

la Poste

12 / 2017

Pour nos collaborateurs

www.poste.ch/journal-online

P.P.
3030 Berne
Poste CH SA

pro clima
poste.ch/carbonate neutre
Envoi

Daniel Tschibold

Facteur porte-bonheur

Portrait – Page 16

*Quand Noël
rime avec stress*

Dossier – Page 10

*Un accident professionnel,
combien ça coûte?*

Interview – Page 18

LA POSTE 



La Poste pour un Noël parfait

Les enfants ont lancé dans la joie le compte à rebours jusqu'à Noël, mais pour la plupart des adultes le stress grandit à mesure que les fêtes de fin d'année approchent. Et pour celles et ceux qui travaillent à la Poste, ce stress est multiplié par deux. Malgré les interminables queues au guichet, les montagnes de cartes de vœux et de colis, vous cherchez toutes et tous des solutions pour affronter l'accumulation de stress professionnel et privé. Iracema Müller, Carola Läser et Felix Gäbler nous racontent comment ils font face avec sérénité à l'énorme charge de travail du mois de décembre (voir dossier p.10-13). Sur la liste des choses que je dois encore faire, il y a les cadeaux, les repas, les visites, les décorations. Et j'ai bien peur de ne plus avoir de temps pour les biscuits. Janina, elle, s'est mise à temps aux fourneaux, mais a oublié le matériel pour décorer ses biscuits. Que faire? Dans ce cas aussi, la Poste est là pour sauver la mise (voir p. 22). Dans un certain sens, la tâche du personnel de la Poste est d'assurer aux Suisses un Noël parfait: une sacrée responsabilité! Bonne chance pour le sprint final et meilleurs vœux pour les fêtes!

Claudia Iraoui, responsable de la rédaction



Reportage

22 Le jaune à la rescousse

Quel rapport y a-t-il entre YellowCube de la Poste et des biscuits de Noël en mal de déco? Le récit de notre rédactrice Janina Gassner

Dialogue

17 Pour des clients contents

L'objectif du CEM est de faire de chaque client un fan et de construire une relation à long terme entre lui et la Poste.

18 Sécurité au travail

Comment éviter les accidents en cas de verglas ou à la tombée de la nuit? Felix Weber, président de Direction de la Suva, fait le point.

Les gens

20 Le porte-bonheur

Daniel Tschabold est facteur, mais à l'an neuf, il s'habille en ramoneur et prend son cheval pour apporter le courrier. Portrait.



Actualités

5 Action!

Le youtubeur Julien Donzé, alias Le grand jd, a testé des produits de la Poste. Découvrez ses impressions en visionnant sa vidéo.



Votre avis!

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



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



Expérimenter l'énergie solaire

«Jede Zelle zählt – Solarenergie macht Schule!» (Chaque cellule compte) s'engage pour la construction d'installations photovoltaïques sur les toits d'écoles suisses. La Poste soutient le projet.

Text: Lea Freiburghaus / Photo: DR

Ils transportent des panneaux solaires, des pièces en aluminium et des pierres de lestage, isolent des câbles et les équipent de fiches de connexion, serrent des vis... «Ils», ce sont des élèves qui construisent une installation photovoltaïque sous la supervision d'un professionnel. Cela s'est déjà fait sur dix toits d'écoles en Suisse au cours des cinq dernières années. Huit autres installations sont prévues.

Pas d'installation photovoltaïque sans formation

L'organisation de protection du climat myblueplanet est à l'origine de cette initiative. En 2011, elle a lancé le projet «Jede Zelle zählt – Solarenergie macht Schule!» (JZZ – Chaque cellule compte), qui poursuit trois objectifs: «Premièrement, nous voulons introduire dans les salles de classe la thématique du changement climatique et de la transition énergétique, tout en permettant aux élèves de l'expérimenter, explique Philipp Arnold de myblueplanet. Deuxièmement, le projet donne lieu à la construction d'une installation photovoltaïque et procure ainsi à l'établissement scolaire une utilité concrète. Troisièmement, hormis les élèves et les professeurs, nous souhaitons aussi rallier à cette cause les parents, la commune, les entreprises locales et les milieux politiques, afin de les impliquer dans le projet.» JZZ met à disposition des écoles du matériel pédagogique sur le climat, l'énergie et d'autres thèmes en lien avec le développement durable, même après la première année du projet.

La Poste, nouveau partenaire

Depuis cet automne, la Poste soutient le projet de myblueplanet pour la

formation sur l'énergie dans le cadre du programme de développement durable «pro clima: nous sommes passés à l'action». Cet engagement constitue l'un des nombreux projets de la Poste pour promouvoir les énergies renouvelables, l'efficacité énergétique et la mobilité électrique. Et il entre dans sa stratégie Corporate Responsibility. Même les collaborateurs de la Poste peuvent participer à JZZ: en s'investissant bénévolement sur le chantier, en tant que sponsor d'une cellule solaire ou ambassadeur de JZZ. ■



Inscription pour un engagement bénévole:
responsabilite@poste.ch

Informations supplémentaires sur «Jede Zelle zählt – Solarenergie macht Schule!»: www.jzz.ch
Informations sur l'engagement de la Poste en faveur de la protection du climat: www.poste.ch/climat

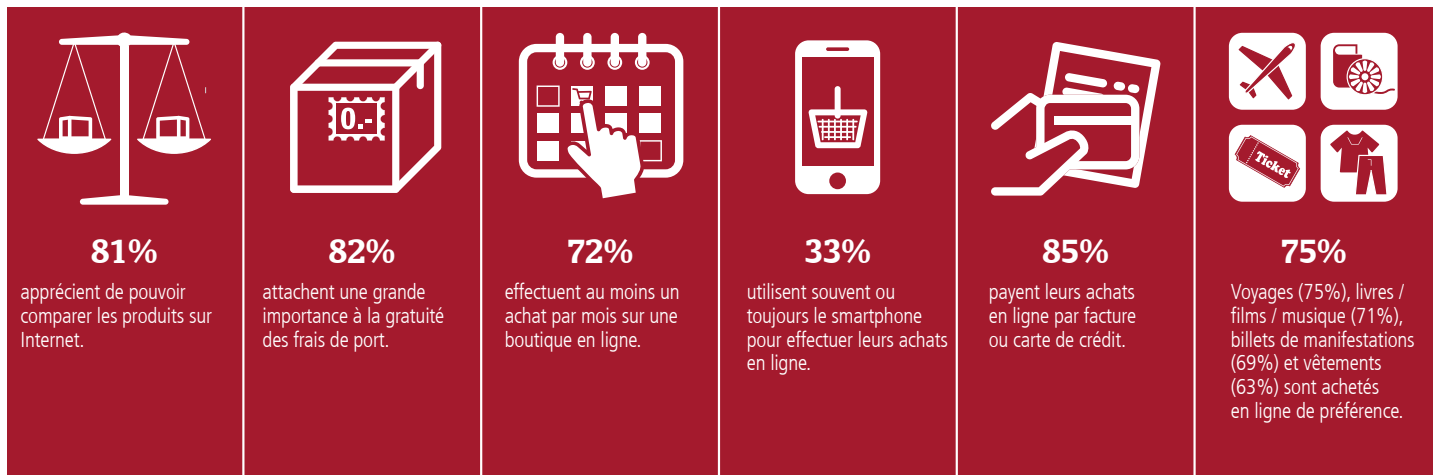
Installations photovoltaïques à la Poste

La Poste tire 100% de son électricité de sources d'énergie suisses renouvelables et certifiées «naturemade». Sur les toits de ses centres courrier et colis, elle exploite quelques-unes des plus grandes installations photovoltaïques de Suisse. En 2017, les onze installations existantes ont alimenté le réseau avec près de 6 GWh d'énergie solaire. Neuf autres installations à vocation de production pour propre usage sont prévues d'ici 2020.

Faire du shopping via smartphone

Le baromètre de l'e-commerce de l'année 2017 le montre: les Suisses utilisent davantage le smartphone pour leurs achats en ligne. Ces résultats et bien d'autres ont été obtenus grâce à l'enquête nationale de la Haute école de gestion de Zurich (HWZ). Près de 10 000 personnes issues de toutes les régions linguistiques y ont participé.

Texte: Simone Hubacher / Infographie: Bruno Wanner



Dons de denrées alimentaires

Il est désormais possible de déposer des dons de produits alimentaires devant sa propre boîte aux lettres. Les facteurs se chargent de la collecte.

Texte: Simone Hubacher

Faire don de produits alimentaires par l'intermédiaire du facteur: telle est l'opportunité dont profitent jusqu'à fin janvier les habitants de la région d'Ostermundigen et de certains quartiers de la ville de Berne, ainsi que les résidents de Granges et de Bettlach. Les denrées sont ensuite distribuées à des personnes touchées par la pauvreté en Suisse. Le projet pilote de «Table couvre-toi», avec la Poste pour partenaire logistique, a débuté le 7 novembre. Toute denrée alimentaire dans son emballage d'origine et non réfrigérée est acceptée, pour autant que la date de péremption ne soit pas dépassée. Vous pouvez déposer vos dons dans un sac à commissions devant votre boîte aux lettres privée avant 8 heures. Si le sac ne pèse pas plus de 10 kilos et qu'il est pourvu d'une des étiquettes code à barres remises par la Poste, il est ramassé par le facteur. ■

Filiale réagencée: un succès

Ce qui a commencé sous forme de pré-test à Interlaken cet été entame désormais sa deuxième phase: de nouvelles filiales se modernisent.

Texte: Simone Hubacher

Les retours positifs des clients et des collaborateurs l'ont démontré: la filiale réagencée d'Interlaken est bien accueillie. La direction de RéseauPostal a donc décidé d'utiliser le nouveau design de filiale pour toutes les transformations et constructions à venir. Avec l'ouverture de la filiale Landquart le 11 décembre, la Poste a officiellement lancé le projet pilote, qui durera jusqu'à fin mai 2018. Neuf nouvelles filiales seront remodelées: Minusio, Zollikofen, Cugnasco, Zürich 32, Zürich 53, Studen, Gossau et Uster feront peau neuve à leur tour. La phase pilote permet de peaufiner le nouveau concept, qui sera dorénavant appliqué à toutes les transformations et constructions. Quant aux filiales existantes, elles seront aussi réagencées pour être plus attrayantes.

Ce qui différencie les filiales du futur des filiales actuelles, ce sont les différents univers thématiques: les guichets classiques sont ouverts, sans grille ni verre blindé, et complétés par différentes stations en libre-service, des secteurs thématiques locaux et une zone d'information et de conseil. La filiale rassemble ainsi les offres numériques, mobiles et analogiques du monde jaune. ■

«Je serai directeur général de la Poste!»

Youtubeur depuis six ans, sa chaîne compte désormais 1,6 million d'abonnés: le Genevois Julien Donzé, alias Le grand jd, a testé plusieurs produits de la Poste dans une vidéo qui sera diffusée en ligne à partir du 14 décembre. Il nous présente ses projets à court et long terme et nous explique ce qu'il a découvert sur la Poste.

Interview: Claudia Traoui

Qu'est-ce qu'un youtubeur fait dans la vie?

Je crée du contenu vidéo. En fait, je touche un peu à tout: parodies, visites de lieux hantés, remake de jeux vidéo, tests d'expériences étranges, vidéos sur les animaux et les merveilles du monde. Mais ces derniers temps, je pars de plus en plus souvent réaliser des reportages à l'étranger.

De Mossoul à Fukushima, en passant par l'Arctique, tes voyages t'ont conduit aux quatre coins du monde. Et maintenant, il y a cette collaboration avec la Poste... Comment l'expliques-tu?

Cette collaboration est née de ma curiosité. La Poste fait partie des grandes entreprises suisses. Tous mes achats en ligne, principalement des affaires pour mes vidéos, me sont envoyés par voie postale. Je me suis donc dit: pourquoi ne pas aller voir comment ça fonctionne en coulisse?

Qu'est-ce qui t'a le plus surpris quand tu tournais?

J'ai découvert des choses que je n'aurais jamais imaginées. En arrivant au centre de distribution



d'Eclépens, j'ai été impressionné par sa modernité et son équipement technologique. Tout est bien organisé et fonctionne à la perfection. Les gens sont très gentils et s'investissent pleinement dans leur travail. On sent qu'il existe un lien fort avec l'entreprise.

Dans ta vidéo, tu testes PostCard Creator et My Post 24. Est-ce que tu les utiliseras encore?
J'utilise souvent PostCard Creator quand je suis à

l'étranger, mais je ne connaissais pas My Post 24 avant le tournage. Cette prestation me sera certainement utile à l'avenir, vu que je ne suis jamais chez moi...

