

# LA POSTE

N° 08-2018

Pour nos collaborateurs  
[poste.ch/journal-online](http://poste.ch/journal-online)



Dossier – Page 10

## Une nouvelle année commence L'horizon de la Poste s'éclaircit

Les gens – Page 30

### Six facteurs de résilience pour surmonter les situations difficiles

Les gens – Page 34

### Avec Josef et Maria à Bethlehem

**LA POSTE** 



# Poser les jalons pour demain



Lorsque je considère ces derniers mois mouvementés, je vois avant tout les nombreux collaborateurs qui ont œuvré chaque jour pour la Poste avec beaucoup d'engagement. Je vous en remercie tous très sincèrement. Après avoir surmonté de multiples obstacles cette année, la Poste poursuit désormais une voie empreinte de succès. Les unités de l'entreprise s'imposent sur le marché et relèvent les défis avec brio.

Avec le remboursement à la Confédération, aux cantons et aux communes des indemnités indûment perçues, nous amorçons le processus de régularisation des événements survenus chez CarPostal. Par ailleurs, la mise en œuvre des autres mesures se poursuit à plein régime. Nous devons à présent **«La confiance, nous devons la regagner – jour après jour»** regagner la confiance du public.

Mes remerciements vont tout particulièrement à Ulrich Hurni, qui a su diriger notre entreprise avec discernement et professionnalisme durant cette période agitée. Il transmettra le flambeau au nouveau directeur général en avril prochain. Je suis convaincu que Roberto Cirillo saura renforcer l'image de la Poste comme entreprise traditionnelle et la conduire vers l'avenir.

Il ne me reste plus qu'à vous souhaiter, à vous et à votre famille, de joyeuses fêtes ainsi qu'une excellente année. Je me réjouis de pouvoir continuer à compter sur chacun de vous en 2019. Merci!

Urs Schwaller  
Président du Conseil d'administration

Dossier

## Optimistes pour l'avenir

# 10

Après une année 2018 difficile, l'horizon de la Poste s'éclaircit. Ulrich Hurni, directeur général, et des collaborateurs font le bilan.

### Actualités

**5 Roberto Cirillo a été nommé nouveau directeur général de la Poste**

### Départs et arrivées

**16 Nouvel élan pour la collaboration entre CarPostal et les entrepreneurs CarPostal**

### Expédition et réception

**20 Un Noël festif grâce à la Poste**



Les gens

## Nouveau départ

Après 38 ans à la Poste, Armin Neff a décidé de mettre les voiles pour aider les enfants en Namibie à finir leur scolarité.





### Expédition et réception

## 24 Flairer les tendances

Pour arriver sur le marché avec de nouvelles prestations de services avant la concurrence, il faut s'intéresser très tôt aux nouvelles technologies. Découvrez la stratégie de la Poste dans ce domaine.

### Paiements et placements

## 26 Culture d'entreprise

PostFinance veut devenir la première banque numérique de Suisse. Cela passe par un changement de culture d'entreprise.

### Les gens

## 32 Plat pays et humour frison

Carole Tschanz et Sabrina Kramer ont effectué en novembre un stage de logistique dans la Frise, au nord de l'Allemagne. Une expérience réussie sur toute la ligne.



### Les gens

## Avec Maria et Josef

Lors de leur rencontre à Berne Bethlehem, Maria Zahler et Josef Bürgi ont parlé prénoms, points communs et traditions de Noël.





Philine, 11 ans, avec son père: «J'aime le travail à l'ordi et je trouve formidable qu'autant de gens travaillent à la Poste.»

## «Aujourd'hui, j'étais un colis virtuel en voyage»

La journée nationale «Futur en tous genres» à la Poste a été une expérience tout à fait particulière: des centaines d'écoliers ont profité de l'occasion pour découvrir le monde du travail à la Poste. Ils n'ont pas seulement eu le loisir de découvrir les différents métiers et domaines d'activité de la Poste, mais ont également bénéficié de l'opportunité de changer de perspective. Les filles ont ainsi découvert les «métiers masculins» et les garçons les «métiers féminins». Grâce à un programme cadre additionnel, les enfants ont pu construire une boîte aux lettres avec des Lego, piloter le simulateur du DXP à trois roues ou encore suivre le cheminement d'un colis à l'aide d'un casque de réalité virtuelle.



# 170 ans

En 1840, une lettre adressée de Genève à Romanshorn devait encore passer par huit secteurs postaux indépendants qui prélevaient tous leurs propres frais. Mais le 1<sup>er</sup> janvier 1849, la loi fédérale sur l'organisation de l'administration des postes est entrée en vigueur, signant ainsi la naissance de la Poste. Depuis, celle-ci assure le transport de voyageurs ainsi que l'acheminement des lettres, des colis et de l'argent, se muant dès lors en emblème de la Suisse au même titre que les montagnes, les montres et le chocolat. Joyeux 170<sup>e</sup> anniversaire!

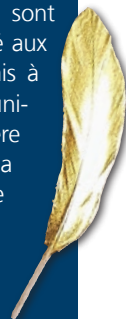


### Extrait du registre des poursuites au guichet

Dès 2019, vous pourrez commander des extraits du registre des poursuites aux guichets de nos filiales, partout en Suisse et quel que soit le canton. Vous n'aurez donc plus besoin de vous présenter en personne à l'office des poursuites de votre lieu ou canton de domicile.

### Prix spécial pour «La Poste»

«Les médias de dialogue de la Poste sont variés et un soin particulier est apporté aux contenus», a relevé le jury qui a remis à «La Poste» le prix spécial de la communication intégrée, décerné pour la première fois par l'ASCI, l'Association suisse de la communication interne et intégrée. Le journal des collaborateurs, qui s'adresse à 75 000 collaborateurs et retraités en trois langues, a été qualifié de «produit exceptionnel» par le jury.



### 2x Noël: des colis en ligne pour des dons plus faciles

Depuis plus de 20 ans, la campagne «2x Noël» permet de fournir des produits de première nécessité aux personnes dans le besoin en Suisse et en Europe de l'Est. Les dons de produits d'hygiène et de denrées alimentaires non périssables seront de nouveau recueillis du 24 décembre 2018 au 11 janvier 2019. Cette année, il est aussi possible d'offrir un colis en ligne, dont les recettes seront utilisées pour acheter des biens à l'étranger. Bien entendu, il est toujours possible de déposer des colis-cadeaux en nature dans toutes les filiales de la Poste en Suisse ou de les faire prendre en charge à une adresse au choix. Possibilités de participation et informations concernant le projet: [poste.ch/2xnoel](http://poste.ch/2xnoel).



# «Un dirigeant aux compétences éprouvées»

**La nomination du nouveau directeur général de la Poste en la personne de Roberto Cirillo, un Tessinois âgé de 47 ans a été globalement bien accueillie par les acteurs politiques et les médias.**

**Texte:**  
Fredy Gasser

Voici le constat dressé par le président du Conseil d'administration, Urs Schwaller: «Ces derniers mois, nous nous sommes consacrés de manière intensive au pourvoi de ce poste exigeant sur les plans professionnel et personnel. Avec Roberto Cirillo, qui a grandi au Tessin, nous nous attachons les services d'un dirigeant aux compétences éprouvées.» Roberto Cirillo dispose d'une solide expérience dans la gestion d'entreprises en phase de transformation et a dirigé ces dernières années plusieurs multinationales.

Né à Zurich, cet Italo-Suisse a grandi au Tessin et travaillé longtemps à l'étranger après avoir obtenu son diplôme d'ingénieur en génie mécanique à l'EPFZ. Il a notamment dirigé pendant quatre ans le groupe hospitalier international Optegra et a siégé à la direction du groupe de services Sodexo SA pendant huit ans, dernièrement en tant que CEO des activités en France. Et Urs Schwaller de poursuivre: «Le Conseil d'administration de la Poste est convaincu que cette décision permettra à la Poste de renforcer sa position d'entreprise traditionnelle, malgré la phase de transformation profonde en cours, et de poser les jalons pour l'avenir.»

## **Perçu comme un rapatrié par la presse**

Dans les médias, la nomination du nouveau directeur général de la Poste a été majoritairement bien accueillie. La Neue Zürcher Zeitung le décrit comme un rapatrié ayant de l'expérience dans la gestion. Selon ce quotidien, le fait qu'il connaisse le pays ainsi que sa population et qu'il parle couramment trois langues nationales (l'allemand, le français et l'italien) lui servira pour son travail à la Poste. La plupart des journaux suisses ont réagi de la même manière que la NZZ. Les seules critiques ont émané de l'hebdomadaire Handelszeitung, qui reproche à la Poste d'avoir désigné un parfait inconnu du public suisse comme directeur du groupe étatique. Le Tagesanzeiger lui objecte que cela pourrait au contraire jouer en sa faveur. En effet, compte tenu de l'affaire CarPostal, il est selon ce média tout à fait judicieux de faire appel à un dirigeant extérieur inconnu du public, qui porte ainsi un regard nouveau sur la situation. Roberto Cirillo prendra ses fonctions de directeur général en avril 2019.



Roberto Cirillo, nouveau directeur général de la Poste

## **Conseil d'administration au complet**

La Poste a non seulement un nouveau patron, mais retrouve aussi un Conseil d'administration au complet. Le 27 novembre dernier, l'assemblée générale extraordinaire a nommé Bernadette Koch et Ronny Kaufmann membres du Conseil d'administration de la Poste. Ils sont entrés en fonction le jour de leur élection et succèdent à Adriano P. Vassalli et à Susanne Blank, qui ont quitté le Conseil d'administration en juin dernier.



