

N° 02-2018

Pour nos collaborateurs  
poste.ch/journal-online

LA  
POSTE  
PRO

Expédition et réception – Page 20

Thomas Iff

# Des coccinelles pour des clients satisfaits

Dossier – Pages 8 à 11

Bilan et perspectives  
en période de turbulences

Les gens – Page 31

Des apprentis  
impressionnent

LA POSTE 

# Regarder vers l'avenir



Nous traversons une période quelque peu difficile – pas seulement en raison des perturbations chez CarPostal SA. Mais tous comme les différentes enquêtes doivent créer une transparence absolue sur le thème CarPostal – nous devons nous assurer que nos activités avec nos 60 000 employés et nos clients se poursuivent et évoluent jour après jour.

Grâce à notre stratégie de transformation, nous n'avons pas seulement défendu notre position de leader sur le marché, mais nous l'avons aussi renforcée avec succès, comme le montre notre résultat d'exploitation.

**«Nous ne réussirons à nous imposer qu'en restant compétitifs.»**

Toutefois, le résultat annuel positif ne doit pas masquer la tendance générale au recul persistant de la quantité de lettres adressées et à l'augmentation incessante de la pression sur les prix sur le marché de la logistique. Qui plus est, les produits d'intérêts chez PostFinance diminuent en raison des taux obstinément bas. Nous ne réussirons donc à nous imposer qu'en restant compétitifs.

Rester compétitifs implique notamment de continuer d'investir dans des produits, prestations et placements innovants et évolués. Nous sommes toujours performants et avons dès lors toutes les raisons d'envisager l'avenir avec optimisme, malgré cette période délicate.

Susanne Ruoff, directrice générale



Dossier

## Bon résultat

Malgré la situation actuelle chez CarPostal SA et des bénéfices inférieurs, la Poste affiche un bon résultat financier.

Actualités

**5 Négociations salariales: augmentation des salaires de 1%**

Expédition et réception

**13 TommyTalk: rencontre avec le responsable RéseauPostal**

**14 La stratégie PM: les quatre axes**

Portrait

**28 Thomas Wahlen est le premier ingénieur à participer au programme Trainee de la Poste**





## Actualités

**4 Sur le banc d'essai**

Une commission d'enquête devrait clarifier l'état des lieux et des responsabilités chez CarPostal concernant les pratiques d'écritures comptables non conformes au droit.

## Reportage

**31 Dans l'ombre d'une apprentie**

Diana Gashi, en troisième année d'apprentissage de commerce de détail, et Lorena Seifritz, future enseignante, ont été inséparables pendant une semaine.



## Expédition et réception

**Distribution du courrier par neige abondante**

Edith Lengen, factrice à Zermatt, raconte à quoi ressemble son quotidien quand la station au pied du Cervin revêt son épais manteau neigeux.

**18**

## Expédition et réception

**Zoom sur les 40 principaux clients**

Découvrez comme Michael Roth, responsable Corporate Account Organisation (CAO) développe de nouvelles solutions avec son équipe pour les 40 clients les plus importants.

## Les gens

**34 Un siècle entier**

Hans Ruch a fêté son 100<sup>e</sup> anniversaire début mars. Entré à la Poste par nécessité en 1939, il est resté fidèle à l'entreprise pendant plus de 40 ans.

## Mon objet fétiche

**40 Fasciné par les aéroglyphes**

Avec son aérographe, Bruno Wanner réalise des dessins à couper le souffle sur des supports pour le moins insolites.

# Des temps difficiles

**Ponctuels et fiables: c'est ainsi que la Suisse connaît ses cars postaux. Aujourd'hui, leur bonne réputation est mise à rude épreuve.**



Texte: Fredy Gasser

Qu'il neige, qu'il pleuve ou qu'il vente, les quelque 3300 chauffeurs CarPostal amènent les voyageurs à bon port. D'où notre devise «CarPostal – la classe jaune». Toutefois, CarPostal Suisse traverse une période difficile cet hiver. L'Office fédéral des transports (OFT) a relevé des irrégularités dans la pratique comptable de CarPostal afférente à la facturation des prestations. Afin de clarifier la situation, la direction de la Poste a immédiatement ordonné une enquête en novembre 2017.

Entre 2007 et 2015, CarPostal a appliqué une pratique comptable non conforme à la loi et perçu ainsi des indemnités trop élevées pour ses prestations fournies dans le secteur des transports publics. Le président du Conseil

d'administration de la Poste, Urs Schwaller, a constitué un groupe de travail composé d'experts indépendants afin de faire la lumière sur les faits et les responsabilités.

La direction par intérim de CarPostal est assurée par Thomas Baur, responsable RéseauPostal et membre de la Direction du groupe (voir l'entretien sur cette page). Il est secondé par une équipe de direction comprenant des experts internes et externes pour assurer les activités opérationnelles ainsi que la mise en œuvre conforme de l'ensemble des mesures adoptées. Pour que même en cette période trouble, les conducteurs CarPostal continuent d'amener les voyageurs à bon port.

## «Nous devons nous serrer les coudes»

Depuis un mois, Thomas Baur (53 ans), responsable de RéseauPostal, assure également la direction par intérim de CarPostal. Comment y parvient-il?

Texte: Katharina Merkle

Photo: Marc Wetli

***Vous êtes un connaisseur du secteur logistique, mais nouveau dans les TP. Comment entendez-vous sortir CarPostal du contexte de crise actuel?***

Il est vrai que je dois encore me familiariser avec des notions telles que les indemnisations et le trafic direct. J'en apprend tous les jours et je trouve cela très intéressant. Mais ce n'est pas tant ma connaissance des TP qui compte que ma perception des choses dans la façon d'aller vers les gens, d'entreprendre et de progresser dans un contexte en pleine mutation. Ma principale mission consiste à instaurer des relations fondées sur la confiance. Je sais que je peux m'appuyer sur les compétences en matière de TP de chacun des membres de la direction de CarPostal. Ceux-ci continuent d'assumer la responsabilité de la gestion opérationnelle.

***Comment faites-vous pour remplir en même temps deux fonctions dirigeantes?***

S'il y a une avalanche quelque part ou si un bâtiment d'exploitation est inondé, nos collaborateurs sont à pied

d'œuvre toute la nuit. C'est pour eux une évidence. Pour moi aussi. Maintenant, nous devons nous serrer les coudes et j'ai envie de me rendre disponible. Mais, bien sûr, il ne s'agit pas d'une situation appelée à durer, c'est l'affaire de quelques mois uniquement.

***CarPostal est tombée de son piédestal. Les collaborateurs et la population sont très affectés. La classe jaune pourra-t-elle jamais redorer son blason?***

La crise restera gravée dans les annales du journal télévisé et sans doute aussi dans les manuels d'histoire. Mais CarPostal est une institution aux reins solides, dont les fondations ont 112 ans. Notre exploitation n'est pas à l'arrêt. Chaque jour, nos 3300 conductrices et conducteurs transportent plus de 400 000 personnes à bord de nos 2300 cars postaux. Et ils le font avec le même degré de fiabilité et d'amabilité que d'habitude. C'est là une base solide, sur laquelle nous pouvons nous appuyer.



Négociations salariales 2018 à la Poste

# Augmentation de salaire de 1%

**Les délégations chargées de négocier de Poste CH SA, du syndicat syndicom et de l'association du personnel transfair se sont entendues sur les mesures salariales 2018. Environ 27 500 collaborateurs soumis à la convention collective de travail Poste (CCT Poste) en bénéficieront.**

**Texte:** François Furer

En principe, une augmentation de salaire dépend de la position de la collaboratrice ou du collaborateur dans la fourchette des salaires, de l'évaluation du personnel et de la performance individuelle. Après trois sessions de négociation, les délégations se sont entendues sur les mesures salariales suivantes pour l'année 2018:

#### **Salaire est compris dans la fourchette des salaires**

1% de la masse salariale sera alloué à des mesures salariales durables pour les collaborateurs dont le salaire est compris dans la fourchette des salaires. En plus, ils recevront un versement unique de 350 francs avec le salaire d'avril (au pro rata du taux d'occupation).

#### **Salaire au-dessus de la fourchette des salaires**

Les collaborateurs dont le salaire est supérieur à la fourchette des salaires correspondante recevront un versement unique de 600 francs (au prorata du taux d'occupation) étant donné qu'ils ne bénéficient pas de mesures salariales individuelles. La situation économique de Poste CH SA, la situation sur le marché du travail, les comparaisons avec les entreprises concurrentes ainsi que l'évolution du coût de la vie (renchérissement) sont des critères sur lesquels s'appuient les négociations salariales annuelles entre les partenaires sociaux, à savoir la Poste, syndicom et transfair.

#### **Ratification et autres négociations salariales**

Les mesures salariales négociées concernent les quelque 27 500 collaborateurs de Poste CH SA soumis à la convention collective de travail Poste. Les organes de décision de



la Poste, de transfair et de syndicom doivent encore approuver le résultat des négociations. Il s'agit en l'occurrence du Conseil d'administration de La Poste Suisse SA ainsi que des organes compétents chez syndicom et chez transfair. Les négociations pour le personnel de PostFinance SA, CarPostal SA, Poste Immobilier Management et Services SA, SecurePost SA, Swiss Post Solutions SA et PostLogistics SA sont encore en cours.

#### **Nouveau système de rémunération**

A partir de cette année, le 1% de la masse salariale alloué aux mesures salariales fera l'objet d'une nouvelle répartition. En principe, les collaborateurs avec un salaire plus bas doivent pouvoir bénéficier d'une plus forte augmentation de salaire. Voici les principaux changements:

- les collaborateurs dont les salaires se situent dans la zone des trois quarts inférieurs de la fourchette des salaires correspondante bénéficieront d'une augmentation de salaire garantie, dans la mesure où, globalement, les exigences sont au moins «bien respectées» dans le cadre de l'évaluation du personnel. Une rémunération individuelle liée à la prestation est possible en complément.
- Les collaborateurs dont le salaire se situe dans le quart supérieur de la fourchette des salaires peuvent toujours bénéficier d'augmentations de salaire en cas de bonne performance, mais cela n'est pas garanti.

## Postorama 2018 – Invitation à la discussion

La Suisse est en pleine mutation. La numérisation, l'automatisation et la mobilité constituent d'importants moteurs de changement dans notre société et pour chacun de nous. Dans ce cadre, les nouvelles technologies ouvrent des perspectives insoupçonnées pour les entreprises. Mais que signifie ce changement pour la Poste, ses produits et ses profils professionnels? De quoi avons-nous besoin pour rester innovants et productifs tout en remplissant notre mandat de service public? Susanne Ruoff aborde ces différents aspects et se réjouit, tout comme les membres de la Direction du groupe, de pouvoir en discuter avec vous. (av)

**Inscriptions par coupon-réponse intégré à l'invitation, par code QR ou en ligne sur [postorama.poste.ch](http://postorama.poste.ch)**

St-Gall, 26 avril  
Spiez, 15 mai  
Lausanne, 19 juin  
Berne, 27 juin  
Soleure, 14 août  
Lucerne, 22 août  
Zurich, 5 septembre  
Sion, 20 septembre

Coire, 27 septembre  
Tessin, 14 novembre



# 100<sup>e</sup>



## 100<sup>e</sup> automate My Post 24

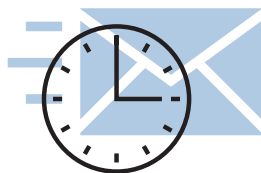
Vendredi 9 mars, la Poste a inauguré le 100<sup>e</sup> automate My Post 24 à l'échelle de la Suisse. Ce dernier se situe à Berne-Bümpliz, Frankenstrasse 1. Avec ses 172 compartiments, ce sera aussi le plus grand appareil. Les envois pourront y être retirés ou déposés 24 heures sur 24. Le premier automate My Post 24 a été mis en service par la Poste fin 2013.



## Collecte pour l'Armée du Salut

**En collaboration avec l'Armée du Salut brocki.ch, la Poste a distribué en novembre 2017 des cabas à des ménages privés de la région de Zurich.**

En collaboration avec l'Armée du Salut **brocki.ch**, la Poste a distribué en novembre 2017 des cabas à des ménages privés de la région de Zurich. Les personnes concernées pouvaient remplir ces sacs avec différents articles – vêtements, chaussures, médias de divertissement, articles ménagers – et les déposer à côté de leur boîte aux lettres. Au total, 375 sacs ont été collectés. Suite à ce résultat réjouissant, un nouveau projet est prévu au printemps 2018.



## Livraison fiable des courriers et colis

En 2017, 97,6% des lettres en Courrier A et 99% des lettres en courrier B ont atterri à temps dans les boîtes aux lettres des clients. Dans le secteur des colis, 96% des envois PostPac Priority et 97,5% des envois PostPac Economy sont parvenus en temps et en heure à leurs destinataires. Avec ces chiffres, la Poste dépasse à nouveau les directives de la législation postale et confirme sa position de tête dans le classement international en termes de ponctualité de sa distribution.



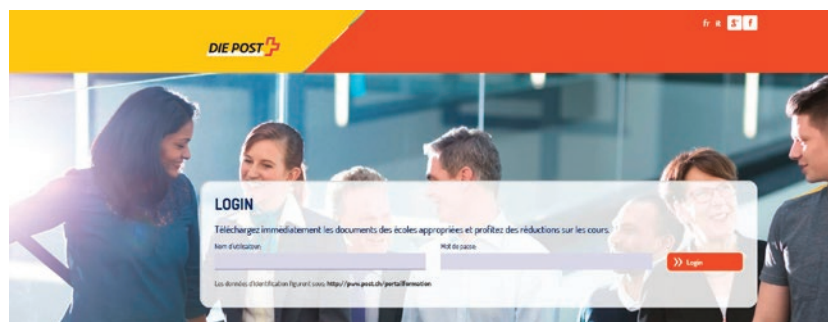
### Au cœur du traitement du courrier

Des visites guidées exclusivement réservées au personnel de la Poste seront de nouveau organisées en 2018 dans les trois centres courrier d'Eclépens, de Härkingen et de Zurich-Mülligen. Ces visites d'une durée de deux heures environ sont gratuites. Les trois centres courrier représentent la plaque tournante du traitement du courrier.



### GP de Berne

Le Palais fédéral, la fosse aux ours, la Zytglogge, la forêt du Dählhölzli et la vieille ville bernoise: voilà le parcours que vous offre le Grand Prix de Berne. Les plus de 30 000 amateurs de course à pied et 100 000 spectateurs feront régner une ambiance unique dans les rues de la capitale. Offre spéciale pour les collaborateurs de la Poste dans le cadre de la campagne Sport populaire. [www.postactivity.ch](http://www.postactivity.ch)



## Elargissez votre savoir

La formation continue est essentielle si vous souhaitez poursuivre votre développement personnel et professionnel. Les collaborateurs de la Poste peuvent bénéficier de conseils gratuits en matière de formation continue et de réductions sur le prix des cours. Le portail «Formation et perfectionnement externes» propose par ailleurs une base de données répertoriant les offres de formation continue et les cycles d'études dans toute la Suisse. Il fournit également les informations les plus diverses sur le paysage de la formation suisse, ainsi que des aides à la décision pour choisir la formation continue adaptée. Pour vous renseigner et vous inscrire, rendez-vous sur la page Intranet <http://pwww.post.ch/portailformation>. Les collaborateurs de la Poste n'ayant pas d'accès à l'intranet peuvent demander les données de connexion à leurs supérieurs ou au Conseil RH.

# CarPostal influe sur le résultat consolidé 2017

Malgré la situation actuelle chez CarPostal et un bénéfice en baisse, la Poste réussit à s'affirmer. L'an dernier, le résultat d'exploitation s'est établi à 630 millions de francs, en baisse de 74 millions par rapport à l'exercice précédent, et les produits d'exploitation ont reculé à 7987 millions. La Poste n'en affiche pas moins un solide bénéfice dans son cœur de métier.







La Poste a clos l'exercice 2017 sur un bénéfice de 420 millions de francs, contre 558 millions pour l'exercice précédent. «Naturellement, la situation chez CarPostal a aussi eu des répercussions sur le résultat financier», a déclaré Susanne Ruoff, directrice générale de la Poste, lors de la conférence de presse bilan du 8 mars. Comme la Poste l'a déjà annoncé, les 78,3 millions de francs perçus par CarPostal au titre d'indemnités indues seront intégralement remboursés à la Confédération et aux cantons. L'environnement de marché du groupe Poste reste difficile. Les volumes de lettres adressées diminuent, la pression sur les prix s'accroît sur le marché de la logistique et le recul des opérations de guichet se poursuit. Cela n'a toutefois pas empêché les résultats de s'inscrire à la hausse sur les marchés des lettres et des colis.

#### Haut niveau de qualité

«Il est tout à fait injuste de faire peser une suspicion générale sur la Poste dans son ensemble, surtout à l'égard de ses quelque 60 000 collaborateurs, qui accomplissent chaque jour un travail formidable», souligne Alex Glanzmann, responsable Finances de la Poste, en entretien (voir page suivante). La Poste justifie d'un reporting financier d'excellente qualité et elle se soumet chaque année aux examens de différentes autorités de surveillance et de contrôle. La pratique comptable contraire au droit décelée chez CarPostal a déclenché de très vifs débats au sein de l'opinion publique et, du côté

des médias, des milieux politiques et des syndicats, on a même accusé la Poste d'avoir «triché» dans le calcul du déficit de RéseauPostal afin de mieux justifier les fermetures ou transformations de filiales. On lui reproche d'avoir annoncé chaque année un déficit du réseau d'environ 100 millions de francs jusqu'en 2016 puis subitement, en 2017, une perte de 190 millions.

#### RéseauPostal: une plus grande transparence des coûts

La gestion financière nous permet de mettre en lumière la situation dans laquelle se trouve l'unité RéseauPostal ainsi que l'évolution qu'elle doit suivre. Il s'agit de la motiver à s'engager dans un développement sain et durable, afin de mettre en place un réseau plus moderne, moins coûteux et mieux adapté à la clientèle – avec aussi des emplois attractifs à la clé. En parallèle, il est prévu de créer des incitations à la vente. RéseauPostal doit devenir plus rentable et au moins réduire son déficit. Les unités PostMail et PostLogistics ne doivent pas avoir à supporter les coûts actuellement élevés du réseau et doivent être incitées à faire également usage de ce dernier, raison pour laquelle les coûts estimés du réseau futur leur sont imputés.

