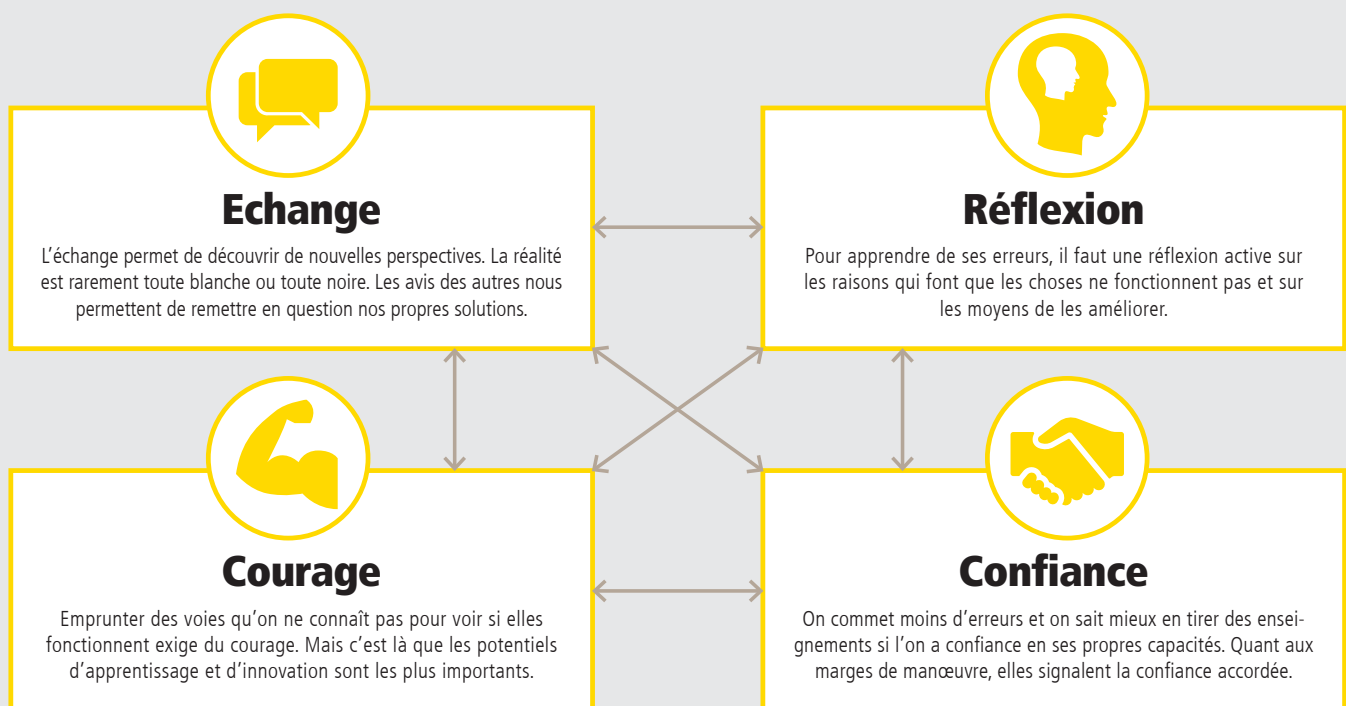


Claudia Pletscher, responsable Développement et innovation

«Savez-vous combien de prototypes ont été réalisés par la société Dyson avant l'invention de son fameux appareil qui sèche vos mains en 10 secondes? 5127! Les erreurs font partie intégrante du processus d'innovation, même s'il est vrai que, de préférence, elles ne doivent survenir qu'au début. Quand on démarre un projet, on a souvent en tête une idée bien différente du résultat qui sera obtenu au final. Entre-temps, on a testé des postulats, renoncé à certaines pistes et appris une foule de choses. Dans le cadre d'un projet d'innovation, on est amené à revoir bon nombre d'hypothèses sur ce qui conditionne le succès. La culture positive de l'erreur signifie que nous pouvons nous tromper, en tirer des enseignements puis mettre à profit ces acquis lors des prochaines étapes, voire pour de futurs projets. Et, pourquoi pas, trouver LA nouveauté mondiale à la 5127^e fois!» ■

Infographie: Chantal Bratoljic, Joël Krapf

Quatre clés pour tirer les bons enseignements



«Les objectifs que nous devo

Thomas Baur, responsable de Réseau postal et vente, s'exprime sur la transformation du réseau annoncée le 26 octobre

Texte: Annick Chevillot, Selina Haefelin / Photo: Béatrice Devènes / Infographie: Branders Group AG

Réactions

Patric Nagel, PV

PV se doit d'agir et de s'adapter à l'évolution des habitudes des clients. Chaque fermeture d'office fait mal et le personnel est directement concerné, même si on lui trouve (souvent) une solution dans un autre point de vente. Les bénéfices de La Poste n'ont aucun rapport direct, car chaque unité se doit de se gérer rentablement. Toutefois, la question sur l'indemnité du réseau postal que les autres donnent ou ne donnent pas (suffisamment) se pose et il appartient à la Direction du groupe de se pencher sur ce problème. PV, j'y crois toujours! Soyons modernes et adaptons-nous.

Thomas Wiedmer, PV

La difficulté sera d'expliquer aux clients et à la population pourquoi 500 à 600 offices de poste doivent fermer, alors que la Poste engrange chaque année 700 millions de francs de bénéfices. Un collaborateur peut mieux le comprendre!

Hanspeter Stuber, PM

La Poste doit faire quelque chose pour les offices de poste en déficit. Tout cela est nécessaire au niveau de la société dans son ensemble. La transformation dans laquelle nous nous trouvons en est encore au début, on en est à l'Industrie 4.0. Il faut faire un minimum confiance à son employeur. Et à tous ceux qui nous disent à présent «vous n'êtes pas touché», je réponds que je connais REMA, Change Post, etc. Tous les collaborateurs de la Poste doivent d'une manière ou d'une autre se préparer à la nouveauté, alors faisons face au changement et préparons notre entreprise à affronter l'avenir.

Résultat du sondage d'octobre

L'évolution du réseau postal est-elle compréhensible?



Thomas Baur

65% des sondés disent comprendre l'adaptation du réseau telle qu'annoncée à la fin du mois d'octobre. Etes-vous surpris par ce résultat?

Ce résultat me réjouit. Il montre que, même sans connaître les tenants et les aboutissants, plus de la moitié des collaborateurs ont compris qu'il est nécessaire d'agir. Les séances Dialogue PV que nous organisons à travers tout le pays nous permettent de réexpliquer le réseau 2020 au personnel et de lui présenter les prochaines étapes.

De nombreux employés manifestent néanmoins leurs inquiétudes, surtout pour ce qui est de l'emploi. Qu'en pensez-vous?

Je peux parfaitement comprendre leurs inquiétudes. Le changement et l'incertitude nous accompagneront toujours. L'important est d'expliquer le sens du changement de manière ouverte et franche aux collaborateurs et d'écourter au maximum cette période de flottement. C'est la raison pour laquelle je tiens beaucoup à assurer la transparence aussi rapidement que possible, comme je l'ai promis au personnel. De plus, j'ai obtenu de mes supérieurs, ainsi que des autres unités, l'assurance de leur soutien à PV

ns atteindre me stimulent»

dernier. Il donne également des jalons pour la suite.



et à ses collaborateurs. Les supérieurs doivent donner un appui actif et concret dans la recherche de solutions individuelles. Les autres unités nous soutiennent en offrant des journées d'échange aux collaborateurs PV qui cherchent un nouveau défi en dehors de leur unité. Mais il est évident que le changement réclame aussi des initiatives personnelles. En d'autres termes, les collaborateurs concernés doivent faire preuve d'ouverture et de flexibilité, avoir l'envie d'assumer de nouvelles tâches au sein de la Poste et prendre leur avenir en main. Cela peut vouloir dire qu'ils auront demain un nouveau lieu de travail, mais aussi des tâches entièrement nouvelles en dehors de PV.

Quand est-ce que les listes des filiales touchées seront connues et communiquées?

Il n'existe pas de telles listes. Dans un premier temps, nous discutons avec les cantons des sites garantis, respectivement de ceux qui ne seront pas transformés d'ici fin 2020. Nous prenons en considération les particularités, les évolutions et les besoins au niveau local et régional. La liste des sites garantis sera disponible et communiquée

aux collaborateurs probablement d'ici la fin du premier semestre 2017. Ce n'est qu'ensuite que nous entamerons le dialogue avec une grande partie des communes, afin de discuter des solutions pour les sites non garantis. Les collaborateurs et la population locale en seront informés suffisamment tôt.