# Des histoires et des gagnants

**Dans le cadre de la campagne destinée à la clientèle privée «La Poste est là. Pour tous.», les collaborateurs de la Poste ont eu l'occasion de raconter leur propre histoire. Les trois gagnants du concours ont maintenant été désignés.**

**Texte:**  
Simone Hubacher

Les collaborateurs de la Poste s'engagent tous les jours avec passion pour satisfaire huit millions de personnes en Suisse. Dans le cadre de sa dernière campagne nationale destinée à la clientèle privée, la Poste a donc dressé le portrait de douze collaborateurs (**poste.ch/pour-tous**) et invité les 60000 restants à publier leur propre «histoire postale» (**nous-pour-tous.ch**). Voici celles qui ont eu le plus de succès: Hanni Sonderegger travaille au 7<sup>e</sup> étage du PostParc de Berne. Dans sa vidéo, l'agente de propreté chez IMS raconte la meilleure décision de sa vie. Cela lui a valu de nombreux «J'aime» et 500 francs pour l'organisation d'un événement d'équipe. «C'était parfait: nous nous sommes réunis pour un petit repas de Thanksgiving à la fin novembre», se réjouit Hanni Sonderegger. Dans leur vidéo, Daniel Leutwiler et Franz Klöti (IMS234) racontent ce qui se passe lorsqu'on travaille chez IMS après 22 heures. Le prix qu'ils ont choisi est des plus originaux: «Nous aurons la chance de partager un repas avec le directeur général, Ulrich Hurni. Nous avons hâte d'y être!» «Unstoppable together», telle est la devise de l'équipe PM222. «Dans notre travail quotidien, nous



Hanni Sonderegger en plein nettoyage au PostParc de Berne. Son attitude ouverte lui a valu de nombreux «J'aime».

n'oublions jamais que la cohésion au sein de l'équipe est cruciale pour notre motivation», explique Fabiola Paroli. Le prix décerné à l'équipe sera donc une contribution à l'atelier de planification 2019, suivie par un moment convivial autour de pizzas.

Vidéos et photos gagnantes: **nous-pour-tous.ch**  
Campagne: **poste.ch/pour-tous**

**nettoshop.ch**  
Nous aimons le ménage

**Pas encore de cadeau convenable?**  
Laissez-vous inspirer par nos idées cadeaux:  
[www.nettoshop.ch/fr/weihnachten](http://www.nettoshop.ch/fr/weihnachten)





## «Sounds of Silence» au Musée de la communication

Le silence est un bien rare dans notre société moderne. Si on ne le recherche pas délibérément, on ne le rencontre plus guère. Avec «Sounds of Silence», le Musée de la communication lui consacre ainsi sa première grande exposition temporaire depuis le succès de sa réouverture en 2017. L'exposition est conçue comme un paysage sonore en trois dimensions: écouteurs sur les oreilles, les visiteurs explorent la thématique sous ses nombreuses facettes et au gré de leurs envies. Ils se baladent, s'arrêtent et découvrent des choses banales et inattendues sur le bruit et les aspects – à la fois beaux et effrayants – du silence. L'exposition dure jusqu'au 7 juillet 2019. L'entrée est gratuite pour les collaborateurs de la Poste sur présentation de la carte d'identité du personnel.

[mfk.ch/fr](http://mfk.ch/fr)



## Envois de Noël à prix avantageux

Du 26 novembre au 24 décembre 2018, les clients privés peuvent envoyer leurs colis à des prix préférentiels: ils profitent d'un franc de rabais pour l'expédition de leurs colis en Suisse. Cette action est valable pour les colis des clients privés, à l'envoi en mode Economy, Priority et Swiss-Express «Lune».

Derniers délais de dépôt pour les lettres et les colis: [poste.ch/courrier-de-noel](http://poste.ch/courrier-de-noel)

## Chiffres du troisième trimestre

Au troisième trimestre 2018, la Poste a de nouveau réalisé de bons résultats dans de nombreux secteurs. Le bénéfice consolidé (317 millions de francs) a néanmoins reculé de 186 millions par rapport à l'exercice précédent. Les prévisions de la Poste se sont donc confirmées. Les conditions-cadres difficiles dans lesquelles opère PostFinance ainsi que la régularisation de la situation de CarPostal continuent de peser sur les résultats du groupe

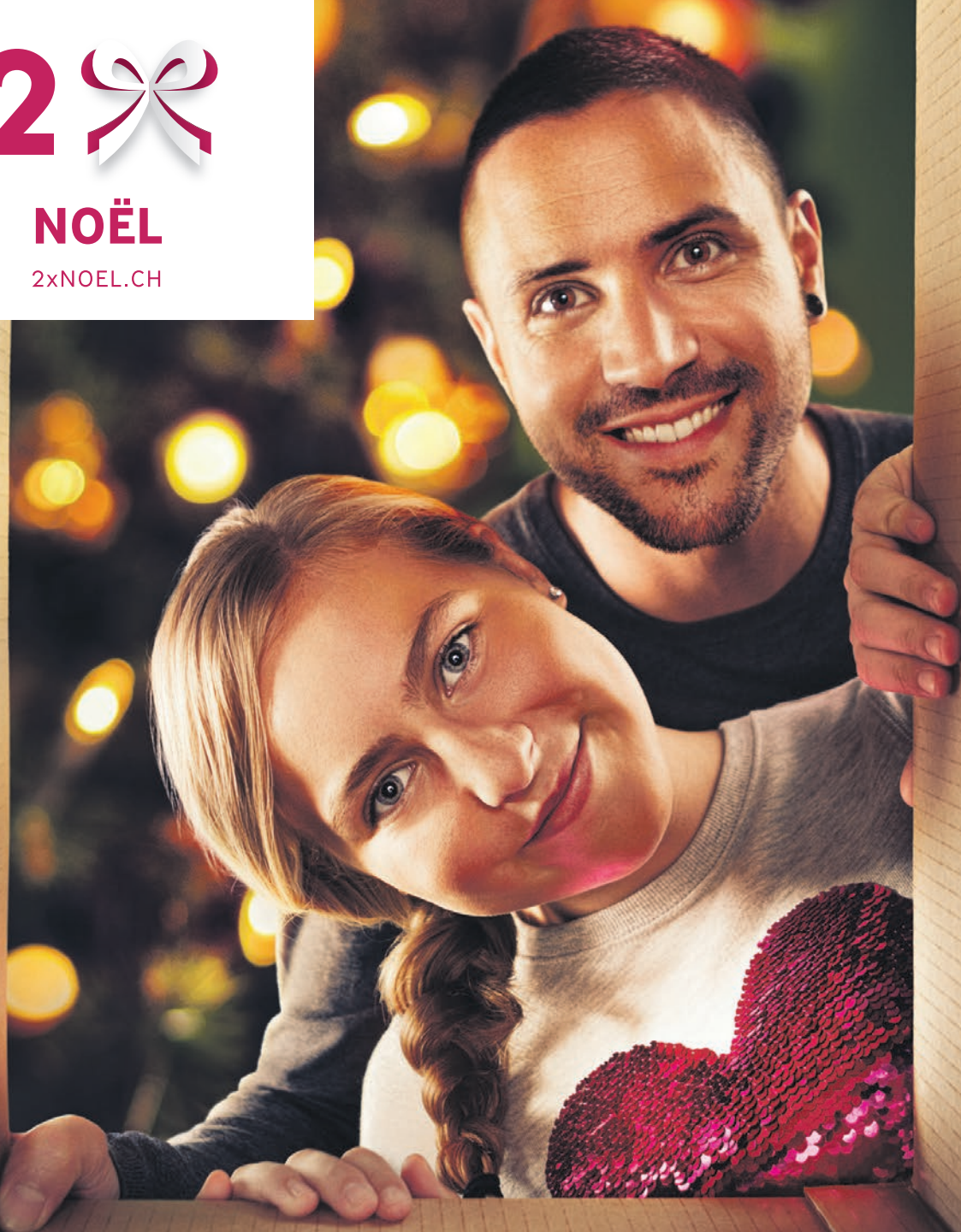
et se reflètent également dans le résultat d'exploitation (EBIT), qui atteint 384 millions de francs. Faisant face aux défis qui se posent à elle, la Poste a mis en œuvre différentes mesures qui portent leurs fruits. La transformation du réseau postal a fait de grands progrès, ce qui a permis de réduire son déficit. Des améliorations sont également apportées en permanence à tous les autres secteurs d'activité de la Poste.



2 

NOËL

2xNOEL.CH



# ENSEMBLE, ENVOYONS DU BONHEUR.

Du 24 décembre 2018  
au 11 janvier 2019

Pour faciliter le quotidien des plus démunis: offrez un colis postal contenant des aliments non périssables et des articles d'hygiène. Ou un colis virtuel.

[www.2xnoel.ch](http://www.2xnoel.ch)

Une action conjointe de

Croix-Rouge suisse 









# A vos idées!

**Certaines vous viennent à vélo, d'autres sous la douche. Avec une nouvelle campagne, la Poste encourage ses collaborateurs à soumettre activement leurs idées créatives, leurs intuitions et autres illuminations géniales.**

**Texte:**  
Anita Suter

Et elle commence tôt, puisqu'elle leur envoie le dépliant les invitant à soumettre des idées au même moment que leur contrat de travail, de manière à les stimuler dès le début. «Nous avons 60 000 collaborateurs, soit un immense réservoir d'idées!, rappelle Simon Wälti, gestionnaire des idées chez Postidea. Nous voulons donc utiliser ce potentiel et nous considérons que c'est aussi une marque d'estime.»

A la Poste, une solution pour déposer des idées a toujours existé. Depuis huit ans, les idées du personnel sont également récoltées au moyen de la plateforme en ligne Postidea et le projet porte ses fruits: 1500 idées ont été reçues en 2018. Simon Wälti explique que de nombreuses propositions émanent des groupes professionnels en contact avec la clientèle: «Ils écoutent les gens et savent où le bât blesse.»