Aujourd'hui youtubeur, et demain...?

Je serai directeur général de la Poste! (rires) Blague à part, je ne sais même pas vraiment ce que je ferai dans trois mois, mais j'espère continuer à faire des vidéos. ■



Regardez la vidéo réalisée par Le grand jd:



Suivez Le grand jd sur les réseaux sociaux:



www.youtube.com/user/legrandjd



@legrandjd



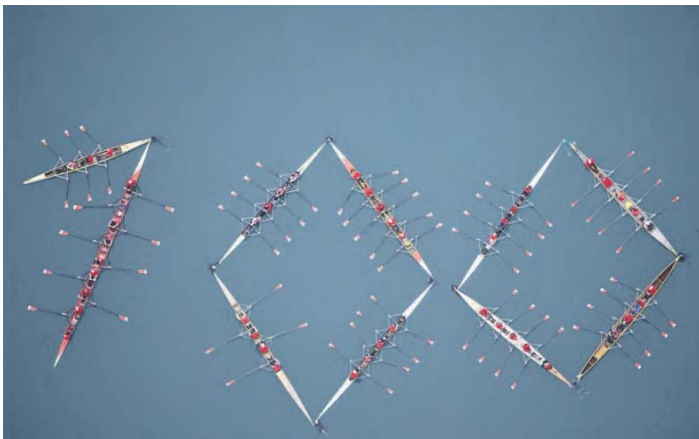
Facebook: <https://www.facebook.com/legrandjd>



Twitter: <https://twitter.com/legrandjd>

Les associations et leur créativité débordante

Texte: Karin Egger



Le club d'aviron de Thonne a célébré son 100^e anniversaire de manière très originale.

La collecte de fonds est une tâche essentielle pour les associations. A la recherche d'idées hors du commun, PostFinance a organisé un concours. Les heureux gagnants ci-après ont remporté le montant mis en jeu:

1^{er} place: Pour son 20^e anniversaire, le FC Gerzensee a divisé un pré en 500 petites cases pour lesquelles il a vendu des tickets. Des vaches ont ensuite été lâchées sur la grille et... bingo-bouse!

2^e place: A l'occasion du 777^e anniversaire du village de Scherz, le groupe de gymnastique Turnerriege a tenu l'«ÜberschauBar». La majorité des coûts de construction ont été pris en charge par des sponsors et la vente de boissons a permis de renflouer les caisses.

3^e place: Pour attirer l'attention des sponsors, le club d'aviron de Thonne a dessiné le chiffre 100 dans l'Aar pour son 100^e anniversaire. En 2017, l'association récolte de l'argent au moyen d'un prospectus en forme de hangar à bateaux. ■

«Mon objet fétiche»

Racontez-nous votre objet fétiche!

J'avais cinq ans quand mon grand-père m'a offert mon premier couteau suisse. Deux jours plus tard, ma mère bandait mon index ensanglanté. J'ai malgré tout gardé le petit couteau comme mon bien le plus précieux. Je ne le quittais jamais des yeux, et quand j'y repense aujourd'hui, je vois défiler les images de mes vacances d'enfant: la première branche taillée pour griller un cervelas, les gravures et ornements sculptés dans mon bâton de marche, et tant d'autres choses... Adulte, j'avais encore pour habitude de glisser un couteau suisse dans la poche de mon pantalon. «Mon objet fétiche»? De toute évidence, c'est mon couteau suisse.

Et vous, quel est votre «objet fétiche»? Cet objet intimement lié à l'histoire de votre vie? Partagez-le avec nous! C'est justement l'histoire de votre «objet fétiche» que nous voulons dorénavant raconter dans le journal du personnel «la Poste». Voici comment procéder: vous nous expliquez brièvement dans un e-mail (en indiquant votre numéro de téléphone) en quoi consiste votre «objet fétiche», puis un peu plus tard en détail par téléphone. Nous rédigeons votre histoire et ajoutons une photo de vous et de votre objet fétiche. Nous attendons vos histoires avec impatience! redaction@poste.ch. ■



Fredy Gasser, notre nouveau rédacteur en chef, avec son «objet fétiche»: le couteau suisse.

Innovateurs du mois

Tournée de distribution flexible: sept en une

A l'automne 2017, les facteurs de l'office de distribution 8032 Zurich se sont installés dans de nouveaux locaux. L'espace étant réduit suite au déménagement, il a fallu retirer un casier de tri. Cela a inspiré à Ramon Maag et Markus Sage l'idée de revoir entièrement l'organisation des tournées. Soutenus par leur équipe, ils ont fusionné sept circonscriptions de distribution prédéfinies en une seule grande tournée pour toute la zone de distribution. En cas de besoin, la grande tournée peut être redécoupée quotidiennement, ce qui permet de réagir de manière flexible aux fluctuations du personnel et des quantités. Ainsi, fini le fastidieux travail de répartition d'une circonscription en cas d'absence d'un facteur. Sur la base de ces expériences positives recueillies à Zurich, d'autres zones de distribution prévoient désormais d'appliquer ce nouveau modèle d'organisation des tournées. ■

▶ Le film

Les esprits innovants ouvrent de nouvelles voies

«Vos idées sont les bienvenues»: c'est avec cette devise que PostVenture17 a été lancé l'été dernier. Les meilleures propositions internes viennent d'être récompensées.

Texte: Dominic Bruce



Les finalistes internes du concours d'idées PostVenture17 (de gauche à droite): Léa Schüpbach, Thomas Plociennik, Patrick Erni, Andrea Zürcher, Thierry Recher, Janick Mischler et Andrea Marrazzo.

En août, la Poste a invité l'ensemble de son personnel à lui soumettre des idées commerciales innovantes. Les quatre meilleures propositions, récompensées le 7 décembre, attestent du potentiel créatif du personnel de la Poste. En guise de remerciement pour leur engagement, la Poste invite les collaborateurs à l'origine de ces excellentes idées à un voyage d'études dans la Silicon Valley.

L'idée commerciale qui a le plus convaincu le jury est le modèle de tarification dynamique «Dynamic Pricing» de Léa Schüpbach. Elle lui a valu le premier prix.

Avec son projet, Léa Schüpbach entend proposer à la clientèle commerciale les envois en nombre pour la clientèle commerciale B2 avec une qualité élevée et à un prix encore plus avantageux, en recalculant le prix chaque jour sur la base de paramètres comme le volume de travail momentané, tandis que le jour de distribution aura moins d'importance.

Avec leur «Intrabot», Jannick Mischler et Andrea Marrazzo proposent d'optimiser la logistique interne des clients grâce à des robots indoor. Dans ce cadre, la Poste apportera ses connaissances spécialisées en tant que prestataire de services. Aujourd'hui encore, les flyers sont un vecteur publicitaire important. Avec son idée de «prospectus hybride», Thierry Recher montre comment permettre aux entreprises d'imprimer leurs flyers moyennant quelques clics et de les faire distribuer à certains ménages. La Poste est ici entrepreneur général. Enfin, grâce à l'idée d'une adresse de dépôt de colis avec sélection du mode de distribution souhaité, telle que l'ont imaginée Andrea Zürcher, Patrick Erni et Thomas Plociennik, les acheteurs en ligne pourront à l'avenir profiter d'une distribution flexible lorsque l'expédition des marchandises n'est pas assurée par la Poste, mais par d'autres prestataires logistiques.

En plus des quatre projets vainqueurs internes, six idées commerciales externes ont également été sélectionnées. La Poste met à disposition de chacune des dix équipes 50 000 francs pour qu'elles puissent développer en détail leur projet respectif. ■



Informations complémentaires sur Intranet
www.post.ch/postventure

A vos marques, prêts, partez!

La Poste réoriente son engagement en faveur de la course à pied et du ski de fond. Avec 500 courses au lieu de 20.

Texte: Lea Freiburghaus



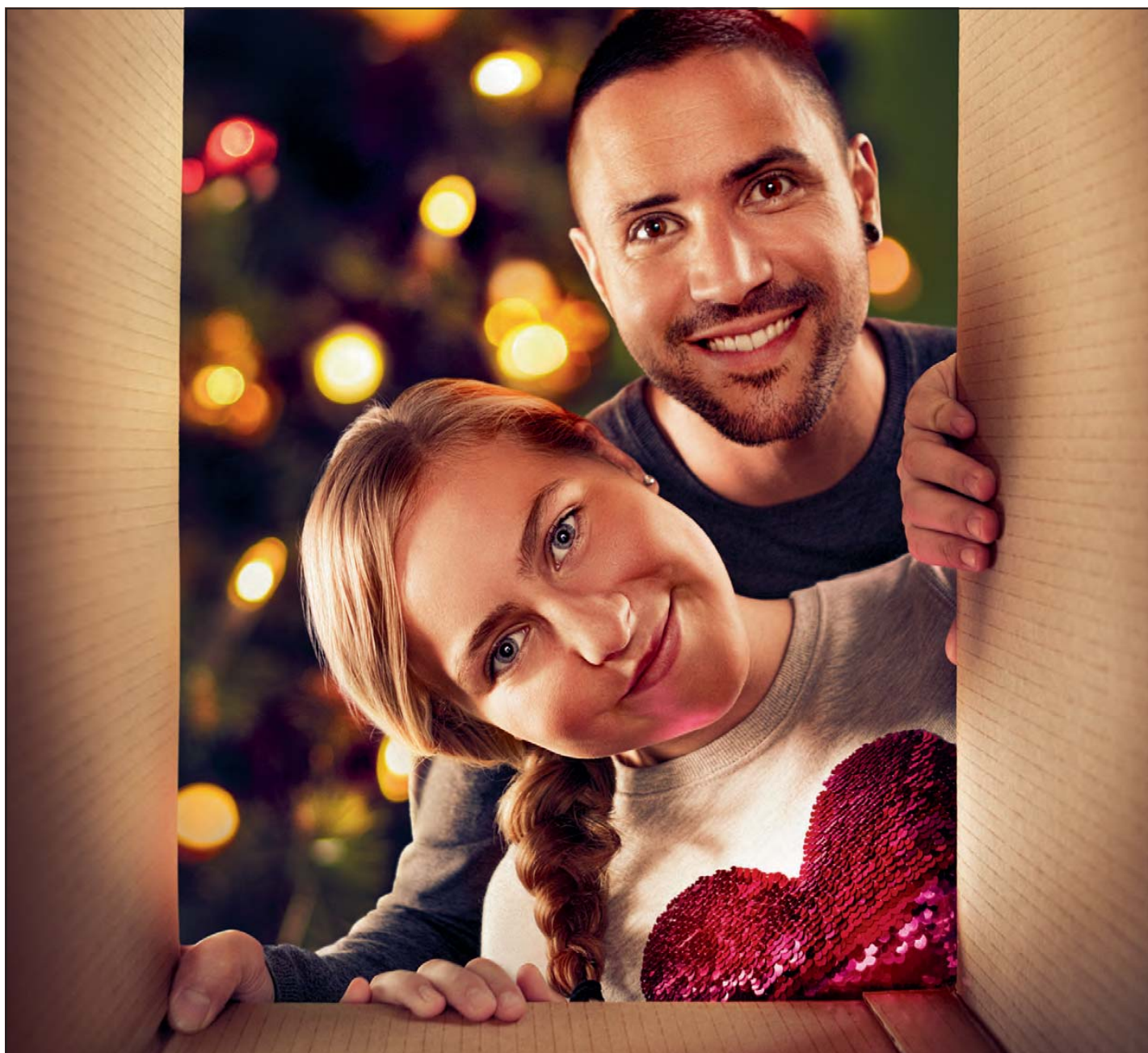
Dès janvier 2018, la Poste élargit son offre pour le personnel dans le domaine des courses d'endurance. Au lieu de 20 compétitions importantes, son engagement inclura dorénavant plus de 500 courses à pied et épreuves de ski de fond. L'offre porte sur des compétitions sportives populaires inscrites dans le Guide des courses de Swiss Athletics et le calendrier des épreuves de ski de fond de la série Swiss Loppet. Toute les collaboratrices et tous les collaborateurs actifs peuvent en profiter, de même que les retraités de la Poste.

Marche à suivre

Inscrivez-vous à une course ou une épreuve de ski de fond auprès de l'organisateur, prenez une photo de vous à l'arrivée avec votre numéro de dossard et envoyez votre demande de réduction pour la compétition via www.postactivity.ch. Vous devez disposer d'un numéro de téléphone mobile et d'un compte TWINT. Fin juin ou fin décembre, un crédit unique de 40 francs sera versé sur votre compte TWINT. Vous avez aussi la possibilité de faire don de ce montant à la fondation Cerebral. Inscrivez-vous dès maintenant, enfillez vos baskets ou chaussez vos skis de fond! ■



www.postactivity.ch
www.twint.ch



Ensemble, envoyons du bonheur

aux plus démunis, en Suisse et en Europe de l'Est.