Les régions périphériques, les villages isolés craignent de voir le service postal disparaître. Pouvez-vous donner un exemple du service postal qui leur sera proposé à l'avenir?

Nous devons montrer à la population que la Poste apporte des changements pour le meilleur et non pour le pire. Nous ne fermons pas des sites sans vouloir les remplacer. Nous cherchons et trouvons des solutions par le biais du dialogue au niveau communal, qui répondent aux besoins sur place. Les solutions numériques fonctionnent aussi bien à la campagne que dans les zones urbaines. La question est donc de savoir sous quelle forme naîtra le réseau de demain. Concrètement, il s'agit de vérifier par exemple les sites où il est possible d'intégrer des cases colis impersonnelles à ouverture codée dans les batteries de cases postales existantes, ou de vérifier comment étoffer et améliorer le service à domicile. De nombreuses synergies restent inexploitées toutes unités confondues. Pourquoi ne pas également envisager de rendre accessibles les points de dépôt pour clients commerciaux non desservis à certains clients privés? Nous entendons rendre la Poste accessible et, ce faisant, explorer de nouvelles voies.

Le réseau de demain sera un mélange d'offres physiques et numériques. Mais les services digitaux sont souvent méconnus du grand public. Dans le même temps, de nombreuses filiales sont désertées et les facteurs ont de moins en moins de courrier à distribuer. La Poste a-t-elle un avenir?

C'est l'éternelle question depuis un siècle. Bien entendu que la Poste a un avenir! Mais la forme que nous lui connaissons est obsolète, de même que les quantités d'hier. Nous devons redéfinir le rôle de PV: PV sera désormais un fournisseur de prestations pour l'ensemble de la Poste. Notre

mission doit être de répondre à l'évolution des besoins de nos clients. Un nombre grandissant de ménages attend de nous la même qualité de service, tandis que les volumes diminuent. Ils souhaitent également pouvoir choisir comment et quand recourir à la Poste selon leurs besoins. Et c'est à nous qu'il incombera de transmettre aux clients l'ensemble des produits et des prestations de la Poste, qu'ils soient physiques ou numériques. C'est un exercice exigeant qui requiert une évolution des mentalités. Si nous relevons le défi, nous générerons une plus-value pour le groupe, les collaborateurs et la population.

La Poste investit beaucoup dans l'automatisation, l'optimisation des processus, la robotique... Pourquoi n'investit-elle pas autant dans le réseau, dans l'humain, pour ses employés?

Peu nombreuses sont les entreprises qui investissent autant dans leurs employés que la Poste. En première ligne, nous disposons d'un personnel hautement qualifié à l'échelle du groupe. Nous sommes l'une des entreprises les plus socialement responsables du pays, nous agissons pour assurer notre pérennité et notre développement sur le long terme. Pourtant être responsable signifie également que nous nous adaptons à la demande en constante évolution et que nous devons préparer nos collaborateurs et notre réseau à la Poste de demain. A cela s'ajoute le fait de ne pas investir dans une infrastructure insuffisamment demandée.

Que représente cette transformation pour vous?

J'ai voulu relever ce défi. Les objectifs que nous devons atteindre me stimulent. Je compare ce défi à une montagne: même si j'aperçois le sommet au-dessus de moi, le chemin pour le rejoindre ne sera pas facile. J'ai la sensation que beaucoup de collaborateurs sont eux aussi engagés et motivés, et veulent mener PV sur la voie du succès. C'est pourquoi je suis convaincu que nous parviendrons un jour au sommet et je me réjouis de m'engager sur cette voie. ■

La question du mois

La qualité de la lumière est-elle importante sur votre lieu de travail?



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

La Poste se transforme pour ses clients



Susanne Ruoff
directrice générale

«De bon matin, d'agréables effluves de café se répandent dans la maison. La cafetière a détecté qu'il ne restait plus beaucoup de capsules et a commandé automatiquement du café. Dans le courant de la matinée, le facteur ira chercher le paquet auprès du marchand de café et le déposera dans le coffre de la voiture du client. Dans un petit village de montagne difficile d'accès, un médecin s'aperçoit qu'un médicament important manque. En un rien de temps, le drone de la Poste lui livre le remède provenant de la pharmacie la plus proche. Ces scénarios relèvent encore de la fiction. Mais le monde est en pleine mutation et la Poste l'est aussi. L'avancée des changements technologiques et

de notre clientèle. Notre compétence clé, quant à elle, est restée la même: le transport sûr des données confidentielles. Il en sera toujours ainsi. Mais tout ce que nous avons effectué surtout de façon «physique» jusqu'ici, nous le faisons de plus en plus aujourd'hui sur des supports numériques. La plateforme de cybersanté de la Poste, par exemple, induit le développement de nouveaux secteurs d'activité. Notre clientèle est toujours plus mobile, flexible et «numérique». Elle attend de la Poste que celle-ci fournisse des prestations quels que soit l'heure et le lieu. Corollaire, les clients passent de moins en moins au guichet. Le nombre de courriers et de colis déposés est en baisse constante et les paiements sont eux aussi effectués de plus en plus à la maison sur l'ordinateur ou en déplacement sur le smartphone. Voilà pourquoi nous apportons la Poste directement au client: aussi bien avec les timbres-poste SMS, la gestion des envois, TWINT et nos divers points d'accès comme les automates My Post 24. En adoptant sans cesse le point de vue du client, nous cherchons à savoir ce qu'il attend de nous et sommes en mesure de réagir de façon adéquate.

«Nous devons développer des solutions qui soient porteuses de succès.»

sociétaux est rapide et nous devons développer des solutions porteuses d'avenir. Cela ne veut pas dire que la Poste doit subir des transformations à tout-va, mais nous voulons rester réactifs pour poursuivre notre évolution – comme nous le faisons depuis toujours.

Services physiques et numériques

La Poste change en permanence. De la diligence du Gothard à nos jours, nous avons toujours fait preuve d'adaptabilité face aux nouvelles exigences de la société et aux besoins

Etre réactif face au changement

Le seul moyen pour nous de lutter contre la concurrence croissante et la pression accrue sur les marges, c'est de poursuivre notre développement avec détermination et célérité. Par ailleurs, nous devons continuer à innover, anticiper les mutations de la société et avoir la volonté de nous y adapter rapidement. Cela inclut l'apport d'idées qui, actuellement, n'ont pas encore de marché, à l'image des navettes SmartShuttle, du drone et du robot de livraison. Il m'importe de souligner que l'humain reste au centre de cette évolution. Les nouvelles technologies nous épauleront dans notre travail, mais elles ne nous remplaceront en aucun cas. Raison pour laquelle les collaborateurs sont, eux aussi, fondamentalement en faveur du changement. C'est seulement avec eux que la Poste peut réussir son entrée dans le monde de demain.» ■

Ce sujet vous intéresse? Posez vos questions le 6 décembre ou à l'avance à l'adresse suivante:
redaction@poste.ch



Le live chat avec Susanne Ruoff aura lieu le 6 décembre 2016 à 11 heures:
pww.post.ch/livetalk

Mauro Poggia

Conseiller d'Etat chargé du Département de l'emploi, des affaires sociales et de la santé de la République du canton de Genève.



Pour le e-Health, le canton de Genève est partenaire de la Poste depuis le 15 septembre 2009.

J'aime la Poste parce que:

«Dans mon inconscient, elle symbolise certainement, encore et toujours, ce lieu privilégié où, durant mon enfance, les gens du quartier allaient et venaient, ce lieu de passage, de vie et de messages. J'ai conscience que cette image du passé est révolue, mais la Poste reste pour moi le partenaire privilégié pour garantir la compétence d'un transport sécurisé des informations dont notre société aura toujours besoin.»

Son potentiel d'amélioration:

«La Poste dispose d'un savoir-faire incontesté. Mais à l'heure d'une concurrence toujours plus acharnée, son plus grand défi, restera d'associer à ses compétences une communication suffisamment humaine et proche de l'utilisateur, pour maintenir ce lien de confiance qui a fait sa réussite.»

Une vie dédiée à la danse

Nadine Germann a troqué ses tutus contre les pas sautés du rock'n'roll. Avec son groupe, elle a déjà été sacrée championne de Suisse à sept reprises.