Ces dernières semaines ont apporté leur lot de nouvelles et d'événements inattendus. Le personnel en a aussi subi les effets. «J'ai conscience que nos collaboratrices et collaborateurs doivent actuellement affronter de dures critiques, surtout au niveau de la clientèle», déclare la directrice générale, Susanne Ruoff, en ajoutant: «La situation chez CarPostal a provoqué des turbulences mais il n'y a aucune raison de stigmatiser le personnel. Ce dernier est la clé de notre réussite et donne chaque jour le meilleur de lui-même au service de la clientèle.» (sg/ge/ff/mf)

Le résultat annuel de la Poste est dans le rapport de gestion en ligne [www.poste.ch/rapportdegestion](http://www.poste.ch/rapportdegestion)

## Chiffres clés importants

**7987 mio.**

de francs. Les **produits d'exploitation** sont en léger recul par rapport à l'exercice précédent.

**420 mio.**

de francs. Le **bénéfice consolidé** est en baisse par rapport à l'exercice précédent.

**81 points**

L'**indice de l'engagement personnel** en légère baisse, mais à un niveau élevé, témoigne de la motivation et du dévouement des collaborateurs.

**Plus de 19%**

Telle est l'**augmentation de l'efficacité en matière de CO<sub>2</sub>** affichée par la Poste fin 2017 par rapport à 2010.

**83 points**

La **satisfaction des clients** reste élevée.

**59 369**

collaborateurs. L'**effectif** est en léger recul par rapport à l'exercice précédent.



# «Tenir la Poste en suspicion ne se justifie pas»

En 2017, la Poste a réalisé un bénéfice de 420 millions de francs. Ce bon résultat est toutefois éclipsé par les gros titres négatifs concernant CarPostal. La Poste en tant que telle ne mérite pas cela, souligne Alex Glanzmann, responsable Finances.

Interview: Fredy Gasser  
Photo: Marc Wetli

***Vous pourriez – une fois de plus – vous réjouir du très solide résultat annuel de la Poste, s'il n'y avait pas toute l'agitation suscitée par CarPostal.***

Alex Glanzmann: C'est vrai. Mais cela ne doit pas éclipser l'essentiel et mettre en question tout ce que la Poste a réalisé en 2017. Il est très important à ce stade de remettre les choses à leur juste place.

***Les indemnités que CarPostal a perçues en trop doivent être remboursées à la Confédération et aux cantons. Quelle est l'incidence de ces remboursements sur le résultat global?***

Le remboursement d'environ 78 millions de francs pour les années 2007 à 2015 est directement imputé sur le résultat de CarPostal. Pour 2016 et 2017, il n'y a pas encore d'accord: nous sommes toujours en discussion avec l'Office fédéral des transports (OFT) à propos de la méthode de calcul correcte. Nous avons déjà constitué une provision de 30 millions de francs, mais le montant définitif doit être clarifié dans les discussions en cours.

***Qu'est-ce que cela signifie pour CarPostal?***

CarPostal SA présente un résultat négatif de 69 millions de francs, car les remboursements sont imputés sur son résultat global.

***Pensez-vous que d'autres remboursements devront être effectués ces prochaines années?***

L'enquête suit son cours. Et nous travaillons depuis quelques semaines, conjointement avec l'OFT, à l'élaboration d'un nouvel accord sur les prix de transfert. Concrètement, il s'agit de clarifier comment les prestations commandées à CarPostal devront être facturées à l'avenir. Je veux que tout soit rapidement éclairci. Dès que l'accord sera conclu, nous pourrons tous repartir sur des bases saines.

***Qu'appellez-vous par ailleurs de vos vœux?***

Il serait important que la situation revienne à la normale. En ce moment, c'est comme si toute la Poste était sous accusation. Certaines choses sont remises en question en bloc, sans aucune raison, et la Poste ne mérite pas cela. Chaque année, nous sommes examinés par différentes autorités de surveillance et de contrôle, qui attestent régulièrement l'excellence de notre reporting

financier. Ce qui s'est produit chez CarPostal ne doit évidemment pas se répéter. Nous devons et nous allons donc en tirer toutes les leçons nécessaires. Mais tenir en suspicion la Poste en tant que telle ne se justifie absolument pas. Surtout à l'égard de ses quelque 60 000 collaborateurs, qui fournissent quotidiennement un travail formidable.

***Où en est-on de la discussion sur la transformation du réseau postal, un secteur – soulignons-le – qui est parvenu à améliorer son résultat annuel?***

Le résultat de RéseauPostal me réjouit beaucoup, et tous les collaborateurs de l'unité méritent un grand merci pour leur excellent travail. Ce résultat montre aussi que les objectifs et les projets de transformation du réseau ont un effet positif. Il confirme en outre que l'autre approche possible, à savoir ne rien faire n'est définitivement pas une option. Le volume des opérations aux guichets continue de nettement reculer et les besoins des clients changent rapidement. Si nous ne réagissons pas, le déficit du réseau postal va de nouveau augmenter.

***Mais ne pourrait-on pas transformer le réseau à un rythme moins soutenu que ce n'est le cas aujourd'hui?***

Ce qui compte, c'est que la transformation se déroule en dialogue avec chacun de nos partenaires, de manière à trouver de bonnes solutions tournées vers l'avenir. Pour cela, nous prenons le temps qu'il faut. Mais comme je l'ai déjà dit, la transformation du réseau postal vise surtout à réagir au recul des volumes et à l'évolution des besoins des clients, en misant sur un bon mix de points d'accès modernes et de prestations supplémentaires. Tout remettre à plus tard ne résoudrait en rien le problème.

***La Poste affiche globalement un solide résultat depuis plusieurs années. En 2017, le bénéfice a pourtant reculé des 558 millions de francs de l'exercice précédent à 420 millions – surtout à cause de CarPostal?***

CarPostal y est certainement pour beaucoup. Mais le recul résulte aussi d'autres effets uniques: par exemple la constitution de provisions pour restructurations et le financement supplémentaire de rentes transitoires. Vu les circonstances, je considère ce bénéfice de 420 millions comme un bon résultat.

***Qu'entendez-vous concrètement par «bon résultat»?***

Un résultat dont la Poste peut se montrer globalement satisfaite, bien qu'elle soit sous forte pression. En raison de la situation générale des taux, les produits d'intérêts

**«Ce qui s'est produit chez CarPostal ne doit évidemment pas se répéter. Nous allons donc en tirer toutes les leçons nécessaires.»**



**«Le succès de la Poste profite à la fois au propriétaire, aux clients et aux collaborateurs.»**

Alex Glanzmann,  
responsable Finances

de PostFinance ont diminué de 117 millions de francs. Le volume des lettres a quant à lui reculé de 4,2 %. S'y ajoute la baisse à la fois des paiements (- 6,5%) et des produits logistiques traités aux guichets. Beaucoup de pression donc sur les principaux facteurs générateurs de valeur de la Poste. Compenser ces pertes de manière à stabiliser le résultat est un énorme défi en soi, mais RéseauPostal et PostMail ont montré qu'elles savent bien gérer cette pression, prenant les mesures adéquates pour compenser le recul des volumes. Quant à PostFinance, elle est et restera un pilier de notre résultat. PostLogistics et Swiss Post Solutions se développent en outre de façon très réjouissante.

**Quelles seront les principales cibles des investissements de la Poste ces prochains temps?**

Nous devons entretenir et renouveler en permanence notre parc de véhicules, nos bâtiments et nos installations. S'y ajoutent des investissements tournés vers l'avenir, par exemple chez PostLogistics: en raison de l'augmentation constante du volume des colis et de la part croissante des envois Priority, nous investissons 150 millions de francs dans la construction de trois nouveaux centres colis régionaux d'ici à 2020, afin de ne pas nous heurter à la limite de nos capacités.

**Faut-il vraiment que la Poste réalise chaque année un bénéfice se chiffrant en centaines de millions de francs?**

Une entreprise à but lucratif ne fonctionne pas comme

une organisation de l'administration. Au moment de la scission des PTT, la Poste était fortement déficitaire. Aujourd'hui, c'est une entreprise innovante et rentable, qui remplit ses mandats de service universel par ses propres moyens, et cela – soulignons-le – à la plus grande satisfaction de ses clients. De plus, elle est de nouveau à même cette année de verser un dividende de 200 millions de francs à son propriétaire, la Confédération. Les bénéfices réalisés à ce jour lui ont assuré la marge de manœuvre entrepreneuriale nécessaire pour investir dans son avenir, par exemple dans les nouveaux centres colis, mais aussi pour opérer des investissements extraordinaires, comme l'importante contribution à l'assainissement de la caisse de pensions versée en 2017. Le succès de la Poste profite à la fois au propriétaire, aux clients et aux collaborateurs. Et ce succès, nous voulons le perpétuer, malgré la situation difficile à laquelle nous faisons face aujourd'hui.

**«Le résultat de RéseauPostal confirme que ne rien faire n'est définitivement pas une option.»**

## Applaudir les stars du cirque blanc

En fin d'année et en janvier, l'élite mondiale des sports d'hiver s'est rassemblée à Lenzerheide. CarPostal a acheminé des milliers de spectateurs au Tour de Ski ainsi qu'aux épreuves de la Coupe du monde dames.

Texte: Kurt Willi

Du 30 décembre 2017 au 1<sup>er</sup> janvier 2018, les meilleurs skieurs de fond au monde se sont affrontés à Lenzerheide lors du Tour de Ski FIS 2018. Au programme des trois premières épreuves à Lenzerheide: sprint, départ individuel et poursuite. Le Tour de Ski se poursuivait à Oberstdorf et à Val di Fiemme, où le Grison Dario Cologna a triomphé. Chez les dames, c'est sa compatriote Laurien Van der Graaff qui a remporté le sprint: de quoi transformer Lenzerheide en une véritable cité festive suisse.

Transporteur des quelque 15 000 spectateurs, CarPostal a déployé sept véhicules effectuant le service de navette depuis Valbella et Lantsch jusqu'à l'arène de biathlon. Les passagers ont également pu profiter de correspondances toutes les

demi-heures sur les lignes de connexion.

Du 26 au 28 janvier, les meilleures skieuses alpines au monde ont ensuite participé à trois compétitions dans le cadre de l'Audi FIS Ski World Cup à Lenzerheide. Plus de 10 000 spectateurs ont suivi pendant trois jours le combiné alpin (super-G et slalom), le slalom ainsi que le slalom géant à Parpan. CarPostal a assuré le service de navette gratuit pendant ces épreuves de Coupe du monde avec sept véhicules. Les cars postaux ont circulé toute la journée par intervalle de 20 minutes. Le retour était également garanti jusqu'à 1h30 grâce au bus de nuit.



## Portables Samsung pour les contrôles

Les 80 contrôleurs de billets de CarPostal se voient équiper d'un appareil léger et facile à manier. Contrairement au modèle précédent qui présentait des difficultés, les expériences menées jusqu'ici sont très positives.



CarPostal emploie dans toute la Suisse quelque 80 contrôleurs de billets qui effectuent des activités de contrôle à la fois pour CarPostal et d'autres entreprises de transport. Avec l'introduction du SwissPass en 2014, les appareils de contrôle ont été changés eux aussi. Cette première génération d'appareils s'appelait PA 700 et permettait aux contrôleurs de consulter les données du SwissPass des voyageurs. Désormais, les contrôleurs sont équipés d'un appareil nouvelle génération. Il s'agit d'un Samsung Galaxy S8, donc d'un smartphone courant. Il permet notamment d'installer les mises à jour beaucoup plus rapidement que l'an-

ancien modèle. De plus, il est léger, facilement maniable et relié à une petite imprimante par Bluetooth. Les premiers collaborateurs ont reçu cet appareil en novembre, le déploiement devrait être achevé fin mars.

«Le nouvel appareil de contrôle s'avère très résistant dans la pratique. Je reçois des retours bons, voire enthousiastes de la part des collègues au front», se réjouit Hansueli Fehner, responsable Distribution de la région CarPostal de Zurich. Les échos n'étaient pas les mêmes pour l'ancien modèle. Les difficultés techniques rencontrées au début lors du contrôle des SwissPass n'avaient cessé de faire les gros titres. (kle)



Thomas Baur, responsable RéseauPostal, discute avec les collaborateurs.

# TommyTalk: tête-à-tête avec le responsable RéseauPostal

**Il souhaite que les participants repartent chez eux avec un sentiment positif. C'est sur cette note que Thomas Baur, responsable RéseauPostal, a ouvert le TommyTalk du 6 février à Thoune. Il s'agissait de la deuxième des douze séances dialogue organisées jusqu'à fin juin dans toute la Suisse pour les collaboratrices et collaborateurs de RéseauPostal.**

**Texte:** Gabriel Ehrbar

On le sent tout de suite: Thomas Baur accorde une grande importance aux collaborateurs et il lui tient à cœur de dialoguer avec eux. Echanger, expliquer, établir un climat de confiance: voilà son objectif. Les chaises agencées en cercle confèrent un sentiment de proximité – il n'y a ni haut, ni bas, ni avant, ni arrière. L'espace central au milieu fait naturellement office de scène. Le responsable Réseau-

Postal y apparaît authentique, ouvert et crédible.

D'emblée, l'heure est aux félicitations: «Notre année 2017 a été très fructueuse, meilleure que prévu, annonce Thomas Baur. Les

valeurs de satisfaction de la clientèle sont excellentes et nous savons dans quelle direction nous allons.» Alors, tous les voyants sont verts? Pas tout à fait, car de nombreux collaborateurs ont un sentiment d'insécurité et se font du souci. «C'est pourquoi je tiens à être proche des collaborateurs, à les embarquer dans notre aventure, à leur offrir des perspectives.»

## **Sujets provocateurs et discussions animées**

Pour cela, il ne suffit pas de belles diapositives, de jolis rapports, ni même d'un blog. «Nous devons écouter, discuter et réagir – et ce, en face à face.» Et c'est exactement ce qu'il fait. De manière simple, claire et compré-

hensible, tout en ponctuant son discours d'anecdotes parlantes, Thomas Baur aborde des sujets volontairement provocateurs qui seront intégrés à des travaux de groupe et feront finalement l'objet d'une discussion: quelle sera la taille des équipes dans les filiales? Quelles sont mes perspectives à RéseauPostal? Quelle est la valeur du conseil? Comment et par quels moyens gagnerons-nous notre argent à l'avenir? Pourquoi formons-nous plus d'apprentis que nous ne pouvons en engager à l'issue de leur formation? De nombreuses questions trouvent leur réponse, d'autres restent en suspens. Cela semble évident, puisque la stratégie 2017-2020 de l'unité du groupe RéseauPostal vient tout juste de prendre son essor. Beaucoup de choses se concrétiseront et se clarifieront dans les mois à venir, notamment grâce aux inputs des TommyTalks, que Thomas Baur traitera également avec la direction de RéseauPostal.

Aucun doute: à Thoune, le courant est bien passé entre les collaborateurs et leur responsable. La réaction d'un participant à la suite de l'événement le confirme: «Il n'y avait ni paroles creuses, ni querelles. Nous avons discuté de manière claire et transparente.» A la fin, certains parmi les 108 collaborateurs présents semblaient prêts à retoucher leurs manches et à aborder l'avenir sans plus attendre.

**«Je tiens à être proche des collaborateurs.»**

Thomas Baur

# La nouvelle préparation des envois facilite la vie

**Avec la stratégie 2017-2020, PostMail a posé les bases pour un avenir couronné de succès. L'optimisation de la logistique représente un facteur décisif pour continuer à fournir les meilleures prestations à notre clientèle. L'introduction dans toute la Suisse de nouveaux processus de préparation des envois (SAB) à partir de mars 2018 aidera PostMail à atteindre cet objectif.**

**Texte:** Mathias Forny  
**Photo:** Adrian Moser

Pour l'heure, les envois provenant des filiales RéseauPostal sont surtout préparés manuellement avant de rejoindre le processus de tri des centres courrier. Concrètement, ils sont triés à la main selon divers critères, comme le Courrier A et le Courrier B.

*«Notre résultat annuel confirme que nous avançons selon nos plans et que la stratégie 2017-2020 constitue le fondement de la réussite future de PostMail.»*

Ulrich Hurni, responsable PM

A l'avenir, avec la nouvelle préparation des envois, le processus en œuvre dans les centres courrier et logistiques de traitement du courrier de PostMail sera en grande

partie mécanique.

C'est dans cette optique que le projet pilote «Préparation des envois (SAB) poste aux lettres» a été mené en automne 2015 en collaboration avec RéseauPostal. L'essai pilote a démontré que la préparation centralisée et automatisée du courrier avait un effet positif sur la ponctualité de la distribution et facilitait la vie du personnel dans les filiales. Par ailleurs, le nouveau processus est moins sujet aux erreurs et les collaborateurs des filiales perçoivent l'évacuation non préparée des lettres comme une simplification et un gain de temps au profit de la

gestion clientèle, en particulier le soir lors des pics de travail. PostMail a donc demandé à la Direction du groupe et au Conseil d'administration d'introduire progressivement le nouveau processus de préparation des envois dans toute la Suisse à partir de mi-mars 2018 et d'acquiescer les installations nécessaires.

A la fin de l'année 2017, les trois premières nouvelles installations de préparation des envois ont déjà été mises en service dans les centres courrier de Härkingen et d'Eclépens. Des installations supplémentaires seront

*«Avec le projet SAB poste aux lettres, nous améliorons l'efficacité de la préparation des envois tout en conservant le niveau de qualité du processus de tri consécutif.»*

Patrick Conte, responsable de projet SAB poste aux lettres

également mises en service cette année à Härkingen, Eclépens et Zurich-Mülligen. Les nouvelles machines de tri permettront par ailleurs à PostMail de traiter de plus grands volumes d'envois non préparés avec une qualité élevée.