Et vous, quelle idée vous est-elle venue aujourd'hui sous la douche (ou ailleurs)? [postidea.ch](http://postidea.ch)



## E-voting: test de résistance

Au premier trimestre 2019, le système de vote électronique de la Poste sera testé sous toutes ses coutures. Des spécialistes de l'informatique du monde entier ont été sollicités pour participer à un test de résistance, appelé «Public Intrusion Test» (PIT), et essayer de pirater le système.

**Texte:**  
Lea Freiburghaus

En Suisse, plus de 5,3 millions de personnes ont le droit de vote au niveau fédéral. Près de 213 000 d'entre elles peuvent opter pour le vote électronique, qui est aujourd'hui dans dix cantons le troisième canal de vote à côté du vote par correspondance et du vote physique. Le système de la Poste est utilisé dans les cantons de

Neuchâtel, Thurgovie et Fribourg. D'autres cantons comme Glaris et les Grisons prévoient de l'adopter ultérieurement.

### Tirs fournis souhaités

Le Conseil fédéral a défini des exigences très élevées en matière de sécurité pour les systèmes de vote électronique. Par conséquent, la Chancellerie fédérale a annoncé il y a peu qu'elle allait soumettre le système de vote électronique de la Poste à un test de résistance (PIT) de quatre semaines en 2019. Des hackers du monde entier mandatés pour ce test tenteront, sans risquer de représailles, de trouver les failles du système pour pouvoir les communiquer à la Poste. «Ce test de résistance a pour but de renforcer la confiance du public dans le vote électronique, estime Denis Morel, responsable Vote électronique à la Poste. En même temps, grâce au feed-back des spécialistes en informatique, nous pourrions améliorer encore la sécurité du système.»





# La Poste optimiste pour

Après une année 2018 difficile, l'horizon de la Poste s'éclaircit et les nouveaux dirigeants apportent un vent nouveau.

Texte: Fredy Gasser / Photo: Adrian Moser

A l'instar de Ranjithkumar Sambasivam qui voit le jour se lever sur le Gurnigel au début de sa tournée, la Poste voit le ciel se dégager. Après une année 2018 difficile, 2019 sera déterminante pour les quelque 60 000 collaborateurs. D'autant plus que la gouvernance de l'entreprise va connaître d'importants changements: le successeur de la conseillère fédérale Doris Leuthard au Département fédéral de l'environnement, des transports, de l'énergie et de la communication (DETEC), département de tutelle de la Poste, est connu depuis quelques jours (l'élection a eu lieu après la clôture de la rédaction ndlr). Quant à la direction générale du groupe, elle sera assurée par Roberto Cirillo. Par ailleurs, CarPostal est dirigée par Christian Plüss depuis le mois de novembre.

## «Une période difficile pour tout le monde»

Après plusieurs mois tumultueux, la Poste repart sur de nouvelles bases. «Je crois que le plus grand défi affronté par la Poste en 2018 a été l'affaire CarPostal», déclare le facteur Lucas Niedermann dans ce numéro. Au travail comme en dehors, de nombreux collaborateurs ont dû essayer des reproches pour des faits dont

ils n'étaient pas responsables – eux qui, jour après jour, s'engagent pleinement. Un fait que le directeur général Ulrich Hurni tient à saluer lorsqu'il évoque l'affaire CarPostal: dans son interview à la page 12, il souligne que cette période a été difficile pour tout le monde: «Ce qui ne cesse de m'impressionner aujourd'hui encore, c'est l'engagement considérable et le soutien des collaborateurs.»

## «Tous ensemble»

Comme le personnel, la clientèle avait elle aussi une certaine image de la Poste et entretenait avec elle une relation de confiance particulière. Lors de la conférence des cadres, le directeur général Ulrich Hurni a résumé la situation ainsi: «Ce qui s'est passé chez CarPostal était d'autant plus grave et choquant que la population suisse avait toujours pu compter sur la Poste.»

A présent, la Poste et sa nouvelle direction vont de l'avant. Le directeur général est certain que la Poste parviendra à regagner la confiance perdue: «Tutti insieme – tous ensemble, nous allons changer la Poste.»





# la nouvelle année





# «Le directeur de la Poste est incroyablement exposé»

**Ulrich Hurni travaille depuis 42 ans à la Poste et depuis juin en tant que directeur général. Au terme d'une année comptant parmi les plus difficiles de la Poste, il dit se réjouir de passer le flambeau à son successeur.**

## Interview:

Fredy Gasser

## Photo:

Simon B. Opladen

***Ulrich Hurni, vous dirigez la Poste durant une période très mouvementée. Quels ont été vos principaux défis ces derniers mois?***

Mon accession à la fonction de directeur général du groupe au mois de juin m'a pris de court, tout est allé très vite.

***Avec votre grande expérience de direction, cela n'a pas dû vous poser problème?***

Compte tenu de ma longue activité à la Poste, notamment en qualité de responsable PostMail et de directeur général suppléant, j'avais assurément l'avantage de bien connaître l'entreprise et donc les collaborateurs et les affaires en cours dans les différentes unités. En ces temps difficiles, j'avais néanmoins le plus grand respect pour cette fonction. Ce qui ne cesse de m'impressionner aujourd'hui encore, c'est l'engagement considérable et le soutien des collaborateurs.

***Quand Roberto Cirillo vous succédera en avril prochain, retournerez-vous à regret à votre ancienne fonction?***

Absolument pas, car il était clair dès le départ que ce passage de témoin aurait lieu. Et j'insiste sur ce point: compte tenu des circonstances et après 42 ans d'activité à la Poste, je n'ai jamais eu l'intention de briguer le poste de directeur général. J'aime beaucoup mon travail de responsable PostMail et je me réjouis de pouvoir diriger et développer cette unité essentielle pour la Poste avec mes collègues de la direction PM.

***Votre vision a-t-elle changé pendant ces quelques mois en tant que chef de la Poste?***

Sur le fond, je trouve qu'il n'y a pas tant de différence à diriger une unité de 16 000 collaborateurs ou l'ensemble de la Poste avec ses 60 000 collaborateurs. Simplement, il est essentiel pour le directeur général de pouvoir compter sur le soutien du Conseil d'adminis-

tration. Pour le reste, la direction du groupe est un travail de gestion classique tel que je l'exerce depuis des années chez PostMail. Bien entendu, la diversité des thèmes pour le directeur d'un groupe aussi diversifié que la Poste est nettement plus grande qu'elle ne l'est dans l'une de ses unités d'affaires. Ce qui m'est apparu encore plus clairement au cours des derniers mois, c'est à quel point le directeur de la Poste est incroyablement exposé au public, que ce soit dans les milieux politiques, les médias ou auprès de la clientèle.

***Vous maîtrisez parfaitement le sujet du service public en Suisse. Quelles sont les attentes à l'égard du nouveau chef de la Poste, Roberto Cirillo?***

Il s'agit des exigences classiques auxquelles doit satisfaire le directeur d'une grande entreprise. Il doit avoir fait ses preuves en tant que cadre dirigeant. Aujourd'hui, notre activité dépasse les frontières et son expérience à l'international est certainement un atout. Il doit accorder la plus haute priorité au mandat de service universel et à la qualité de son exécution. Cela restreint la liberté d'action de l'entreprise et le chef doit pouvoir composer avec cette exigence. Comme dans n'importe quelle entreprise, ce sont les besoins des principales parties prenantes, à savoir les clients et les collaborateurs, qui montrent la direction à suivre.

***Dans une entreprise détenue par la Confédération et investie d'un mandat de service universel, d'autres parties sont également impliquées.***

En effet, et il est donc important que le nouveau directeur général soit à l'aise avec tous ces interlocuteurs: les autorités de surveillance et notamment l'Office fédéral de la communication OFCOM, la Commission de la poste PostCom ainsi que les différentes instances politiques. Il doit être par ailleurs conscient que son activité sera surveillée de près par les médias. Il lui faudra du temps pour découvrir nos activités et nos processus, les prestations, les clients et les collaborateurs. En contrepartie, il peut se réjouir de reprendre une fonction passionnante et exigeante.

**«Il n'y a pas tant de différence à diriger 16 000 ou 60 000 collaborateurs.»**





**Quels seront les grands jalons de la Poste en 2019?**

**Quels seront ses principaux chantiers?**

Globalement, il s'agit de maintenir le cap de la stratégie 2017 à 2020. PostFinance poursuivra la mise en œuvre du programme Victoria et PostLogistics mettra en service le premier centre régional de traitement des colis à Cadenazzo. Chez RéseauPostal, la transformation du réseau, l'ajustement de la gamme de produits de tiers et la modernisation de filiales en exploitation propre sont en bonne voie. PostMail continue d'optimiser ses processus afin d'apporter, l'an prochain également, une contribution essentielle au résultat du groupe; par ailleurs, l'installation de la trieuse Mix Mail démarre à Mülligen. SPS met tout en œuvre pour poursuivre sa croissance et CarPostal doit regagner la confiance du public et plus particulièrement des commanditaires, à savoir la Confédération, les cantons et les communes.

**Que souhaitez-vous pour la Poste en 2019?**

Je souhaite que nous réussissions à mettre en place les mesures susmentionnées et que le Conseil fédéral valide l'été prochain le projet de levée de l'interdiction d'octroyer des crédits et des hypothèques. Et bien entendu, je souhaite que nous ne fassions pas les gros titres de la presse. C'est important pour nos collaborateurs également, afin qu'ils continuent de remplir quotidiennement leur mission avec engagement et enthousiasme. Enfin, il m'incombera de passer en douceur les rênes à Roberto Cirillo.

**Vous êtes entré à la Poste en 1976. Avec le recul, referiez-vous le même choix?**

Absolument. Mon plaisir, ma curiosité et mon enthousiasme au travail n'ont jamais faibli, et ce sera toujours le cas à l'avenir.

**N'avez-vous jamais envisagé une carrière ailleurs qu'à la Poste?**

Si un «retour vers le futur» était possible, je ne concevrais que deux alternatives à la Poste: pilote de F/A-18 ou entrepreneur indépendant.