Texte: Claudia Iraoui / Photos: Alessandra Leimer



Les chorégraphies des musiques du hit-parade sont enrichies de formes modernes comme le jazz, le hip-hop et d'autres danses.

Nadine Germann est menue et souple, mais il émane d'elle de l'énergie, même lorsqu'elle reste assise. La jeune femme est en troisième année d'apprentissage en commerce de détail auprès de l'office de poste de Schaffhouse 1. Et elle nourrit un amour inconditionnel pour la danse. Dès sa plus tendre enfance, Nadine tournoyait sur ses pointes pendant des cours intenses de danse classique. «Mais à 11 ans, j'ai dû chercher une alternative, car notre groupe de danse s'est séparé. Je me suis accordé un peu de temps pour réfléchir», raconte Nadine en dégageant son visage aux traits résolus, encadré par sa chevelure bouclée noire. Rester les bras croisés, ce n'est pas le style de cette jeune femme de 19 ans qui s'était alors inscrite à un cours permettant d'intégrer un groupe de rock'n'roll. Et ce fut le coup de foudre. «Cela fait maintenant huit ans que je pratique ce sport. Je me suis tout de suite rendu compte que c'était ce que je recherchais: m'entraîner en groupe, ressentir de la fatigue physique et danser sur de la belle musique», explique-t-elle.

Synchronisation et précision

Sur un rythme entraînant, des équipes composées de seize danseurs au maximum s'affrontent. Marquées par le dynamisme du pas de base typique du rock'n'roll, les chorégraphies des musiques du hit-parade sont enrichies de formes modernes comme le jazz, le hip-hop et d'autres danses. «La perfection de la synchronisation, la précision des figures et le rythme impeccable constituent la base de ce sport», explique Nadine. L'objectif est d'obtenir le maximum de points possible au niveau national pour s'assurer une qualification aux championnats d'Europe et du monde.

Depuis ce tout premier cours, de l'eau a coulé sous les ponts. A force d'entraînements hebdomadaires rigoureux avec le groupe des Angeli's Ladies, Nadine a été sacrée plusieurs fois championne suisse. «Participer aux tournois demande un énorme effort.» Le réveil sonne très

tôt le matin, alors que les groupes passent dans les derniers. Et les danseuses doivent constamment arborer un sourire radieux, même dans les passages les plus compliqués de la chorégraphie. «Après trois minutes de danse intense, je suis toujours à bout de souffle!»

La victoire ne fait pas tout

En 2014, les Angeli's Ladies ont été détrônées pour la première fois depuis sept ans... «Le fait d'avoir perdu le titre de championnes de Suisse nous a poussées à nous impliquer encore davantage et à nous rattraper, affirme Nadine avec une pointe de regret. Pour moi, la victoire est importante, mais elle ne fait pas tout. Nous devons aussi nous amuser!» Les Angeli's Ladies obtiennent souvent de bons résultats au niveau international: elles peuvent s'enorgueillir de leur 14^e place aux championnats d'Europe à Rimini et de leur 9^e place aux championnats du monde de Winterthur. «Malheureusement, nous ne pouvons pas encore nous mesurer aux équipes de l'Europe de l'Est», soupire Nadine.

Son apprentissage à la Poste se terminera en juillet. Nadine a déjà décidé qu'elle ne suivrait pas les traces de son père qui officie en tant que facteur. «J'aimerais obtenir la maturité professionnelle puis devenir physiothérapeute. Le fait d'aider les autres me rend heureuse et j'aime travailler avec le corps humain». Nul doute que Nadine parviendra à réaliser cet objectif grâce à l'ardeur dont elle est naturellement dotée. Et qu'elle continuera à danser. ■



Regarder les Angeli's Ladies sur YouTube

Infos personnelles

Nadine Germann a 19 ans et vit avec sa famille à Merishausen SH. Son père travaille aussi à la Poste. Durant son temps libre, outre le rock'n'roll, elle aime aller à la salle de sport, jouer du piano et sortir avec ses amis. Elle voudrait apprendre à jouer du violoncelle et de la guitare.

*«Le fait d'aider
les autres me rend
heureuse»*





Les paysages arméniens sont magnifiques. Les monts Ararat sont visibles de loin.



Seda Dhanjan, 80 ans, réfugiée azérie logée à Abovyan depuis 20 ans.

Passer l'hiver grâce à vous!

L'action caritative «2 x Noël» sera menée pour la vingtième fois cette année. Deux décennies qui ont permis aux plus démunis de Suisse et de certains pays pauvres d'Europe de l'Est de recevoir de l'aide au plus froid de l'hiver. Cette année, l'Arménie rejoint le dispositif. Visite sur place.

Textes et photos: Annick Chevillot

Le bâtiment est sinistre, délabré et peu engageant. De nombreuses familles s'entassent dans cette kommounalka, héritage communautaire soviétique bâtie dans les années 1980 et jamais rénovée, située dans la petite périphérie de Wanadzor, ville située au nord de l'Arménie. C'est là que vivent Ljubov, Camilla et Suzy Averghina. «Nous dormons toutes les trois dans le même lit», explique Ljubov, grand-maman de 62 ans vivant dans une pièce minuscule avec ses deux petites-filles Camilla, 16 ans, et Susanna, 3 ans (lire leur témoignage en page 26). Leur sourire est fané avant même d'avoir fleuri. Comme elles, les personnes dans le besoin sont nombreuses en Arménie.

Le pays fait partie des plus pauvres du monde et 30% de sa population (un peu plus de 3 millions d'habitants) vit en dessous du seuil de pauvreté local fixé à 40 264 drams par personne et par mois, soit un peu plus de 80 francs. «Mais pour réussir à vivre décemment, les Arméniens ont besoin de 300 francs par mois», souligne Josef Reinhardt, responsable de l'action «2 x Noël» à la Croix-Rouge suisse. Soit 155 472 drams.

Sans aide, pas de survie

Ljubov reçoit 62 000 drams par mois. Un montant clairement insuffisant pour survivre à trois. Sans l'aide de la Croix-Rouge, elles ne pourraient

pas manger à leur faim et ne pourraient pas non plus se vêtir.

Il en va de même pour Seda Dhanjan. A 80 ans, elle vit seule dans une kommounalka à Abovyan, petite commune proche de la capitale Yerevan. Seda a tout perdu suite au conflit du Haut-Karabagh et a trouvé refuge dans cette pièce exiguë et insalubre il y a 20 ans. Depuis, elle ne sort presque plus et «je souffre beaucoup du froid en hiver», souffle-t-elle. Avec ses 30 000 drams mensuels, elle réussit à peine à se nourrir. Grâce à la Croix-Rouge, sa lessive est faite régulièrement, des fruits frais améliorent parfois son quotidien et elle a de la visite régulièrement (voir son témoignage en page 26).



La kommounalka où habite **Seda** a été construite à l'ère soviétique dans les années 1980 et n'a jamais été rénovée depuis.



De nombreuses familles logent dans la même kommounalka que Seda, à Abovyan.



Camilla, Susanna et Ljubov vivent toutes les trois dans une petite pièce d'une kommounalka à Vanadzor. La grand-maman s'occupe seule de ses deux petites-filles de 16 et 3 ans.



Camilla, Susanna et Ljubov habitent dans cet immeuble.

17 000 réfugiés syriens

Depuis son indépendance en 1991, 700 000 à un 1 million d'habitants sont partis chercher meilleure fortune à l'étranger. Au pays restent le plus souvent celles et ceux qui ne peuvent pas faire autrement ou qui ont un travail (70% de la population est sans emploi rémunéré en Arménie). Cette forte émigration a ainsi un impact important sur l'âge moyen de la population: «Environ 12% de la population arménienne a plus de 65 ans», confirme Anna Yeghiazaryan, secrétaire générale de la Croix-Rouge arménienne. Après le tremblement de terre de 1988 et la guerre du Haut-Karabagh dans les années 1990 – deux événements dont le pays ne s'est pas encore relevé –, il faut désormais aussi faire face à l'arrivée des réfugiés syriens d'origine arménienne. «17 000 Syriens ont trouvé refuge dans notre pays, souligne Edmund Azaryan, responsable de la gestion des risques de catastrophe à la Croix-Rouge arménienne. Mais ce chiffre du mois d'octobre 2016 va très rapidement évoluer: nous recevons chaque mois de nouveaux réfugiés en provenance de Syrie. Seuls 6000 d'entre eux se sont tournés vers nous pour obtenir de l'aide.» Et ce sont quelque 4000 personnes qui

ont obtenu l'aide d'hiver. L'an dernier, la Croix-Rouge suisse a ainsi versé 50 000 francs pour aider ces personnes. «Cette année, grâce aux colis de l'opération «2 x Noël», nous espérons pouvoir récolter 150 000 francs de dons en nature», relève encore Josef Reinhardt (lire son interview sur www.poste.ch/journal-online).