## La stratégie PM s'articule autour de quatre axes fondamentaux

**La nouvelle stratégie PostMail 2017-2020 est en vigueur depuis l'année dernière. Les orientations stratégiques suivantes constituent les fondements qui garantiront le succès de PostMail sur le long terme.**

**Notre activité de base:** PostMail consolide et poursuit le développement de l'activité de base en permettant aux clients commerciaux de communiquer et de commercialiser plus efficacement leurs offres.

**Notre activité complémentaire:** PostMail élargit

l'offre et développe de nouvelles solutions répondant à l'évolution des besoins des clients afin de compenser le recul de l'activité de base.

**Notre logistique:** nous poursuivons l'optimisation de la logistique pour que PostMail puisse continuer à fournir les meilleures prestations à ses clients.

**Notre organisation:** PostMail développe les capacités de l'organisation et des collaborateurs afin de maîtriser les défis à venir.



### SAB en bref

La préparation des envois est une étape préalable importante pour garantir le déroulement sans faille et le haut niveau de qualité du traitement des lettres dans le cadre du processus de tri consécutif. Les envois sont oblitérés, triés par format (par exemple format normal), par produit (par exemple Courrier A) et selon d'autres caractéristiques distinctives, puis dirigés dans le canal de traitement correspondant (tri manuel ou mécanique) au sein des centres courrier.

Les premières nouvelles installations sont déjà en service.



Murs de neige de plusieurs mètres de haut, sentiers étroits et skieurs à contre-sens: tel a été le quotidien d'Edith Lengen cet hiver.

# «Ça faisait 20 ans qu'on n'avait pas eu autant de neige»

Cet hiver, à Zermatt, la neige a atteint plusieurs mètres. La célèbre station de sports d'hiver a même été temporairement coupée du monde. Il en aurait fallu bien davantage pour perturber Edith Lengen, factrice zermattoise.

**Texte:** Maja Guldenfels  
**Photos:** Marc Kronig





Edith Lengen en pleine tournée à bord de son véhicule électrique. Avec le Cervin en toile de fond.

Les conditions hivernales, elle y est habituée: Edith Lengen durant sa tournée dans le hameau de Furi, au-dessus de Zermatt.



***Cet hiver, la neige abondante a donné à Zermatt une allure particulière.***

Quelle expérience, après des années pauvres en neige! Ça faisait au moins 20 ans qu'on n'en avait pas eu autant.

***Est-ce que cela a représenté un défi pour la distribution?***

Oui, bien sûr. Mais nous savions déjà comment relever ce défi. Nous sommes équipés. Nos véhicules électriques sont munis de chaînes et nous nous habillons chaudement.

***Comment avez-vous fait lorsque Zermatt a été coupée du monde, en janvier?***

Nous avons reçu le matin un SMS de notre teamleader et sommes tout simplement restés à la maison. Nous avons ensuite traité plus de lettres et de colis pour distribuer le plus vite possible ceux qui s'étaient accumulés.

***Aucun client ne s'est énervé?***

Non, car ils savaient pourquoi le facteur ne passait pas. Les gens comprennent.

***Avez-vous déjà vécu des situations critiques lors des tournées hivernales?***

Lorsqu'il neige beaucoup, il faut parfois attendre un à deux jours pour que les rues soient déblayées. On croise alors des skieurs. Il faut être très vigilant. Mais sinon... rien de particulier.

***Vous distribuez des lettres et des colis et pour ce faire, vous prenez le téléphérique jusqu'à Furi. En haute saison, le volume de lettres et de colis n'est pas négligeable. Comment y arrivez-vous?***

Les défis ne me font pas peur. Bien au contraire. Et quand je ne peux pas gérer seule le volume, mon équipe m'aide. A Furi, je ne distribue que ce que je peux porter seule. Les colis plus volumineux restent à la station de téléphérique où les clients vont les retirer.

***Vous avez aussi travaillé en plaine. Est-ce que vous y retourneriez?***

(rires) Non! Je préfère le soleil de Zermatt au brouillard d'Olten.

Cet hiver, pour effectuer sa tournée, Edith Lengen a dû se frayer un chemin à travers la poudreuse et emprunter d'étroits sentiers entre des murs de neige de plusieurs mètres de haut: la factrice de PostMail vit et travaille depuis un an et demi dans la station sans voitures.

Elle et ses collègues y distribuent lettres, journaux et colis avec un véhicule électrique. Elle prend le téléphérique pour atteindre le hameau de Furi, situé sur les hauteurs de Zermatt, à environ 1800 mètres d'altitude et continue à pied.

***Edith Lengen, quelle impression est-ce que cela fait de vivre et de travailler là où d'autres viennent en vacances?***

J'aime beaucoup cela. J'ai grandi dans les environs et je connais beaucoup de gens ici. Je m'arrête parfois pour papoter. Et j'aime travailler dehors. Je ne me lasse pas d'admirer le magnifique panorama alpin.



## En forme pour l'avenir

Le service «Vente et Services à la clientèle» de PostLogistics s'est réorganisé à l'automne 2017 – pour faire face aux nouveaux défis du marché.

Texte: Silvia Wagner



Stefan Regli, responsable Vente et Services à la clientèle chez PostLogistics

De A comme Angela Bruderer à Z comme Zalando, les clients de PostLogistics sont suivis et développés par le service «Vente et Services à la clientèle», qui a été réorganisé au 1<sup>er</sup> octobre 2017. Aujourd'hui, presque six mois plus tard, il est temps de dresser une rétrospective des expériences vécues.

La nouvelle organisation visait trois objectifs: le

premier était de se focaliser davantage sur les clients. Les key account et account managers ont été confrontés à de nouveaux besoins des clients, modèles commerciaux et technologies. Ils vendent des solutions existantes et innovantes couvrant toute la gamme de prestations de la Poste. «Nous contribuons ainsi à générer de nouvelles activités et à augmenter le chiffre d'affaires du groupe», explique Stefan Regli, responsable Vente et Services à la clientèle chez PostLogistics. Le deuxième objectif était de séparer plus nettement les tâches, les compétences et les responsabilités. Les clients peuvent désormais s'adresser au Business Support pour leurs questions sur l'exploitation quotidienne et à leur conseiller à la clientèle pour des questions concernant la collaboration. «Notre force de vente sur le marché a connu une croissance importante», déclare Stefan Regli. Les clients ont bien accueilli ce changement. «L'essentiel pour le client est d'obtenir une réponse compétente, et non pas de la recevoir d'une personne en particulier.» Enfin, une équipe de vente destinée à gérer les clients internationaux et à exploiter le potentiel d'importation internationale dans les pays frontaliers a été constituée. De premiers résultats positifs ont été atteints.

Dans le même temps, l'accent a été mis sur six sites au lieu de douze. Les économies dégagées ont été réinvesties dans la force de vente. La nouvelle organisation fait ses preuves. «Grâce à l'augmentation de notre force sur le marché, nous pouvons nous concentrer davantage sur les tendances et évolutions chez les clients et assurer ainsi un service à la clientèle compétent et efficace.» Une part de ce succès est due à l'implication des collaborateurs. Ils ont tous eu la possibilité de participer activement à l'élaboration du nouveau concept. Ce système a bien fonctionné. «Un premier changement culturel s'est ainsi opéré lors de la phase initiale», conclut Stefan Regli.

## Nouvelles idées pour le top 40

**La Corporate Account Organisation (CAO), dernière unité de fonction créée à la Poste, se concentre sur le domaine du numérique et sur les 40 clients les plus importants. Explications du responsable CAO Michael Roth.**

Texte: Simone Hubacher / Photo: Monika Flückiger

### ***Pourquoi la Poste a-t-elle besoin d'une Corporate Account Organisation (CAO)?***

La baisse des recettes est un fait, la Poste doit générer d'urgence de nouvelles activités. C'est pourquoi le Conseil d'administration et la Direction du groupe ont décidé il y a environ un an et demi de mettre en place une organisation ad hoc, la Corporate Account Organisation. Nous mettons l'accent sur les 40 clients les plus importants de la Poste, au niveau international. Nous voulons nous positionner différemment par rapport à eux, et collaborer avec eux pour développer de nouvelles idées et mettre en place de nouvelles solutions.

### ***Comment procédez-vous?***

Après mon entrée en fonction, au 1<sup>er</sup> mars de l'année dernière, j'ai commencé à recruter mon équipe. Elle comprend à présent 17 Corporate Account executives (CAE), un responsable Sales Operations & Planning et une assistante. J'ai eu à cœur de recruter égale-

### ***«J'ai eu à cœur de recruter des collaborateurs internes.»***

ment des collaborateurs internes, provenant d'unités les plus diverses possibles. Ce ne sont pas des juniors, mais des collaborateurs avec une vaste expérience dans différents domaines. L'équipe est rapide et agile. Nous travaillons d'arrache-pied à la mise en place et à l'exploitation des connexions internes et externes.



Michael Roth

**«Le changement permanent constitue la nouvelle norme.»**

***Cela représente une opération de taille. Quelles sont les missions de vos collaborateurs?***

Chaque Corporate Account Executive (CAE) gère deux à trois des 40 gros clients parmi lesquels figurent UBS, CS, Novartis et Roche. Une grande partie du travail concerne le développement commercial. De nombreuses séances conjointes de planification ont déjà eu lieu au cours des derniers mois. Chaque client fait l'objet d'un atelier. Il est essentiel que, dans un avenir proche, nous puissions aborder le client en tant que «la Poste» et pas «seulement» en tant

qu'unité de la Poste. C'est pourquoi le CAE rassemble autour d'une même table des collaborateurs de chaque unité. Les différents points de vue font naître une nouvelle vision. On débat de questions concrètes: que pourrait-on proposer au client en plus du portefeuille existant? Et surtout, comment s'y prendre? Faut-il conclure un nouveau partenariat ou développer nous-mêmes une solution? Par ailleurs, les CAE nouent immédiatement contact avec les entreprises et les décideurs et s'impliquent dans les entreprises.

Comment faites-vous pour empêcher l'émergence d'un éventuel esprit de concurrence au sein de la Poste?

***Comment faites-vous pour empêcher l'émergence d'un éventuel esprit de concurrence au sein de la Poste?***

En établissant une différenciation claire et en la communiquant: nous ne nous mêlons pas à l'activité existante de PostMail ou PostLogistics, les collaborateurs

des différentes unités sont et restent les spécialistes. Tout ce que nous entreprenons en tant que CAO doit leur être profitable, leur fournir des activités, car tout service sera fourni et vendu sous forme de prestation dans une unité existante.

***Qu'est-ce qui rend la Poste convaincante sur le plan international?***

Surtout ses solutions dans le domaine du numérique et la réputation de la Poste suisse, qui est peut-être meilleure encore à l'étranger que sur le territoire national. Les banques attachent beaucoup d'importance à nos valeurs de fiabilité, de ponctualité et de professionnalisme, ainsi qu'à notre titre de meilleur service postal du monde. Le fait que nous appartenions à l'Etat inspire également confiance. Dans le domaine de l'externalisation des processus d'entreprise, il s'agit maintenant de rester ou de devenir un acteur clé pour les clients. Nous les aidons à devenir plus compétitifs et plus agiles.

***Une organisation semblable a déjà existé il y a quelques années, la Gestion clientèle stratégique (SAM).***

On peut toujours se demander si un marché et une entreprise sont prêts pour une telle organisation. Nombre des clients CAO étaient auparavant gérés par la SAM. Notre relation d'affaires avec eux est sereine et étroite. A mon avis, la grande différence aujourd'hui, c'est que les clients ne cherchent pas «uniquement» un fournisseur, mais un partenaire d'innovation. Il s'agit de faire ressortir la grande capacité d'innovation de la Poste et de développer avec les clients de nouvelles solutions innovantes. Nous sommes tous pris actuellement dans une dynamique de transformation. Le changement permanent constitue la nouvelle norme. Même le client le ressent. C'est pour cela qu'il est ouvert à la nouveauté.

**La Corporate Account Organisation**

La Corporate Account Organisation (CAO) est la nouvelle unité de fonction de la Poste suisse. Les autres unités sont Finances, Personnel, Communication, Corporate Center, Technologies de l'information, Immobilier ainsi que Développement et innovation. L'unité CAO est dirigée par Michael Roth, qui a travaillé auparavant chez Cisco Systems pendant 17 ans, les cinq dernières années en tant que directeur des commerces partenaires pour l'Europe, le Moyen-Orient, l'Afrique et la Russie.

# Gagner des fans pour la Poste

## Des clients enthousiastes grâce à la gestion de l'expérience client (CEM): trois facteurs de PostMail racontent comment ils rendent heureux leurs clients.

**Texte:** Lea Freiburghaus

**Photos:** Christian Aeberhard,  
Annette Boutellier,  
Yoshiko Kusano



Un entretien personnel et une petite surprise ont permis à Thomas Iff de se réconcilier avec une cliente.

### Thomas Iff

#### Gestion de la qualité PostMail, Zurich-Mülligen

«C'est toujours agréable de voir un incident négatif trouver finalement une issue qui réconcilie tout le monde. Cela s'est passé à Bättwil (SO) où j'ai travaillé jusqu'en septembre dernier en tant que teamleader. La boîte aux lettres d'une nouvelle construction n'était pas située à la limite de la propriété. Il a fallu clarifier les choses, ce qui a pris plusieurs jours et pendant ce temps, la cliente a dû aller chercher ses courriers au service interne de courrier et s'est plainte au guichet. Une fois les choses tirées au clair, je lui ai personnellement offert du chocolat et remis deux timbres-poste pour Courrier A. Elle était très surprise et m'a chaleureusement remercié. Ce que j'aime avec le CEM, c'est d'avoir la possibilité d'être spontané et de pouvoir surprendre. Cela laisse un souvenir positif impérissable.»

Les 13 000 factrices et facteurs de PostMail sont quotidiennement en contact avec plus de quatre millions de ménages dans toute la Suisse. Il en résulte une multitude de contacts clients. Et chaque contact est l'occasion non seulement de donner satisfaction au client, mais aussi d'en faire un fan: une expérience particulière suffit!

### Excuser, surprendre, féliciter

PostMail (PM5) a identifié cette opportunité. Lors d'une phase pilote qui a duré de mars à juin 2017, les factrices et facteurs des RDC de Bulle, Fribourg, Reinach BL, Lyss et Lucerne ont cherché à savoir comment vivre idéalement la gestion de l'expérience client (CEM) pendant la tournée. Compte tenu des résultats positifs de la phase pilote,

### Manuel Prencipe

#### Suppl. responsable Région de distribution courrier de Hinwil

«Lorsque la batterie de cases postales a été utilisée pour la première fois à Wetzikon-Kempton, j'ai eu envie de faire une surprise aux détenteurs de ces dernières. Nous avons déposé une lettre contenant deux timbres-poste gratuits, un ouvre-lettres et un stylo dans chaque case postale occupée. Par ailleurs, j'étais présent à l'ouverture et j'ai offert des croissants aux clients. Les réactions étaient très positives. Avec quelques moyens simples, nous avons pu transformer le changement plutôt négatif en une expérience client positive. Nous avons eu cette idée lors d'un atelier avec le responsable de la RDC, Urs Trebo.»

Manuel Prencipe a surpris ses clients en leur offrant des croissants frais et en les accueillant personnellement sur place.



le projet «CEM PM5» a été entre-temps mis en œuvre dans toute la Suisse, car en plus de réjouir le client, les belles rencontres motivent davantage les factrices et les facteurs. Trois facteurs racontent leurs expériences (voir ci-dessous). Et montrent qu'il suffit d'un petit geste ou d'un contact personnel pour susciter la satisfaction chez le client.

[www.post.ch/cempost](http://www.post.ch/cempost)



Bruno Arnold a réussi à redonner le sourire à une cliente en lui offrant un ballon pour son nouveau-né.

#### **Bruno Arnold** **Le facteur de Hochdorf**

«Adresser ses félicitations à un client pour la naissance d'un enfant en lui offrant un ballon de la Poste est une idée qui nous est venue l'an dernier, lors de la phase pilote CEM. Nous l'avons donc aussitôt mise en œuvre et suscité ainsi beaucoup de réactions positives pendant un mois: satisfaction, surprise, enthousiasme. Nous avons envoyé une carte avec un stylo en guise de remerciement aux clients qui utilisent régulièrement le service à domicile. Il y a également des réactions individuelles spontanées comme saluer le client par son nom ou porter le colis jusqu'à l'ascenseur en guise de services supplémentaires. Cela se fait de façon volontaire, en dépit du stress quotidien et ne coûte pas un centime. Je suis facteur depuis 35 ans. Ma motivation vient de mes clients: s'ils sont satisfaits, je le suis aussi. A mon avis, le facteur est la carte de visite de la Poste. Par conséquent, je fais mon travail!»

## Qui va là dans les bois?



Quatre habitants des bois bien familiers ornent la bucolique série de timbres «Animaux de la forêt». Testez vos connaissances sur ces hôtes sylvestres et gagnez une feuille de dix timbres ou un set de cartes illustrées «Animaux de la forêt» sur [postshop.ch/loupe](http://postshop.ch/loupe). (sgu)

## Bon anniversaire, cher timbre-poste suisse

**Le timbre-poste suisse fête 175 ans d'existence en 2018. Pour l'occasion, un timbre et une exposition temporaire au Musée de la communication lui sont consacrés.**

Le 1<sup>er</sup> mars 1843, la Suisse a été le deuxième pays au monde à introduire le timbre-poste: sont parus d'abord Zurich 4 et Zurich 6 puis le Double de Genève et deux ans plus tard la célèbre Colombe de Bâle. Ces timbres pionniers figurent aujourd'hui parmi les plus prisés au monde. 175 ans après leur introduction, les motifs Zurich 4 et Zurich 6 refont leur apparition sur le timbre-poste émis pour l'occasion.