*«Je n'ai jamais eu l'intention de briguer le poste de directeur général.»*

Ulrich Hurni, directeur général de la Poste

**Portrait**

Ulrich Hurni (60 ans) travaille à la Poste depuis 1976 et a exercé très tôt des responsabilités de direction, que ce soit chez PostFinance, chez Swisscom, dans la mise en place de Swiss Post International et depuis 2009 chez PostMail, la plus grande unité de la Poste. Il est directeur général depuis juin 2018. A l'origine secrétaire d'exploitation, il est notamment titulaire d'un Executive MBA de l'Université de Zurich. Sous sa direction, PostMail a obtenu des distinctions à plusieurs reprises. Ulrich Hurni est marié et vit au bord du lac de Morat.



# Baromètre d'opinion

**L'année 2018 a été marquée par des hauts et des bas pour la Poste. Nous avons interrogé des collaborateurs de différentes unités sur les principaux défis qu'ils ont dû affronter cette année et sur leurs souhaits pour l'année à venir.**

Texte:

Magalie Terre



**Andreas Weber, responsable OPS & TQM Dédouanement postal, à la Poste depuis sept ans**

«Au Dédouanement postal, nous assurons l'importation et l'exportation dans le cadre du trafic postal international. Dans le domaine des colis (Urdorf), nous avons perdu début 2018 une grosse part du volume à l'importation. En parallèle, nous enregistrons une forte croissance de l'importation d'envois de petites marchandises (Mülligen). Sur la base de ces conditions-cadres, nous avons réorganisé l'ensemble de notre structure. Nous avons pu numériser intégralement les processus de dédouanement et les simplifier, ce qui nous a rendus nettement plus flexibles et performants. J'adresse à cet égard de sincères remerciements à nos collaborateurs car sans eux, cela n'aurait pas été possible. Après les difficultés des derniers mois, à l'échelle du groupe également, je souhaite que nous soyons encore plus solidaires au sein du groupe pour pouvoir incarner, soutenir et assurer ensemble notre activité clé. C'est ainsi que nous ferons à nouveau parler en bien de notre entreprise. Par ailleurs, la défense de notre titre de «meilleure poste du monde» est également au programme. Alors vivement 2019!»

**Lucas Niedermann, facteur colis, chef de groupe suppléant à la base de distribution de Wädenswil, à la Poste depuis trois mois**

«Je crois que le plus grand défi affronté par la Poste en 2018 a été le scandale CarPostal. Personnellement, la fin de mon apprentissage, puis mon entrée en fonction comme chef de groupe suppléant ont constitué mes principaux défis. En tant que facteur colis, mon souhait pour 2019 se résume à de nouveaux scanners plus rapides. S'agissant de nos clients, je souhaite qu'ils puissent utiliser des prestations comme My Post 24. J'aspire également à ce que PostLogistics reste le numéro 1 dans le secteur des colis malgré la montée de la concurrence, et à ce que la réputation publique de la Poste s'améliore. En effet, sa popularité a pâti des diverses fermetures de filiales et de l'affaire CarPostal.»



**Stefanie Kessler, responsable de projet à E, à la Poste depuis un an**

«Dans le domaine du vote électronique, l'année 2018 a été déterminante et a présenté des défis de taille. Nous avons convaincu de nouveaux cantons et avons encore amélioré la sécurité de notre solution. De nombreuses ressources ont affronté une charge de travail deux fois plus importante, notamment en raison de notre organisation matricielle. Certains représentants politiques ne cessent d'agiter des craintes parfois infondées pour empêcher la mise en œuvre du vote électronique. En collaboration avec I, l'unité E a réussi à mener à bien les activités planifiées à la grande satisfaction de nos cantons et d'autres groupes d'intérêt. Mon souhait pour l'année 2019 est que le groupe Poste retrouve une certaine sérénité. Pour le vote électronique, 2019 sera une année charnière. Il faudra continuer à convaincre les opposants des avantages de notre solution, intégrer de nouveaux cantons sur notre plateforme et réussir le test public de sécurité prévu (test d'intrusion). Nous ferons aussi passer le système à un niveau de sécurité supérieur avec la vérifiabilité universelle. Les cantons auront ainsi la possibilité de recompter les résultats. Bien entendu, il faudra aussi assurer l'exploitation courante en maintenant un niveau de qualité élevé. Il y aura beaucoup à faire en 2019, abordons ce travail ensemble.»





**Arno Gartmann, responsable d'équipe Gouvernance et Affaires réglementaires, à la Poste depuis quatre ans**

«Le Conseil fédéral s'est prononcé en faveur de la levée de l'interdiction d'octroyer des crédits faite à PostFinance. Cette décision de principe ne concerne pas uniquement PostFinance. Il s'agit de concilier de nombreux intérêts, d'activer les soutiens et de convaincre les opposants. Mon désir est que cette interdiction soit effectivement levée un jour et que les discussions sur ce sujet permettent de renforcer l'image de PostFinance vis-à-vis d'autres banques. Voilà ce pourquoi je m'investis.»

**Cosimo Fiordiriso, ingénieur de vente Clientèle commerciale à la région Nord-Ouest, à la Poste depuis neuf ans**

«Les structures existantes chez PostFinance sont dissoutes et remplacées par de nouvelles. Cela crée à la fois des opportunités et des incertitudes ainsi qu'un défi que je me dois de maîtriser. Mon souhait est que tous les collaborateurs soient impliqués dans la transformation numérique et que nous retrouvions bientôt la stabilité.»



**Judith Belser, collaboratrice du Contact Center, responsable de formation sur le site de Netstal, à la Poste depuis 16 ans**

«Répondre au premier appel de client après le Go-Live de CBT: j'appréhendais la chose avec pas mal de stress. Les clients étant au bout du fil, nous devons maîtriser l'ensemble des systèmes. J'aimerais que nos systèmes deviennent plus stables afin que nous puissions servir les clients plus efficacement et réduire leur temps d'attente.»



**Flavier Claivaz (37 ans), responsable Marketing du secteur CarPostal Ouest, à la Poste depuis six ans**

«A Payerne (VD), nous exploitons depuis le 9 décembre 2018 le nouveau bus local; il s'agit du 13<sup>e</sup> bus local de CarPostal en Suisse romande. A l'échelle nationale, CarPostal exploite environ 40 réseaux urbains. Après tout le travail préparatoire accompli, ce fut une grande satisfaction de remporter l'appel d'offres de la ville. Il en est allé de même pour les deux lignes que nous avons pu prendre en charge dans le canton de Neuchâtel. Je suis impatient de célébrer l'anniversaire de notre ligne qui franchit le col du Simplon: cela fera 100 ans que le car postal relie Brigue à Domodossola. L'un des prochains défis sera l'appel d'offres pour l'ensemble des lignes jurassiennes. J'ai également hâte de voir comment la dynamique issue de la réorganisation va changer la culture à CarPostal.»

**Jürg Schenk (48 ans), responsable du service de conduite au dépôt CarPostal de Berne, à la Poste depuis 31 ans**

«Dix des 25 chauffeurs de mon équipe se rapprochent de l'âge de la retraite. C'est pourquoi je recrute constamment du personnel de conduite. Cette année, la crise de CarPostal était perceptible dans les questions des candidats. «Qu'en est-il des conditions de travail?», «Mon poste est-il sûr?» sont des questions posées plus fréquemment qu'auparavant. La moitié de mes collaborateurs ont plus de 50 ans et ne sont donc pas nés le smartphone à la main. Trois d'entre eux n'en possèdent même pas. J'espère tout de même réussir à les convaincre des avantages de la tablette conducteur, car elle représente pour eux un outil de communication interne important qui remplace Intranet. Parfois, ils exercent mutuellement leur habileté numérique dans le local de pause en partageant des astuces d'utilisation de la tablette.»



**Céline Noguera (35 ans), responsable Communication marketing PubliBike, à la Poste depuis un an et demi**

«Nous avons ouvert cette année nos premiers réseaux vraiment importants: «Züri Velo» et «Velo Bern». J'avais intégré l'aventure lors de la phase de projet et nous sommes enfin passés aux choses sérieuses. Au cours des premières semaines, j'étais émue à la vue de chaque client traversant la ville sur un de nos vélos. 2019 sera le premier exercice complet de cette nouvelle ère. Nos clients nous seront-ils fidèles, pourrions-nous en convaincre de nouveaux? La marque PubliBike sera-t-elle un jour aussi connue que les cars postaux jaunes? Toutes ces questions continueront de rendre mon travail passionnant en 2019.»



# Un nouvel élan pour la collaboration

**CarPostal et les entrepreneurs CarPostal redéfinissent leur collaboration. Maura Marchetti et Mark Bögli donnent de l'élan au projet «PU FUTURO».**

**Texte et photo:**  
Urs Bloch

La moitié des prestations de transport de CarPostal sont assurées par les 145 entrepreneurs CarPostal (ECP). Il s'agit d'entreprises de transport partenaires de taille variable, qui travaillent pour CarPostal à temps plein ou à temps partiel. Ces dernières années, la collaboration entre CarPostal et les ECP a été mise à rude épreuve, ceux-ci revendiquant notamment une plus grande liberté entrepreneuriale. CarPostal a donc organisé en mai 2018 une réunion nationale des ECP dans le canton d'Argovie afin de discuter des différents problèmes de cette collaboration.

A la suite de cette réunion, CarPostal a lancé le projet «PU Futuro», dont l'objectif est d'élaborer un nouveau contrat de collaboration entre CarPostal et les ECP.

«PU Futuro» est géré par Mark Bögli, responsable de projet, et Maura Marchetti, collaboratrice. Elle-même entrepreneuse CarPostal à Airolo, Maura Marchetti apporte son expérience au projet. Dans le cadre d'ateliers, des représentants de CarPostal et des ECP posent les bases d'un nouveau contrat de collaboration, qui devrait idéalement entrer en vigueur fin 2019.