À Noël, partagez avec d'autres la joie des fêtes en envoyant des colis dans le cadre de l'opération 2 x Noël. Vous pouvez déposer vos colis gratuitement du 24 décembre 2017 au 6 janvier 2018 dans les filiales de la Poste ou les faire prendre en charge à votre domicile.

Pour plus d'informations: www.2xnoel.ch.



NOËL

2XNOEL.CH

Une initiative commune de



En bref



516 mio.

1



2



Nicole Mangarella

Cordelia Alfred

3

1 Bénéfice consolidé en progression

Au cours des neuf premiers mois de 2017, la Poste a réalisé un bénéfice consolidé de 516 millions de francs, en progression de 50 millions par rapport à l'exercice précédent. Le résultat d'exploitation s'est accru de 106 millions de francs pour atteindre 699 millions.

2 Cartes de Noël

Entre le 4 et le 15 décembre 2017, les facteurs de PostMail distribueront 4,3 millions de cartes de vœux dans toutes les boîtes aux lettres. La photo imprimée sur la carte a été prise par Priska Meier, factrice à Döttingen (AG).

3 Stevie Awards

Chaque année, l'organisation Stevie Awards décerne les distinctions les plus prestigieuses dans le monde des affaires et récompense des prestations en lien avec tous les aspects du travail. Deux collaboratrices de Swiss Post Solutions en Amérique du Nord se sont vu remettre le Stevie Award «Women in Business» le vendredi 17 novembre 2017: Cordelia Alfred, responsable suppléante du service du personnel et Nicole Mangarella, Solutions Analyst.

4 Nouvelle organisation de distribution

Le 1^{er} février 2018, RéseauPostal introduira la nouvelle organisation de distribution «Vente PME». Ce modèle de distribution repose avant tout sur une prospection du marché des PME basée sur les données et automatisée, ainsi que sur un suivi de la clientèle efficient par tous les canaux économiquement avantageux.

5 «Place du village» virtuelle

Depuis l'été 2017, quatre communes de la région biennoise testent l'application «My Local Services» dans le cadre d'un projet pilote. La «place du village» virtuelle sur smartphone fait le lien entre la population et les prestations de la commune, les entreprises locales, divers organisateurs de manifestations et la Poste. Le 1^{er} décembre 2017, la commune de Spiez rejoindra le projet pilote.

6 Application ContactUpdate

ContactUpdate, la nouvelle application mobile de la Poste, est la solution adéquate pour gérer les adresses des contacts privés. L'application peut être téléchargée dès maintenant dans l'App Store et sur Google Play. Feed-back bienvenu sur gestion-des-adresses@poste.ch.

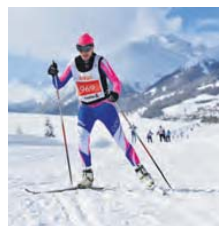
Aventures en ski de fond



Course de ski de fond populaire de Planoiras

14 janvier 2018, Lenzerheide GR

Lors de la course de ski de fond populaire au départ de Lantsch/Lenz et dont l'arrivée est située à Lenzerheide, les participants ont le choix entre le Planoiras (25 km) et le Planoirino (12 km). Technique libre.



Course de ski de fond populaire de Rothenthurm

21 janvier, Rothenthurm SZ

C'est la course de ski de fond populaire la plus ancienne de Suisse. Le parcours conduit les participants sur 22,5 km à travers le magnifique marais de Rothenthurm. Avec peu de dénivélés, la piste est très attrayante pour les skieurs ambitieux et les amateurs.



Agenda

Der Mausiker: nouveau programme de Martin O.

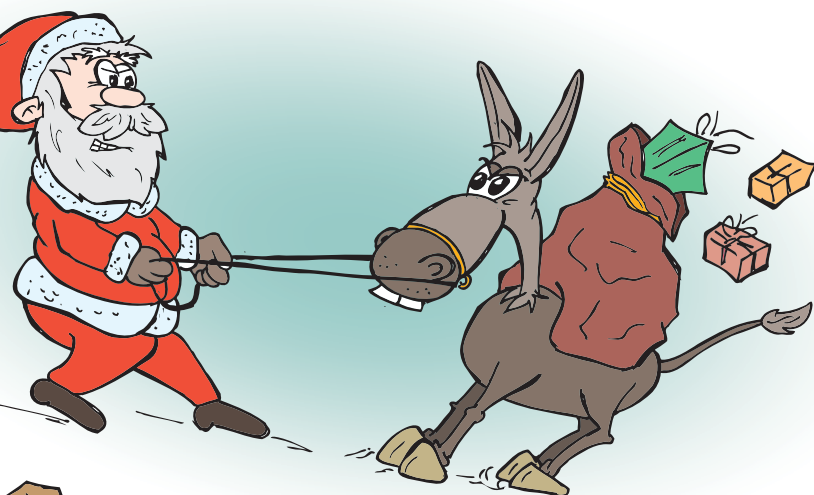
Décembre 2017 – février 2018

Billets en vente sur: www.mausiker.ch (promotion spéciale «20% Post-Member», code: wirsinddabei)

Voici Noël, ô stressant



e nuit!



*Les températures baissent,
l'effervescence va croissant.
Noël approche. A la Poste aussi,
le stress s'accroît.*

Texte: Sandra Gonseth / Photos: Rolf Neeser / Illustration: Bruno Wannier

Dès l'apparition des premières neiges, l'ambiance à la Poste devient fébrile. Pendant les semaines qui précèdent Noël, les jours de pointe, ce sont jusqu'à 450 000 colis qui se bousculent sur les convoyeurs à bande dans le seul centre colis de Härkingen. Cela représente une hausse de 50 pour cent par rapport au reste de l'année. Le volume augmente déjà à partir de début novembre. Un stress intense pour les collaborateurs de la Poste?

Gel des vacances pour tout le monde

«Non, nous prenons des précautions pour assurer les effectifs, explique Mario Killias, responsable du plus gros centre colis de la Poste. Nous commençons dès octobre à recruter du personnel supplémentaire.» 100 auxiliaires viennent ainsi prêter main forte aux 400 collaborateurs fixes durant ces semaines trépidantes. Ces renforts contribuent à préserver l'équilibre à l'approche de Noël. Une règle vaut néanmoins pour tout le monde: personne n'a le droit de prendre des vacances durant cette période. Sinon, impossible de surmonter l'afflux de colis. Même les machines fonctionnent à plein régime: pendant les quatre semaines qui précèdent Noël, l'installation de tri tourne 22 heures par jour, non stop. Elle s'interrompt seulement pour que le mécanisme puisse refroidir.

Beaucoup de facteurs de stress

A la maison aussi, cette période est marquée par une grande agitation: cadeaux à trouver, décoration, organisation de la fête de famille. Toute une accumulation de facteurs de stress. Guy Bodenmann, thérapeute de couple et professeur d'université, ne le sait que trop bien: «Au lieu d'être en paix pendant la période de l'Avent, on se voit confronté à des exigences sur plusieurs fronts.» D'où un risque accru d'entrer en conflit avec son entourage et de s'emporter. Dans l'interview en page 14, le spécialiste explique comment affronter le stress et montre en quoi celui-ci peut parfois se révéler positif.

La méthode suédoise

La Suède et son art de vivre offrent aussi des pistes intéressantes. Un mot suédois exprime parfaitement la quête de l'équilibre: lagom. L'auteur suédoise Anna Brones lui a même consacré un livre. Elle y conseille de fixer des priorités. «Il faut ménager de l'espace pour les choses qui ont une véritable importance à nos yeux.» C'est exactement ce que fait Felix Gäbler. Le postier a trouvé sa recette personnelle pour résister au stress de Noël: avec sa femme, il priorise en établissant une liste de tâches juste avant la période frénétique des fêtes. Felix Gäbler et deux autres collègues nous révèlent leurs secrets pour gérer la multiplication des sollicitations en fin d'année (page 12 et suivantes). Car une chose est sûre: après les fêtes, le calme reprend ses droits. ■

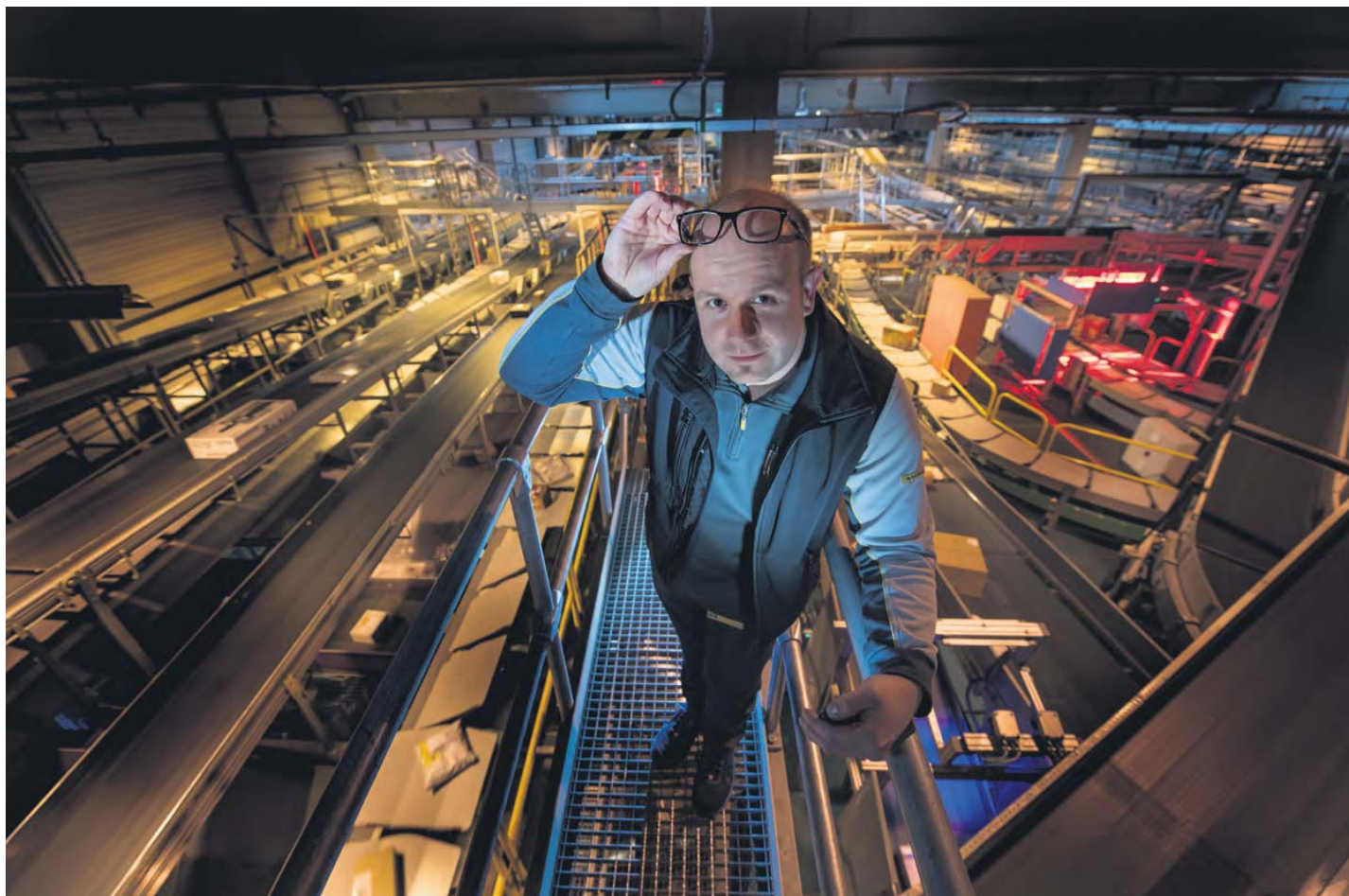


Carola Läser (46 ans), factrice à Ostermundigen

Quatre enfants adultes, en couple, joue de l'accordéon schwytois. Son vœu le plus cher pour Noël: santé et bonheur.