Jusqu'au 8 juillet 2018, le Musée de la communication va combler les amateurs de timbres: l'exposition «Extrême» présente 50 trésors philatéliques datant des premières années du timbre-poste suisse. Une passionnante mise en contexte permet de se plonger dans le processus de production complexe et de découvrir des esquisses originales d'artistes, dont Ferdinand Hodler. Les collaborateurs de la Poste bénéficient d'un accès gratuit au musée et à l'exposition sur présentation de leur badge. (sgu)



#### **Concours**

Nous tirons au sort cinq cartes famille pour le Musée de la communication d'une valeur unitaire de 75 francs. Il suffit d'envoyer un e-mail ou une carte avec la mention «Jubilé» à [redaction@poste.ch](mailto:redaction@poste.ch) ou à Poste CH SA, Communication K12, Rédaction, Wankdorfallee 4, 3030 Berne. Des informations détaillées sur l'exposition sont disponibles sur [mfk.ch](http://mfk.ch).

**PARTICIPER  
& GAGNER**



Les conducteurs doivent avoir au minimum un permis de conduire de la catégorie limitée A1. Et le port du casque est obligatoire.



Les scooters d'occasion peuvent être repeints dans la couleur souhaitée par l'acheteur.

# Une deuxième vie pour les anciens scooters

**Il est désormais possible de racheter les vieux scooters électriques à trois roues de PostMail dans la couleur de son choix.**

**Texte:** Silvia Wagner

Post Company Cars donne une nouvelle vie aux vieux scooters de PostMail du modèle DXP Kyburz et revend les véhicules électriques à trois roues aux personnes privées et aux entreprises. Après avoir servi à la Poste environ sept ans, les scooters sont retirés des tournées de distribution à l'échéance du contrat établi et se retrouvent à Berne, dans le Centre des véhicules d'occasion. Là, ils font l'objet d'une remise en forme pour la vente. Chaque scooter peut être repeint dans la couleur souhaitée par l'acheteur – sauf en jaune Poste bien évidemment, teinte utilisée exclusivement par la Poste. Le prix de vente d'un scooter DXP remis en état et repeint commence à partir de 4000 francs environ. Les distances d'autonomie des modèles d'occasion dépendent beaucoup de leur usure. En règle générale, ils peuvent parcourir entre 25 et 35 kilomètres. Une nouvelle batterie peut être montée sur demande moyennant un supplément de prix. Cela permet d'augmenter la distance d'autonomie jusqu'à 100 kilomètres. La vitesse maximale est de 45 km/h. Les conducteurs doivent donc avoir au minimum un permis de conduire de la catégorie limitée A1. Pour recharger le scooter électrique, aucun dispositif

particulier n'est requis: une prise domestique suffit. Le scooter présente une sécurité renforcée et dispose d'un frein de parking assisté garantissant son immobilité à chaque arrêt. Les scooters à trois roues se prêtent davantage à la conduite en hiver que les scooters traditionnels à deux roues. En outre, plus besoin de monter et descendre la béquille.

## **Centre des véhicules d'occasion de Post Company Cars SA**

Centre des véhicules d'occasion  
Post Company Cars SA  
Stöckackerstrasse 50  
3030 Berne  
058 338 88 00  
[occasionscenter.companycars@poste.ch](mailto:occasionscenter.companycars@poste.ch)

### **Horaires d'ouverture**

Du lundi au vendredi: de 8h à 12h et de 13h à 18h  
Samedi: de 9h à 13h

# Nouveau logiciel bancaire: e-finance indisponible à Pâques

A Pâques 2018, PostFinance procédera à la migration de son logiciel bancaire. Certaines prestations ne seront pas disponibles pendant cette période ou seulement de façon restreinte.

**Texte:** Renate Schoch

PostFinance renouvelle son logiciel bancaire et pose ainsi les fondements de son développement en une «Digital Powerhouse» avec des produits numériques simples, rapidement utilisables par les clients. Elle souhaite devenir d'ici 2020 la première banque numérique de Suisse et compter parmi les dix meilleures banques numériques européennes. Le renouvellement intégral de son logiciel bancaire représente le projet le plus important jamais accompli par PostFinance. Il

s'agit pour ainsi dire d'une opération à cœur ouvert. C'est pourquoi certaines prestations ne seront pas disponibles pendant le week-end de Pâques ou seulement de façon restreinte (voir présentation ci-dessous).

La disponibilité des prestations sera constamment mise à jour sur [postfinance.ch/logicielbancaire](https://postfinance.ch/logicielbancaire) durant le week-end de Pâques.

Les spécialistes de PostFinance s'efforcent de limiter autant que possible la durée des restrictions pour la clientèle. Ils donnent néanmoins le conseil suivant: «Effectuez vos paiements avant Pâques!»

Service	Jeudi 29 mars 2018 (soir)	Vendredi 30 mars 2018	Samedi 31 mars 2018	Dimanche 1 <sup>er</sup> avril 2018	Lundi 2 avril 2018 (soir)	Information
E-finance	Non disponible	Non disponible	Non disponible	Non disponible	Non disponible	E-finance ne sera pas disponible du jeudi 29 mars 2018 au soir au lundi 2 avril 2018 au soir.
PostFinance Card	Disponible	Disponible	Disponibilité réduite	Disponibilité réduite	Disponible	L'utilisation de la PostFinance Card est limitée pendant la nuit du samedi 31 mars 2018 au dimanche 1 <sup>er</sup> avril 2018.
Postomat	Disponible	Disponible	Non disponible	Non disponible	Disponible	Les prestations aux Postomat ne seront pas fournies pendant la nuit du samedi 31 mars au dimanche 1 <sup>er</sup> avril 2018.
Carte de crédit PF	Disponible	Disponible	Disponible	Disponible	Disponible	Le paiement par carte de crédit fonctionne sans interruption.
Paiement dans les boutiques en ligne	Disponible	Disponible	Non disponible	Non disponible	Disponible	Il ne sera pas possible de payer au moyen de la PostFinance Card ou de la PostFinance TWINT App pendant la nuit du samedi 31 mars 2018 au dimanche 1 <sup>er</sup> avril 2018.
PostFinance App	Disponible	Non disponible	Non disponible	Non disponible	Disponible	Le service rapide sera indisponible du vendredi 30 mars 2018 au soir au dimanche 1 <sup>er</sup> avril 2018 au soir.
PostFinance TWINT App	Disponible	Non disponible	Non disponible	Non disponible	Disponible	La PostFinance TWINT App sera indisponible pendant la nuit du samedi 31 mars au dimanche 1 <sup>er</sup> avril 2018.
Paiement au guichet postal	Disponible	Disponibilité réduite	Disponibilité réduite	Disponibilité réduite	Disponibilité réduite	Dans les filiales de la Poste, les prestations de PostFinance seront disponibles de manière limitée du vendredi 30 mars 2018 au lundi 2 avril 2018.
E-trading	Non disponible	Non disponible	Non disponible	Non disponible	Non disponible	E-trading ne sera pas disponible du jeudi 29 mars 2018 au soir au lundi 2 avril 2018 au soir.

La durée exacte des limitations sera indiquée à partir du mois de mars sur: [postfinance.ch/logicielbancaire](https://postfinance.ch/logicielbancaire)

## De l'ancien au nouveau: un milliard d'enregistrements

Alors que toute la Suisse sera occupée à chercher des œufs de Pâques, quelque 400 collaborateurs de PostFinance seront mobilisés jour et nuit. Plus de 3000 tâches doivent être exécutées. Plus d'un milliard d'enregistrements seront transférés de l'ancien logiciel bancaire vers le nouveau. 40 000 cas de tests ont été réalisés au préalable, et 3200 collaboratrices et collaborateurs sont formés au nouveau logiciel bancaire. (rs)



La discrétion et la confidentialité sont la priorité absolue.

## Sécurité et fiabilité

SecurePost assure un traitement professionnel de l'argent et des objets de valeur de ses clients. Le transport de porte à porte réduit au strict minimum les risques pour toutes les parties.

Texte: Silvia Wagner

Quelque 500 collaboratrices et collaborateurs expérimentés veillent à la sécurité de la logistique des valeurs en Suisse et dans la Principauté de Liechtenstein. Ils transportent et traitent l'argent et les objets de valeur pour une clientèle venue d'horizons les plus divers. Les clients se voient également proposer une couverture d'assurance complète. SecurePost transporte les biens de valeur de porte à porte, ce qui réduit au strict minimum les risques pour toutes les parties. La discrétion et la confidentialité sont la priorité absolue.

### Disponibilité assurée 24 heures sur 24

Les collaborateurs de SecurePost ont à leur actif une longue expérience de la logistique des valeurs. Des formations régulières et durables à la désescalade renforcent leur action préventive, facilitant la détection et l'évitement des situations à risque. Par ailleurs, leur sécurité est assurée de manière active grâce à des systèmes de sécurité performants. Pour des raisons de sécurité, D. \*, transporteur de valeurs chez SecurePost, ne peut révéler si SecurePost a déjà été confrontée à une situation critique. Il confie cependant qu'il se sent en sécurité dans son travail quotidien. «Nous avons une très bonne organisation en termes de sécurité.» Au début de son travail, D. reçoit toutes les informations nécessaires à sa mission. Il exécute ensuite tous

les ordres qui lui sont confiés. Il rapporte l'argent qu'il a récupéré chez les clients à la centrale de traitement des fonds, un bâtiment hautement sécurisé et équipé de nombreuses mesures de sécurité. Au guichet, il salue H., responsable du service du matin. H. est là depuis les débuts de SecurePost. Il a commencé sa journée de travail à l'aube. «Nous travaillons par roulement afin d'être disponibles pour nos clients 24 heures sur 24», explique-t-il. La monnaie est livrée dans plusieurs sacs particulièrement lourds par une porte très sécurisée. Tout fonctionne selon le principe du double contrôle. Le hall est bruyant, plusieurs machines trient les pièces de monnaie. «Chaque semaine, nous traitons plusieurs tonnes de pièces, indique H. En principe, un sac plein de pièces ne doit pas peser plus de 15 kilos, mais il nous est arrivé de traiter un sac qui pesait plus de 50 kilos.»

### Les montants doivent concorder au centime près

R. est responsable des commandes. Elle s'occupe de toutes les commandes et contrôle que tout est emballé et prêt lorsque le transporteur arrive pour prendre le chargement. «Il est primordial que nous travaillions avec précision: les montants doivent concorder au centime près», précise R. Une fois les bulletins de commande traités, elle s'occupe égale-





Les biens de valeur sont transportés de porte à porte.

L'argent des clients est compté et contrôlé.

ment du comptage et de l'emballage des pièces de monnaie. «J'apprécie les relations entre collègues ici. C'est très familial et nous nous entraïdons.»

### L'argent est trié, contrôlé et mis en liasses

Dans le service qui s'occupe des billets de banque, l'ambiance est un peu plus calme. Ici, c'est A. qui est responsable du service du matin. A. décrit ainsi son quotidien dans le service des billets: «Tout est parfaitement rodé. Nous recueillons l'argent des clients, les comptons et l'apportons à la caisse.» L'argent est trié et contrôlé à chaque étape, puis mis en liasses. «Beaucoup d'argent transite par ici, ajoute A., mais tu ne dois jamais oublier la valeur de l'argent.» Par conséquent, les collaborateurs prennent la question de la sécurité très au sérieux. «C'est la clé de voûte. Nous y attachons donc beaucoup d'importance.» Au service de caisse du Cash Center, D. prépare les colis d'espèces en vue de leur transport. «Nous renvoyons aux clients les beaux billets en bon état, et à la Banque nationale suisse les billets abîmés. Ce soir, tout aura été traité.»

\* Pour des raisons de sécurité, les noms des collaborateurs de SecurePost ne peuvent pas être mentionnés, ni leurs photos publiées.

## L'offre de SecurePost

Fondée en 2003, l'entreprise de transport d'envoi-valeur SecurePost fête cette année son 15<sup>e</sup> anniversaire. A l'origine, son objectif était d'assurer la livraison de fonds, acheminés jusqu'alors via des bureaux ambulants jusqu'aux offices de poste, par l'intermédiaire d'un nouveau canal sécurisé. Aujourd'hui, SecurePost fait partie des principaux transporteurs d'envoi-valeur sur le marché suisse. Même si le marché du transport sécurisé a atteint ses limites, SecurePost répond à la tendance des banques à externaliser toujours plus leurs activités. Elles s'investissent de plus en plus dans des activités de conseil et confient le traitement des fonds à des tiers, ce qui offre des possibilités de croissance pour SecurePost. «Malgré les défis actuels, SecurePost est une entreprise rentable, confirme Beat Lustenberger, responsable Marketing et vente. Nous sommes convaincus qu'un bel avenir attend SecurePost.» (sw)

**Transports de fonds:** billets ou pièces de monnaie

**Transports d'envoi-valeur:** métaux précieux, titres, montres, bijoux, supports de données ou documents confidentiels

**Handling des espèces:** traitement des recettes journalières et livraison d'espèces

**SecureCube:** terminal de versement sécurisé, vidé et entretenu par SecurePost

**Secure ATM:** gestion de distributeurs d'argent liquide

## Don pour les personnes souffrant d'un handicap

Au Cash Center d'Oensingen, près de 400 kilos de pièces provenant de pays aux quatre coins du monde se sont accumulées au fil des ans. Or en ce qui concerne les monnaies étrangères, seuls les euros peuvent être changés en francs suisses. SecurePost ne peut donc pas réutiliser ces pièces. D'un point de vue juridique, SecurePost peut disposer de ces pièces au bout de dix ans. Après avoir cherché une utilisation judicieuse pour ces pièces, le choix s'est porté sur Procap Suisse dont le siège est à Olten. Procap Suisse collecte des pièces de monnaie et des billets de banque du monde entier. La valorisation des pièces et des billets est effectuée par des bénévoles. Les recettes sont donc entièrement au bénéfice de Procap Suisse. Procap accompagne les personnes souffrant d'un handicap et s'engage par divers projets pour qu'elles puissent prendre une part active à la vie sociale et culturelle. (sw)

# «Grâce au journal du personnel, une entreprise est présente dans le quotidien de ses collaborateurs»

Les médias imprimés ont encore un rôle à jouer dans le mix de communication et l'intranet du futur fera partie intégrante du poste de travail numérique. Explications d'Andreas Jäggi, conseiller en communication.

Texte: Mathias Forny

Photo: Vanessa Püntener

## Andreas Jäggi, quand avez-vous lu l'édition imprimée d'un journal pour la dernière fois?

Je le fais tous les jours, car je me suis abonné à un journal régional pour les besoins d'un client. Sinon, je lis plutôt les journaux en ligne, de préférence dans leur mise en page classique sous forme d'e-paper.

## Parmi les plus grandes entreprises de Suisse, plus d'une dizaine ont supprimé leur journal du personnel depuis 2009. La Poste se bat-elle pour une cause perdue?

Comme le montre l'enquête «Faktencheck 2017» de Perikom, 60% des entreprises disposent encore d'un journal papier. Je pars donc du principe que les médias imprimés ont encore un rôle à jouer dans le mix de communication. On peut établir un parallèle avec les débats sur l'avenir du rapport de gestion, qui durent depuis plus de dix ans: sous sa forme imprimée, celui-ci a déjà été déclaré caduc à de nombreuses reprises. Pourtant il subsiste, quoiqu'à tirage réduit.

## Quels sont les principaux points forts de ce format?

Avec un produit imprimé, on tient quelque chose de «concret» en main. La présentation du journal du personnel – le type de papier ou le design, par exemple – en dit déjà long sur l'entreprise. Par ailleurs, le journal imprimé permet à l'entreprise d'être physiquement présente dans le quotidien de ses collaborateurs, de leur famille et de leur cercle d'amis. Les canaux électroniques comme l'intranet n'apportent pas une telle présence.

## Grâce à la technologie, l'entreprise dispose de tout un éventail de canaux pour s'adresser à ses collaborateurs. Est-ce que cela n'entraîne pas inévitablement un déluge d'informations?

En soi, la diversité des canaux est une chance. Faire des

annonces, informer de manière approfondie ou apprendre: autant de fonctions distinctes, qui nécessitent des canaux parfois différents ou une interaction entre eux. Une communication durable doit reposer sur les trois canaux principaux: les médias en ligne, les médias imprimés et l'échange direct en face à face. Outre le choix du canal approprié, les personnes chargées de la communication doivent surtout réfléchir à la pertinence des sujets abordés. Pour cela, un principe a fait ses preuves: mieux vaut limiter le contenu et miser sur sa qualité que vouloir trop en dire, trop rapidement et de manière superficielle.

## Dans de nombreuses entreprises, l'intranet s'est imposé comme le canal en ligne central. Selon vous, quel sera son rôle dans les années à venir?

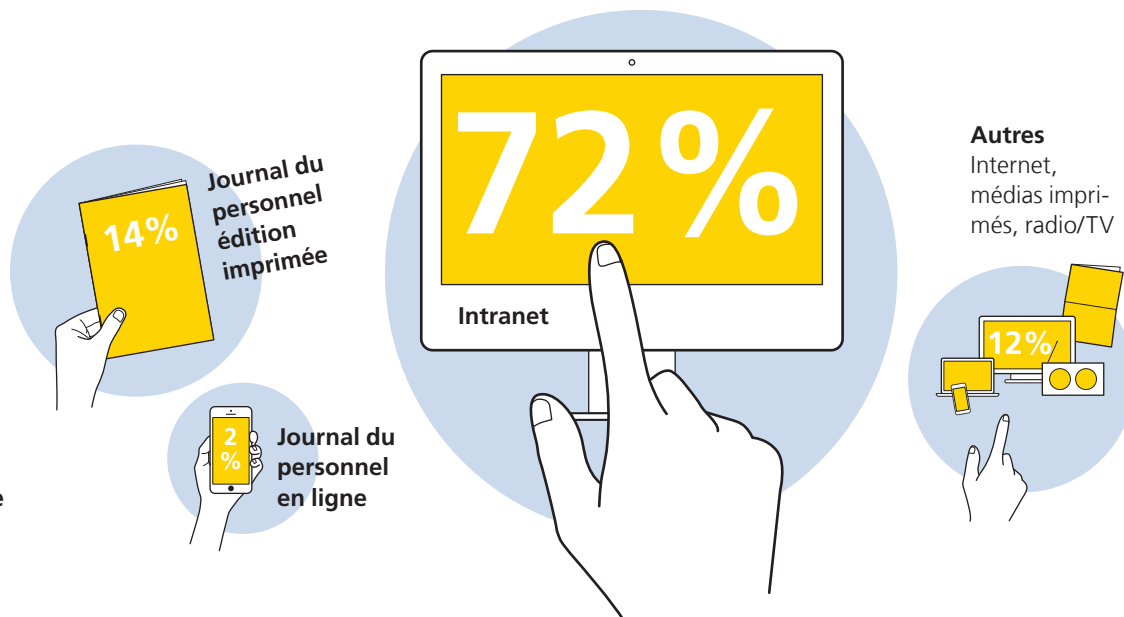
Dans le futur, l'intranet fera davantage partie intégrante du poste de travail numérique et s'écartera de son rôle de journal en ligne permettant d'accéder aux actualités. Le poste de travail numérique intégrera également des outils collaboratifs, comme des fonctions spécifiques pour le travail quotidien, de même qu'un fil d'actualité similaire à celui des réseaux sociaux tels que Facebook.