Maura Marchetti et Mark Bögli, sont en charge du projet «PU FUTURO».

**Jusqu'au 31 décembre 2018: CHF 80.- offerts**

**PostFinance Assurance auto – souscrivez et profitez!**



**Vos avantages:**

- Prix attractifs
- Couverture d'assurance complète
- Disponibilité 24h/24 sur le cockpit en ligne
- Pas de compte PostFinance requis
- Pas d'«offres d'appel», prix valables sur la durée
- Assistance par téléphone et par e-mail
- Libre choix du garage en cas de sinistre
- Exclusif: option écoresponsable pour compenser les émissions de CO<sub>2</sub>

Réalisez des économies dès maintenant en souscrivant votre assurance auto en ligne sur [assurances.postfinance.ch](http://assurances.postfinance.ch).







## Les joies de l'hiver avec les transports publics

CarPostal se concentre sur son cœur de métier et sur son rôle de service public. Objectif de la campagne hivernale qui vient de débiter: promouvoir dans diverses régions les meilleures activités sur neige ou sur glace pour lesquelles une voiture n'est pas nécessaire.

### Une trentaine d'activités

Patiner sur l'étang de la Gruère (JU), randonner en raquettes au Gantrisch (BE) ou skier à Cari (TI) sont trois exemples de la trentaine d'activités qui ont été sélectionnées. Leur point commun: elles sont totalement accessibles avec les véhicules de CarPostal et donc, plus généralement, avec les transports publics.

### Condensé de loisirs riches en émotions

Le site Internet et les campagnes sur Facebook et Instagram proposent un condensé de loisirs riches en émotions. Et quoi de plus agréable que de se laisser conduire vers son plaisir et de se reposer pendant le retour? Surtout en hiver, quand les routes sont parfois mauvaises et qu'il fait sombre. (pb)

[carpostal.ch/hiver](http://carpostal.ch/hiver)

## Suisse romande: nouvelles lignes et nouveau réseau

**Bonnes nouvelles: depuis le changement d'horaire du 9 décembre, CarPostal exploite de nouvelles lignes en Suisse romande. Avec le bus local de Payerne (VD), l'entreprise compte même un nouveau réseau urbain.**

Texte: Katharina Merkle

Le 9 décembre, CarPostal a repris l'exploitation de deux lignes auparavant gérées par les Transports publics neuchâtelois (transN). Pour ce faire, l'entreprise a engagé 15 conducteurs et acheté six véhicules. CarPostal n'a pas remporté cet appel d'offres seulement grâce à ses prix. Le service amélioré pour les voyageurs a aussi joué un rôle déterminant. En effet, tous les arrêts de bus très fréquentés bénéficient désormais d'informations affichées en temps réel. Pendant les premiers mois, des médiateurs indiqueront leur chemin aux écoliers et montreront aux voyageurs toute la diversité de l'application CarPostal.

### CarPostal exploite le bus local de Payerne

CarPostal a aussi remporté un nouveau réseau urbain: Payerne (VD) dispose maintenant d'un bus local exploité par CarPostal. Dans ce cadre également, l'entreprise a engagé du personnel de conduite et fait l'acquisition de nouveaux véhicules. CarPostal exploite près de 40 bus locaux dans toute la Suisse.



Christian Plüss, le nouveau responsable CarPostal, a pris ses fonctions le 1<sup>er</sup> novembre. Le Zurichois de 56 ans a commencé par saluer les collaborateurs du siège principal avant de se voir symboliquement confier le volant d'un car postal par le responsable par intérim, Thomas Baur, à l'occasion d'une conférence de presse. (kle)



Campagne marketing CarPostal pour le nouveau bus local de Payerne.



# «Le commerce en ligne suisse doit se réinventer»

Lorsque 300 experts du numérique venus de Suisse et d'ailleurs se rencontrent à Berne, c'est que le Competence Center Digital Commerce les a invités à Connecta. Une des principales conclusions de la manifestation de cette année est qu'Amazon a l'intention de modeler notre quotidien bien plus que nous ne l'avions imaginé jusqu'ici.

Texte: Antonio Milelli

Qu'est-ce que le commerce en ligne aujourd'hui? Lors de la dernière édition de Connecta, Kai Hudetz, directeur de l'institut d'études de marché de Cologne, s'est servi de l'exemple d'Amazon pour montrer que ces plateformes ne devaient pas être considérées seulement comme des places de marché pour le commerce en ligne, mais comme des écosystèmes complets. Grâce à leurs stratégies et catalysées par l'innovation, elles pénètrent sans cesse de nouveaux secteurs d'activité. Elles deviennent des concurrents sérieux pour des acteurs traditionnels comme les chaînes de télévision ou encore les fournisseurs de technologies de l'information, et fidélisent leur clientèle dans de nombreux domaines.

Le saviez-vous? Même les clients qui n'achètent rien en ligne s'informent sur les nouveaux produits sur

Internet par le biais des évaluations d'autres clients pour se rendre ensuite dans les magasins munis de ces informations. Kai Hudetz encourage le commerce en ligne suisse à s'intéresser à la reconnaissance vocale, au service à la clientèle et aux exigences croissantes de celle-ci en ligne et hors ligne. «Le commerce en ligne suisse doit se réinventer s'il veut rester concurrentiel sur le plan international», a souligné le spécialiste.

## Plus de 90 intervenants

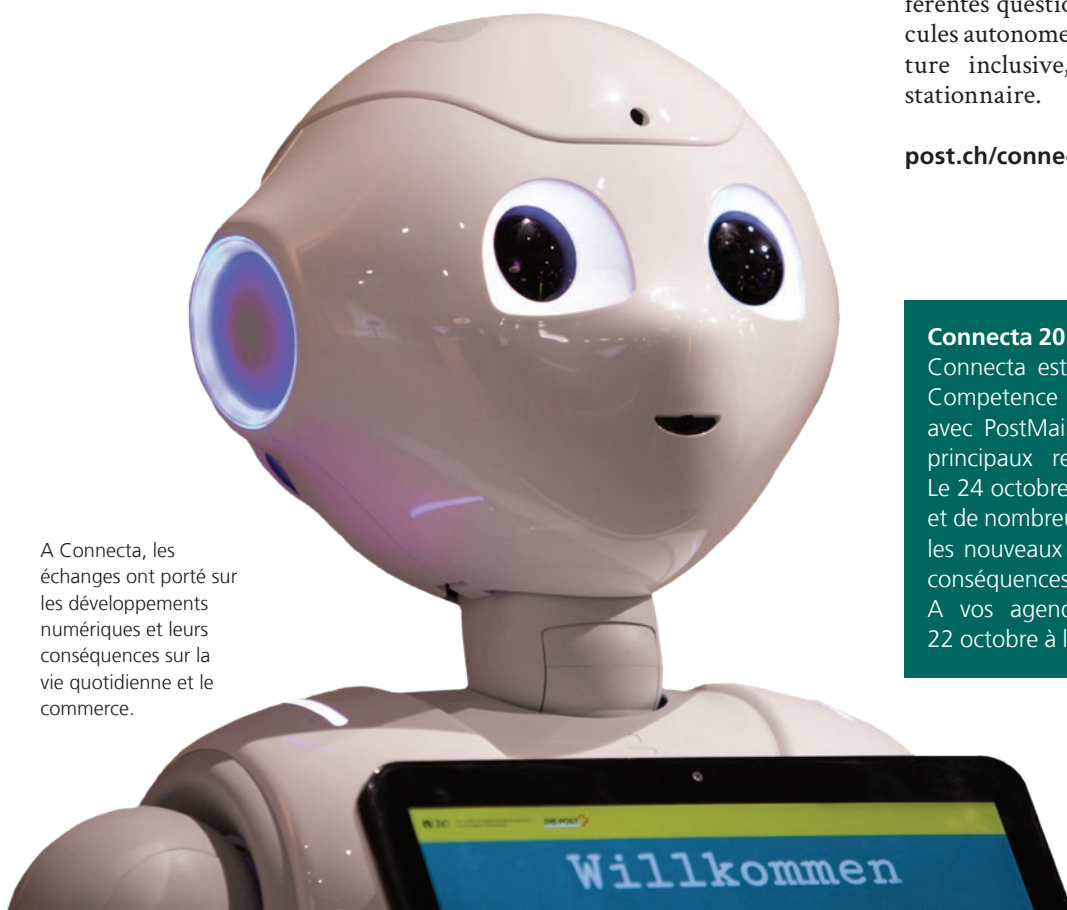
A côté des conférences, les participants ont pu participer à un grand nombre d'ateliers. Les intervenants de Suisse, d'Allemagne, d'Autriche, d'Angleterre, des Etats-Unis, du Luxembourg et de Belgique ont évoqué les facettes les plus diverses de l'avènement du numérique, allant bien au delà du seul commerce en ligne. Ils se sont notamment penchés sur la guerre informatique et la cybercriminalité, le darknet, la robotisation, différentes questions relatives à la logistique et aux véhicules autonomes, la gestion des collaborateurs et l'écriture inclusive, mais aussi l'avenir du commerce stationnaire.

[post.ch/connecta](https://post.ch/connecta)

## Connecta 2018

Connecta est un événement annuel organisé par le Competence Center Digital Commerce (PostLogistics) avec PostMail et PostFinance. Il est devenu l'un des principaux rendez-vous du numérique en Suisse. Le 24 octobre à la Welle7 à Berne, quatre conférences et de nombreux ateliers ont favorisé des discussions sur les nouveaux développements du numérique et leurs conséquences sur la vie quotidienne et le commerce. A vos agendas: en 2019, Connecta aura lieu le 22 octobre à la Welle7 de Berne.

A Connecta, les échanges ont porté sur les développements numériques et leurs conséquences sur la vie quotidienne et le commerce.