«Pendant la période de Noël, le volume des envois publicitaires et des petites marchandises en provenance de Chine augmente considérablement. Mais avec une planification anticipée et suffisamment de personnel, on peut limiter le stress auquel les facteurs sont soumis au travail. Je dirige une équipe de onze collaborateurs et six apprentis, qui sont souvent absents pour leur formation. Ces lacunes doivent bien sûr être comblées, surtout en cette période chargée. Il faut donc faire preuve d'une certaine flexibilité. Par exemple, je ne fixe pas de rendez-vous privés juste après la fin du service, car il arrive parfois que ma journée se prolonge. Je me laisse relativement peu déstabiliser par l'agitation précédant Noël. C'est sûrement dû en partie au fait que mes quatre enfants ont maintenant quitté la maison. Après une rude journée, je peux me détendre; je ne dois pas encore m'occuper de mille et une choses. Je me réjouis de Noël. Pendant la dernière semaine de l'année, toute la famille se réunit pour les repas. Mais nous ne faisons pas tout le reste. Je n'ai jamais accordé beaucoup d'importance aux biens matériels.» ■

«Il arrive parfois que ma journée se prolonge.»



Felix Gäbler (31 ans), responsable de groupe Tri, Centre colis Härkingen

Marié, deux enfants, aime faire du vélo, fait partie d'un groupe de carnaval. Son vœu le plus cher pour Noël: que sa famille reste en bonne santé.

«Même si je travaille d'arrache-pied, je ne me sens pas stressé.»

«Environ quatre semaines avant Noël, le centre colis se met à tourner à plein régime. L'installation de tri fonctionne par tranches de 22 heures. Elle est arrêtée deux heures par jour pour pouvoir refroidir. Nous commençons déjà à planifier la période de Noël en octobre, car il nous faut recruter du personnel auxiliaire. Tout le monde n'est pas apte à travailler avec le système de codage, par exemple. En plus du personnel auxiliaire, la nouvelle installation automatique pour les envois encombrants nous soulage beaucoup. Même si je travaille d'arrache-pied pendant cette période, je ne me sens pas stressé: je suis entouré et soutenu par une équipe formidable. Traditionnellement, je passe Noël en famille. Ma femme et moi, nous établissons une liste des tâches et commandons pour ainsi dire tous nos cadeaux en ligne. Ainsi, nous évitons le stress des courses. Je n'ai pas vraiment de souhait particulier pour Noël: quand j'ai besoin de quelque chose, je me l'achète pendant l'année. Bien sûr, pour les enfants, c'est différent. Ils sautent de joie en découvrant tous les paquets sous le sapin.» ■

«Difficile d'évacuer le stress juste en claquant

Guy Bodenmann, thérapeute de couple et professeur de psychologie clinique à l'Université de Zurich, explique pourquoi les fêtes et l'influence qu'il peut avoir sur la vie professionnelle et les relations de couple.

Interview: Sandra Gonseth / Photo: Gian Vaitl



Guy Bodenmann, thérapeute de couple

Dans votre livre, vous écrivez que la période de Noël est dangereuse pour les couples. Pourquoi?

Bien souvent, Noël est déjà précédé d'une grande agitation: il faut acheter les cadeaux, décorer, organiser. A cela s'ajoute la fin de l'année et donc, sur le plan professionnel, les travaux de clôture. Au lieu d'être en paix pendant la période de l'Avent, on se voit souvent confronté à des exigences sur plusieurs fronts. Tout cela assombrit souvent la fête de Noël.

Et cette agitation a des répercussions sur la relation de couple?

En effet. On a envie d'une atmosphère festive et détendue. Mais c'est difficile d'évacuer le stress du quotidien juste en claquant des doigts. En outre, Noël implique souvent d'inviter toute la famille ou de lui rendre visite, ce qui peut également entraîner des conflits. Les couples sont donc soumis à une pression accrue pendant cette période.

«Nous avons besoin d'une certaine dose de stress pour être performant.»

Le stress dans la vie privée peut-il faire irruption dans la vie professionnelle, et vice versa?

Des études ont démontré que les collaborateurs soumis à beaucoup de stress à la maison étaient plus souvent absents au travail. Ils sont moins motivés et ont davantage de tensions sociales avec leurs collègues. A l'inverse, le stress lié au travail s'immisce aussi à la maison, ce qui contamine à la fois le couple et l'atmosphère familiale. On est alors moins patient, plus facilement agacé par son partenaire et ses enfants, ce qui augmente les risques d'entrer en conflit et de s'emporter.

D'où vient le stress?

Le stress est un phénomène subjectif engendré par certaines situations. Un exemple: vous faites la queue à la boulangerie. Lorsque vient votre tour et que quelqu'un se faufile devant vous, vous êtes consterné. Comment réagir? Est-ce que vous allez vous défendre? Cet événement vous laisse un arrière-goût amer. Surtout si, finalement, vous vous laissez faire. Ce qui est intéressant, c'est que ce genre de situation laisse certaines personnes de marbre, alors

des doigts»

le niveau de stress augmente pendant

qu'elle suscite énormément de stress chez d'autres.

Pourquoi une situation comme celle-là est-elle source de stress pour la plupart des gens?

Le fait de se laisser dépasser et de ne pas se défendre correctement transforme souvent la situation en expérience stressante. Des moments comme celui-ci engendrent des émotions négatives, comme la colère, la déception et la peur. Cela se traduit par une grande agitation physiologique, de type palpitations ou transpiration. C'est ce que l'on appelle le stress personnel.

Le stress est-il toujours négatif?

En soi, le stress n'est pas mauvais. Nous avons même besoin d'une certaine dose de stress pour être performant. C'est ce qui nous donne la force de relever des défis. Ce qui est nocif au niveau physique et psychologique, c'est le stress chronique. Bien souvent, l'agitation, l'urgence et les sollicitations multiples s'additionnent. Elles fusionnent avec le stress personnel, issu de situations semblables à celle de la boulangerie. Il arrive fréquemment que cette accumulation dépasse les limites de ce que nous sommes capables de supporter.

Que faire pour que le stress n'ait pas de conséquences à long terme?

C'est là que la prophylaxie personnelle entre en jeu. L'objectif n'est pas de ne plus ressentir aucun stress, mais de ne pas en faire une overdose sur le long terme. Pour ce faire, un bon planning et une bonne organisation sont utiles dans tous les domaines de la vie. Fixez-vous des limites et définissez vos priorités.

Et pour vous? En tant qu'expert, ne ressentez-vous pas de stress à Noël?

Personne n'est à l'abri du stress. La vie moderne est effervescente, astreignante et impose un rythme effréné. Je fais malgré tout des efforts conscients pour réduire autant que possible mon niveau de stress pendant les fêtes. Si vous m'aviez convié à cet entretien à une date plus proche de Noël, je ne vous l'aurais pas accordé. ■



Iracema Müller (23 ans), collaboratrice de guichet, Berne Breitenrain

Célibataire, aime boire le café avec sa sœur jumelle. Son vœu le plus cher pour Noël: être en bonne santé et continuer d'avoir du plaisir à travailler.

«Les semaines avant Noël, les quantités d'envois déposées au guichet sont nettement plus importantes. De nombreux clients écrivent encore des cartes de Noël. Je perçois ce surcroît de travail comme quelque chose de positif et je m'y attelle avec beaucoup d'engagement. Je suis même ravie lorsqu'il y a du monde au guichet. Et comme nous nous entendons bien dans l'équipe, les heures supplémentaires ne me dérangent pas. Notre service est renforcé pendant ces journées chargées. Les demandes de vacances à cette période doivent être particulièrement bien négociées. Après une dure journée de travail, le meilleur moyen pour moi de déconnecter, c'est de boire un café avec ma sœur jumelle. Pour que Noël ne devienne pas une source de stress sur le plan privé, je prends une semaine de vacances avant. De cette manière, je peux m'occuper tranquillement des cadeaux, du sapin et décorer l'appartement. Cette gestion du temps me permet de passer des fêtes plutôt sereines. Nous fêtons toujours Noël chez ma maman à Berne. Sa porte est ouverte à tous: connaissances, collègues, tout le monde est bienvenu.» ■

«Je suis ravie s'il y a du monde au guichet.»

Vous faites la différence!

Concevoir consciemment les expériences client: telle est la raison d'être du Customer Experience Management (CEM). L'objectif est de faire de chaque client un fan et de construire une relation à long terme entre lui et la Poste.

Texte: Claudia Iraoui / Photos: Monika Flückiger, Vanessa Püntener

Parfois, ce sont les petites choses qui déterminent le souvenir que nous gardons d'une entreprise. Nicole Blewett en sait quelque chose: par sa seule disponibilité et un peu de chocolat, elle a réussi à apporter de la sérénité dans la journée effroyable d'une cliente, en la faisant même pleurer de joie (voir son histoire ci-après). Chaque jour, des milliers de clientes et de clients vivent une expérience avec la Poste, qu'ils perçoivent de manière consciente ou inconsciente. Que ce soit au guichet, sur le site Internet, par téléphone ou sur le pas de leur porte. A partir de la somme de toutes ces expériences, les clients se forgent une impression générale de la Poste. Faire en sorte que cette impression soit positive constitue l'objectif essentiel du Customer Experience Management.

Dans la peau du client

L'orientation client devient un élément de plus en plus prépondérant pour les entreprises. A la Poste, elle est tout bonnement ancrée dans la vision de l'entreprise. Nous nous impliquons tous pour proposer aux clients des produits et des services simples d'utilisation, qui leur facilitent la vie au quotidien. Mais pour pouvoir offrir à chaque client une expérience inoubliable, il est indispensable de se mettre dans la peau de celui qui se tient en face de nous, de faire preuve d'empathie à son égard et de comprendre ses véritables besoins. C'est pourquoi il est primordial non seulement pour les collaborateurs en contact direct avec les clients, mais aussi, pour tous ceux qui développent ou gèrent de nouveaux produits et services, de s'approprier de manière conséquente les principes de l'orientation client.

L'objectif: une relation durable

Le CEM est une discipline globale, qui concerne tous les collaborateurs, quels que soient leur fonction. «Plus les exigences des clients sont comprises et satisfaites par les collaborateurs de la Poste, plus la probabilité est grande que se développe avec eux une relation durable. Nous fidéliserons nos clients si nous réussissons à les enthousiasmer au travers de leur expérience avec la Poste. Ainsi, ils utiliseront les produits et les services postaux encore plus fréquemment et nous recommanderont auprès de leurs amis et connaissances», explique Ulrich Hurni, responsable PostMail. Immanquablement, la fidélisation de la clientèle, les nouveaux achats réguliers et la recommandation à des tiers auront alors aussi une répercussion positive sur les recettes de l'entreprise. Ce ne sont que des belles paroles? Absolument pas! Nous avons recueilli quelques exemples pour vous montrer que beaucoup d'entre vous accomplissent déjà un travail exceptionnel dans l'application des principes du CEM. Faire la différence est vraiment à la portée de tous! ■



Plus d'informations sur Intranet: pww.post.ch/cempost

Web Based Training CEM

Dans cette WBT de 20 minutes, vous accompagnez une cliente (Sarah Sunday) pendant une journée et vivez ses expériences dans ses contacts avec la Poste. Vous vous mettez à sa place et découvrez les expériences qu'elle vit. Dans le cadre des huit situations du quotidien proposées, vous avez la possibilité de décider de la manière dont la Poste peut exercer une influence positive sur l'expérience client.

Participer via LMS



Matthias Dicht, MidMarket Vente, Zurich

«Un client m'a chargé de concevoir une offre pour ses 7200 colis sans prise en charge. Jusqu'ici, le client travaillait avec DPD. Après un premier entretien, l'offre a été élargie à la prise en charge des colis. Comme il est interdit d'emprunter l'après-midi la rue où se trouve le client, une demande d'autorisation spéciale a été obtenue par la base de distribution. Les coûts inhérents à la demande d'autorisation spéciale sont à la charge du client. Une compensation de la demande d'autorisation a été négociée sur le prix des colis avec le client. Cela n'a donc entraîné aucune charge pour le client. Grâce à l'excellente collaboration et à l'échange d'informations entre le client, la Disposition et la Vente, le client fait de nouveau partie des clients de la Poste depuis mai.»



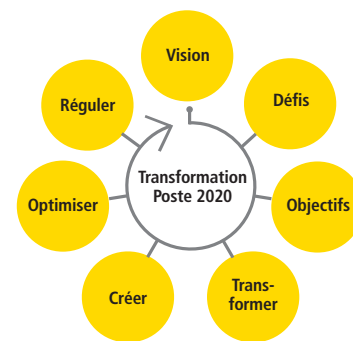
Marija Milosevic, Contact Center RéseauPostal, Fribourg

«J'étais étonnée par l'arrivée répétée de réclamations ou même de plaintes vis-à-vis de la Poste. J'ai donc décidé de me rendre chez différents clients afin de comprendre l'origine du problème. J'ai pris le temps d'examiner la question. J'ai constaté que les clients n'avaient fait que noter la disparition de certains produits et prestations, mais qu'ils ne connaissaient pas les nouveaux produits et prestations de la Poste. J'ai écouté les clients, essayé de comprendre leurs besoins et présenté à chacun personnellement les nouveaux produits de la Poste. Le résultat: alors que j'étais accueillie au début avec scepticisme, on m'a ensuite vivement remerciée et j'ai même reçu une invitation à un repas!»