La guerre, le sang, la peur

«Nous étions au lit, raconte Adrine. La maison voisine était en flammes. On a dû fuir en pyjama.» «Mes enfants ont vu des horreurs, poursuit Karin. Notre voisin s'est fait tuer dans la rue, sous nos yeux, alors qu'il était sorti pour acheter du pain.» «Le deuxième étage de notre maison a été détruit par une explosion, explique Marina. Les fenêtres et les portes de notre appartement ont été soufflées. Heureusement, nos voisins nous ont aidés à sortir vivants.» «Un missile est tombée sur la maison, relate Vehanosch. La cuisine et une chambre ont été atomisées.» «Ma fille vit encore à Alep», s'inquiète Loucien (n.d.l.r. prononcer Loucienne). Les témoignages de cette poignée de réfugiés (à lire en page 26) sont sanglants et traumatisants. Ces femmes ont tout abandonné de leur

vie à Alep pour sauver leur vie, leur famille, donner un avenir à leurs enfants. Les voix d'Adrine, Karin, Marina, Vehanosch et Loucien vacillent lorsqu'il s'agit d'évoquer Alep. Leur ville n'est plus, les gravats ont tout enseveli, des rires des enfants aux rêves d'avenir. La mort, les morts et les bombes hantent les nuits.

Elles sont toutes reconnaissantes à l'Arménie et à son accueil. Si leur vie est plus dure qu'à Alep, elles disent toutes qu'avoir accès à l'eau courante et à l'électricité est une «bénédiction». Et puis, à Yerevan où elles habitent, il n'y a «pas de bombes qui tombent du ciel». La paix arménienne permet de se projeter. Un peu. Trouver un travail, lancer sa petite entreprise, songer à émigrer ailleurs, s'intégrer définitivement. Chaque histoire revêt ses espoirs. Certaines ont tiré un trait définitif sur Alep, la Syrie, les horreurs, la peur. D'autres savent que leurs maisons sont encore debout... Il suffirait que la paix s'installe pour qu'un retour soit envisageable.

Suite en page 26



Hripsime Malyan, 58 ans, vit seule dans une petite maison en bois à Vanadzor au nord du pays.



La petite maison de **Hripsime**.



Vehanosch Saridjian a fui Alep en 2015. Elle vit avec toute sa famille à Yerevan: huit personnes dans un petit 3 pièces.

Suite de la page 25

Générosité

Qu'ils soient venus de Syrie en 2015, qu'ils soient réfugiés azéris depuis une vingtaine d'années, qu'ils soient des oubliés du tremblement de terre de 1988, qu'ils aient été malmenés par la vie dure dans cette région du Caucase, les nécessiteux arméniens vont pouvoir bénéficier d'une aide supplémentaire cet hiver. Cette aide, c'est la vôtre. En donnant des articles de première nécessité lors de la collecte nationale «2 x Noël», vous pourrez rendre leur quotidien un peu plus léger et dispenser de la chaleur humaine au plus froid de l'hiver.

Portraits de bénéficiaires

Seda Dhanjan, 80 ans, réfugiée azérie d'origine arménienne, logée à Abovyan depuis 20 ans: «Je suis très seule. Je ne me suis pas mariée et je n'ai pas eu d'enfants. Cela fait 20 ans que j'habite dans une petite pièce de cette kommounalka. A mon âge, ce n'est pas facile de se déplacer et les 30 000 drams de rente mensuelle suffisent à peine à tenir quelques jours. Je sors donc très peu. J'ai très froid en hiver et je dois parfois allumer ma lampe à pétrole lorsque l'électricité vient à manquer. Grâce à la Croix-Rouge arménienne, je reçois

des visites régulières. Je reçois aussi de la nourriture et les bénévoles ont la gentillesse de faire ma lessive.»

Hripsime Malyan, 58 ans, a tout perdu lors du tremblement de terre de 1988. Elle habite dans un petit cabanon en bois à Vanadzor depuis 26 ans: «Avant le tremblement de terre, je travaillais comme employée de bureau. Depuis, je survis. Handicapée, j'ai beaucoup de difficultés à sortir de chez moi pour aller acheter à manger et aussi pour aller chercher mes médicaments. Les 46 000 drams de rente que je reçois suffisent à peine à payer l'électricité en hiver. Mais je ne peux pas m'en passer: sans électricité pas de chauffage. En été, je fais beaucoup de conserves alimentaires pour pouvoir manger durant la saison froide. Les bénévoles de la Croix-Rouge m'aident heureusement. Je n'arrive plus à faire des choses simples de la vie, comme le ménage. Sans cette aide, je ne m'en sortirais simplement pas!»

Ljubov, Camilla et Susanna Averghina, 62, 16 et 3 ans, partagent une pièce dans une kommounalka dans la périphérie de Vanadzor: «Ma fille avait tellement de dettes qu'elle a vendu la maison où nous habitons et elle est partie. Je me suis retrouvée seule avec mes petites-filles Camilla et

Susanna. J'ai dû me battre pour récupérer Susanna. Sa maman l'avait abandonnée à l'orphelinat. Mon vœu le plus cher serait de pouvoir partir d'ici pour emménager dans un véritable appartement. Cela me rassurerait beaucoup. Camilla se fait embêter par des garçons lorsqu'elle rentre du sport le soir. Elle a gagné les championnats d'Arménie de judo, c'est important pour elle. Pour l'instant, nous devons nous contenter de cette pièce. Nous dormons les trois dans le même lit, Susanna au milieu. Grâce à la Croix-Rouge, on mange à notre faim.»

Adrine Atschemjan, 50 ans, vivait à Alep, arrivée à Yerevan en automne 2015: «Je suis très reconnaissante d'avoir un toit sur ma tête et que ma famille soit en sécurité. A Alep, nous avons dû quitter notre maison, la nuit, juste vêtus de pyjamas. Le danger devenait trop grand et je voulais à tout prix protéger mes enfants. Mes jumeaux, un garçon et une fille de 9 ans, s'habituent petit à petit à la vie à Yerevan. Mon mari a trouvé un emploi comme chauffeur de taxi. Sans l'aide de la Croix-Rouge, on ne s'en sortirait pas. Mes enfants ont reçu du matériel scolaire et nous avons reçu des colis alimentaires. Nous n'avons plus d'avenir à Alep. Nous voulons laisser la guerre derrière nous et c'est important pour moi que mes enfants soient Arméniens, pas Syriens.»



Adrine Atschemjan a fui Alep en 2015. Elle vit à Yerevan avec sa famille.



Karin Sulahian a fui Alep en été 2015. Elle vit à Yerevan avec sa famille.



Marina Shahinian a fui Alep en été 2015. Elle vit à Yerevan avec sa famille.



Loucien Sarkis a fui Alep en 2015. Elle vit à Yerevan et s'inquiète beaucoup pour sa fille restée à Alep.



Vue sur le lac Sevan avec une ancienne datcha soviétique au premier plan.

Karin Sulahian, 47 ans, vivait à Alep, arrivée à Yerevan en été 2015: «Nous ne pouvions plus vivre à Alep. Le magasin de mon mari a été fermé, notre maison bombardée. Mon frère a été enlevé par des hommes habillés comme des militaires. Heureusement, il a réussi à s'échapper. Mes enfants de 12 et 17 ans ont vu la mort de près, les morts en face. J'habitais dans le quartier le plus bombardé d'Alep. Nous avons tout quitté. Enfin, ce qu'il restait encore de nos vies. Maintenant, nous partageons un petit appartement onéreux à six, mes beaux-parents vivent avec nous. Nous devons tous travailler pour réussir à payer le loyer. L'aide de la Croix-Rouge est essentielle pour pouvoir manger. Mon mari aimerait retourner à Alep lorsque la guerre sera finie. Notre maison est encore debout.»