# «Profital n'est pas une concurrence»

**Profital a un an: comment l'application prospectus a-t-elle évolué?  
Les explications de Raphael Thommen, directeur.**

Texte: Manuela Hess



Raphael Thommen, directeur de Profital

Profital – l'appli prospectus de la start-up éponyme de DirectMail Company, la société affiliée de la Poste – a soufflé sa première bougie en novembre. Dans la foulée, elle a remporté l'argent lors des Best of Swiss Apps Awards dans la catégorie Campaigns. Raphael Thommen, directeur, évoque l'évolution de Profital au cours de cette année et nous explique en quoi la Poste profite des prospectus numériques.

**La première année, plus de 14 millions de prospectus ont été lus sur Profital et vous comptez au total plus de 250 000 utilisateurs actifs. Ces chiffres sont-ils conformes aux attentes?**

Nos attentes ont été dépassées. Nous ne pensions pas que Profital s'établirait si vite sur le marché suisse. Nous comptons presque depuis le début et durablement parmi le top 15 des applications suisses de shopping, dont font partie aussi des géants internationaux comme Zalando et les leaders suisses Migros et Coop.

**Profital met des prospectus à disposition par voie numérique. Pourquoi les clients commerciaux devraient-ils miser sur cette solution plutôt que sur des moyens de publicité physiques?**

Les clients commerciaux ne doivent pas choisir entre la publicité physique et numérique, mais profitent des avantages de la combinaison des deux canaux. En complément à la solution physique PromoPost, Profital offre aux commerçants la possibilité d'augmenter leur taux de pénétration et de toucher un autre public cible.

**Est-ce que cela ne menace pas l'activité de la Poste pour les envois publicitaires physiques?**

Non, pas du tout. Profital vient compléter PromoPost dans la lignée du développement numérique, elle ne se positionne pas comme un concurrent. Nos évaluations ont aussi montré que Profital fonctionnait bien en tant que complément: la plupart des utilisateurs qui lisent les prospectus sur Profital ne reçoivent pas le prospectus au format papier, ont un autocollant «Pas de publicité» ou privilégient les canaux d'information numériques. L'application est utilisée majoritairement par des jeunes, dont la plupart vivent en ville, précisément là où la part d'autocollants est supérieure à la moyenne. Par conséquent, les groupes cibles ne sont pas les mêmes, ils se complètent. Les autres consommateurs veulent recevoir aussi bien de la publicité physique que des prospectus numériques. J'appartiens moi aussi à ce groupe: dans ma cuisine, je parcours les prospectus physiques; mais comme je suis souvent en déplacement, j'utilise alors Profital pour m'informer.

**Dans quelle mesure Profital représente un avantage pour la Poste?**

Grâce à Profital, la Poste peut augmenter encore l'importance du prospectus comme moyen publicitaire et renforcer sa position de prestataire leader pour la distribution d'envois publicitaires. Outre le renforcement de PromoPost, la Poste est aussi gagnante sur le plan financier: si l'application Profital est gratuite pour les utilisateurs, les clients commerciaux, eux, payent pour chaque prospectus lu.

## A propos de Profital

Avec l'application Profital et sur [profital.ch](http://profital.ch), les utilisateurs peuvent accéder de manière simple et pratique aux prospectus et actions en cours dans les commerces près de chez eux. Profital fait partie du secteur d'activité complémentaire Communication cross-channel lancé en 2017 dans le cadre de la nouvelle stratégie PostMail. L'objectif est de développer de nouveaux canaux publicitaires numériques en complément de l'activité de base (lettres, petites marchandises et envois publicitaires) et de renforcer l'offre de PostMail.



# Merry Christmas!

A la veille des fêtes de fin d'année, les installations de tri de la Poste tournent à plein régime et de nombreux collaborateurs s'investissent encore plus que d'habitude pour effectuer les livraisons de Noël à temps. Mais la Poste a aussi d'autres façons de préparer cette période festive.

## Aussi pour les plus petits

La campagne actuelle «La Poste est là. Pour tous.» a été complétée par un nouveau spot de Noël. Celui-ci sera encore diffusé jusqu'au 23 décembre à la télévision, dans les cinémas ainsi que sur d'autres canaux. La chanson de Noël «Christmas for all», écrite spécialement pour l'occasion, est disponible gratuitement en version complète sur Spotify, Apple Music, Google Play et Youtube Music.



**Vous n'avez pas encore vu le spot de Noël? Scannez le code QR et visionnez-le dès maintenant!**

## Affranchissement festif

Pour garantir une ambiance festive, les timbres-poste de Noël proposent cette année des paysages hivernaux idylliques avec le château de Bottmingen, l'église de Kandersteg, le pont de Saint-Ursanne et le village de Bedretto – tous photographiés à l'«heure bleue», c'est-à-dire peu avant la tombée de la nuit. Les motifs «Eglise» et «Château» sont non seulement disponibles sur timbres-poste, mais aussi avec les cartes de Noël assorties. Toujours dans l'esprit de la saison hivernale, la Poste a réduit la fondue au format d'un timbre-poste: appétissant, mais inodore! La feuille spéciale est composée de six timbres «Caquelon» et six timbres «Fromage», sans oublier une recette de fondue. Tous les timbres-poste sont disponibles sur [posthop.ch](http://posthop.ch).





### «Cher Père Noël ...»

Comme on peut le voir dans le spot de Noël, le Père Noël reçoit tous les ans des milliers de lettres d'enfants en Suisse. Cette année encore, comme elle le fait depuis plus de 60 ans, la Poste lui vient en aide pour que le courrier des fêtes puisse être traité à temps. Notre vaillante équipe de Noël à Chiasso y répond avec une histoire et un petit cadeau.



### Pour un Noël plein d'émotions

Les lettres véhiculent des sentiments authentiques. En particulier à Noël, qui est la période idéale pour renforcer les liens et témoigner son affection grâce à une carte personnalisée. Susciter des émotions: tel est l'objectif de la campagne de Noël de cette année pour la clientèle privée, «Pour un Noël plein d'émotions». Des sets de trois cartes de Noël et trois enveloppes, dont l'une est préaffranchie sont disponibles gratuitement dans de nombreuses filiales et sur [poste.ch/crire](https://poste.ch/crire) pour les clients qui souhaitent coucher leurs vœux sur papier.



### Envie d'entendre des contes de Noël?

La Poste a enregistré pour la première fois en 2017 des contes de Noël en version sonore dans plusieurs langues. Suite à l'immense succès rencontré, une nouvelle histoire de Noël fera briller en 2018 les yeux des petits et des grands: [soundcloud.com/swisspost](https://soundcloud.com/swisspost).



# Pour des clients plus satisfaits

Opera, l'outil de traitement des réclamations, a été optimisé dans le cadre du projet TerraNova. Objectif: accroître le taux de satisfaction des clients en simplifiant les processus et en renforçant les compétences des conseillers à la clientèle. Sonja Erni (PN42), responsable de projet, nous explique le contexte de cette initiative.



Sonja Erni, responsable de projet (à gauche), et Franziska Zwyzgart, conseillère à la clientèle: le 12 novembre, lors de la mise en service, tous les yeux étaient braqués sur le système optimisé.

**Interview:**  
Simone Hubacher  
**Photo:**  
Julian Rupp

## **Quels problèmes l'ancien outil de traitement des réclamations avait-il provoqué au sein du réseau?**

Sonja Erni: A peine Opera avait-il été mis en place dans le réseau, en 2017, que les réactions négatives affluaient, notamment via le TommyBlog. Il est apparu que le système ne convenait pas au personnel de guichet: il n'était ni convivial, ni suffisamment intuitif. Nous avons vite compris qu'il fallait remédier à la situation.

## **Comment le projet TerraNova a-t-il vu le jour ensuite?**

Entre janvier et mars 2018, nous avons passé au crible les processus de guichet et les constats établis dans ce cadre ont rejoint les observations des membres du personnel. Leurs critiques étaient fondées. Fort heureusement, tout cela appartient désormais au passé. Ces derniers mois, des dizaines de collaborateurs des différentes unités ont travaillé d'arrache-pied pour mettre en œuvre TerraNova.

## **Quelle amélioration son introduction le 12 novembre a-t-elle apportée?**

Toutes les opérations ont été simplifiées. L'outil est plus réactif, plus intuitif et, si nécessaire, des aides sont à disposition. Il était important que même le personnel présent ne serait-ce qu'un jour par semaine à la filiale puisse travailler aisément avec Opera et que tous les cas y soient consignés sans exception. Notre objectif est d'enthousiasmer nos clients grâce à un processus plus simple et plus rapide.

## **Est-ce aussi la raison pour laquelle les compétences en matière de paiement ont été adaptées?**

Absolument. Si un client se présente au guichet en colère parce que son colis contenant un pull d'une valeur de 80 francs a été égaré, nous nous devons de réagir au plus vite. Nous voulons qu'il puisse quitter la filiale avec une impression positive après ce tout premier contact. Maintenant, sous certaines conditions, le personnel de guichet peut effectuer un paiement unique. Auparavant, il n'en avait pas le pouvoir, mais devait faire suivre ce type de cas au service à la clientèle.

## **Comment le personnel a-t-il été formé?**

Selon le principe de la formation en cascade. Nous avons tout d'abord formé 20 formateurs, lesquels ont formé à leur tour près de 220 promoteurs, en grande partie des conseillers à la clientèle, qui ont dès lors été en mesure de transmettre leur savoir à leurs collègues dans les filiales.

## **Qu'est-ce qui a contribué à la réussite de ce projet?**

Le fait que, lors de la phase active lancée en juin, nous nous soyons régulièrement retrouvés au sein d'un groupe gardant la même configuration. Les échanges avec les représentants des utilisateurs et les unités ont été intenses. Ils nous ont permis de recueillir un précieux feedback que nous avons mis à profit pour l'optimisation de l'outil. Autre aspect que je trouve réjouissant: ce sont les collaborateurs qui ont été l'élément déclencheur du projet.