## Tous les collaborateurs n'ont pas nécessairement accès à un poste de travail individuel sur un ordinateur.

## Quelles tendances observez-vous dans ce domaine?

Perikom interroge les plus grandes entreprises de Suisse dans le cadre de l'enquête «Faktencheck 2018», qui se concentre sur la communication mobile. La majorité des entreprises font aujourd'hui des efforts considérables dans ce sens. Dans un avenir proche, les collaborateurs disposant d'appareils mobiles – souvent privés – pourront accéder à un outil que nous désignons encore comme l'intranet.

Comment suivez-vous l'actualité de la Poste?



Réactions de collaborateurs en ligne: [pww.post.ch/journaldupersonnel](http://pww.post.ch/journaldupersonnel) > Archive



Andreas Jäggi, conseiller en communication et directeur de l'association professionnelle Perikom.

***Mais cette accessibilité permanente présente aussi sa part de danger.***

Ce développement tend à effacer la distinction entre vie privée et vie professionnelle. Il est donc impératif que les entreprises, les cadres et les collaborateurs apprennent à gérer ces nouvelles possibilités afin d'en limiter les inconvénients autant que possible.

**A propos de Perikom**

L'association professionnelle Perikom s'est fixé pour objectif d'améliorer la collaboration entre les responsables de la communication d'entreprise et les ressources humaines. Pour ce faire, elle organise notamment des manifestations favorisant l'échange sur les pratiques et le réseautage. Par ailleurs, Perikom réalise chaque année un sondage («Faktencheck») sur les canaux privilégiés par les 100 plus grandes entreprises de Suisse. (fom)

[www.perikom.ch](http://www.perikom.ch)

## Payez-vous vos factures avec votre smartphone?

Exprimez votre opinion en ligne  
[pww.post.ch/journaldupersonnel](http://pww.post.ch/journaldupersonnel)

ou par courrier à  
La Poste Suisse SA  
Rédaction «La Poste» (K12)  
Wankdorffallee 4  
3030 Berne



Innovateurs du mois

## Tester les nouveautés



**Lorenz Rüedi, PL67, et Tobias Groth, PL61, sont les innovateurs du mois de mars. Grâce à eux, PostLogistics peut tester de nouvelles thématiques sur ses trois sites d'innovation. En exploitation réelle et à un stade précoce.**

Les trois bases de distribution de Givisiez, Schaffhouse et Wädenswil ont été définies comme des sites d'innovation. Leur taille et les caractéristiques spécifiques à leur zone correspondent aux conditions requises pour un tel site. De nouvelles thématiques – qu'il s'agisse de prestations, de technologies, de processus ou de projets – y sont testées en toute simplicité et, surtout, en exploitation réelle. Ces tests effectués à un stade précoce permettent de tirer des conclusions importantes en termes de coûts et d'utilisation et d'impliquer les collaborateurs dans le développement des sujets en question. «Les sites d'innovation sélectionnés ont fait leurs preuves en menant à bien différents projets pilotes», expliquent les deux innovateurs du mois, Lorenz Rüedi, responsable Planification des courses et systèmes, et Tobias Groth, responsable base de distribution Schaffhouse. (sv)



Visionner le film



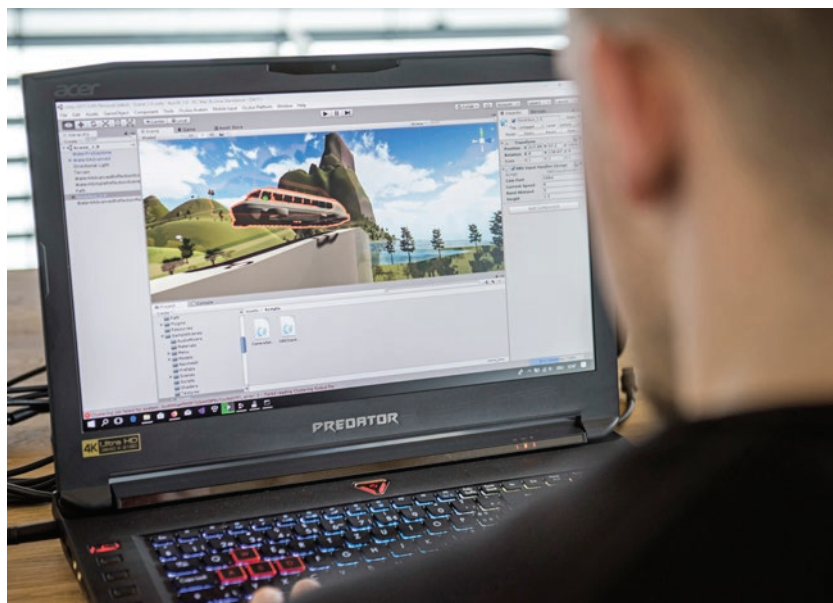
# Petit génie du bricolage

**Thomas Wahlen est le premier ingénieur à participer au programme Trainee mis en place par la Poste. Le mobility lab lui permet d'exercer son inventivité.**

Texte: Lukas Krienbühl  
Photos: Michael Meier



Sur les hauteurs d'Interlaken, Thomas Wahlen teste des capteurs de mouvements qui doivent permettre d'appréhender ceux d'un véhicule via le monde virtuel.



A quel avenir rêvent les étudiants en génie mécanique? Les uns aspirent à travailler dans le secteur automobile, les autres dans l'industrie du high-tech. A l'heure où les ingénieurs sont très recherchés, la Poste fait rarement figure d'employeur idéal. Pourtant, elle vient d'accueillir son premier Trainee ingénieur.

### Réseaux sociaux plutôt que sang jaune

Thomas Wahlen est titulaire d'un bachelier en génie mécanique de la Haute école spécialisée bernoise de Burgdorf. Depuis novembre 2017, il effectue un stage de 18 mois à la Poste dans le cadre du programme Trainee. «Dans ma famille, il n'y a pas de sang jaune», précise Thomas, qui a 26 ans et vit à Ittigen (BE). Ce sont plutôt quelques lignes publiées sur Facebook qui ont éveillé son intérêt pour le programme de la Poste en faveur de la relève: «Students meet Post» a-t-il lu, et il a

saisi l'occasion, en conviant même deux amis étudiants à venir assister avec lui à cette réunion d'information à EspacePost. Tous trois y ont senti une atmosphère de renouveau qui les a incités à soumettre leur candidature pour ce stage. C'est finalement Thomas qui a été choisi et qui a dit oui.

Dans le cadre du mobility lab coordonné par CarPostal, Thomas a la possibilité de tester de nouvelles technologies comme la réalité virtuelle (RV) appliquée aux transports publics. Son bagage d'ingénieur lui permet d'identifier les capteurs et composants qui peuvent fonctionner avec les lunettes de RV. Un acquis qui s'avère précieux dès les premières semaines, car il lui permet de se mettre dans la peau du passager qui voyagera un jour à bord du car postal muni de lunettes de RV. Premier ingénieur intégrant le programme Trainee du groupe, il est voué à sortir des

sentiers battus. Son mot d'ordre: «Essayer, tout simplement.»

### Tester les nouvelles technologies

Depuis son enfance, Thomas est un petit génie du bricolage. Il a toujours aimé assembler des modèles réduits de bateaux dont il construisait lui-même le moteur. Maintenant, il va pouvoir mettre à profit son goût pour l'expérimentation au mobility lab où il a accepté sans hésiter la place qui lui était proposée. Pendant ses neuf premiers mois de stage, il a surtout envie de découvrir comment la Poste contribue à promouvoir l'innovation dans le secteur de la mobilité. Et son enthousiasme est vraiment palpable.

[poste.ch/programme-trainee](https://poste.ch/programme-trainee)  
[mobilitylab.ch](https://mobilitylab.ch)

**Petit pays -  
monstre plaisir!**



**15 %**  
de rabais sur  
les vacances  
en Suisse

15 % de rabais pour tous les salariés et les retraités de la Poste sur tous les appartements de vacances Reka en Suisse.

Réservez maintenant : **reka.ch/poste** ou **+41 31 329 66 99**



# Avec Diana, Lorena découvre le monde du travail

Future enseignante, Lorena a déjà exercé une foule de petits métiers: caissière, employée de service, fleuriste... Mais c'est la première fois qu'elle est confrontée à un apprentissage professionnel. Elle se fait donc un plaisir d'accompagner Diana Gashi, apprentie, pour découvrir la plus grande filiale postale de Suisse.

Texte: Sandra Gonseth

Photos: Yoshiko Kusano

Il règne encore un calme relatif dans le PostParc bernois, comme en attestent les brefs temps d'attente qui s'affichent sur un tableau à l'arrière des guichets. Mais cette tranquillité sera de courte durée. Diana Gashi vient de prendre son service. Apprentie en commerce de détail, elle effectue sa troisième année de formation. Pendant toute cette semaine, elle a à ses côtés une «Shadow», Lorena Seifritz, future enseignante, qui la suit comme son ombre (voir encadré).

#### Au guichet

«Aujourd'hui, nous devons dresser l'inventaire des billets Swisslos», annonce Diana, qui entreprend un décompte minu-

### «Les apprentis assument beaucoup de responsabilités.»

Lorena Seifritz

teux, tandis que Lorena l'observe avec attention, armée d'un bloc-notes et d'un crayon. Et le verdict tombe: «Il manque deux billets!» Il faut donc vérifier s'ils ont bien été vendus dans la matinée en faisant le tour des guichets. La tâche s'annonce

laborieuse: avec 4000 clients quotidiens en fin de mois, le PostParc est extrêmement fréquenté et compte 18 guichets, un record pour la Suisse.

#### Des expériences utiles

C'est le quatrième jour à la Poste pour cette étudiante de 23 ans. Lorena Seifritz a déjà eu un bon aperçu de la situation. «Les apprentis assument beaucoup de responsabilités, s'étonne-t-elle. Et ce ne doit pas être toujours facile de concilier le travail en entreprise et les cours à l'école professionnelle.» Inscrite à la PHBern, elle s'apprête à devenir maîtresse d'enseignement secondaire et aura un jour à guider ses élèves dans leur choix de carrière. Ce qu'elle attend de sa semaine à la Poste: surtout des expériences qui l'aideront pour le cours de préparation au choix d'un métier.

#### Souvenirs d'enfance

C'est l'heure de retourner au guichet. Arborant la tenue postale, Diana a élégamment noué l'indispensable foulard autour de son cou. Lorena est quant à elle en jeans et sweatshirt. «C'est dommage que, législation oblige, Lorena ne puisse pas être au

guichet», estime Diana. Malgré tout, Lorena ne se prive pas de tamponner quelques bulletins de versement, ce qui lui rappelle son enfance, quand elle jouait à la Poste des enfants.

Pendant ce temps, Diana s'active au guichet. Avec vivacité et professionnalisme, elle pèse des colis et réceptionne des versements, toujours aimable et communicative. Elle a accompli sa deuxième année d'apprentissage dans la vieille ville de Berne. «La petite filiale postale de la Kramgasse et le grand PostParc moderne sont deux mondes totalement différents», admet-elle. Grande sportive, elle n'a que trop peu l'occasion de s'entraîner au Volley Club d'Uetligen en U23 et quatrième ligue. «La Kramgasse, c'est comme un village, tandis qu'ici, au PostParc, on voit rarement le même client deux fois», résume Diana.

#### Une mission parfois fastidieuse

Diana avoue que c'est tout de même un peu contraignant d'avoir à expliquer chaque fait et geste à son acolyte. La pause de 15 minutes qui approche sera donc la bienvenue. Une pause «rémunérée», comme indiqué sur le plan de service. «Mais ce n'est pas systématique?», interroge Lorena. Diana lui explique alors que les pauses ne sont payées qu'après un temps de travail de trois heures et demie. Dans l'espace de repos, une discussion s'engage pour savoir si le jaune des chemisiers Poste est flatteur pour le teint et si, avec deux services du samedi par mois, Diana ne s'en sort finalement pas si mal. Puis Diana se lève. Et voilà que le distributeur de boissons a avalé une nouvelle pièce! Peu importe, il est temps de faire visiter le PostShop à Lorena.

#### La Poste aussi est gagnante

«Bien sûr, j'espère que Lorena transmettra une image positive de la Poste à ses futurs élèves», explique Daniele Evangelisti. Responsable, il est convaincu que la Poste a tout intérêt à former des apprentis qui ont le bon profil, comme Diana. Cette dernière va terminer son apprentissage à la Poste cet été, après quoi elle entend passer sa maturité professionnelle et perfectionner son français dans une filiale postale en Suisse romande. Lorena achèvera elle aussi sa formation cette année pour se confronter ensuite à sa première classe.

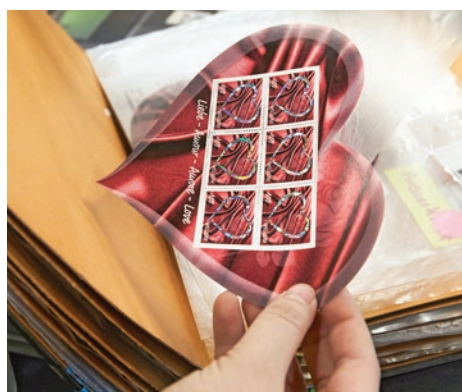
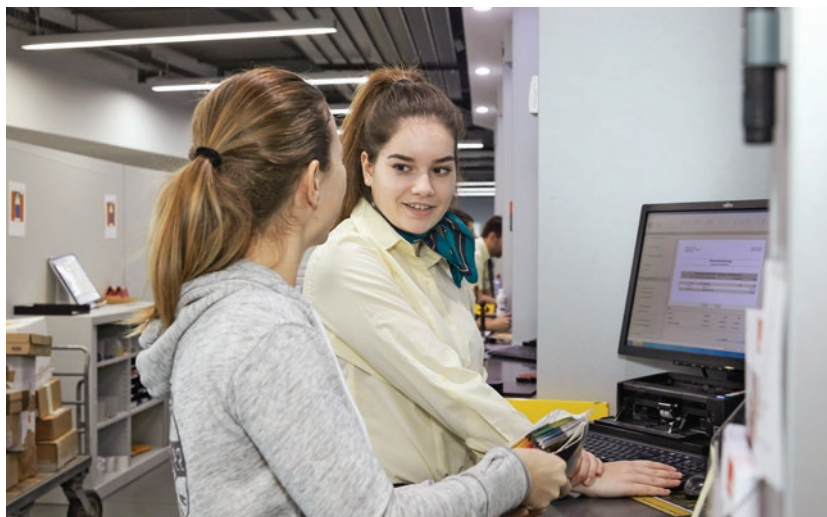


La future enseignante et la future gestionnaire de vente s'entendent bien.



Future enseignante, Lorena Seifritz (à gauche sur la photo) aborde sa première journée de travail à la Poste avec une pointe d'anxiété.

La première tâche consiste à faire l'inventaire des billets Swisslos: il s'avère qu'il en manque deux.



Quand vient la pause, les discussions vont bon train. Il y est question de scolarité et de matières préférées, mais aussi du jaune Poste: est-il ou non flatteur pour le teint?



Lorena écoute attentivement Diana l'apprentie qui renseigne une cliente de la Poste.

### «Shadowing»: un aperçu du monde du travail

La Poste et la PHBern (Haute école pédagogique de Berne) ont lancé ensemble le programme «Shadowing». Pendant une semaine, une étudiante ou un étudiant de la PHBern accompagne une personne en formation à la Poste. Les futurs membres du corps enseignant peuvent ainsi se familiariser avec les modalités de la formation professionnelle duale et le travail quotidien des apprentis, expérience qu'ils mettront à profit plus tard dans leurs cours de préparation au choix d'un métier. Ces «tandems» sont pratiqués dans deux secteurs professionnels: logistique (distribution) et commerce de détail (filiales postales). «La troisième édition du programme qui vient de s'achever a été un grand succès!», se réjouit Maya Weber Hadorn, responsable Marketing RH et Marketing formation professionnelle, qui chapeaute le projet «Shadowing». Il s'agit maintenant de décider si ce dernier sera reconduit. (sg)



# 100 ans

**Hans Ruch a fait ses débuts à la Poste à une période où le taux de chômage était élevé. Il y est resté fidèlement jusqu'à sa retraite en 1983.**

**Interview:**

Lea Freiburghaus

**Photo:**

François Wavre

**Félicitations! Vous avez fêté votre 100<sup>e</sup> anniversaire début mars. Comment vous sentez-vous?**

Je me sens heureux et reconnaissant. Je suis content d'avoir pu vivre cette journée!

**Comment êtes-vous arrivé à la Poste?**

J'ai terminé une formation de relieur à Bâle à une période où le taux de chômage était très élevé et je n'ai pas trouvé d'emploi. Mon intérêt pour la Poste a été éveillé par un oncle qui y travaillait. J'ai pris contact avec la direction et, en 1939, j'ai revêtu mon premier uniforme à Bâle en tant qu'auxiliaire permanent. Trois ans plus tard, je suis devenu assistant et j'ai travaillé dans l'expédition de lettres à Bâle et à bien d'autres endroits. J'ai donc commencé tout en bas de l'échelle.