Nicole Blewett, guichet, Filiale Schaffhouse 1

«Un jour, une dame âgée est entrée dans la filiale. J'ai tout de suite remarqué qu'elle avait un œil avec un pansement. Elle est venue vers moi au guichet pour effectuer un versement, mais le bulletin n'avait pas été rempli correctement. Quand je le lui ai dit, elle a craqué: quelle journée épouvantable, d'abord l'œil, maintenant le bulletin, non mais, je vous jure! Elle m'a paru tellement déprimée que je lui ai offert un chocolat avec un smiley et je l'ai aidée à remplir son bulletin. Elle s'est mise à pleurer de joie! Ma collègue et moi en sommes restées tout émus.»



Doreen Walker, Gestion de la qualité PostMail, Zurich-Mülligen

«A Saint-Gall, nous étions confrontés à une augmentation des réclamations relatives aux réexpéditions d'actes de poursuite. Nous avons organisé un atelier Kaizen, auquel ont participé les services concernés de PM, PL et PN, mais aussi l'office des poursuites de Saint-Gall, en qualité de client. Sur place, nous voulions identifier l'origine exacte du problème et des erreurs. Les besoins et les exigences du client ont pu être parfaitement pris en compte du fait de son implication directe. En même temps, nous avons pu interroger les collaborateurs sur le potentiel d'amélioration dans leurs activités. Nous avons ensuite établi la procédure et défini des mesures pour chaque point critique décelé. La satisfaction du client est ainsi passée de 3 à 8 points, et le client envisage désormais d'utiliser de nouvelles prestations de la Poste.»



Andreas Stoll, PM 2nd Level, Berne

«Je me suis engagé pour qu'un garçon en fauteuil roulant puisse tout de même continuer à aller chercher le courrier, tâche qu'il aime effectuer. La Poste a demandé à la famille de déplacer la boîte aux lettres aux limites du terrain. La famille a alors demandé une autorisation exceptionnelle pour ne pas devoir le faire, émettant le souhait que la boîte aux lettres reste fixée au mur de la maison, protégée par le toit. Ainsi, peu importe les conditions météorologiques, le fils de la famille peut continuer à aller chercher le courrier lui-même, ce qu'il aime beaucoup faire. La bonne nouvelle de l'octroi de l'autorisation exceptionnelle leur a été remise personnellement par l'office de distribution avec une réponse écrite de Susanne Ruoff et un sac original de la Poste contenant divers accessoires de la Poste. A l'avenir, le garçon pourra continuer à aller chercher le courrier et le sac de la Poste lui facilitera la tâche.»

«La sécurité au travail est u

Felix Weber, président de Direction de la Suva, explique pourquoi le nombre d'accidents professionnels est plus élevé en

Interview: Lea Freiburghaus / Photo: Christian Grund / Illustration: Dennis Oswald, Branders

Réactions

Vanessa Furer, IMS

J'ai travaillé pendant des années à la Suva; je sais donc qu'il est très important de connaître et de respecter ses recommandations (utiliser la main courante, porter de bonnes chaussures en cas de gel ou de neige, se munir d'un équipement de protection si nécessaire, etc.). Comme le dit si joliment un slogan de la Suva: les têtes intelligentes se protègent!

Sylvia Dill-Huber, PN

Un matin, il y a deux ans, j'ai glissé sur le verglas alors que je me rendais au travail et je me suis cassé le coude. Une fois, au bureau, j'ai ouvert le tiroir du bas en oubliant de retirer mes orteils au préalable. Résultat: je me suis foulé le gros orteil. Je me coupe régulièrement à la main ou aux doigts avec du papier ou du carton. Mais on finit par s'y habituer!

Kathrin Schluep, PM

Alors que je travaillais encore au guichet, je me suis coincé le doigt dans le tiroir-caisse (qui est très lourd). Rien que d'y penser, j'ai encore mal aujourd'hui.

Mara Gonçalves da Silva, PN

En janvier 1995, nous avions encore des sacs pour les colis. En voulant le lancer sur le RX (qui était fermé), je me suis déchiré la cornée de l'œil avec la fiche de sac. Je vous raconte pas la douleur!

Barbara Ruth Schatzmann, P

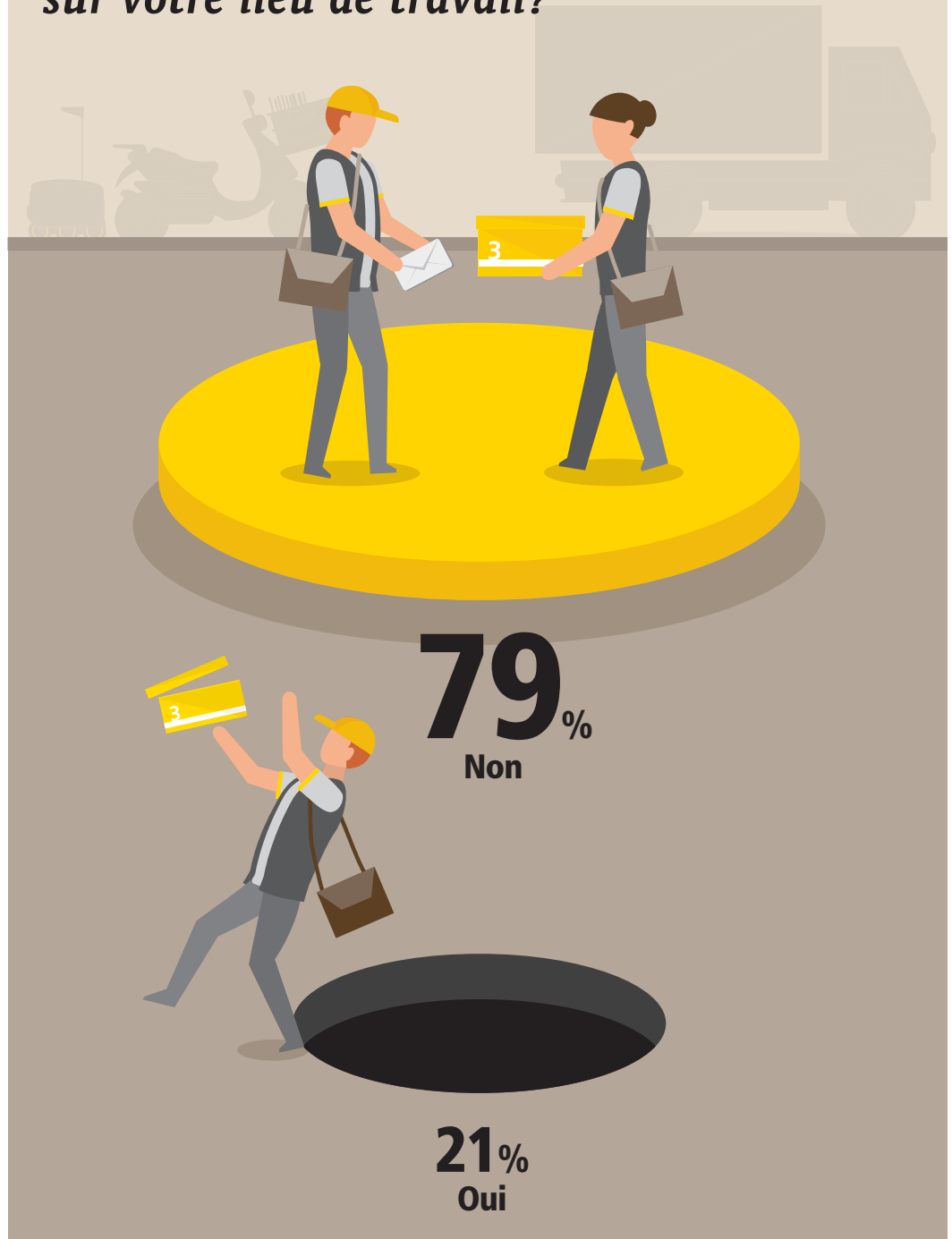
Pour une «gratte-papier» comme moi, le risque d'accident est plutôt mince: tiroirs ouverts, coupures avec du papier... Comme nous allons de plus en plus vers un bureau électronique, même ce genre de «dangers» diminue. Nos collègues des centres et de la distribution sont exposés à des risques plus élevés, et j'espère qu'ils finiront tous la saison en forme et en toute sécurité.



Plus de réactions online:
pww.post.ch/journaldupersonnel > Archive

Résultat du sondage de novembre

Avez-vous déjà eu un accident sur votre lieu de travail?



ne tâche de gestion»

hiver, quel est leur coût et comment les éviter.

Felix Weber, 21% des collaboratrices et collaborateurs de la Poste ayant participé au sondage ont déjà été victimes d'un accident sur leur lieu de travail. Comment évaluez-vous ce résultat?

Hors contexte, cette valeur est difficile à interpréter. Cependant, nos statistiques des accidents sont éloquentes: au cours des cinq dernières années, 6% du personnel de la Poste en moyenne a été victime chaque année d'un accident professionnel.

Les accidents causent de la souffrance, mais ont aussi un coût. Lequel?

Un accident professionnel coûte en moyenne près de 8000 francs à la Suva. Si l'on prend uniquement en compte les chiffres de la Poste, la Suva supporte un coût moyen d'environ 6500 francs par accident professionnel. A titre de comparaison, un accident non professionnel coûte à peine plus cher, à savoir environ 6800 francs. Les coûts indirects que la Poste doit elle-même assumer ne sont pas compris dans ce montant. Ils peuvent représenter deux à cinq fois les coûts que nous prenons en charge selon l'entreprise.

En hiver, on dénombre plus d'accidents au travail. Pourquoi?

Les collaborateurs de la Poste sont nombreux à se déplacer en plein air pendant leur temps de travail et le nombre d'accidents dus à des glissades ou des chutes est généralement plus important en hiver. Cela s'explique par divers facteurs dont les principaux sont les suivants: chaussures inappropriées, humidité, verglas et escaliers gelés. C'est pourquoi nous recommandons de vérifier systématiquement les conditions météorologiques avant de partir travailler en extérieur.

A quoi faut-il faire attention dans l'obscurité et en cas de basses températures?

Lorsque les températures sont basses, il est conseillé de porter des chaussures avec un profil adéquat. Nos spécialistes de la prévention recommandent également d'emprunter des routes bien éclairées. En effet, les statistiques montrent qu'entre 6 et 8 heures du matin, le nombre de piétons qui trébuchent et chutent



Felix Weber est président de Direction de la Suva depuis le 1^{er} janvier 2016. La plus grande caisse suisse d'assurance en cas d'accidents, sise à Lucerne, fête son centenaire en 2018.

est deux fois plus élevé qu'aux autres moments de la journée.

Quels conseils donneriez-vous aux collaboratrices et collaborateurs qui travaillent dans les centres et les bureaux?

Pour la plupart d'entre nous, marcher est un mouvement automatique qui semble sans risque. En réalité, ce n'est pas le cas. Les chutes et les faux pas constituent la première cause d'accident en Suisse: chaque année, plus de 180 000 travailleurs se blessent à la suite d'une chute et 50 000 accidents se produisent dans les escaliers. A la lumière de ces chiffres, la Suva recommande de réduire l'allure dans les escaliers, d'utiliser la main courante et de ranger son smartphone. Il n'est pas si facile de changer des habitudes bien ancrées. Il faut donc constamment sensibiliser le personnel à ce sujet, même si les conseils donnés peuvent paraître banals à première vue.

Les entreprises comme la Poste déplorent aussi des accidents non professionnels, par exemple sur les pistes de ski. Comment les éviter?

Il est très important que les amateurs de sports

d'hiver adaptent leur comportement en fonction de leurs propres capacités et de la situation sur les pistes. Pour les guider, nous mettons à disposition un test pour les sports de neige sur www.suva.ch/test-sports-de-neige.

En tant qu'employeur, quel rôle la Poste peut-elle jouer?

La sécurité au travail est une tâche de gestion. Nous sommes convaincus que prendre un peu de temps pour sensibiliser le personnel aux dangers est la bonne chose à faire. Cette sensibilisation peut prendre la forme de consignes régulières sur les «règles vitales». Les supérieurs ont un rôle d'exemple: il va de soi que les responsables du front doivent se munir exactement du même équipement de protection que leurs collaborateurs.