**Témoignages sur TerraNova dans l'édition en ligne:**  
[poste.ch/journal-online](https://www.poste.ch/journal-online)



# La Poste, logisticienne sur les chantiers

**Plus le chantier est compliqué, plus les défis logistiques sont importants. Sur le grand chantier de la tour végétalisée Aglaya, à Rotkreuz, c'est la Poste qui est chargée des processus logistiques. Petit tour d'horizon.**

**Texte:**  
Kerstin Eichenberger

Appartements, bureaux, entrepôts: on construit tous les jours dans les villes suisses. Dans les zones urbaines, l'espace est souvent limité sur et autour des chantiers. Une bonne planification est donc très importante pour utiliser de manière optimale la zone de déchargement, de chargement et de manœuvre et identifier les goulets d'étranglement: qu'est-ce qui est livré et qu'est-ce qui est débarrassé à quel endroit? Comment l'accès au chantier est-il réglementé? «Sur un site comme Suurstoffi, à Rotkreuz, qui est situé à proximité immédiate d'immeubles déjà habités, il est indispensable d'éviter les embouteillages, les nuisances sonores et les déviations, explique Nick Weishaar, responsable de la logistique des chantiers à la Poste, en faisant un tour sur le terrain. D'une part, c'est une exigence importante des habitants et des communes et, de l'autre, c'est essentiel pour l'avancée du chantier. Car le temps, c'est de l'argent!»

## **Matériel et ressources humaines: utilisation précise**

Avec son partenaire Amberg Loglay, la Poste fournit un outil de logistique, le personnel et l'équipement pour assurer l'utilisation précise du matériel et des ressources humaines. Hormi les travaux de planification, elle se charge des activités opérationnelles sur place, forme les entrepreneurs et s'assure que la livraison, l'entreposage et l'élimination sont bien organisés l'un par rapport à l'autre. La Poste apporte non seulement sa riche expérience logistique pour assurer les processus, mais elle



Vue depuis l'ascenseur sur le grand chantier à Rotkreuz où la Poste est chargée des processus logistiques.

propose aussi des services numériques qu'elle a développés elle-même, notamment le logiciel de gestion des monte-charge et d'autres systèmes de déchargement, de manière à éviter les redondances et l'attente. Pour connaître l'avancée actuelle du chantier, des données importantes sont saisies et évaluées avec la technologie IoT. Ces données servent à améliorer constamment les processus et sont intégrées à la planification de futurs chantiers.



Innovateur

## **Nick Weishaar**

Nick Weishaar (PL42) a beaucoup d'expérience dans la gestion des chantiers. Il est aujourd'hui responsable du secteur du bâtiment à PostLogistics et dirige le projet de Rotkreuz. Dans l'entretien vidéo, il explique comment la Poste met son savoir-faire en matière de logistique au service des grands chantiers et contribue à organiser efficacement la livraison, le stockage et l'élimination du matériel.



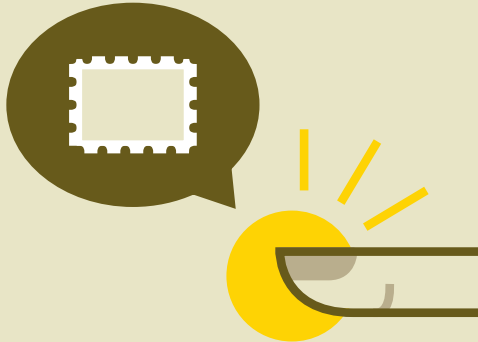
**Scannez le code QR ci-contre et visionnez la vidéo!**







10001  
01000  
101  
1000  
11101



# Au cœur des tendances

**Internet des objets, blockchain ou drones: les nouvelles technologies permettent de développer des services innovants et de préserver la compétitivité. Pour pouvoir exploiter pleinement les avantages des nouvelles technologies, la Poste doit les découvrir suffisamment tôt.**

**Texte:**  
Sarah Camenisch

Il y a quelques années, qui aurait soupçonné un besoin éventuel de transport d'envois par drone? La Poste, elle, y a pensé! Elle s'est donc penchée très tôt sur la technologie des drones, a identifié son potentiel et est aujourd'hui la première prestataire mondiale à disposer d'un service commercial de drones dans la logistique: le transport d'échantillons urgents de laboratoire.

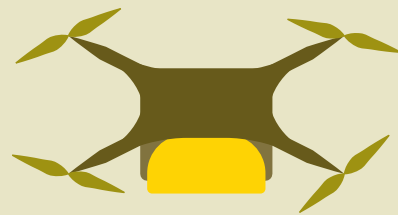
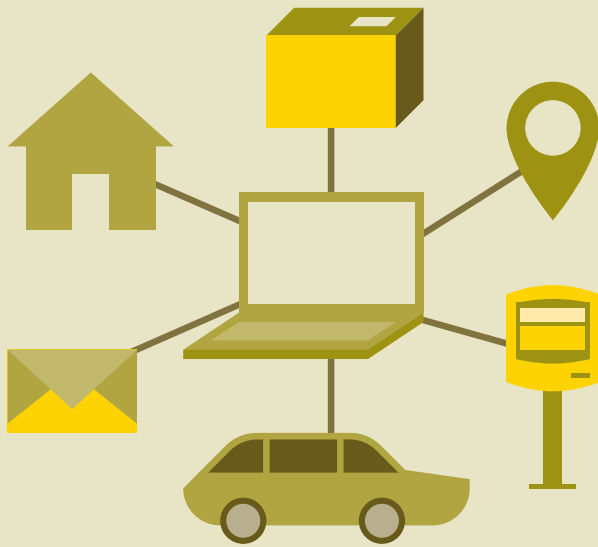
L'exemple montre pourquoi la Poste s'intéresse aux nouvelles technologies dès qu'elles émergent: «Le développement des technologies est extrêmement rapide. Si nous ne nous en préoccupions qu'une fois que d'autres les ont intégrées à leurs produits, nous ne pourrions pas satisfaire les besoins de nos clients et

nous ne serions pas compétitifs», affirme Daniel Gerber, responsable Gestion de l'innovation au sein de l'unité Développement et innovation (E) de la Poste.

#### **Flairer les tendances**

Dans son équipe, trois collaborateurs sont chargés de l'innovation ouverte, c'est-à-dire d'identifier les nouvelles tendances et technologies ainsi que les partenaires éventuels. Pour ce faire, ils travaillent conjointement avec des futurologues, des hautes écoles, des laboratoires du futur et des start-up. «Nous avons un champ de





**«Si nous ne nous intéressons à une technologie qu'au moment où d'autres l'ont intégrée à leurs produits, il est déjà trop tard.»**

recherche très vaste afin de ne pas passer à côté de technologies et possibilités d'application prometteuses», explique Daniel Gerber. Pour que la Poste s'intéresse de près à une nouvelle technologie, celle-ci doit rendre une prestation ou un processus plus simple, meilleur, plus rapide ou plus économique. La technologie

de la blockchain remplit par exemple ces critères. Les blockchains sont en quelque sorte des livres de commerce numériques. Elles permettent de simplifier les processus commerciaux numériques et de renforcer

leur sécurité. La Poste peut ainsi les utiliser pour le suivi des envois ou pour prouver qu'elle a respecté certaines obligations de qualité pour un envoi, par exemple des prescriptions de température. Une telle prestation est prévue pour l'an prochain (voir encadré).

L'Internet des objets constitue une autre technologie que l'équipe de Daniel Gerber suit avec l'unité Informatique. Des objets et des appareils de type colis, boîtes aux lettres ou encore rayonnages d'hôpitaux sont connectés à Internet, ce qui permet de transmettre automatiquement des informations sur le site ou le

niveau des stocks et de planifier, entre autres, des livraisons ou des levées.

Pour que les nouvelles technologies puissent être transformées en idées concrètes puis en services, l'équipe de Daniel Gerber travaille en étroite collaboration avec les unités immédiatement après l'initialisation. Les technologies sont testées en commun et axées sur les besoins des clients.

#### **Mesurer la température des colis**

La Poste souhaite à l'avenir surveiller et enregistrer la température des colis contenant des médicaments sur l'ensemble du transport. La mesure se fera à l'aide de capteurs mis au point par une start-up suisse. Les données de mesure seront enregistrées dans une blockchain. Elles seront visibles en temps réel et dans le respect des principes de confidentialité par le partenaire de l'envoi, sans pouvoir être modifiées. Le résultat: une preuve sûre que la plage de températures prescrite a été respectée pendant tout le transport pour l'envoi de médicaments.



# One team, one spirit

**PostFinance se réinvente. Cela nécessite entre autres un changement de culture d'entreprise. Les collaborateurs de PostFinance conçoivent ensemble la future culture à incarner.**

**Texte:**

Lea Freiburghaus

**Photos:**

Maël Erlenkamp,

Yannick Marti,

Fabio Nell

Aujourd'hui déjà, PostFinance est leader du marché de l'online banking. Mais ce n'est pas tout: l'établissement bancaire de la Poste entend devenir la première banque numérique de Suisse. Pour y parvenir, il faut une culture favorisant ce changement. Dans ce contexte, les expressions «plus audacieux», «plus enclins à prendre des risques» ou encore «plus orientés vers la performance» prennent tout leur sens. Les collaborateurs de PostFinance sont en train de définir tous ensemble la forme précise que prendra cette nouvelle culture.

### Elaborer plutôt qu'imposer

Dans cette optique, cinq manifestations d'une demi-journée organisées en Suisse alémanique et en Suisse romande en novembre ont réuni près de 300 collaborateurs de PostFinance (voir les témoignages ci-dessous). Le credo «creating ONE», développé par la direction et les représentants des différentes unités d'organisation puis lancé lors de la fête du personnel de PostFinance en août dernier, sert de boussole dans le cadre de l'élaboration de la nouvelle culture d'entreprise. ONE est l'acronyme des termes «Open», «Network» et «Engage» (voir **Journal du personnel 6/2018**) et signifie également «one team, one spirit».