**Vous souvenez-vous de votre premier jour de travail?**

J'ai attrapé mon uniforme et j'ai été initié. J'ai dû régulièrement résilier ma chambre à Bâle, car j'ai été appelé au moins neuf fois pour le service actif. J'étais postier de campagne pour l'état-major général.

**Quelles fonctions avez-vous exercées à la Poste?**

Après mon mariage en 1945 avec Anna Weber, une employée postale de Bellach, je suis devenu buraliste postal. J'ai ainsi perpétué la tradition qui perdurait

dans ma belle-famille depuis 1864. Selon la coutume, la Poste était «locataire» dans le domicile familial: à cette époque, une petite salle suffisait.

**Vous avez été buraliste postal à Bellach pendant près de 40 ans. Quel a été le moment le plus mémorable de toutes ces années?**

Bellach et le trafic postal ont connu un développement fulgurant. Ce qui me reste en mémoire, ce ne sont pas des moments précis, mais l'évolution que j'ai vécue en tant que buraliste postal. Cela a commencé, selon les exigences émises par la direction lors de la conclusion de mon contrat, par la construction d'un bâtiment qui devait accueillir la poste. J'y ai exercé mes fonctions avec ma femme et un facteur à partir du 4 décembre 1950. Avec le temps, nous avons eu besoin d'un nombre croissant de facteurs, assistants aux guichets et auxiliaires. Vingt ans plus tard, ces locaux aussi étaient devenus trop petits. La Poste a construit un nouveau bâtiment à côté de l'ancienne poste en 1973 en collaboration avec la commune de Bellach. J'y ai travaillé jusqu'à ma retraite en 1983.

**En quoi les tâches du personnel de guichet ont-elles changé au fil des années?**

Au début, tout était plus modeste et plus personnel. Nous écrivions tout à la main: les versements, les colis, les plans, les rapports, les clôtures. Vers la fin de ma carrière, je ne m'occupais plus du service de guichet, mais uniquement de tâches administratives.

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

J'entretiens des contacts réguliers avec d'anciens employés. Ils me rendent visite à la maison de retraite. Cela représente beaucoup pour moi. Nous étions une bonne équipe!

**«Tout était plus modeste et plus personnel.»**

## Fidélité à la Poste

Mars

**45 ans**

### PostMail

Bernasconi Valerio, Mendrisio  
Bernasconi Danilo, Mendrisio  
Frei Silvano, Bazenheid  
Medici Fabrizio, Mendrisio  
Nideröst Franz, Steinen  
Progin Michel, Fribourg  
Rüttimann Markus, Wattwil  
Streit Jörg, Grenchen

### CarPostal

Messerli Christian, Bern

**40 ans**

### PostMail

Fahrni Anton, Niederscherli  
Ingold Markus, Härkingen  
Järman Samuel, Schüpfen  
Jenni Beat, Affoltern am Albis  
Mader Edwin, Landquart  
Rüedin Franz, Glattbrugg  
Scheurer Michael, Grenchen  
Stern Andreas, Thun  
Truffer Christian, Zürich

### PostLogistics

Bislin Werner, Landquart  
Caduff Johann, Zürich

### RéseauPostal

Huber Eduard, Wohlen AG  
Schär-Marti Christine, Huttwil  
Zwysig-Koller Sonja, Hünenberg

### PostFinance

Jenni Loosli Christine, Bern  
Suard-Thorimbert Lucie, Bulle

### PostAuto

Odiet André, Pleigne

Avril

**50 ans**

### PostMail

Kramer Johann Rudolf, Döttingen

**45 ans**

### Technologies de l'information

Kurt Ulrich, Zollikofen

### Poste Immobilier Management et Services SA

Burri Heinz, Basel  
König Paul, Solothurn

### Finances et achats du groupe

Günter Barbara, Neuchâtel  
Müller Beat, St. Gallen

### Personnel

Bührer Peter, Zürich Mülligen  
Gautschi Rudolf, Olten  
Stamm Urs, Bern

### PostMail

André Camillus, Büsserach  
Ballaman Joseph, Eclépens  
Balmer Werner, Büsserach  
Bär Kurt, Thalwil  
Baumann Peter, Aarau  
Berger Bernard, Corgémont  
Bircher Markus, Hünenberg  
Büchel Kurt, Chur  
Bürgler Marcel, Zürich Mülligen  
Burkhard Georg, Kirchberg BE  
Burkhard Roger, Roggwil BE  
Bürkli Rolf, Rorschach  
Bussmann Georg, Wohlen AG  
Caduff Franzestg, Bad Ragaz  
Christen Roland, Leuggern  
De Bernardi Mario Pietro, Bern  
Dolf Christian, Zizers  
Eggimann Ernst, Lyss  
Eugster Peter, Berneck  
Fankhauser Hans, Grosshöchstetten  
Feger Alfred, Sion  
Feuz Alfred, Niederscherli  
Frutiger Franz, Kerzers  
Gerber Thomas, Bern  
Gindrat Philippe, Tramelan  
Gmünder Hanspeter, Schlieren  
Habegger Beat, Ostermundigen  
Häberli Hans-Peter, Ostermundigen  
Häfliger Rolf, Birmensdorf ZH  
Hasler Philippe, Reconvilier  
Hauenstein Jörg, Ehrendingen  
Hilfiker Peter, Aarburg  
Holenstein Urs, Siebnen  
Hostettler Peter, Kirchberg BE  
Keller Claude, Delémont  
Kobel Rudolf, Thun  
König Paul, Langenthal  
Kropf Bernhard, Härkingen  
Kurt Walter, Herzogenbuchsee  
Lagger Emmy, Bern  
Ledermann Frédy, Tramelan  
Leuenberger Kurt, Wichtrach  
Mooser Claude, Bulle  
Peter Beat, Reinach AG  
Schärer Roger, Zürich Mülligen  
Schilling René, Bürglen TG  
Schürmann Franz, Baar  
Soland Harry, Härkingen  
Sommerhalder Harry, Davos Platz  
Stettler Manfred, Tramelan  
Steullet Vincent, Courgenay  
Sturzenegger Alfred, Berneck  
Suter Martin, Steinen  
Tettü Urs, Bern  
Tschopp Johann, Fahrwangen  
Varrin Wolfgang, Lausanne  
Wälchli Hanspeter, Weinfelden  
Wälty Rémy, Oberentfelden  
Weber Hans, Siebnen  
Zbinden Peter, Berikon  
Zimmermann Alfred, Hägendorf

### PostLogistics

Eberhard Othmar, Hinwil  
Fässler Walter, St. Gallen  
Gemperli Martin, Frauenfeld  
Kiefer Felix, Basel  
Menzi Peter, Frauenfeld  
Nägeli Viktor, Winterthur  
Schönenberger Meinrad, St. Gallen  
Soldera Othmar, Urdorf  
Sommer Hanspeter, Mägenwil

### RéseauPostal

Arnoux Marcel, Nyon  
Baumann Werner, Liebefeld  
Böni Veronika, Möhlin  
Corsini Remo, Wattwil  
Fisch Rolf, Wila  
Gobet Jean-Claude, Lucens  
Götz Richard, Schaffhausen  
Junker Felix, Niederweningen  
Münger Fritz, Bern  
Ochsenbein Pierre, Moutier  
Schneiter Theodor, Thun  
Steiner Rudolf, Müntschemier  
Züllig Prisca, Frauenfeld

### PostFinance

Luder Hans, Bern  
Masiero Giuseppina, St. Gallen  
Messerli Urs, Bern  
Nef David-Johannes, St. Gallen  
Pittet-Cornu Martine, Bulle  
Simonet Raymond, Bern

### CarPostal

Bertschy Alain, Le Locle  
Wildi Beat, Bern

### Swiss Post Solutions

Zehnder Inge, Härkingen

**40 ans**

### Technologies de l'information

Pargätzi Alfred, Luzern

### Poste Immobilier Management et Services SA

Rindlisbacher Willi, Solothurn  
Siegenthaler Alfred, Olten

### Finances et achats du groupe

Aellig Konrad, Bern  
Frey Martin, Bern  
Reichen Jürg, Bern

### Personnel

Gutman Roland, Lausanne  
Huser Peter, Bern

### PostMail

Ackermann Erich, Riehen  
Ambühl Andreas, Zürich Mülligen  
Bänziger Albert, Bauma  
Baumann Patrik, Sion  
Beutler Cornel, Zürich  
Bieri Bernhard, Münsingen  
Bircher Beat, Adelboden  
Biswas Krishna, Bern

Bizzini Ivan, Moghegno  
Bizzozero André, Vézenaz  
Bläsi Albert, Balsthal  
Boog Josef, Egerkingen  
Bopp Otto, Zürich  
Demierre Patrice, Carouge GE  
Fiorenza Salvatore, Zürich Mülligen  
Fuchs Bruno, Zürich Mülligen  
Graf Bruno, Ostermundigen  
Heer Andreas, Zürich Mülligen  
Hofstetter Heinz, Dielsdorf  
Huber Ernst, Zürich Mülligen  
Jeger Christian, Zizers  
Känzig Ulrich, Bern  
Katz Raymond, Walenstadt  
Kirchmeier Christian, Pratteln  
Klossner Peter, Frutigen  
Kunz Erich, Niederurnen  
Leugger Daniel, Tägerwilen  
Leutenegger Markus, Winterthur  
Lugon Jean-Yves, Aigle  
Meier Kurt, Härkingen  
Meier Markus, Pfäffikon ZH  
Meury Urs, Allschwil  
Nef Helmut, Nänikon  
Neukomm André, Moutier  
Pedretti Renzo, Chur  
Preisig Walter, Appenzell  
Rindlisbacher Willi,  
Urtenen-Schönbühl  
Roduner Hans Peter, Bern  
Rohrbach Martin, Domat/Ems  
Rutishauser-Giger Rita,  
Zürich Mülligen  
Schneeberger Luc, Meyrin  
Soder Markus, Pratteln  
Strub Hans, Chur  
Stutz Guido, Buochs  
Suter Meinrad, Bremgarten AG  
Toth Arpad Martin Richard,  
Zürich Mülligen  
Vaucher Denis, Yverdon-les-Bains  
Zihlmann Alexander, Frauenfeld  
Zürcher Urs, St. Gallen  
Züst René, Schaffhausen

### PostLogistics

Böni Germann, Basel  
Crettaz Gilbert, Basel  
Egli Christian, Basel  
Haltinner René, Wädenswil  
Herzog Rolf, Basel  
Loosli André, Härkingen  
Schneider Thomas, Daillens  
Stebler Markus, Biel/Bienne  
Vaucher Denis, Daillens  
Vogt Marcel, Bern  
Weber Marcel, St. Gallen  
Züger Albert, Hinwil

### RéseauPostal

Balmer Thomas, Gümliken  
Besuchet-Deriaz Chantal, Baulmes  
Brunner Heinz, Bern  
Bühler-Buff Ruth, Zug  
Burger Hans Peter, Würenlingen  
Gerber Martin, Lohn-Ammannsegg  
Graf Nikolaus, Aarau  
Guex Corinne, Nyon  
Huwyler Claudia, Ebnet-Kappel  
Knobel Andreas, Frauenfeld  
Kunz Bruno, Kiesen  
Lugon-Revaz Bernadette, Saillon  
Lussi-Probst Thérèse, Le Landeron  
Maccaroni Bice, Zürich

Osterholt Catherine, Chamason  
 Samland Andrea, Zürich  
 Schneider Pia, Rüti ZH  
 Speich Elisabeth, Näfels  
 Turla August, Villmergen  
 Vonlanthen Roger, Bern  
 Walt Markus, Glattzentrum

**PostFinance**

Capadrutt Santini Paola, Bern  
 Matthey Tanja, St. Gallen

**CarPostal**

Blaser Heinz, Bern  
 Bösch Alexander, Nesslau  
 Henz Markus, Laufen  
 Hinder Markus Roman, Bern

**Bon anniversaire**

**100 ans**

**Mars**  
 Ruch Hans, Bellach (01.03.)

**95 ans**

**Mars**  
 Bonin Albert, Prilly (13.03.)  
 Hess Eduard, Basel (29.03.)  
 Mueller Meinrad, Kappel SO (12.03.)

**Avril**

Boegli Fritz, Oetwil an der Limmat (07.04.)  
 Decurtins Benedict, Chur (04.04.)  
 Fettolini Celestino, Chiasso (17.04.)  
 Voirol William, Courroux (27.04.)

**90 ans**

**Mars**  
 Ambrosini Bruno, Contra (17.03.)  
 Badertscher Alfred, Frauenfeld 1 (27.03.)  
 Baumann Willy, Chêne-Bourg (24.03.)  
 Bolens Simone, Provence (24.03.)  
 Borloz Pierrette, Oron-la-Ville (27.03.)  
 Braendli Erika, Bauma (04.03.)  
 Brunner Hermine, Aarau (20.03.)  
 Businger Ernst, Luzern (10.03.)  
 Curiger Ottilia, Zürich (23.03.)  
 Effinger Emilie, Einsiedeln (01.03.)  
 Fahrni Eduard, Heimberg (30.03.)  
 Frund Rose-Marie, Basel (07.03.)  
 Gailloz Willy, Le Grand-Saconnex (06.03.)  
 Gonin Henri, Lausanne (08.03.)  
 Grueter Dora, Allschwil (19.03.)  
 Haari Willi, Interlaken (27.03.)  
 Habermacher Moritz, Willisau (06.03.)  
 Hassler Nelly, Donat (30.03.)  
 Hauser Willy, Wädenswil (05.03.)  
 Helfer Hugo, Seltisberg (07.03.)  
 Hug Rene, Bettenhausen (30.03.)  
 Kurmann Josef, Reiden (26.03.)  
 Menghini Henri, Neuchâtel (28.03.)  
 Putallaz Georges, Aven (15.03.)  
 Saladin Marie, Rüfenacht BE (07.03.)  
 Schwab-Fivian Rita, Spiegel b. Bern (14.03.)  
 Steiner Gret, Zürich (04.03.)  
 Stuby Berthe, Thierrens (13.03.)  
 Tailens Remy, Epalinges (08.03.)  
 Uhlmann Rudolf, Bonau (30.03.)

Von-Dach Kaethi, Toffen (28.03.)  
 Wetli Joseph, Frauenfeld (20.03.)  
 Zumwald Jean, Versoix (14.03.)

**Avril**

Carnal Ariste, Souboz (06.04.)  
 Castelmur Heinrich, Chur (07.04.)  
 Christen Arnold, Gwatt (Thun) (21.04.)  
 Diezig Albert, Blitzingen (22.04.)  
 Dubini Silvana, Ascona (07.04.)  
 Dutler Hans, Granges VS (29.04.)  
 Escher Anton, Glis (02.04.)  
 Gisler Franz, Horw (14.04.)  
 Hofer Elisabeth, Bettenhausen (20.04.)  
 Kaderli Werner, Dürrenroth (08.04.)  
 Leuzinger Ernst, Zürich (04.04.)  
 Lienhard Hans, Aarau (19.04.)  
 Madoerin Paul, Allschwil 1 (18.04.)  
 Meier Emil, Sarnen (14.04.)  
 Mermoud Georgette, Veyras (30.04.)  
 Moser Henriette, Bönigen (04.04.)  
 Mueller Nelly, Bad Zurzach (27.04.)  
 Neuhaeusler Cla, Sent (04.04.)  
 Niederberger Maria, Grafenort (30.04.)  
 Oberson Raymond, Aigle (27.04.)  
 Reimann George, Basel (27.04.)  
 Schaer Rudolf,  
 Häusernmoos im Emmental (08.04.)  
 Schmidli Michel, Petit-Lancy (10.04.)  
 Surbeck Hans, Oberhallau (12.04.)  
 Vetterli Ernst, Zürich (08.04.)  
 Villiger Hans, Beinwil (Freiamt) (15.04.)  
 Widmer Beat, Gommiswald (03.04.)

**85 ans**

**Mars**  
 Aubry Jean-Louis, Le Pâquier-Montbarry (26.03.)  
 Baehler Paulette, Lausanne (06.03.)  
 Baenziger Edwin, Grossdietwil (31.03.)  
 Bloechlinger Georg, Endingen (07.03.)  
 Buerge Josef, Aarau Rohr (02.03.)  
 Buholzer Max, Magglingen/Macolin (28.03.)  
 Calderari Franco, Rancate (24.03.)  
 Chassot Marc, Rüfenacht BE (03.03.)  
 Faehndrich Charles, Colombier NE (14.03.)  
 Gaehwiler Agnes, Bischofszell (20.03.)  
 Galfetti Francis, Chur (25.03.)  
 Gfeller Robert, Zürich (14.03.)  
 Hayoz Jean-Pierre, Belfaux (21.03.)  
 Klopfenstein Samuel, Hünibach (08.03.)  
 Lambacha Bertha, Grandcour (07.03.)  
 Lanz Hanspeter, Langenthal (13.03.)  
 Mohr Ludwig, Winterthur (08.03.)  
 Moret Roland, Morges (22.03.)  
 Morier Maurice, Corseaux (31.03.)  
 Mueller Hans, Uster (12.03.)  
 Neuweiler Heidy, Zürich (08.03.)  
 Rebholz Fredy, Welschenrohr (16.03.)  
 Rindlisbacher Helene, Vésenaz (05.03.)  
 Rosat Suzanne, Genève (13.03.)  
 Schatzmann Hans, Biel/Bienne (25.03.)  
 Schmid Andreas, Ipsach (27.03.)  
 Schmidt Christian, Pontresina (12.03.)  
 Schneider Franz, St. Gallen (24.03.)  
 Schwizer Susanne, Bottmingen (26.03.)  
 Singy Léon, Villarod (30.03.)  
 Stalder Heinrich, Hasle (09.03.)  
 Steigmeyer Beatrice, Untersiggenthal (05.03.)  
 Tanner Alfred, St. Gallen (31.03.)  
 Trachsler Walter, Glarus (25.03.)  
 Von Allmen Emil, Wilderswil (21.03.)  
 Weber Ernst, Horgen (05.03.)  
 Wicki Josef, Udligenswil (25.03.)  
 Zahn Helen, Neerach (15.03.)