Marina Shahinian, 38 ans, vivait à Alep, arrivée à Yerevan en août 2015: «Malgré le bombardement de la maison où nous habitons à Alep, nous sommes restés et avons rénové notre appartement. Mais lorsque le magasin de mon mari a été détruit, nous avons décidé de partir. C'est lui qui a voulu venir à Yerevan. Mes enfants sont scolarisés ici maintenant et mon mari a ouvert un petit atelier de couture. Grâce à l'aide de la Croix-Rouge, il va recevoir de l'aide pour acheter une machine à

coudre. Cela va vraiment nous permettre de lancer notre petit commerce. Je dois aussi travailler pour pouvoir payer le loyer. Depuis que nous sommes ici, les enfants vont mieux. Ma famille est toujours à Alep et cherche à partir.»

Vehanosch Saridjian, 69 ans, vivait à Alep, arrivée à Yerevan en 2015: «Un missile est tombé sur la maison. Nous avons fui tous ensemble: mon mari (il est mort depuis), mes deux fils, mes deux belles-filles et mes trois petits-enfants. Nous habitons tous ensemble dans un petit 3 pièces. Nous n'avons pas assez de lits pour nous huit, un des enfants dort par terre. Pour l'instant, mes fils n'ont pas de travail fixe. Ils ont des missions de taxi. C'est assez dur comme ils ne connaissent pas la ville. S'ils trouvent du travail ici, nous ne retournerons pas à Alep.»

Loucien Sarkis, 66 ans, vivait à Alep, arrivée à Yerevan en 2015: «J'ai beau vivre à Yerevan, toutes mes pensées vont à Alep. Ma fille vit encore là-bas, sans eau, sans électricité. La menace de Daech me fait très peur. Je vis à Yerevan avec mes deux fils et mon mari. Il a 80 ans, il ne peut donc pas travailler. Sans la Croix-Rouge, on ne s'en sortirait pas du tout. Mais mon cas m'inquiète peu. J'aimerais juste revoir ma fille.» ■

«2 x Noël» existe grâce à vous

- La 20^e édition de l'action caritative «2 x Noël» débute le 24 décembre 2016. **La récolte de dons se terminera le 7 janvier 2017.** La Poste, la Croix-Rouge suisse et la SSR sont les membres fondateurs de cette action. Depuis, la Coop a rejoint le mouvement en tant que principal donateur de marchandises.
- Des paquets de denrées de première nécessité peuvent être déposés gratuitement à tous les guichets de poste. Il est également possible de faire retirer gratuitement son paquet à domicile grâce au service pick@home.
- La moitié des dons est redistribuée en Suisse aux personnes nécessiteuses: bénéficiaires de l'aide sociale, abris d'urgence, Armée du salut, maisons pour femmes, foyers pour enfants, etc.
- L'autre moitié est destinée à l'aide dans les pays de l'Est. Cette année, ce sont les personnes vivant dans le dénuement le plus grand en Bosnie-Herzégovine, en Moldavie, en Biélorussie et en Arménie qui auront le privilège de bénéficier de vos dons.
- Le déballage et le tri des articles et denrées récoltés aura lieu le **16 janvier 2017** dans le centre logistique de la Croix-Rouge suisse à Berne. Les collaborateurs de la Poste peuvent y participer. Il faut s'inscrire d'ici le 11 décembre 2016 sur pww.poste.ch/2xnoel



Plus d'infos sur
www.poste.ch/2xnoel et www.2xnoel.ch

La Poste des VIP

Adrian Steiner

directeur de DAS ZELT – Chapiteau
PostFinance



Pour lui, la Poste est une entreprise à la pointe de l'innovation.

Interview: Simone Hubacher / Illustration: Jennifer Santschy

Pensez-vous que la Poste est une entreprise innovante?

Compte tenu de l'évolution des conditions-cadres de notre société et de ses nouvelles possibilités techniques, je pense que la Poste n'a jamais été aussi sollicitée qu'à l'heure actuelle. Elle met tout en œuvre pour s'adapter. Lorsque j'apprends qu'elle teste déjà des navettes sans conducteur en Valais, je peux affirmer avec certitude que c'est une entreprise à la pointe de l'innovation.

Utilisez-vous des nouvelles prestations de la Poste?

Oui. Das ZELT introduit TWINT comme nouvelle solution de paiement, par exemple.

Avez-vous déjà personnellement testé TWINT?

Oui, je l'ai déjà fait et j'en suis très content.

Et le WiFi dans les cars postaux?

Je ne l'ai pas encore testé à titre privé, car je vis en ville et ne suis pas un client CarPostal régulier.

Envoyez-vous encore des cartes postales?

Avant, je le faisais toujours pendant mes vacances, mais aujourd'hui, c'est plutôt rare. Je suis malgré tout convaincu que les cartes physiques présentent plus d'avantages émotionnels que les cartes numériques.

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

Très souvent. Pour Das Zelt, nous continuons à envoyer régulièrement du courrier à nos clients que nous déposons quotidiennement dans la boîte aux lettres jaune située juste devant notre bureau. ■

Publicité

Vos bons pour le personnel ne sont valables que jusqu'au 31.12.2016.
Vous trouverez des idées cadeaux géniales sur postshop.ch ou dans le «Voilà personnel» ci-joint.

LA POSTE
Dynamique jaune.

Editeur

La Poste Suisse SA
Communication, Wankdorfallee 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 Barald, Chantal
Bratoljic, Joël Krapf

Contributions

Annette Boutellier, Dominic Büttner,
Béatrice Devènes, Urs Graber, Selina Häfelin,
Verena Jolk, Alessandra Leimer, Katharina
Merkle, Nelly Rodriguez, Jennifer Santschy,
Manfred Schlegel, François Wavre

Traductions et corrections

Services linguistiques Poste

Layout

Branders Group AG, Zurich

Annonces

Gassmann Media AG
E-mail: anzeigen@gassmann.ch
Tél. 032 344 83 44

Impression

Mittelland Zeitungsdruck AG, Aarau

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



«J'ai toujours voulu être facteur»

Johann Gnägi a été facteur toute sa vie. Sa seule infidélité à la Poste a été son travail pour la Garde Suisse, pendant deux ans.

Interview: Lea Freiburghaus / Photo: François Wavre

Vous êtes entré à la Poste en 1960, à l'âge de 19 ans. Pourquoi?

Je trouvais le métier de facteur formidable. Le contact avec les clients et le travail en pleine nature faisaient tout le charme de mon métier. Aujourd'hui encore, je vais tous les jours dehors et fais un petit tour sur mon vélo électrique. C'est important pour moi de rester en forme physiquement.

Quelles fonctions exercez-vous à la Poste?

J'ai toujours travaillé dans la distribution, d'abord comme aspirant commis à l'Office des ambulants et comme remplaçant à Zurich. De 1967 à ma retraite en 2004, j'ai travaillé comme facteur à l'office postal de Neumünster à 8032 Zurich.

Après cinq ans à la Poste, vous avez rejoint pendant deux ans la Garde Suisse Pontificale au Vatican. Pourquoi?

A l'école, en écoutant un jour un exposé sur la Garde Suisse Pontificale, j'ai pensé que ce serait un bon service pour l'Eglise. En 1965, l'année de la dernière

session du concile, je suis donc entré au service du pape Paul VI. C'était très dur d'être hallebardier: l'équipement pesait près de 20 kilos et nos affectations auprès du pape duraient jusqu'à cinq heures.

De retour du Vatican, vous avez repris du service auprès de la Poste. Ne voulez-vous pas découvrir un autre métier?

Non, être facteur a toujours été le métier de mes rêves. Petit, j'en rêvais déjà quand je passais mes vacances chez mon oncle, facteur à Bienne.

Vous avez ensuite travaillé pendant près de 40 ans comme facteur à l'office postal de Neumünster. Quels changements vous ont le plus marqué?