En janvier, la Poste et la Suva signeront la charte de sécurité. Que signifie-t-elle pour le personnel de la Poste?

La charte de sécurité a été élaborée par la Suva en collaboration avec des associations patronales, des planificateurs et des syndicats. Les signataires s'engagent à ce que les «règles vitales» soient respectées sur le lieu de travail. Les collaborateurs ont ainsi le droit de dire «stop» en cas de danger et de ne reprendre leur activité qu'une fois le danger écarté. ■

Sécurité au travail à la Poste

La sécurité au travail et la protection de la santé font partie des tâches de gestion et relèvent de la responsabilité des supérieurs. Une équipe de spécialistes de la sécurité soutient le groupe et les unités et des personnes de contact pour la sécurité au travail prêtent assistance à tous les sites de la Poste.

A l'aide de formations, de mesures de sensibilisation, de conseils et de contrôles, ils veillent à garantir la sécurité et la santé du personnel de la Poste.

Veillez transmettre vos questions éventuelles

à l'adresse e-mail safety@poste.ch.

Autres informations sur Intranet: Sécurité > Gestion de la santé en entreprise > Sécurité au travail

La question du mois

Etes-vous chaque fois à court d'argent en janvier?



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

ou par écrit à: La Poste Suisse SA, Rédaction
«La Poste» (K12), Wankdorfallee 4, 3030 Berne

Bons vœux au son des sabots

Une fois par année, le facteur Daniel Tschabold distribue le courrier en tenue de ramoneur.

Texte: Simone Hubacher / Photos: Monika Flückiger



C'est un ami de Daniel Tschabold qui a déniché ces magnifiques cloches dans son grenier.

Infos personnelles

Daniel Tschabold (42 ans)

A la Poste depuis 1994

Est facteur à Döttingen depuis cette année

Habite à Villigen, en Argovie

Participe à des concours hippiques de saut

avec son deuxième cheval, Zeus (17 ans)

Est dans l'équipe déco du carnaval de Brugg

www.vaerslischmitte.ch

Il y a des siècles de cela, la présence d'un ramoneur était signe de bonne fortune, car les cheminées mal nettoyées entraînaient souvent des incendies dans les maisons encore recouvertes de chaume. Aujourd'hui, Daniel Tschabold porte bonheur à de nombreux habitants de Hausen, en Argovie, lorsqu'il revêt une fois par année une tenue de ramoneur. Mais au lieu de nettoyer les cheminées, il distribue le courrier. Cette fois-ci, il ne le fera pas pour la Saint-Sylvestre (qui tombe un dimanche), mais le 13 janvier 2018. Car le nombre 13 est aussi un porte-bonheur! Auparavant, Daniel Tschabold ira emprunter une tenue de travail originale à un ami ramoneur. A Hausen, c'est une véritable tradition que Daniel Tschabold perpétue lui-même depuis 20 ans.

Un poulain à 18 ans


Mais l'Argovien ne se déplace pas seul: pendant cette tournée spéciale, le scooter à trois roues de la Poste est remplacé par le cheval Orlando et une charrette. La boucle est ainsi bouclée. En effet, lorsqu'on lui demande ce que signifie le bonheur à ses yeux, il répond sans hésiter: «Les chevaux. L'équitation. Comme le dit le proverbe, le plus grand bonheur du monde, c'est sur le dos du cheval qu'on le trouve.» Daniel Tschabold a rencontré son cheval pendant son service volontaire. A 18 ans, à la place d'une voiture, il s'est acheté un poulain, Orlando, qui est depuis devenu son fidèle compagnon. Les deux compères forment une équipe parfaitement rodée. «Il est un peu culotté. C'est pour cela que plus personne d'autre ne le monte», explique Daniel Tschabold avec un regard malicieux et un grand sourire avant de prendre le cheval par la bride et de lui faire traverser

le quartier résidentiel jusqu'à un champ, où des photos du duo sont prises aujourd'hui.

Perturbé par le son des cloches, Orlando secoue la tête et la crinière et préfère brouter l'herbe en présentant son arrièr-train à l'objectif de la photographe. La nourriture dans la poche du pantalon de Daniel Tschabold permet de débloquent la situation. C'est un de ses amis qui a déniché les cloches d'Orlando il y a des années dans un grenier. D'après Daniel Tschabold, ces cloches ont été fabriquées il y a plusieurs siècles et portées par de nombreux chevaux.

Des tresses en forme de fer à cheval pour les enfants

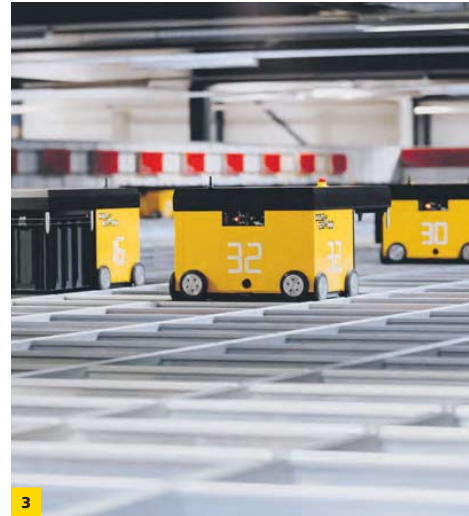
Par ailleurs, l'idée de distribuer le courrier avec cheval et charrette vient des clients. Qui d'ailleurs attendent le duo de pied ferme avec des morceaux de carotte et de pomme pour Orlando. «En plus du courrier, j'emporte toujours une cinquantaine de tresses en forme de fer à cheval pour les enfants», raconte Daniel Tschabold avant de prendre un air pensif pendant un court instant. Il confie sa gratitude pour tous ces beaux moments, en particulier les yeux brillants des enfants et le sourire des personnes âgées. «Une de mes expériences les plus touchantes en tant que ramoneur a été ma rencontre avec une vieille dame qui voulait absolument nous revoir, Orlando et moi. Après cela, elle m'a semblé apaisée. Elle est décédée quelques jours plus tard.» Orlando acquiesce et tourne la tête. Il en a assez fait pour aujourd'hui. Il ne s'agissait que de la répétition générale. Le cheval retourne dans son écurie d'un pas alerte. Il sait que c'est là qu'on le débarrassera de ses cloches... et qu'un surplus de fourrage l'attend. ■

A man with glasses, wearing a black top hat and a dark jacket with reflective stripes, stands with his arms crossed in front of a window decorated for Christmas. The window has blue curtains with white snowflake patterns and a small Christmas tree. A quote is overlaid on the right side of the image.

«Le plus grand bonheur du monde, c'est sur le dos du cheval qu'on le trouve.»



1 Pour une bonne vidéo pâtissière, rien ne vaut une bonne mise en place.



3 Les robots jaunes dansent sur la surface de stockage.



2 Une fois la pâte abaissée, les emporte-pièce entrent en scène pour la découpe.



4 La collaboratrice de YellowCube emballe les décorations avec soin...



5 ...et intègre le colis

Superhéros jaunes pour biscuits

Des biscuits de Noël sauvés par la Poste? Ce conte de Noël, je l'ai vécu pour de vrai. Ou comment YellowCube a volé au secours de mes biscuits.

Texte: Janina Gassner / Photos: Tanja Läser

J'adore faire de la pâtisserie et je suis en train de créer ma propre chaîne YouTube. En cette période de fêtes, je dédie ma première vidéo à des biscuits de Noël tout en couleurs* pour les enfants. Le tournage se passe à merveille. La pâte a la consistance idéale et aucun biscuit n'a brûlé pendant la cuisson. Mais quand vient l'heure de la décoration, rien ne va plus: j'ai complètement oublié d'acheter des colorants alimentaires et de la déco! Je trouve très vite mon bonheur sur Internet et commande les produits manquants dans la boutique en ligne Dr. Oetker. Grâce à YellowCube, la solution logistique complète de la Poste, Dr. Oetker promet

que la livraison aura lieu le lendemain, à condition que la commande ait été passée avant 16h30. Attendez une seconde... C'est quoi, ce Yellowtruc?

Visite à Oftringen

Jusqu'ici, je n'avais jamais réfléchi aux processus qui se jouent à chaque commande en ligne. Comme Dr. Oetker est un client de la Poste et qu'il lui a confié sa logistique de stockage, je décide de me rendre au centre logistique de la Poste à Oftringen. Sur place, Franziska Dober, responsable de l'expérience client pour la logistique de stockage, m'explique: «Ici, nous faisons tout



dans le processus d'expédition.



A nous la déco!



Et voilà, mes biscuits de Noël tout en couleurs pour les enfants sont enfin prêts.

ce qui a trait à la logistique de stockage, de l'entrée des marchandises à la gestion des retours. Nous sommes donc un maillon important de la chaîne de création de valeur dans l'e-commerce. Venez avec moi, je vais vous montrer.»

La visite commence au premier étage de l'entrepôt de stockage. Depuis une galerie, nous observons 32 robots jaunes qui déplacent des boîtes grises d'un côté à l'autre d'une installation de stockage et de conditionnement automatisée, comme dans une chorégraphie. Franziska m'explique: «Nos robots savent exactement quel produit est stocké dans quelle caisse. Ils gèrent eux-mêmes l'organisation, par exemple en rangeant les marchandises les moins souvent commandées dans la partie arrière de l'installation.» Pas moins de 32 000 de ces conteneurs gris sont empilés par colonnes de 16. Chacune des boîtes peut contenir jusqu'à 30 kilos de marchandises. Lorsqu'une commande est passée dans la boutique en ligne d'un client YellowCube, elle est directement transmise au système YellowCube. Les robots cherchent alors les produits et les

livrent aux postes d'envoi, à l'étage en dessous.

Personnel indispensable

Néanmoins, tout cela ne fonctionnerait pas sans des collaborateurs en chair et en os. Les postes d'envoi sont équipés de matériel d'emballage et d'imprimantes pour les factures et les étiquettes-adresse. Aux postes de conditionnement, les nouvelles marchandises et les marchandises retournées attendent d'être (re)mises en stock. Chaque année, quelque 130 000 colis sont traités manuellement ici, par une équipe relativement restreinte. «Dans la logistique, il y a en tout cinq collaborateurs fixes et en moyenne quatre collaborateurs temporaires. Sans oublier nos trois collègues qui travaillent au bureau. Nous ne sommes pas nombreux, c'est vrai, mais nous nous entendons très bien et nous avons un bon esprit d'équipe», raconte Franziska. André Manser, responsable d'équipe Logistique, confirme: «En tant que responsable d'équipe, je mets la main à la pâte dans tous les domaines. C'est ce qui rend le travail si varié.»

Grâce à l'assiduité du personnel et des robots du centre logistique de la Poste à Oftringen, mon rêve de chaîne YouTube est en passe de devenir réalité. Si vous souhaitez confectionner ces biscuits tout en couleur, il vous suffit de scanner le code QR pour découvrir la recette en vidéo. ■

*Retrouvez la recette originale sur <http://www.oetker.ch/fr/recettes/r/biscuits-de-noel-tout-en-couleurs-pour-les-enfants.html>



Visionner la recette sur YouTube



OFFRE POUR LE PERSONNEL

Avec le code PT1X17NF, profitez jusqu'au 28 février 2018 d'une remise pour le personnel de 20% sur l'ensemble de l'assortiment de la boutique en ligne Dr. Oetker: shop.oetker.ch/fr

La Poste des VIP

Manu Burkart

Humoriste, Cabaret DivertiMento



Manu Burkart est en tournée à travers la Suisse pour la deuxième année consécutive avec son spectacle «Sabbatical».

Texte: Simone Hubacher / Illustration: Jennifer Santschy

Pensez-vous que la Poste est une entreprise innovante?

Oui. Toute entreprise doit agir de manière innovante, sinon elle risque d'être vite considérée comme désuète. Mais je n'ai pas vraiment de point de comparaison et je ne me tiens pas assez au courant sur ce genre de questions. En tant que citoyen lambda, je vois la Poste un peu partout et j'y associe quelque chose de positif, une proximité avec la population.

Utilisez-vous des nouvelles prestations de la Poste?

Pas vraiment. J'utilise les «vieilles» prestations du service bancaire en ligne de PostFinance depuis des années.

Et le WiFi dans les cars postaux?

Ah bon? Je n'étais même pas au courant. Mais je voyage au maximum une fois par an en car postal. Désolé.

Envoyez-vous encore des cartes postales?

Oh oui, c'est une tradition, un aspect culturel que je perpétue. Avec les moyens techniques actuels, c'est un acte qui a presque quelque chose de nostalgique.