Zenhaeusern Alice, Unterbäch VS (02.03.)  
 Zill Markus, Gossau SG (03.03.)  
 Zinsli Alexander, Füllinsdorf (14.03.)

**Avril**

Affolter Luc, Lajoux JU (23.04.)  
 Alberti Eligio, Davesco-Soragno (08.04.)  
 Altenburger Martin, Ostermundigen (24.04.)  
 Arnaboldi Maurice, Courgenay (20.04.)  
 Baier Werner, Zürich (13.04.)  
 Baumgartner Rosmarie, Basel (11.04.)  
 Brunner Albert, Emmenbrücke (06.04.)  
 Bucher Josefina, Ehrendingen (21.04.)  
 Buser Alfa, Dintikon (04.04.)  
 Butty Henri, Lausanne (11.04.)  
 Chappuis Lucie, Moutier (26.04.)  
 Diethelm Margrit, Engelburg (02.04.)  
 Ebener Karl, Naters (26.04.)  
 Fuhrimann Hans-Rudolf, Rapperswil BE (11.04.)  
 Geiser Ruth, Bern (23.04.)  
 Gerber Fritz, Meikirch (16.04.)  
 Gillard Leonard, Meyrin (16.04.)  
 Gobat Maurice, Bern (05.04.)  
 Grossen Gilgian, Frutigen (17.04.)  
 Guenat Bernard, Neuchâtel 2 (16.04.)  
 Hofer Yvonne, Sursee (24.04.)  
 Hohl Edmund, Attiswil (01.04.)  
 Invernizzi Margrit, Contone (21.04.)  
 Jakob Susanne, Bolligen (24.04.)  
 Jenni Hans-Peter, Spiez (01.04.)  
 Kraehenmann Mathilde, Frauenfeld (16.04.)  
 Kuster Willy, Winterthur (10.04.)  
 Lang Louis, Belmont-sur-Yverdon (26.04.)  
 Leu Hans Rudolf, Ettingen (05.04.)  
 Longchamp Michel, Ste-Croix (28.04.)  
 Maurer-Leutwiler Flora, Vorderwald (26.04.)  
 Meyer Adelaide, Sorvilier (25.04.)  
 Mosimann Hansueli, Rapperswil BE (14.04.)  
 Odermatt Ferdinand, Hergiswil NW (18.04.)  
 Peter Hans, Emmenbrücke (02.04.)  
 Schertenleib Hansruedi, Manno (11.04.)  
 Sommer Hans, Dübendorf (04.04.)  
 Sommer Rene, Elsau (02.04.)  
 Spielmann Waltraud, Hauteville (14.04.)  
 Staedler Karl, Altstätten SG (21.04.)  
 Vagnieres Jean-Louis, Begnins (06.04.)  
 Vogt Rudolf, Ebikon (03.04.)  
 Von Gunten Jean-Louis,  
 Chézard-St-Martin (16.04.)  
 Wiederkehr Max Herbert, Zürich (05.04.)  
 Wietlisbach Hans, Fislisbach (07.04.)  
 Wipfli Walter, Basel (28.04.)  
 Zueger Renate, Schänis (01.04.)

**80 ans**

**Mars**  
 Anderegg Thomas, Brugg AG (23.03.)  
 Benz-Hinder Bruno, Marbach SG (23.03.)  
 Beytrison Françoise, Lausanne (29.03.)  
 Blaettler Adolf, Reinach BL 2 (04.03.)  
 Bolliger Silvia, Zürich (28.03.)  
 Brodard-Reynaud Emile, Neuchâtel (08.03.)  
 Brumann Doris, St. Urban (31.03.)  
 Bucher Anita, Zürich (13.03.)  
 Burren Hans-Ruedi, Belp (24.03.)  
 Caflisch Conrad, Fuldera (15.03.)  
 Chassot Anne-Marie, Chénens (04.03.)  
 Frizzi Rudolfne Elisabeth, Szolnok (22.03.)  
 Gallo Vincenzo, Dietikon (21.03.)  
 Gerber Christian, Niederstocken (08.03.)  
 Giroud Jean-Claude, Lausanne (04.03.)  
 Graetzer Paul, Wilen b. Wollerau (23.03.)  
 Grimm-Meier Verena, Maschwanden (06.03.)  
 Privat Louis, Bussigny-Lausanne (26.03.)

Gujan-Hartmann Hans Peter, Fideris (23.03.)  
 Haenni André, Penthéraz (18.03.)  
 Heinzer Erwin, Horw (10.03.)  
 Hersche-Marbacher Wilhelm, Männedorf (11.03.)  
 Hurni Bernhard, Birsfelden (01.03.)  
 Jacquart-Wytenbach Heidi,  
 Oberwangen bei Bern (30.03.)  
 Jaques-Bourquin Raymond, Biel/Bienne (07.03.)  
 Kaltenrieder Frédéric, Founex (22.03.)  
 Keel Rudolf, Chur (28.03.)  
 Krattiger Hans, Kerzers (03.03.)  
 Lanz Willi, Brittnau (21.03.)  
 Leutwiler-Schneider Heinz, Bettlach (29.03.)  
 Lurati Attilio, Canobbio (22.03.)  
 Lüthi-Lehmann Ruth, Kölliken (19.03.)  
 Maggi Lidia, Untervaz (31.03.)  
 Meier Paul, Niederwil AG (18.03.)  
 Mouhay Martin, Delémont (08.03.)  
 Mussoi-Despont Agnès, Corminboeuf (03.03.)  
 Oswald Hildegard, Münstair (02.03.)  
 Pantillon Robert, Môtier (Vully) (03.03.)  
 Pedrini Flavio, Osco (28.03.)  
 Pittier Michel, Renens VD (03.03.)  
 Proni Umberto, Zürich (09.03.)  
 Ruegger Paulette, Lignerolle (24.03.)  
 Ruettimann Werner, Brig (05.03.)  
 Rutishauser Valentina, Hinterkappelen (05.03.)  
 Schertenleib Erhard, Kaltacker (17.03.)  
 Schmid Christian, Bern (29.03.)  
 Schmid Karl, Erlinsbach (25.03.)  
 Schmidli Adelbert, Dachsen (20.03.)  
 Schreyer Jean-Claude, Chez-le-Bart (10.03.)  
 Schweizer Armin, Zürich (05.03.)  
 Senften Babette, Kirchberg BE (24.03.)  
 Singer-Wyden Anna, Binningen (17.03.)  
 Stadelmann-Kälin Heinz, Zollikon (05.03.)  
 Stalder Paul, Bichelsee (13.03.)  
 Stucki Hans-Rudolf, Worb (05.03.)  
 Traxel Paul, Altdorf UR (17.03.)  
 Walde Annalis, Koblenz (16.03.)  
 Wallimann Otto, Alpnach Dorf (20.03.)  
 Wattinger Ernst, Birsfelden (10.03.)  
 Wissner Annette, Onex (07.03.)  
 Woelker Oskar, Lausanne (11.03.)  
 Zambelli Lorenzo, Colla (27.03.)

#### Avril

Aeschlimann Rudolf, Burgdorf (18.04.)  
 Albisser Francis, Blonay (05.04.)  
 Bernasconi Nardo, Castel S. Pietro (29.04.)  
 Buehler Erwin, Wolhusen (12.04.)  
 Casutt Johann, Vals (07.04.)  
 Corset-Kloter Rösly, Lausanne (03.04.)  
 Cuany-Colomb Gabriel, Fresens (01.04.)  
 Dépraz Vuillermet Solange, Le Sentier (19.04.)  
 Dietrich-Greuter Heinz, Därligen (30.04.)  
 Durini Claudio Mari, Basel (03.04.)  
 Dutoit Robert, Ste-Croix (13.04.)  
 Evangelista-Cima Maria, Bern (01.04.)  
 Faessler Beat, Münchwilen TG (15.04.)  
 Fankhauser Werner, Huttwil (26.04.)  
 Gerber Erich, Büren an der Aare (20.04.)  
 Gilgen-Berger Andreas, Thun (11.04.)  
 Haefeli Rolf, Ipsach (11.04.)  
 Hengartner Albert, Rheineck (20.04.)  
 Hofstetter Karl, Flums (11.04.)  
 Holenstein-Brägger Martin, Frauenfeld (30.04.)  
 Hummel Alice, Reinach BL (24.04.)  
 Hüsler Josef, Gansingen (28.04.)  
 Jenni Hulda, Mülchi (08.04.)  
 Joye Pascal, Cousset (07.04.)  
 Kolly Nicolas, Bulle (13.04.)  
 Kuhn Ulrich, Wil SG (20.04.)  
 Martinelli Marco, Roveredo GR (28.04.)

Mock Johann, Bernhardtzell (11.04.)  
 Neff Werner, Appenzell (24.04.)  
 Neipp Claudine, Le Landeron (18.04.)  
 Oser Julia, Hofstetten SO (23.04.)  
 Plüss Hans Peter, Konolfingen (13.04.)  
 Ravani Silvano, Agarone (21.04.)  
 Reimann Adolf, Rombach (24.04.)  
 Reut Bernhard, St. Gallen (11.04.)  
 Roth Erhard, Bern (17.04.)  
 Rutz Olga, Buchs SG (16.04.)  
 Samero Livia, Schlieren (16.04.)  
 Schafroth Gottlieb, Gossau ZH (20.04.)  
 Schmidli-Bünter Helene, Luzern (29.04.)  
 Schuler Arnold, Urdorf (22.04.)  
 Schürch Willi, Zürich (30.04.)  
 Schwengeler-Widmer Irene, Winterthur (01.04.)  
 Schwizer Caecilia, Berg SG (24.04.)  
 Söllmann-Liver Berta, Chur (09.04.)  
 Sperisen Alice, Pieterlen (04.04.)  
 Stalder-Wettmer Elisabeth, Zürich (27.04.)  
 Stoll-Kohler Walter, Belpberg (12.04.)  
 Truttmann-Kaelin Xaver, Goldau (21.04.)  
 Tschabold Toni, Bern (13.04.)  
 Valdes Camilo, Lugo (24.04.)  
 Vannay Rose-Marie, Vionnaz (15.04.)  
 Vidoudez Jean-Louis, Lausanne (26.04.)  
 Vincenz Georg Joseph, Flims Dorf (22.04.)  
 Wenger Max, Payerne (15.04.)  
 Wiederkehr-Gugger Heinz, Zofingen (01.04.)  
 Williner Franz, Ebikon (26.04.)  
 Wittschi Fritz, Burgdorf (24.04.)

## 75 ans

### Mars

Afrany Magdalena, Bern (01.03.)  
 Allenbach Peter, Adelboden (25.03.)  
 Appert Franz, Bonstetten (14.03.)  
 Bär Julius, Kreuzlingen (13.03.)  
 Beck Raeto, Aristau (27.03.)  
 Bichsel Karl, Zürich (08.03.)  
 Bornex Yolande, Penthalaz (09.03.)  
 Brader Susanna, Bubendorf (05.03.)  
 Burri Marianna, Spiez (20.03.)  
 Buss-Venditti Giovanna, Luzern (12.03.)  
 Cadosch Erwin, Lantsch/Lenz (14.03.)  
 Calloni Claudio, Pazzallo (27.03.)  
 Chautems Louis-René, Champvent (18.03.)  
 Croci Angelo, Coldrerio (17.03.)  
 Cuzzupe-Bornino Maria, Oberhofen (08.03.)  
 Damiano-Protano Serafina, Lausanne (24.03.)  
 De Giovanni Luigi, Genève (01.03.)  
 Della Pietra Walter, Bosco/Gurin (10.03.)  
 Della Santa Nello, Arogno (01.03.)  
 Dolder Arthur, Rheinsulz (26.03.)  
 Emmenegger Dominik, Herbetswil (05.03.)  
 Fischer Paul, Neuchâtel (07.03.)  
 Fux Rudolf, St. Niklaus VS (07.03.)  
 Garcia-Gonzalez Arias Sara, Sarria/Lugo (16.03.)  
 Götte-Geier Verena, Ramsen (17.03.)  
 Graf Ariane, Heiden (04.03.)  
 Grüter Josef, Birmensdorf ZH (01.03.)  
 Gsell Rita, Locarno (25.03.)  
 Gut-Weidmann Ruth, Winkel (28.03.)  
 Gysi-Haug Waltraud, Liebefeld (09.03.)  
 Häbermacher Jakob, Zug (20.03.)  
 Härrli-Hochstrasser Adelheid, Seengen (07.03.)  
 Henry Philippe, Valeyres-sous-Ursins (06.03.)  
 Herrmann Samuel, Guntmadingen (13.03.)  
 Hohermuth Alfred, Cortébert (20.03.)  
 Hosmann Peter, Jegenstorf (12.03.)  
 Hüsser Jean Robert, Rudolfstetten (12.03.)  
 Ischer Hans Rudolf, Sorvilier (01.03.)  
 Jotterand Claude, Chavannes-près-Renens (13.03.)  
 Kappeler Hansrudolf, Blumenstein (19.03.)

Keller Alfred, Bern (28.03.)  
 Kläy Max, Bern (19.03.)  
 Köppel Roman, Au SG (24.03.)  
 Küchler Alfred, Oberrieden (12.03.)  
 Kuoni Ernst, Chur (22.03.)  
 Lang Luzia, Thusis (16.03.)  
 Légeret Daniel, Prilly (27.03.)  
 Lippuner Silvia, Igis (23.03.)  
 Mangisch Armin, Bettmeralp (27.03.)  
 Mariaux Bernard, Schlieren b. Köniz (20.03.)  
 Matter Heinz, Alpnach Dorf (05.03.)  
 Meyer Bruno, Gunzwil (20.03.)  
 Morattel Myriam, Sédeilles (22.03.)  
 Müller Hans Peter, Bern (26.03.)  
 Nick-Müller Marlis, Knutwil (20.03.)  
 Oberson Bernard, Fribourg (12.03.)  
 Pfiffner-Cajöri Jolanda, Domat/Ems (10.03.)  
 Pfister Berta, Alchenstorf (05.03.)  
 Potterat-Pfister Marguerite,  
 Büren an der Aare (25.03.)  
 Riedlin De Souza Tavares Marie-José,  
 Genève (18.03.)  
 Roffler-Kessler Christian, Grösch (22.03.)  
 Rosa Vicente Maria da Conceição,  
 Grand-Lancy (12.03.)  
 Roth Marianne, Zollbrück (14.03.)  
 Scala Giuseppina, Oberwil BL (28.03.)  
 Schädler Wilhelm, Esslingen (20.03.)  
 Schärer Wilfried, Hirzel (15.03.)  
 Schlegel Josef, Eschenbach SG (29.03.)  
 Signer Ngonzo Mowana Corinna, Bern (25.03.)  
 Soltermann Zennure, Turquie (30.03.)  
 Sossai-Schwarz Rosa Maria, Trun (28.03.)  
 Sotiropoulos Vasiliki, Zürich (06.03.)  
 Stocker Walter, Wohlen AG (24.03.)  
 Stuker Bernhard, Eriswil (02.03.)  
 Sturny-Stebler Trudi, Nunningen (19.03.)  
 Tschanz Friedrich, Orpund (13.03.)  
 Vassalli Americo, Sagno (04.03.)  
 Voirol-Richard Rose-Marie, Tramelan (27.03.)  
 Wamister Hans-Werner, Hitzkirch (27.03.)

### Avril

Ackermann Jean, Wallisellen (26.04.)  
 Aeby Kurt, Arbon (09.04.)  
 Aeschbacher Fritz, Konolfingen (13.04.)  
 Affolter Claude, Cornol (11.04.)  
 Agra-Canosa Concepcion, Genève (04.04.)  
 Badoux Lisette, Genève (19.04.)  
 Bagaini Jacques, Bramois (06.04.)  
 Barth Fritz, Oberentfelden (10.04.)  
 Bianchet Marta, Bremgarten AG (27.04.)  
 Bieri Rudolf, Ammerswil AG (17.04.)  
 Biondini Alberto, Roveredo GR (20.04.)  
 Bolt Hans-Rudolf, Neu St. Johann (30.04.)  
 Bonvin Henri, Chermignon-d'en-Bas (12.04.)  
 Bösch Hermann, St. Gallen (25.04.)  
 Braillard Claudine, Gorgier (09.04.)  
 Brand Jörg, Affoltern am Albis (15.04.)  
 Bürki Hansruedi, Höfen b. Thun (14.04.)  
 Cairoli-Ferrini Angela, Lodrino (10.04.)  
 Chambaz Jean-Pierre, Pully (10.04.)  
 Corthésy Gilbert, Eclépens (11.04.)  
 De Angeli Claudio, Coldrerio (25.04.)  
 De Riaz-Adam Elisabeth, Baulmes (14.04.)  
 Devanthery-Thévoz Lisette, Missy (20.04.)  
 Frey-Hofer Margrit, Rothrist (10.04.)  
 Frischknecht Hans, Ostermundigen (29.04.)  
 Fumasoli Elio, Vaglio (26.04.)  
 Germond Florian, Grandsivaz (25.04.)  
 Giordano Francesco, Frauenfeld (26.04.)  
 Gisler Johann, Zug (03.04.)  
 Gonzalez José, Genève (19.04.)  
 Grueter Maria, Malters (17.04.)