Autrefois, nous faisons la tournée trois fois par jour. Nous portions le courrier dans un sac à dos et nous avions des dépôts dans plusieurs commerces de la ville. Pour moi, le changement a été radical lorsque nous avons commencé à ne distribuer le courrier plus qu'une fois par jour. ■



RECYCLÉ

Papier fait à partir
de matériaux recyclés

FSC® C005019

Fidélité à la Poste**45 ans****PostMail**Fankhauser Mathias,
Ostermundigen**PostLogistics**

Gadient Otto, Frauenfeld

PostFinance

Thomi Heinz, Bern

CarPostal

Jeanne-Marie Candido-Haymoz, Bern

Swiss Post Solutions

Jenni Anton, Bern

40 ans**Immobilier Management et Services SA**

Arn Hans-Ulrich, Kölliken

PostMailBorner Josef, Oberwil BL
Schori Kurt, Lyss
Vogel Hanspeter, Muttentz
von Niederhäusern Rudolf, Bern
Widmer Kurt, Wald ZH**PostLogistics**Gisler-Gwerder Esther, Bülach
Metzger Andreas, Basel**Réseau postal et vente**De Preux Clotilde, Grône
Frey Yvette, Avry-Centre FR
Jann Beatrix, Magliaso
Läderach Jeannette, Grenchen**PostFinance**

Perdomi-Haldemann Hedwig, Bern

Swiss Post Solutions

Kuster Wilhelm, Rapperswil SG

Bon anniversaire**95 ans**

Cosendai Robert, St-Blaise (10.12.)

90 ansBarmettler Paul, Buochs (28.12.)
Chervet Rose-Marie, Pully (06.12.)
Grandjean Therese, Bern (12.12.)
Hollenstein August, Bronschhofen (19.12.)
Hubli Walter, Oberiberg (27.12.)
Jacot Charlotte, Jegenstorf (10.12.)
Kindschi Luzius, Davos Clavadel (27.12.)
Läubli Karl, Reinach BL 1 (12.12.)
Leuenberger Fritz, Bern (01.12.)
Mannhart Alfred, Zürich (16.12.)
Marenghi Gianfranco, Lugano (16.12.)
Meier Mathilde, Rickenbach Sulz (11.12.)
Migliorisi Concetta, Italie (25.12.)
Naef Johann Jakob, Samedan (05.12.)
Niederer Paul, Bern (04.12.)
Pfäffli Hans, Täuffelen (21.12.)
Schär Walter, Zuben (27.12.)
Schläfli Walter, Bremgarten b. Bern (19.12.)
Signer Paul, Heiden (08.12.)
Steiner Walter, Unterkulm (26.12.)
Vogt Arno, Beinwil am See (20.12.)
Weber Gertrud, Gwatt (Thun) (22.12.)**85 ans**Burgermeister Hans, Altikon (22.12.)
Büttiker Peter, Thailande (14.12.)
Candaux Samuel, Prilly (08.12.)
Chatelan Paul, Lausanne (18.12.)
Damon Gisele, Crans-près-Céligny (10.12.)
Dauphin Denise,
Essertines-sur-Yverdon (10.12.)
Diethelm Emil, Zürich (04.12.)
Dominioni Stephanie, Walenstadt (26.12.)
Gattlen Leo, Wabern (18.12.)
Guélat Colette, Bure (16.12.)
Haller Helga, Ehrendingen (15.12.)
Huber Willi, Brugg BE (05.12.)
Ilg Helene, Frauenfeld (26.12.)
Jordi Hans-Ulrich, Schönenwerd (01.12.)
Lachat Rene, Brugg BE (19.12.)
Langensand Niklaus, Alpnach Dorf (13.12.)
Lieberherr Karl-Heinz, Wattwil (23.12.)
Marci Maria, Rossa (29.12.)
Moeri Markus, Liebefeld (18.12.)
Müller Martha, Laupersdorf (21.12.)
Roth Maria, Walperswil (25.12.)
Schleusser Paul, Kreuzlingen (20.12.)
Vonarburg Hugo, Kriens (29.12.)
Weber Bruno, Strengebach (18.12.)
Wegmüller Johann,
Schliern b. Köniz (31.12.)
Wiggli Klara, Himmelried (22.12.)
Zahnd Hermann, Hermrigen (17.12.)
Zraggen Karl, Schattdorf (27.12.)
Züblin Ernst, Zürich (15.12.)
Züst Ernst, Wolfhalden (14.12.)
Zurbuchen Marie, Bern (25.12.)**80 ans**Alt Roland, Bulle (20.12.)
Alvarez Fernandez Pérez Lucinda,
Espagne (20.12.)
Biolley Léon, Petit-Lancy (04.12.)
Bonato Maria Luisa, Chiasso (12.12.)
Bühler Josef, Gelterkinden (27.12.)
Dénéreaz Willy, Pully (30.12.)
Fankhauser Lore, Horn (20.12.)
Figini Antonio, Vacallo (04.12.)
Fournier Gaston, Lens (12.12.)
Frei Louisa, Kreuzlingen (27.12.)
Givel Pierre, Payerne (22.12.)
Guidon Alma, Scharans (15.12.)
Gysin Kurt, Wohlen AG (17.12.)
Hager-Lacher Max, Kaltbrunn (23.12.)
Herger Josef, Birsfelden (30.12.)
Herzog Hans, Münsingen (22.12.)
Imfeld Josef, Kreuzlingen (23.12.)
Irniger Walter, Fontenais (29.12.)
Jermann Gerold, Birsfelden (11.12.)
Kaiser Felix, Luzern (25.12.)
Keller Hermann, Schaffhausen (29.12.)
Knobel Balthasar, Muttentz (31.12.)
Lang Marie-Theres, Appenzell (18.12.)
Marty Paul, Goldau (15.12.)
Motzer Johann, Appenzell (25.12.)
Müller Bernhard, Wattwil (30.12.)
Nickel André, Bruson (04.12.)
Niquille Raymond, Genève (04.12.)
Pidoux Ursula, La Sarraz (26.12.)
Poma Sergio, Mendrisio (16.12.)
Riederer Paul, Trin (12.12.)
Röthlin Balthasar, Zug (13.12.)
Rouge Marcel, La Conversion (03.12.)
Rüegg Josef, Zürich (13.12.)
Sacchi Theophil, Trun (04.12.)
Scheurer Paul, Lyss (22.12.)
Schmid Guido, St. Gallen (11.12.)
Schmid Irmgard, Aadorf (06.12.)
Schneller Walter, Arlesheim (03.12.)
Scholes Charles Geof, Oberrieden (06.12.)
Schrag Franz, Luzern (11.12.)
Schriber Cäcilia, Ennetmoos (23.12.)
Schwander Eduard, Luzern (10.12.)
Schwyn Bruno, Beringen (10.12.)
Seger Eugen, Kriens (01.12.)
Steffen Walter, Erlinsbach SO (31.12.)
Stöckli Gilbert, Lausanne (31.12.)
Streule Hermann, Bühler (03.12.)
Tanner Renata, Richterswil (16.12.)
Urech Kurt, Magden (19.12.)
Wetli Gertrud, Hedingen (02.12.)
Willimann Monique, Luzern (05.12.)
Yerly-Curty Jean-Louis, Lausanne (30.12.)
Zuberbühler Rolf,
Münchenbuchsee (19.12.)**75 ans**Ackermann Rita, Zürich (11.12.)
Aellen Rosette, Le Locle (15.12.)
Asenjo Antonio, Genève (29.12.)
Beeler Karl, Merlischachen (22.12.)
Berger Pierrette, Neuchâtel (23.12.)
Blaser Hans, Matten b. Interlaken (05.12.)
Bosshart Kurt, Hochfelden (05.12.)
Bracher Silvia, Augst BL (22.12.)
Brailard Elisabeth, Gorgier (13.12.)
Brunner Urs, Balsthal (14.12.)
Capelli Osvaldo,
Sta. Maria in Calanca (23.12.)
Cattaneo Gianfranco, Balerna (09.12.)
Cavegn Gaudenz, Zürich (31.12.)
Chappatte Henri-Noël,
La Chau-de-Fonds (24.12.)
Codourey Jacques,
Prez-vers-Noréaz (10.12.)
Cuhe Daniel, Lausanne (20.12.)
Eugster Albert, St. Moritz (07.12.)
Frei Hans Andres, Auenstein (08.12.)
Geser Anton, Uzwil (30.12.)
Hürlimann Carla, Basel (17.12.)
Hürlimann-Boner Ria, Basel (17.12.)
Jelk Anton, Münchenstein (17.12.)
Kämpfer Rudolf, Aarwangen (19.12.)
Loosli Heinrich, Rüfenacht BE (15.12.)
Magnaguagno-Herren Elisabeth,
Hinterkappelen (10.12.)
Martinelli Alessandro, Genève (28.12.)
Mettler-Hofmann Emma, Amriswil (07.12.)
Michel Jean-Marie, Marly (31.12.)
Mouzo Manuela, Zürich (09.12.)
Nauer Vitus, Killwangen (30.12.)
Oberli-Koch Katharina, Leuzigen (29.12.)
Ortelli Bruno, Caneggio (28.12.)
Perey Danielle,
Valeyres-sous-Montagny (14.12.)**Retraite****Immobilier Management et Services SA**Arn Hans-Ulrich, Kölliken
Kappeler Hugo, Zofingen
Munoz Francisca, Schaffhausen
Widmer Max, Basel**PostMail**Buchacher Dora, Härkingen
Eggen Werner, Charmey
Freitag Ursula, Schwanden GL
Gabriel Felix, Buochs
Hofmann Beatrice, Ostermundigen
Höhener Heinrich, Härkingen
Killmaier Werner, Ehrendingen
Konrad Margrit, Uznach
Limacher Erika, KriensMahler Silvia, Wald
Maradan-Repond Jacqueline, La Roche FR
Martin Christiane, Ropraz
Mazzoni Vittorino, Roveredo
Meier Dora, Schöffland
Monnier Christian, Corcelles NE
Morandi Dolores, Manno
Oswald Giacomina, Scuol
Piller Marcel, Laupen BE
Rizzo Maria, Zürich-Mülligen
Zaffalon Pietro, Eclépens**PostLogistics**Dupraz Sylvette, Daillens
Fedoran Miron, Zürich
Iseli Silvia, Biel/Bienne
Mulle Kurt, Frauenfeld
Pasquier Roland Léon, Givisiez
Pozzoni Fabrizio, Cadenazzo
Vollmer Peter, Härkingen**Réseau postal et vente**Cina Rita, Luzern
Dick Konrad, Bern
Estermann Josef, Emmenbrücke
Fäh Susanna, Andelfingen
Juillerat Anne-Lise, Bassecour
Köppel Benno, Kriessern
Mazzoni Vittorino, Buseno
Perrod Alain, Lausanne
Pfister Daria, Urdorf
Ruocco Concetta, Uster
Théodorou Christiane, Fribourg
Werren Silvia, Muri b. Bern
Widmer Therese, Zollikofen
Wilhelm Ruth, Illnau
Winkler Edith, Vendincourt**CarPostal**