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

Les boîtes aux lettres, chaque semaine. L'office de poste, peut-être une fois par mois. Et une fois par an, j'ai rendez-vous dans une filiale PostFinance pour optimiser mes placements. ■

Publicité

www.landi.ch

Découvrez des offres exceptionnelles dans le shop LANDI en ligne.

Super idées de cadeaux sur landi.ch/fr/noel

5.50

Pinot Noir Duvallon 75 cl
88396

Suisse

Pinot Noir

Grillades, Boeuf, Fromage

14-16 °C

Jusqu'à 3 ans

15.50

Amarone Salvaterra 75 cl
DOCG.
88791

Vénétie, Italie

Corvina, Corvinone, Rondinella

Viande rouge, Fromage, Gibier

20-22 °C

Jusqu'à 10 ans

49.90

Luge Davos 100 cm
En frêne.
Avec corde à tirer.
79710

25.-

Plaque grillade à raclette
Pour 8 personnes. Avec plaque grillade en stéatite.
27687

La boutique en ligne de LANDI, un projet commun avec:

LA POSTE

Editeur

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

Rédaction

Claudia Iraoui (responsable de la rédaction),
Lea Freiburghaus, Sandra Gonseth,
Simone Hubacher, Catherine Riva,
Danilo Monteverde

Contributions

Dominic Bruce, Karin Egger, Monika Flückiger,
Frey Gasser, Janina Gassner, Christian Grund,
Tanja Läser, Rolf Neeser, Vanessa Püntener,
Jennifer Santschy, Magalie Terre, Gian Vaitl,
Darrin Vanselow, Bruno Wanner, François Wavre

Traduction et correction

Service linguistique 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

Photo de couverture

Monika Flückiger

Tirage

Edition en allemand 53 300 ex.
Edition en français 16 500 ex.
Edition en italien 5 200 ex.
Total 75 000 ex.

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:
fondsdupersonnel@poste.ch,
www.fondsdupersonnelposte.ch



«J'ai vraiment adoré être facteur»

Peter Walser a travaillé à la Poste pendant 40 ans. A 75 ans, il aime pêcher sur le lac de Greifen et faire la cuisine pour ses petits-enfants.

Interview: Lea Freiburghaus / Photo: François Wavre

Comment êtes-vous arrivé à la Poste?

J'ai toujours voulu devenir facteur, depuis le jour où, enfant, on m'a permis d'apporter le courrier à mon voisin sur la luge en hiver. Après l'école, j'ai fait un apprentissage de fromager. Mais produire du fromage pour les autres, ça ne rapporte rien. Alors, j'ai travaillé dans une imprimerie où je m'occupais de l'impression d'affiches et d'enveloppes. A 20 ans, après l'école de recrues, j'ai enfin pu entrer à la Poste et je ne l'ai jamais regretté. J'ai vraiment adoré mon métier de facteur.

Quelles fonctions avez-vous occupées?

Après le cours d'introduction, j'ai travaillé à l'office de distribution des lettres, à l'office d'ambulants, en tant que facteur lettres puis facteur colis. J'ai toujours eu envie d'effectuer mes propres tournées et j'ai fini par le faire à Winterthour-Töss quand on m'a nommé pour la distribution des colis. Ma tournée comprenait environ 4500 ménages. Je connaissais tout le monde, je discutais avec les gens et j'allais boire un café ou

un verre d'eau chez eux de temps en temps.

Quel est le moment le plus mémorable que vous ayez vécu durant toutes ces années à la Poste?

Un jour, lors d'une tournée à Saint-Gall, j'ai aidé deux dames âgées qui marchaient avec une canne à échapper à un cheval fou qui tirait une calèche et leur fonçait droit dessus. Après avoir garé ma voiture, j'ai couru et sauté sur la calèche pour tirer les rênes que le cocher – un laitier d'une septantaine d'années – avait attachées à son siège. Là, le cheval s'est arrêté net. A aucun moment je n'ai eu peur! Je suis né dans une famille paysanne et nous avions aussi un cheval chez nous.

Avez-vous été mordu par un chien?

Deux fois en 43 ans. Une fois par le chien d'un médecin qui est bêtement sorti au moment où je distribuais le courrier. Le chien a cru bon de défendre son maître et m'a donné un coup de croc. Après l'incident, j'ai versé un peu d'eau-de-vie sur la morsure et c'était terminé. ■



RECYCLÉ
Papier fait à partir
de matériaux recyclés
FSC® C005019

Fidélité à la Poste**45** ans**Poste Immobilier Management et Services SA**

Siegenthaler Roger, Härkingen

PostMailAlder Alex, Zürich
Glaser Roland, Corcelles NE
Grob Karl, Uznach**PostLogistics**Ringele Gisela, Mägenwil
Stocker Rolf, Brig**RéseauPostal**

Albisetti Renata, Muralto

40 ans**PostLogistics**Affolter Jean-Luc, Biel/Bienne
Bieli-Schlaefli Veronika, Härkingen
Nicollin Marc, Genève
Reber Markus, Thun**PostMail**Spörri Georg, Kriens
Thalmann Hans, Zürich**RéseauPostal**Demont-Blaser Pierrette, Lully VD
Messerli-Bütschi Liselotte, Oey
Wunderli Hedwig, Kirchberg SG**Bon anniversaire****100** ansBrodard Gaston, Murten (07.01.)
Ferretti Giovanni, Lugano (30.01.)
Riedener Othmar, St. Gallen (02.01.)**95** ansLöffler-Grosjean Marguerite,
Zürich (18.01.)
Schaffner Leo, Rohr AG (28.01.)**90** ansAckermann Hans, Basel (31.01.)
Ammann Hans Rudolf,
Bolligen (15.01.)
Avondo Andree, Gland (31.01.)
Braunwalder Karl, St. Gallen (21.01.)
Dietiker Franz, Biberstein (20.01.)
Di-Pietro Rosa, Binningen (25.01.)
Disler Lisa, Zürich (10.01.)
Gaillard Roger, Bulle (28.01.)
Galli Livia, Capolago (04.01.)
Guidotti Ernesto, Sementina (13.01.)
Meier Felix, Zeihen (17.01.)
Meier Helena, Würenlingen (27.01.)
Pifferini Pierina, Cugnasco (04.01.)
Portmann Josef, Malters (22.01.)
Schwery Karl, Zürich (05.01.)
Segglinger Ida, Grindel (04.01.)
Veraguth Frieda,
Cresta (Avers) (15.01.)
Walther Hanna,
Freimettigen (13.01.)**85** ansAltorfer Ernst, Kloten (09.01.)
Amato Pavano Sebastiana,
Italie (13.01.)
Beeler Karl, Rapperswil SG (20.01.)
Binggesser Josef,
Waltenschwil (09.01.)
Bollhalder Hermann,
Seewis-Pardisla (22.01.)
Bucher Isabella, Wollerau (28.01.)
Daehler Josef, Heiden (08.01.)
Erni Willy, Schüpfheim (14.01.)
Fleischmann Karl,
Wohlenschwil (11.01.)
Fuchs Josef, Luzern (03.01.)
Giudice Giuseppe, Zürich (19.01.)
Godel Georges, Domdidier (10.01.)
Gugler Bernard, Fribourg (20.01.)
Hammel Paul, Birsfelden (18.01.)
Hemmi Walter, Winterthur (17.01.)
Hodel Otto, Rümmlang (12.01.)
Keist Hans, Reiden (31.01.)
Keller Hans, Rubigen (24.01.)
Koenig Anna, Bern (01.01.)
Lambelet Charles, Buttes (13.01.)
Lienhard Hanna, Oberwil (10.01.)
Menet Jakob, Gais (26.01.)
Merkofer Otto, Kriens (24.01.)
Moll Dora, Dulliken (03.01.)
Muheim Paul, Stans (14.01.)
Nohl Jean-Jacques,
Biel/Bienne (10.01.)
Ott Max, Riken AG (09.01.)
Pedrazzini Guido, Giubiasco (28.01.)
Rodriguez Clarissa, Espagne (24.01.)
Rölli-Koch Anton, Sursee (19.01.)
Roncoroni Riccardo, Vacallo (13.01.)
Rubi Peter, Bern (20.01.)Saladin Franz, Duggingen (29.01.)
Sargenti Lino, Magadino (01.01.)
Schwizgüebel Georges,
Château-d'Oex (05.01.)
Sertori Anna, Cimo (22.01.)
Sidler Josef,
Küssnacht am Rigi (17.01.)
Stucki Ernst, Murgenthal (03.01.)
Von-Muehlenen Bethli, Lyss (24.01.)
Vuadens Serge, Vevey (06.01.)
Windler Hermann, Olten (14.01.)
Wuethrich Friedrich,
Säriswil (23.01.)
Wuethrich Fritz, Zollikofen (23.01.)
Zbinden Marcel, Bern (05.01.)**80** ansAuf der Maur Karl,
Seewen SZ (30.01.)
Bernardi Paul, Delémont (07.01.)
Betschart Gudrun, Zürich (23.01.)
Betschart Karl, Seewen SZ (13.01.)
Binggeli Werner,
Schwarzenburg (28.01.)
Bläsi-Grob Rosa, Rechterswil (27.01.)
Bruendler Kaspar, Ebikon (05.01.)
Bruendler Thade, Root (09.01.)
Bruendler Walter, Root (09.01.)
Buehler Rosmarie,
Niederscherli (10.01.)
Burkhalter-Rossier Hans,
Oberentfelden (28.01.)
Cotting Marcel, Grand-Lancy (20.01.)
D'amico Antonio, Locarno (01.01.)
Egli Ernst, Sursee (14.01.)
Fontannaz Gérard, Daillon (28.01.)
Germann Guido, St. Gallen (15.01.)
Goetz Edgar, Gwatt (Thun) (26.01.)**Retraite****Poste Immobilier Management et Services SA**Däpp Heinz, Oftringen
Delaprez Louis, Genève
Lechmann Ursulina,
Pizolpark (Mels)
Sayin Hanim, Glattfelden
Schleuniger Heinz, Zürich
Wagner Urs, Olten
Waser Alex, Chur**PostMail**Aigroz Anne-Marie, Montreux
Albiez Martha, Frick AG
Arm Beat, Thun
Bieri-Binggeli Anna Katharina,
Kaufdorf
Bolliger Anna, Stadel
Brack Silvia, Hinwil
Cachin-Nicolet Patricia, Palézieux
Dean-Schmid Rosmarie, Zürich
Fedele Vincenzo, Genève
Filliez Frédéric, Le Châble
Fiscalini Giordano, Intragna
Flüeli Henri, Genève
Frey Lotti, HägendorfFuss-Keller Ursula, Romanshorn
Gelmetti-Uttinger Christina, Zürich
Gianella-Beffa Silvana, Airolo
Hostettler Roland, Langenthal
Hübscher-Tanner Andrea, Härkingen
Hürlimann Georges, Zürich
Huser Werner, Nesslau
Iten-Lüthold Silvia, Küssnacht SZ
Jäggi Herbert, Solothurn
Jaun Christian, Wichtrach
Kempf Franz, Altdorf UR
Kunz Beat, Triengen
Mäder Jean-Daniel, Bern
Marti Kurt, Bern
Meyer Josef, Brig
Meyer-Schweizer Margrit, Basel
Montavon Alain, Basel
Moser Urs, Fislisbach
Niederberger Robert, Zürich
Probst Walter, Zweisimmen
Pulfer Roland, Bern
Randin Christian, Gland
Rohner Hans Rudolf, Nesslau
Rossetti Ilario, Yverdon-les-Bains
Roth René, Solothurn
Ruepp Ruth, Kriens
Schmutz Beat, Ostermundigen
Schüpbach Perlita, BaarTenisch Walter, Zofingen
Truttmann Georg, Beckenried
Weber Bruno, Winterthur**PostLogistics**Bärtschi André, Dintikon
Cueni Bruno, Basel
Kuhn Marcel, Dailens
Lengacher Marcel, Thun
Meyer Bruno, Basel
Meyer Roger, Basel
Ruiz Francisco, Frauenfeld
Schlapbach Urs, Thun
Schlegel Markus, St. Gallen
Stadler Margrith, Liestal**RéseauPostal**Caviezel Cordula, Davos Dorf
Dévaud Serge, Corminboeuf
Dévaud-Blank Heidi, Corminboeuf
Diem-Näf Martha, Gais
Döbeli-Stauber Therese, Reinach AG
Gessner-Erne Rita, Lausanne
Gianella-Beffa Silvana, Rodi-Fiesso
Grossrieder Beat, Cham
Imseng-Fischbacher Marilena,
Oberwil-Lieli
Kopp Schaller Irene, WettswilKupferschmid-Wyss Bernadette,
Aarau
Macheret Bédard Eveline,
Villars-sur-Glâne
Mettan Isabelle, Martigny
Mörgeli Heidi, Zürich
Murith-Hediguer Liliane, Gruyères
Pesenti Daniele, Bodio TI
Wüthrich-Gertsch Elisabeth, Wengen**PostFinance**Braun Yvonne Maria, Bulle
Hubacher-Rufener Christine, Bern
Käser Heidi, Netstal
Luginbühl Esther, Bern
Marca-Rossier Rita, Münchenstein
Vanoni Martinetti Monica Barbara,
Bellinzona
Wildi Monika, Netstal**CarPostal**Bähler Martin, Riggisberg
Etter Werner, Ortschaften
Fiechter Rolf, Interlaken
Fischer Hanspeter, Untersiggenthal
Isenring Hans, Ganterswil
Meylan Gilbert, Puidoux-Gare
Pfister Friedrich, Reichenburg