Hänni Gilbert, St-Cierges (17.04.)  
 Hofer-Kunz Ursula, Bern (05.04.)  
 Honegger-Conz Ornella, Uetikon am See (22.04.)  
 Huguenin William, Le Locle (26.04.)  
 Hunger Romeo, Chur (07.04.)  
 Jaques-Bourquin Marlyse, Biel/Bienne (10.04.)  
 Jelmini Achille, Pregassona (18.04.)  
 Jollien Régis, Savièse (29.04.)  
 Keller Felix, Uetikon Waldegg (15.04.)  
 Keller Karl, Altendorf (22.04.)  
 Kopp Rudolf, Urtenen-Schönbühl (19.04.)  
 Lutz Gertrude, Langnau am Albis (01.04.)  
 Martinetti-Cardis Renata, Gordevio (09.04.)  
 Monnin Pierre-André, La Chaux-de-Fonds (14.04.)  
 Morattel Eric, Sédeilles (01.04.)  
 Müller Jörg, Schwarzenbach SG (08.04.)  
 Nydegger Myrtha, Champéry (21.04.)  
 Pasche Micheline, Lausanne (26.04.)  
 Perri-Tognini Mirella, Castione (30.04.)  
 Pommaz Laurent, Chamoson (06.04.)  
 Rauso-Rosania Maria, Opfikon (29.04.)  
 Ringlele-Heller Marliese, Pratteln (10.04.)  
 Ritler Pius, Wiler (Lötschen) (17.04.)  
 Rohner-Burkhardt Adelheid, Fisibach (23.04.)  
 Rüdissühli-Voisard Arthur, Urdorf (13.04.)  
 Sager Heinrich, Menziken (10.04.)  
 Scheidegger-Kissling Nelly, Bowil (03.04.)  
 Schlegel Dora, Worblaufen (24.04.)  
 Schmid Hanspeter, Spiez (09.04.)  
 Schneeberger Alfred, Zuchwil (16.04.)  
 Schnegg Alfred, Sonceboz-Sombeval (27.04.)  
 Schüpbach-Esseiva Christiane, Payerne (25.04.)  
 Schwarz Hansrudolf, Lenzburg (19.04.)  
 Schwegler Hans, Stansstad (26.04.)  
 Tanner Herbert, Heiden (18.04.)  
 Vonlanthen Jean-Joseph, Echallens (14.04.)  
 Vonlanthen Nicolas, Minusio (20.04.)  
 Weingartner Alois, Adligenswil (21.04.)  
 Zahler-Wüthrich Annemarie, Linden (16.04.)  
 Zberg Irma, Illnau (26.04.)  
 Zbinden Hermann, Mittelhäusern (16.04.)  
 Zihlmann-Wechsler Alice, Horw (12.04.)

## Retraite

### Mars

#### Poste Immobilier Management et Services SA

Bauer Renée, Geunsee  
 Degirmenci Mehmet Ali, Zürich  
 Günter Philipp, Olten  
 Handjar Nacéra, Genève  
 Ivanovic-Knezevic Milica, Schindellegi  
 Leva-Ferraro Genoëffa, Kloten  
 Mettler Dora, Herisau

#### Finances et achats du groupe

Ammann Susanna, Dintikon

#### PostMail

Berset-Oberson Gisèle, Romont FR  
 Bosshardt-Lanz Hedwig, Thun  
 Büeler Kasimir, Walchwil  
 Deck Richard, Härkingen  
 Gallusser-Gomez Africa, Härkingen  
 Haltner Gertrud, Zürich  
 Hofer Erika, Wohlen bei Bern  
 Huber-Widmer Lotti, Brugg AG  
 Iglesias Alejandro, Zürich  
 Jost Felix, Nebikon  
 Jud Heinrich, Uznach  
 Martini Licia, Bosco/Gurin

Maurer-Meier Theresia, Härkingen  
 Meierhans-Amhof Rita, Kriens  
 Papari Konstantina, Zürich  
 Paradis Gérard, Orbe  
 Paul-Gerber Margrit, Biel  
 Peier Hans-Ulrich, Zürich  
 Perroud Maurice, Vevey  
 Raess Andreas, Fontainemelon  
 Rohrbach Willy, Ins  
 Siegenthaler-Kaufmann Susanna, Herzogenbuchsee  
 Vallotton François, Lausanne  
 Wellauer Nelly, Frauenfeld  
 Zovko Branko, Genève  
 Zuber Walter, Liestal

#### PostLogistics

Haziri Beqir, Frauenfeld  
 Janet Philippe, Daillens  
 Monnerat Robert, Härkingen  
 Salazar Juan Ernesto, Daillens

#### RéseauPostal

Agbemegnah Do Kossi, Perly  
 Albiseti Renata, Muralto  
 Candaux-Keller Silvia, Crissier  
 Clémence Francine, Ponts-de-Martel  
 Coudray Jean-Pierre, Colombier NE  
 Guillaume-Devaud Annelise, Dombresson  
 Ho-Schaeffer Carolle, Genève  
 Kunz-Reichen Maja, Boltigen  
 Perroud-Massy Annelise, La Tour-de-Trême

#### PostFinance

Notter Brigitta, Baden  
 Röllin Priska, Kriens  
 Süess Margrit, Zug

#### CarPostal

Boucard Michel, Le Locle  
 Britschgi Hans, Sarnen  
 Clerc Daniel, Yverdon-les-Bains  
 Hatzistefanu Basile, Pfäffikon  
 Schori Hans, Thuisis  
 Zahnd Samuel, Bern

#### Swiss Post Solutions

Rast Felix Beat, Glattbrugg

### Avril

#### Communication

Wanner Bruno, Bern

#### Poste Immobilier Management et Services SA

Curty Elisabeth, Fribourg  
 Di Tommaso-Di Renzo Maria, Bonstetten  
 Wüthrich Christiane, Le Noirmont

#### Personnel

Togni Renato, Bellinzona

#### PostMail

Appert Markus, Goldau  
 Auciello-De Crescenzo Francesca, Genève  
 Bischofberger Josef, Sirnach  
 Boillat Marino, La Chaux de Fonds  
 Brühwiler-Liniger Ruth, Frauenfeld  
 Cusumano Giuseppe, Zürich  
 Descloux Pascal, Bulle  
 Farina-Zanelli Jolanda, Riazzino  
 Gisler Markus, Zug  
 Grossen Abraham, Lauterbrunnen

Imboden-Aegerter Agnes, Interlaken  
 Kostidou Maria Gloria, Härkingen  
 Maretto Renzo, Cadenazzo  
 Rothen Hans Rudolf, Ostermundigen  
 Scherrer Heidi, Flawil  
 Schnurrenberger Sonja, Embrach  
 Senn Maria, Oberriet SG  
 Soldini Danilo, Manno  
 Strub Inderbitzin Marianne, Basel  
 Wüthrich Heinz, Basel  
 Zemp Josef, Gossau SG

#### PostLogistics

Fatzer Urs Willi, Frauenfeld  
 Hug Ernst, Berneck  
 Joss Roger, Burgdorf  
 Kleiner Werner, Härkingen  
 Kym-Jakober Susanne, Basel  
 Nicollin Marc, Genève  
 Panto Giovanni, Dintikon  
 Ringlele Gisela, Mägenwil  
 Roch Willy, Daillens  
 Stadtmann Alain Willy, Boudry  
 Wegmann Hans-Peter, Zürich

#### RéseauPostal

Anthis Brigitte, Buchs SG  
 Balmer Veronika, Kandersteg  
 Battaglia Moreno, Brione (Verzasca)  
 Bonetti Renata, Bignasco  
 Buntschu-Klaus Bernadette, Plaffeien  
 Cuendet Benoit, Thal  
 Garbald Maria, Klosters  
 Jäggi-Rohrbach Elisabeth, Wiedlisbach  
 Leubler Hubert, Solothurn  
 Löffel-Pahlke Hannelore, Rubigen  
 Margot-Bissat Geneviève, Ste-Croix  
 Menétrey-Schoreret Chantal, Romont FR  
 Mühlemann Erika, Zürich  
 Müller Jörg, Gossau SG  
 Pfister Heinz, Münsingen  
 Studer-Disler Karin, Kriens  
 Tobler Maja, Lamone-Cadempino  
 Vonder Mühl Rainer, Olten  
 Wolf-Bovey Christine, Morges  
 Wyss-Herzog Gabriela, Urdorf

#### PostFinance

Kilchhofer-Kocher Eliane, Bern  
 Wunderli Monika, Biel

#### CarPostal

Berger Ulrich, Schlatt  
 Gutknecht Jakob, Murten  
 Heusler Othmar, Kriens  
 Thonney Jacques-André, Yverdon-les-Bains  
 Walker Markus, Frick  
 Wismer Herbert, Hägglingen  
 Zambaz Claude, Aubonne

#### SecurePost

Knecht Susanne, Zürich

#### Presto

Frischknecht Marianna, St. Gallen  
 Häusermann Ruth, Basel

#### Swiss Post Solutions

Fardel Doris, Lausanne  
 Rüfenacht Rudolf, Bern

# Nos regrettés

## Retraités

Alig Hans, Ostermundigen (1932)  
 Amacher Georges, Genève (1948)  
 Amacher Georges, Genève (1948)  
 Aregger-Baumli Rita, Sempach (1951)  
 Arnet Johann, Ostermundigen (1921)  
 Bachmann Hans, Romanshorn (1928)  
 Beerli Bruno, St. Gallen (1929)  
 Bernasconi Clemente, Viganello (1923)  
 Bersier Marcel, Villars-sur-Glâne (1939)  
 Binder Hans, Schlieren (1924)  
 Bondallaz Paul, La Tour-de-Peilz (1933)  
 Borner-Marti Edith, Zuchwil (1944)  
 Bruggmann Jos, Termine (1928)  
 Brunner Max, Zürich (1928)  
 Burgener Werner, Grindelwald (1934)  
 Calame Alfred, Les Brenets (1916)  
 Capatt Walter, Chur (1927)  
 Castella Raphaël, Albeuve (1935)  
 Chappuis Georges, Genève (1928)  
 Corecco Romano, Bodio TI (1935)  
 Del Bon Robert, Birmensdorf ZH (1937)  
 Delessert Norbert, Lausanne 26 (1939)  
 Deprez Charles, Lutry (1939)  
 Dorthé Roger, Lausanne (1930)  
 Dreier Hans-Ulrich, Wäbern (1940)  
 Eggen Werner, Abländschen (1929)  
 Egloff Paul, Abtwil SG (1932)  
 Falbriard Yves, Biel/Bienne (1937)  
 Fournier Michel, Martigny (1928)  
 Frank Friedrich, Hägendorf (1924)  
 Francini-Gnuva Giannino, Bedano (1940)  
 Fritsche Emil, Appenzell (1930)  
 Gaillard Gaby, Ardon (1936)  
 Galmes Jean-Luc, Puplinge (1965)  
 Gantenbein Margrit, Haag (Rheintal) (1932)  
 Gasser Felix, Niederdorf (1932)  
 Gemma Jacqueline, Granges-Paccot (1950)  
 Gentil Robert, Petit-Lancy (1942)  
 Gilardi Pietro, Ascona (1929)  
 Glanzmann Maria, Balsthal (1934)  
 Gobet Meinrad, Genève (1937)  
 Gottier Erwin, Tavannes (1927)  
 Grandchamp Pierre, Epalinges (1940)  
 Grischott Alba, Celerina (1930)  
 Gubler Louis, Buus (1926)  
 Hablützel Jonny, Zürich (1935)  
 Haenseler Gustav, Zürich (1920)  
 Hegglin Bruno, Menzingen (1939)  
 Henguely-Glayre Nicole, Grolley (1948)  
 Hert Peter, Messen (1935)  
 Heuberger Ernst, Kaiseraugst (1923)  
 Huber Eduard, Oberwil-Lieli (1927)  
 Hunziker Gottfried, Ittigen (1934)  
 Kaelin Adelrich, Zürich (1928)  
 Kaiser Julia, Kaisten (1921)  
 Keller Walter Kurt, Schaffhausen (1935)  
 Koller Alois, Kloten (1935)  
 Kueng Josepha, Münchenstein 1 (1934)  
 Kunz Elsbeth, Erlenbach i. S. (1939)  
 Künzle Josef, St. Gallen (1946)  
 Lazić Miro, Amriswil (1939)  
 Ledermann Rolf, Thun (1925)  
 Lerjen Paul, Niedergesteln (1951)  
 Leuenberger-Wolf Margrit, Burgdorf (1944)  
 Lorez Nelly, Grenchen (1932)  
 Luy Jean, Charrat (1935)  
 Märki Ida, Rüfenach AG (1924)  
 Martinez Ricardo, Rüfenach AG (1961)  
 Massetti Rosa, Luzern (1938)  
 Meier Richard, Maisprach (1928)  
 Merz Hermann, Rohr AG (1928)  
 Monney Charles, Zürich (1950)

Mueller Germaine, Fontenais (1930)  
 Müller Charlotte, Regensdorf (1939)  
 Naegele Edwin, Zürich (1927)  
 Niederhauser-Müntener Gilbert, Buchs SG (1939)  
 Nydegger Georges, Bern (1944)  
 Pasche Paul, Ferlens VD (1936)  
 Pitsch Jacun, Scuol (1927)  
 Reymond Bernard, Noville (1937)  
 Roulet-Cornier Cécile, Etrembière (1930)  
 Sager-Lütolf Anita, Muolen (1950)  
 Schären Andreas, Mühleberg (1948)  
 Scherer Konrad, Brunnen (1932)  
 Schindler Gisela, Ittigen (1925)  
 Schluep Paul, Schnottwil (1940)  
 Schmid Hans, Kirchberg BE (1929)  
 Schmid Rudolf, Naters (1929)  
 Schmidlin Bruno, Ettingen (1936)  
 Schnüriger-Stofer Anton, Winterthur (1938)  
 Schraner Kurt, Münsingen (1929)  
 Seewer Benjamin, Leuk Stadt (1942)  
 Seiler Kurt, Bolligen (1943)  
 Senn Marcel, Brugg AG (1950)  
 Stoeckli Pius, Berikon (1934)  
 Studer Max, Olten (1931)  
 Toscan Kurt, Buchs SG (1949)  
 Tschudi Andre, Bern (1932)  
 Turin Loni, Lausanne (1939)  
 Unternaehrer Lydia, Cornaux NE (1945)  
 Valentini Joseph, St-Séverin (1934)  
 Valnegri Mario, Comano (1932)  
 Walker Gertrud, Erstfeld (1936)  
 Walther Hans, Zürich (1928)  
 Weber Margarita, Dielsdorf (1949)  
 Wegmueller Johann, Schliern b. Köniz (1931)  
 Widmer Daniel, Veyrier (1945)  
 Widmer Oskar, St. Gallen (1924)  
 Wildhaber Walter, St.Gallen (1923)  
 Wilhelm Walter, Adelboden (1927)  
 Wuethrich Fritz, Bern (1930)  
 Wuethrich Otto, Denia (1931)  
 Wyler Erich, Bern (1953)  
 Wymann Hans-Ulrich, Gümliigen (1942)  
 Zanetti Luigi, Li Curt (1947)  
 Zbinden Josef, Rechthalten (1936)  
 Zueger Hermann, Fidaz (1928)  
 Zysset Margret, Unterlangenegg (1937)

## Personnel actif

### Poste Immobilier Management et Services SA

Lauber Ralph, Zürich (1963)  
 Locher René, Bern (1957)  
 Mayr Marlis, Müstair, (1966)

### PostMail

Bertellini Egidio, Mendrisio (1968)  
 Janser Isidor, Walenstadt (1955)  
 Merki Edwin, Bad Zurzach (1957)

### PostLogistics

Bertellini Egidio, Cadenazzo (1968)  
 Dubois Denis, Bex (1960)  
 Özkol Kahraman, Frauenfeld (1974)  
 Rossel Jean-Claude, Dailfens (1961)

### Technologies de l'information

Krüsi Thomas, Zollikofen (1958)

### RéseauPostal

Mayr Marlis, Müstair (1966)

### Presto

Anderhalden Arnold, Zürich (1953)  
 Ladner Ernst, Wetzikon ZH (1944)

## Impressum

### Editeur

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

### Rédaction

Fredy Gasser (responsable Rédaction Online/Print) (fg), Mathias Forny (mf), Lea Freiburghaus (lf), Janina Gassner (jg), Sandra Gonseth (sg), Sandra Gurtner (sgu), Simone Hubacher (sh), Magalie Terre (mt), Catherine Riva, Sara Baraldi

### Contributions

Christian Aeberhard, Annette Bou-tellier, Gabriel Ehrbar (ge), Monika Flückiger, François Furer (ff), Maja Guldenfels, Lukas Krienbühl, Marc Kronig, Yoshiko Kusano, Michael Meier, Katharina Merkle (kle), Adrian Moser, Vanessa Püntener, Renate Schoch, Darrin Vanselow, Alexander Volz (av), Silvia Wagner (sw), François Wavre, Marc Wetli, Kurt Willi

### Traduction et correction

Service linguistique Poste

### Layout

in flagranti communication, Lyss

### Annonces

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

### Impression

Mittelland Zeitungsdruck AG, Aarau

### Photo de couverture

Christian Aeberhard

### 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/Changement 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 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, fondsdupersonnel@poste.ch



**RECYCLÉ**  
 Papier fait à partir de matériaux recyclés  
**FSC® C005019**

Mon objet fétiche

## Mon aérographe, ma passion

«Mon aérographe préféré permet d'obtenir une variété d'effets et de styles. Les transitions parfaites entre les couleurs et les lignes ultra fines sur tous types de surfaces – façade de bâtiment, veste en cuir, moto ou bouchon de réservoir – produisent des résultats absolument époustouffants. L'aérographe me fascine, car il permet de combiner ces deux activités: dessinateur et infographe. Ma passion est née lors d'un cours d'initiation d'une journée. Et puis, de 2009 à 2012, mon fils Dominic et moi avons suivi ensemble une formation d'aérogaphie à Bochum, en Allemagne. Le voyage à lui seul était déjà une aventure: nous avons fait le trajet en voiture et en train une fois par mois, ce qui équivaut au total au tour de l'équateur. Pourquoi Bochum? Parce que la formation qui y est proposée est unique en Europe. Depuis que j'ai pris ma retraite en tant que graphiste à la Poste fin février, je consacre beaucoup de temps à l'aérogaphie dans mon propre atelier.» (sh)

**Bruno Wanner, graphiste retraité,  
groupe Poste, 65, Tschingel BE  
[www.wabrooh.ch](http://www.wabrooh.ch)**

Quel est votre objet fétiche? Dites-le nous par un e-mail à [redaction@poste.ch](mailto:redaction@poste.ch)