Aeschlimann Hans, Obergoldbach

Demarmels Ernst, St. Moritz
Giger Marcel, Frauenfeld**SecurePost**

Demarmels Enrico, Chur

Swiss Post SolutionsGraf Susanna, Zug
Niederhäuser Gabriela, Kriens

Pesenti Marcel, Collex (04.12.)
 Rahm-Baumgartner Dora, Rafz (04.12.)
 Rime Gérard, Charmey (Gruyère) (02.12.)
 Rüeggler-Koch Anna, Dietikon (08.12.)
 Sassi-Ehinger Max, Bern (27.12.)
 Schmid Susanne, Biel/Bienne (15.12.)
 Spadin Guido, Trimmis (07.12.)
 Sturzenegger Hans, Dübendorf (15.12.)
 Suter Heinz, Davos Dorf (29.12.)
 Trachsel Martin, Rüfenacht BE (01.12.)
 Vetsch Adolf, Hittnau (11.12.)
 Vitalini Guido, Breno (21.12.)
 Wahlen Roger, Reinach BL (18.12.)
 Waldmeier Hansruedi,
 Hunzenschwil (15.12.)

Bon anniversaire en retard

En raison d'erreurs techniques, nous avons publié les anniversaires de septembre au lieu de publier les anniversaires de novembre dans notre dernière édition. Vous trouverez ici la bonne liste. Nous vous prions de nous excuser.

95 ans

Eggmann Emil, St. Gallen (24.11.)
 Filippini Armando, Locarno (29.11.)
 Hardmeier Helene, Zumikon (06.11.)

90 ans

Baumann Rudolf, Epalinges (06.11.)
 Brönnimann Peter, Bern (20.11.)
 Descloux Clara, Bulle (02.11.)
 Dudli Peter, Zürich (28.11.)
 Hunkeler Max, Thun (21.11.)
 Märki Margrit, Bern (17.11.)
 Stalder Gottfried, Bern (23.11.)
 Stucki Georges, Avenches (12.11.)
 Wirth Johann Alois, Zürich (29.11.)

85 ans

Antener-Wittwer Fritz,
 Langnau im Emmental (14.11.)
 Baur Werner, Hilterfingen (17.11.)
 Bless Johann Anton, Flumserberg
 Bergheim (21.11.)
 Borgognon Marie, Estavayer-le-Lac (22.11.)
 Christen Maria, Oberrickenbach (01.11.)
 Cina Ewald, Naters (02.11.)

Doutaz Louis, Winterthur (24.11.)
 Forster Peter, Kriens (01.11.)
 Gaidon Michel Louis, Aigle (26.11.)
 Gianni Eddy, Ascona (02.11.)
 Guenat Marcel, France (12.11.)
 Häberli Markus, Hinwil (13.11.)
 Infanger Eduard, Lommiswil (04.11.)
 Kälin Franz, Trachslau (11.11.)
 Kollegger Ernst, Zürich (13.11.)
 Lanker Emil, Zürich (06.11.)
 Lugeon Pierre, Corsier-sur-Vevey (22.11.)
 Nessi-Gianni Remo, Ascona (17.11.)
 Niederer Emil, Staad (03.11.)
 Nusbaumer Roger, Givisiez (12.11.)
 Pauli Katharina, Gurmels (29.11.)
 Pontinelli Alberto, Cartigny (27.11.)
 Schmid Karl, Yverdon-les-Bains (20.11.)
 Schori Hermann,
 Oberhofen am Thunersee (06.11.)
 Wälti Hans-Rudolf, Kappelen (04.11.)
 Wenger Lisbeth, Gurzelen (01.11.)
 Zihlmann Johann, Zürich (08.11.)
 Zogg Mathäus, Sax (11.11.)

80 ans

Baer-Moser Peter, Basel (01.11.)
 Berger Jean-Claude, Eclépens (09.11.)
 Birkhofer Margrit, Kappelen (10.11.)
 Bongni Fritz, Münchenbuchsee (15.11.)
 Borghini Marina, Neuchâtel (19.11.)
 Bühlmann Curt Edwin, Pieterlen (06.11.)
 Clopath Anna, Zillis (07.11.)
 Dotesio Carlo, Sorengo (20.11.)
 Estoppey Josette, Mézières VD (24.11.)
 Ferrolli Stefanie, Dietikon (13.11.)
 Feyer Alois, Mont-sur-Rolle (03.11.)
 Frey Marlies, Olten (11.11.)
 Furrer-Lang Anna Elisabetha,
 Retschwil (25.11.)
 Grandi Rolando, Vezio (18.11.)
 Häfliger Alfred, Hochdorf (21.11.)
 Inderkum Oskar, Sempach Station (21.11.)
 Ingold-Zürcher Christian,
 Langenthal (27.11.)
 Kuster Albert, Männedorf (06.11.)
 Mathez Lucette, La Tour-de-Peilz (06.11.)
 Mazzola Giuseppe, Viganello (11.11.)
 Moser Hans, Bremgarten b. Bern (20.11.)
 Murri Alfred, Bern (28.11.)
 Murri-Michel Hans,
 Schliern b. Köniz (26.11.)
 Pagani Mirto, Chiasso (17.11.)
 Purtschert Josef, Wintersingen (30.11.)
 Romanens Pierre, Villarvolard (07.11.)
 Ruedi Pauline, Sugiez (29.11.)
 Rüeggler Karl, Basel (12.11.)
 Sassu Lucia, Schaffhausen (11.11.)
 Schmutz Rudolf, Ostermundigen (21.11.)
 Schreyer Marie, Oberurnen (26.11.)
 Sidler Blandina, Wettingen (11.11.)
 Tamò Florino, S. Vittore (28.11.)
 Vassalli Sonja, Capolago (22.11.)
 Vesti Julita, Wangs (06.11.)
 Villard Roland, Vauffelin (30.11.)
 Von Felten Adelheid,
 Unterentfelden (17.11.)
 Wälchli Otto, Münchenbuchsee (16.11.)
 Wegmann Karl, Marthalen (08.11.)
 Wegmüller Liselotte, Bern (23.11.)
 Zaugg René, Neuchâtel (07.11.)
 Zbinden Emma, Vevey (08.11.)
 Zimmermann Klaus, Belp (06.11.)
 Albiez Nadège, Aubonne (25.11.)
 Alippi Gianni, Novazzano (05.11.)
 Besio Berto, Niederuzwil (05.11.)
 Beuret-Tschann Odette, Ocourt (04.11.)
 Bianchi Raimondo, Campo (Blenio) (01.11.)
 Blum Julius, Reinach BL (29.11.)
 Buri-Däppen Werner, Feutersoey (02.11.)
 Calati Lucia, Dübendorf (04.11.)
 Caminada Josef, Vrin (14.11.)
 Cavigelli Guido, Schmerikon (08.11.)
 Chassot Fernand, Les Paccots (09.11.)
 Clerc Bernard, Lausanne (23.11.)
 Croci Rodolfo, Mendrisio (27.11.)
 Devaud-Gachet Marie Lise,
 Vauderens (21.11.)
 Dubler Hans Rudolf, Dottikon (16.11.)
 Ferracini-Fibbioli Luciana, Lumino (12.11.)
 Fuchs Gerhard, Meiringen (16.11.)
 Furrer Hedy, Luzern (08.11.)
 Gremaud Camille, Riaz (17.11.)
 Gurzeler-Boltshauser Ruth,
 Wohlen AG (10.11.)
 Haas Walter, Balsthal (11.11.)
 Haldi Werner, Krattigen (28.11.)
 Höhener Walter, Teufen AR (05.11.)
 Hofmann-Brassel Margrit,
 Stallikon (10.11.)
 Jaques Fernand, Lausanne (05.11.)
 Kiechler Erwin, Naters (20.11.)
 Kilchher Elisabeth, Golaten (20.11.)
 Krähenbühl Käthe, Biel/Bienne (28.11.)
 Lopez Guillermo, Zürich (09.11.)
 Maier Heinz, St. Gallen (29.11.)
 Malgiaritta Josef, Chur (19.11.)
 Mantegani Lilianna, Riva San Vitale (03.11.)
 Meier-Wittmer Hans, Würenlingen (03.11.)
 Meyer Bruno Rudolf, Petit-Lancy (17.11.)
 Mülchi Hanny, Rohrbach (27.11.)