Grossenbacher Fredy,
Cortébert (05.01.)
Hirter Walter, Mühlethurnen (10.01.)
Hofstetter Josef, Willisau (25.01.)
Hubler Katharina, Thal (13.01.)
Hug Lorenz, Untervaz (27.01.)
Hunziker Hugo, Luzern (30.01.)
Inglin-Felder Paul, Altdorf UR (24.01.)
Jenzer Paul, Ostermundigen (17.01.)
Jungen Jakob, Adelboden (16.01.)
Kardamelitis Antonietta,
Grèce (05.01.)
Klaus Walter, Wil SG (21.01.)
Kraaz-Duft Josef, Benken (04.01.)
Kulla Diethelm, Zürich (11.01.)
Landolt Bernadette,
Benken SG (13.01.)
Lanzendoerfer Johann, Grabs (08.01.)
Lotti Antonia, Massagno (31.01.)
Meyer-Künzler Erich, Bern (21.01.)
Nebiker Elisabeth,
Häfelfingen (13.01.)
Nellen-Schürmann Béatrice,
Les Evouettes (25.01.)
Niffeler Klara, Zürich (11.01.)
Pernet Jean-Louis, Prilly (18.01.)
Rauber Urs, Olten (08.01.)
Rentsch Heidi, Heiden (31.01.)
Schaffner Helene, Anwil (29.01.)
Schnüriger-Stofer Anton,
Winterthur (06.01.)
Schuerpf Ruth, Wettingen (14.01.)
Schütz-Krummenacher Alfred,
Meggen (13.01.)
Siegenthaler Heinz,
Erlinsbach SO (10.01.)
Steiner Walter, Schwyz (01.01.)
Stuber Gertrud, Gossliwil (21.01.)
Weber-Frei Hansrudolf,
Ammerswil AG (28.01.)

Wyss Adolf, Burglauenen (24.01.)
Zwahlen Paul,
Blausee-Mitholz (19.01.)

75 ans

Ackermann Hélène,
Porrentruy (01.01.)
Althaus Peter, Zürich (27.01.)
Bächler Walter, Sargans (17.01.)
Bänziger Willi, Rehetobel (11.01.)
Baumann Anton, Adliswil (03.01.)
Baumann-Lanz Pia,
Jegenstorf (04.01.)
Beglinger-Kunz Erika,
Ennetbühl (26.01.)
Bieri Kaethi, Thun (07.01.)
Biser Walter, Frauenfeld (25.01.)
Bless-Brunner Frieda,
St. Gallen (08.01.)
Boschetti Florindo, Comano (15.01.)
Bürge Rudolf, Pfäffikon ZH (19.01.)
Burri Werner, Meggen (07.01.)
Challandes Albert, Gorgier (10.01.)
Chesaux Bernard, Tannay (17.01.)
Crecco Hanni, Zürich (25.01.)
Eberle Lukas, Bülach (01.01.)
Egger Samuel, Lausanne (09.01.)
Eggler Werner,
Schwanden-Brienz (31.01.)
Eugster Konrad, St. Gallen (01.01.)
Fasel Pierre, Neuchâtel (23.01.)
Ferrer Hans-Georg, Wildhaus (13.01.)
Forster Peter, Worben (11.01.)
Gianella Armando, Lottigna (03.01.)
Gianetti-Ferla Erna, Lodrino (28.01.)
Hatt Jakob, Hemmental (16.01.)
Hirschy Madeleine,
Chavornay (04.01.)

Hofmann-Schüpbach Johanna,
Konolfingen (21.01.)
Hofmeier Peter, St. Pantaleon (28.01.)
Hufschmid Josef, Gebenstorf (06.01.)
Jaun Eduard, Uetligen (03.01.)
Kobler Hans-Rudolf,
Hombrechtikon (10.01.)
Laederach Beatrix, Flamatt (25.01.)
Lavanchy Gilbert, Neuchâtel (22.01.)
Lengacher-Rohde Almut,
Laupen BE (19.01.)
Lüthi Ernst, Zollbrück (18.01.)
Lüthy Werner, Baden (16.01.)
Ly Nghia, Münchenstein (12.01.)
Monnier Raymond,
Cortailod (13.01.)
Mueller Rudolf, Thailand (27.01.)
Napoleoni Marisa, Locarno (19.01.)
Ochsner Elsbeth, Siblingen (18.01.)
Oertle Beatrice, St. Gallen (05.01.)
Pasamontes Lucia, Lausanne (31.01.)
Perriard Claude, Fribourg (03.01.)
Petralli Bernardino,
Corticiasca (12.01.)
Pillevuit-Berger Arlette,
Duillier (29.01.)
Pittet Robert, Cugy VD (20.01.)
Prochilo-Romano Vincenza,
Thônex (10.01.)
Roth Werner, Basel (23.01.)
Rudolph-Perret Conrad,
Collombey (04.01.)
Schai Jean Marc, Aigle (03.01.)
Stadelmann Paul,
Courrendlin (29.01.)
Tanner Willy, Barga SH (29.01.)
Tendon-Siegel Elisabeth,
Courfaivre (02.01.)
Thuillard François,
Yverdon-les-Bains (08.01.)

Vock Herbert, Anglikon (09.01.)
Waldis-Zingg Maria, Jona (05.01.)
Wenger Walter, Gwatt (Thun) (17.01.)
Yerly-Mesot Elisabeth,
Vuisternens-devant-Romont (17.01.)
Zumsteg Bernhard, Brugg AG (21.01.)

Présentez-vous!

Fêterez-vous l'année prochaine vos 75, 80, 85, 90, 95 ou 100 ans? Prendrez-vous votre retraite ou célébrerez-vous un anniversaire de service (40 ans, 45 ans)? Si oui, auriez-vous envie comme Peter Walser (p. 25) de donner une courte interview et de recevoir la photo portrait en cadeau? Alors c'est vous que nous cherchons! Annoncez-vous en précisant l'événement (quoi, quand) par e-mail à redaction@poste.ch et/ou par lettre à:

Poste CH SA

Communication K12, Rédaction,
Wankdorfallee 4, 3030 Berne

Siegrist René, Brugg AG
Strada Amédéo, Develier
Ulrich Rolf, Frauenfeld

Swiss Post Solutions

Ruck Miriam, Zürich
Jakobs Karl Heinz, Härkingen

Nos regrettés

Personnel actif

PostMail

Benoit Jean-Daniel, Biel/Bienne,
né en 1962
Lötscher Fabian Thomas, Kriens,
né en 1990
Martinoli Stefano, Arbedo, né en 1973
Steiner Peter, Zürich, né en 1961
Williams Michael André, Affoltern
am Albis, né en 1953

Retraités

Amstutz Alfred, Burgistein (1925)
André Norbert, Lausanne (1934)
Bamert Anton, Jonschwil (1936)

Bavaud-Cavin Rose-Alice,
Lausanne (1944)
Beltracchi Giuseppina, St. Moritz (1932)
Biber Peter, Bern (1951)
Bigler Monika, Ostermundigen (1960)
Blatter Ulrich, Habkern (1937)
Boller Theodor, Luterbach (1933)
Bolliger Willi, Oftringen (1926)
Burkhard Fritz, Endingen (1934)
Christ Marius, Boudry (1960)
Dayer Andre, Hérémence (1934)
Dumuid Henri, Penthalaz (1946)
Essmann Georg, Rapperswil SG (1930)
Etter Ulrich, Basel (1927)
Galeppi Ada, Claro (1929)
Grandchamp Jean-François,
Bellevue (1954)
Grangier Monique, Buttes (1934)
Gubser Emil, Zizers (1927)
Guenat Marcel, Boisset (1931)
Guggisberg Fredy,
La Chaux-de-Fonds (1927)
Gurtner Albert,
Oberwil im Simmental (1929)
Heer Markus, Schönenwerd (1955)
Jost Alois, Stäfa (1929)
Kalt Johann Jakob,
Zürich (1930)

Knöri-Dupertuis Fritz,
Feutersoey (1937)
Kuhn Werner, Liebefeld (1927)
Kunz Werner, Uetendorf (1933)
Marti Marianna, Möriken AG (1926)
Matt Willi, Gränichen (1937)
Menghini Vito Mario, Li Curt (1963)
Miauton Charles, Pully (1931)
Muelli Walter, Zürich (1925)
Nägeli Hans, Rüfenacht BE (1936)
Nydegger Hans, Wabern (1925)
Nyffeler Otto, Rechterswil (1939)
Orsatti Leo, Bissone (1924)
Peier Urs, Balsthal (1953)
Pluess Ernst, Basel (1926)
Portmann Josef, Sörenberg (1938)
Roman Odette, Carouge GE (1935)
Rosenkranz Walter, Thörishaus (1934)
Ruettimann Ernst, Zürich (1923)
Saillen Georges, Sierre (1931)
Salzmann Daniel, Baden (1957)
Savary Jean, Vessy (1920)
Scheiwiller Josef, St. Gallen (1927)
Schmid Bertha, Basel (1923)
Spicher Suzanne,
Villars-sur-Glâne (1931)
Spuehler Margrit,
Wasterkingen (1933)

Studer Benjamin,
La Croix-de-Rozon (1926)
Vaudroz Pierre, Olon VD (1926)
Vitalini Guido, Breno (1941)
Wagner Julius, MuttENZ (1925)
Walker Gottlieb, Zürich (1935)
Walser Ernst, Landquart (1943)
Walser Marianne, Zürich (1934)
Wenger Hans, Hasle b. Burgdorf (1942)
Widmer Pius, Olten (1935)
Wigger Julius, Emmenbrücke (1931)
Zamofing Francis,
Villars-sur-Glâne (1932)
Zingg Ernst, Steffisburg (1953)
Zwahlen Werner, Schönenwerd (1939)

11/11

La Poste a d'incroyables talents



**Alex Glanzmann (47 ans),
de Soleure, responsable Finances
du groupe Poste**

En 2005, à la suite de la réorganisation, des postes sont mis au concours chez PostLogistics (anciennement PosteColis). Alex Glanzmann, alors conseiller depuis six ans, saisit sa chance et devient gestionnaire de portefeuille de projets dans le domaine de la logistique des marchandises à Dintikon. Six mois plus tard, il reprend le poste de son chef, à savoir responsable Projets stratégiques et développement d'entreprise, et intègre ainsi la direction de l'unité Logistique des marchandises. Au terme de trois années aussi intenses que passionnantes, il assume une tout autre fonction: celle de responsable de la zone de distribution Centre chez PL6 Distribution. Les différences culturelles l'impressionnent: dans l'Oberland bernois et à Bâle, le mode de fonctionnement est différent de celui de la Suisse centrale. Durant cette période, Alex Glanzmann se rend souvent sur le terrain pour échanger avec les collaborateurs, ce qui l'aide à prendre des décisions. Deux ans plus tard, en 2010, le poste de responsable Finances de PostLogistics se libère et l'un de ses proches l'incite à déposer sa candidature. Il passe six ans à cette fonction: chez PostLogistics, Alex Glanzmann dirige l'unité Finances et controlling ainsi que le processus stratégique. En 2016, au terme d'une procédure de candidature exigeante, il est nommé responsable Finances et membre de la Direction du groupe par le Conseil d'administration de la Poste et succède à Pascal Koradi. Il n'a jamais planifié sa carrière, qui est surtout le fruit de son aptitude à vouloir tirer le meilleur de chaque emploi. Ses supérieurs ont toujours joué un rôle important en lui témoignant la confiance nécessaire et en lui donnant de l'inspiration. Aujourd'hui, Alex Glanzmann trouve l'équilibre avec son quotidien professionnel en jouant au golf et en faisant du jogging. / SH ■