75 ans

Näf Ernst, Kappel SO (26.11.)
 Ogi Markus, Kandersteg (25.11.)
 Perrinjaquet-Kurz Michelle,
 Boudry (04.11.)
 Rama Alicia, Espagne (10.11.)
 Rudolf Hans Ulrich, Muttentz (21.11.)
 Schlegel Margarita, Genève (21.11.)
 Schlup Fritz, Riehen (26.11.)
 Schmekel-Krüger Doris,
 Moosseedorf (16.11.)
 Senn Martin, Uzwil (11.11.)
 Sonderegger Rosalie, Widnau (13.11.)
 Spielmann André, Genève (03.11.)
 Stäheli-Riedlinger Christian,
 Adliswil (07.11.)
 Steiner-jauch Josef, Dietwil (23.11.)
 Suter Johann, Siglistorf (11.11.)
 Theurillat Jean-Marie,
 Sonceboz-Sombeval (04.11.)
 Thomi Werner, Le Fuet (07.11.)
 Tissot Gilbert, Lausanne (26.11.)
 Tobler Max, Mettlen (13.11.)
 Vonlanthen Josef, Schmitten FR (29.11.)
 Wahlen Roger, Glion (20.11.)
 Wuillemin Raymond,
 Chavannes-près-Renens (02.11.)
 Zuber Michel, Lausanne (27.11.)
 Zumstein Lilli, Dulliken (24.11.)

Publicité

Häseli Reisen

... explorer de nouveaux horizons

Ancien collègue de travail et connaisseur de l'Amérique du Sud propose de vous accompagner pendant vos prochaines vacances de rêve.

Fascination Chile

du 25.2. au 11.3.2017 (possibilité de prolonger île pâques)

Bon plan Colombie

du 18.3. au 1.4.2017

Argentine et Bolivie

du 22.4. au 7.5.2017

A partir de Fr. 5900.- seulement

Découvrez les avantages des voyages loin des sentiers battus touristiques.

Programme détaillé

et informations

supplémentaires:

Téléphone 062 544 24 71

www.haeseli-reisen.ch



Nos regrettés

Personnel actif

Personnel

Reinhard Judith, Bern, née en 1960

PostMail

Nyffenegger Urs, Grenchen, né en 1959
 Respinguet Michel, Delémont, né en 1955
 Wegmann Richard, Lausanne, né en 1957

PostLogistics

Altermatt Stefan, Basel, né en 1964
 Frei Heidi, Frauenfeld, née en 1955

PostFinance

Mauron-Schärli Alice Elisabeth, Bulle,
 née en 1960

Retraités

Anex Rinaldo, Viganello (1921)
 Bammatter Toni, Naters (1943)
 Benkert Katharina, Aarberg (1937)
 Bernasconi Antonio, Astano (1933)
 Bischof Ida, Basel (1918)
 Boss Edgar, Cernier (1922)
 Bosshart Heinrich, Embrach (1934)
 Brand Fritz, Faulensee (1931)
 Buchillier Jeanne,
 Vuisternens-en-Ogoz (1932)
 Buchs Beatrice, Wohlen b. Bern (1927)
 Burger Johann, Birsfelden (1935)
 Chappuis Jean-Marie, Petit-Lancy (1932)
 Delay Paul, Forel (Lavaux) (1925)
 Duc Marius, Crans-Montana (1929)
 Eichelberger Ernst, Bolligen (1929)
 Facchini Diva, Giubiasco (1924)
 Fankhauser Rolf, Kandersteg (1953)
 Fankhauser Johann, Eschenbach LU (1939)

Fasciati Gian Carl, Samedan (1945)
 Frey Rosa, Möriken AG (1921)
 Gaillard Jeanne, Lausanne (1931)
 Grolimund-Waibel Dorothea,
 usshof (1942)
 Haller Kurt, Aarau (1937)
 Hasler Theodor, Schaffhausen (1924)
 Héritier André, Savièse (1941)
 Hermann François, Bern (1948)
 Hirsiger Walter, Liebfeld (1923)
 Holenstein Walter, Gorduno (1941)
 Jenny Agnes, Genève (1929)
 Jobé Robert, Courtedoux (1928)
 Kamber Wilhelm, Fehren (1928)
 Krusius Walter, Spreitenbach (1951)
 Légeret Arthur, Pully (1927)
 Marthy Artho, Flums Hochwiese (1961)
 Meichtry Albert, Ollon VS (1946)
 Mermod Robert, Leysin (1926)
 Moser Hans Rudolf, Aarau (1928)

Müller Paul, Wattwil (1932)
 Murpf Anton, Luzern (1925)
 Nyffenegger Urs, Bettlach (1959)
 Ostermeier Hans, Grabs (1944)
 Pellaton Claude, Mayens-de-la-Zour
 (Savièse) (1932)
 Richiger Rolf, Herisau (1950)
 Riedi Giachen, Disentis/Mustér (1925)
 Schmid Heidi, Brunegg (1928)
 Schüpp Berta, Zufikon (1922)
 Siffert Cécile, Fribourg (1934)
 Stadelmann Franz, Muri AG (1928)
 Stettler Walter, Melchnau (1936)
 Tinner-Scacchetti Marilena, Bern (1945)
 Valsecchi Maria, Thusis (1926)
 Weibel Jeremias, Worben (1932)
 Werthmüller Werner, Jegenstorf (1940)
 Wollenmann Niklaus, Rheinfelden (1939)



Concours

Etre détenteur d'une PostFinance Card vous permet de retirer de l'argent au Postomat. Prenez en photo votre Postomat préféré! L'image la plus intéressante remportera un bon de 50 francs pour www.postshop.ch. Envoyez votre photo à redaction@poste.ch.

© Dominic Büttner

Le point d'accès du mois: l'agence postale dans la pharmacie Hottinger à Zurich

Avec quelque 3700 points d'accès, la Poste est à la disposition de ses clients sur tout le territoire suisse. En plus de ses offices de poste 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 boîtes aux lettres, des points de dépôt et de retrait et bien entendu les agences postales. Situées dans les locaux de partenaires comme des épiceries, des offices de tourisme ou des pharmacies, elles sont appréciées pour leurs horaires d'ouverture étendus. La pharmacie Hottinger à Zurich est l'une de ces 22 officines qui profitent des prestations de la Poste pour renforcer leurs activités et attirer de nouveaux clients. ■

www.poste.ch/points-d-acces