«L'objectif des manifestations était de rendre le concept «creating ONE» tangible, explique Sara Ferroni, collaboratrice Développement du personnel et de l'organisation et

«move2digital». Nous avons encouragé les participants à mener une réflexion personnelle sur le credo et sur ce qu'il signifie pour leur propre domaine d'activité.» Ils en ont ainsi déduit des résolutions personnelles en vue du changement et ont recueilli des idées pointant ce que chacun de nous peut réaliser. «C'est impressionnant de voir le nombre de collaborateurs disposés à apporter leur pierre à l'édifice, poursuit Sara Ferroni. Une telle attitude est précisément ce qu'il nous faut pour décrocher la première place.»

### Le rôle d'exemple des supérieurs

Comme pour tout changement de culture, les cadres se voient investis d'une responsabilité particulière. «Ils doivent d'un côté incarner les valeurs, les comportements et l'état d'esprit souhaités. De l'autre, ils sont chargés de créer un environnement de travail propice au changement de culture», relève encore Sara Ferroni. Et d'ajouter: «Lorsque le réseau prend de l'importance et que les collaborateurs ont davantage de responsabilités personnelles, cela implique une certaine perte de statut.» Cela ne signifie pas que les cadres n'interviennent plus, mais que leur rôle évolue vers le coaching et le développement du personnel.

### Benjamin Ingold, responsable de région Clientèle commerciale

«La manifestation était intéressante et présentait des aspects aussi variés que motivants. A présent, je comprends mieux la signification de la transformation numérique et de la Digital Powerhouse. Le changement culturel doit accompagner nos efforts dans cette direction. En tant qu'entreprise, nous devons nous montrer plus agiles et plus ouverts et développer l'état d'esprit volontariste. Je suis conscient que le changement prend toujours racine à mon niveau. Je devrai donc me demander régulièrement où j'en suis de mon côté. J'ai également à cœur de participer aux futures manifestations et de veiller à ce que la nouvelle culture soit mise en pratique dans ma région de vente.»



### Lillian Buss, Gestion du marché Clientèle privée

«La manifestation était extrêmement intéressante: les collaborateurs de diverses équipes y étaient représentés. Dès le début, les échanges entre les 50 participants ont été intenses. Les nombreuses opinions, expériences et approches différentes ont rendu la tâche plutôt compliquée! J'espère que le changement de culture sera appliqué de façon cohérente et que PostFinance fera (davantage) preuve d'audace, car nous en aurons besoin pour atteindre notre objectif. Le changement concerne chacun d'entre nous et son succès dépend donc de notre implication commune. Je m'efforce de me montrer courageuse, d'aborder une discussion avec un regard non conformiste et de la nourrir d'exemples positifs.»







Motivés et engagés: les 60 participants à la manifestation à Berne.

Dessiner la personne qui se tient vis-à-vis, mais sans la regarder. Rigolo, mais pas facile!



C'est le moment de voter. Quelle est la meilleure idée?



**Joël Berchier, responsable Back office Clientèle privée**



«A titre personnel, c'était une grande première. Nous avons eu la chance d'accueillir des participants de toutes les unités et d'horizons différents. Ils se sont tous pleinement investis. Les défis de demain, notamment de devenir la première banque numérique de Suisse, sont ambitieux. Avec creating ONE, nous avons la possibilité de relever ces défis. PostFinance bénéficie de nombreux talents différents et complémentaires. De mon côté, je m'engage dans creating ONE en transmettant ma passion de ces nouvelles technologies et en communiquant mon enthousiasme, afin que les personnes que je côtoie deviennent également des fans de nos produits numériques #digitalchampions.»





# Les sèche-linge à air soufflé Bora préservent votre linge et votre porte-monnaie.

Les sèche-linge à air soufflé BORA sèchent votre linge sans l'abîmer tout en économisant de l'électricité et en déshumidifiant les pièces adjacentes. Ils sont équipés d'une commande de confort unique qui vous permet de programmer différentes heures de mise en service et hors service. Vous pouvez ainsi très facilement sécher votre linge en profitant du tarif réduit pendant les heures creuses. Tous nos modèles de sèche-linge à air soufflé BORA sont par ailleurs conçus pour fonctionner avec des systèmes de paiement par pièces de monnaie ou par carte.

En plus de vous offrir un conseil professionnel, nous nous chargeons volontiers de toutes les tâches de montage et d'entretien. Contactez-nous : 044 744 71 71

[www.roth-kippe.ch](http://www.roth-kippe.ch)

commerçants en ligne



**netto**shop.ch

Nous aimons le ménage



**roth-kippe ag**

un climat optimal pour les constructions et l'air ambiant



# En Namibie, «Kara po nawa» veut dire «au revoir»

**Après 38 ans à la Poste, Armin Neff a décidé de mettre les voiles pour aider les enfants en Namibie à finir leur scolarité.**

**Texte:**

Magalie Terre

**Photo:**

Vanessa Püntener

Son bureau à la Poste est rangé et ses valises sont prêtes. Bientôt, Armin Neff et sa compagne s'envoleront pour la Namibie. L'Appenzellois laisse derrière lui trois enfants adultes, un filleul, de la famille et de nombreux collègues: cela faisait 38 ans qu'il travaillait à la Poste, dernièrement en tant que responsable du Centre de services Finances Est à Saint-Gall. «J'ai toujours envisagé de partir travailler à l'étranger», explique Armin Neff. A 56 ans, il est temps

pour lui de se lancer dans cette aventure. Il passera les trois prochaines années à Rundu, la deuxième plus grande ville de Namibie, sur mandat de l'organisation suisse d'entraide INTERTEAM. Sa mission: en tant que membre de la direction de l'instruction publique de la province de Kavango East, il conseillera les collaborateurs et œuvrera pour qu'il y ait plus d'enfants et d'adolescents qui achèvent leur scolarité.

### Saut dans le vide

«Je me réjouis beaucoup», indique Armin Neff. Quant à la perspective de devoir abandonner ses habitudes quotidiennes, ses sentiments sont mitigés. «Je suis heureux que mon amie m'accompagne.» Sur place, celle-ci assurera l'introduction d'une formation professionnelle pour les jeunes. Le temps écoulé entre la confirmation de son engagement au nouveau poste et sa résiliation à la Poste a été «la période la plus difficile» pour Armin Neff. Les réactions positives de son entourage ont facilité sa décision. «Si elle avait pu, ma fille serait venue avec moi», raconte-t-il. En Namibie, l'Appenzellois sera confronté à de nombreux défis, comme celui de se lier d'amitié avec des personnes issues d'une tout autre culture. Comment fera-t-il, lui qui ne parle pas le rukwangali, la langue de la province de Kavango East? «J'ai bien l'intention de m'y mettre, affirme-t-il. La langue est la clé de l'intégration dans un nouveau pays.» Heureusement, la langue officielle de la Namibie est l'anglais. Il a suivi un cours avant de partir et a désormais une «bonne maîtrise».

### «Je prolongerai peut-être mon séjour»

La mission d'Armin Neff en Namibie durera trois ans. Et ensuite? Il préfère se laisser le choix. «Peut-être qu'à mon retour, je me lancerai dans une toute nouvelle activité», déclare Armin Neff. Il pourrait également envisager de prolonger sa mission, pour autant que cela soit encore utile. Mais d'abord, il doit faire ses adieux à sa famille et ses amis. Il a profité de ces dernières semaines pour s'habituer à l'idée du départ et des nouveaux défis qui l'attendent. «Maintenant, je suis prêt», affirme Armin Neff. Avant d'ajouter: «Kara po nawa», ce qui veut dire «au revoir» en rukwangali.



Armin Neff attend avec impatience sa mission en Namibie.



# «La résistance s'apprend et se forge par l'expérience»

Nous connaissons tous des crises et des revers au cours de notre existence. Sandra Schneider, psychologue du travail, explique comment surmonter au mieux des situations difficiles.

**Interview:**

Sandra Gonseth

**Photo:**

Yoshiko Kusano



«Notre capacité de résistance n'est jamais absolue.»

Sandra Schneider (30 ans) est psychologue du travail et spécialiste auprès de la Gestion de la santé de la Poste. Pour se détendre, elle privilégie le sport en pleine nature.

**Sandra Schneider, vous vivez parfois des moments difficiles, vous aussi. Quel est votre degré de résistance?**

Je me considère comme une personne résiliente, c'est-à-dire résistante sur le plan psychologique. Mais aucun état n'est figé. Même si je suis psychologue et que j'ai beaucoup appris sur la résilience pendant mes études, la mise en pratique au quotidien n'est pas toujours simple. J'y parviens par un développement et un exercice permanents.

**Il est possible d'aiguiser sa résistance?**

Exactement. En mettant l'accent sur ce que nous pouvons changer et en adoptant une attitude active. Ou en essayant d'accepter ce que nous ne pouvons pas changer. Souvent, une certaine dose d'optimisme peut faire la différence. Par exemple, les personnes résistantes évaluent une situation compliquée de manière plutôt positive. Elles sont convaincues qu'elles parviendront à surmonter la crise.

**Le fait de voir le verre à moitié vide ou à moitié plein est donc une prédisposition?**

Une partie de cette aptitude est innée, en effet. Mais, pour l'essentiel, la résistance s'apprend et se forge par l'expérience et l'entraînement.

**Pouvez-vous nous donner un exemple?**

Les personnes résistantes ont davantage recours aux facteurs de protection de la résilience (voir encadré). Cela leur permet de surmonter plus facilement les difficultés et les crises, mais aussi de mieux s'épanouir, un peu comme les culbutos. Elles disposent par exemple d'un bon réseau sur lequel elles peuvent se reposer lorsqu'elles ont besoin d'aide. Car les personnes résistantes ne résolvent pas leurs problèmes seules.

**Partout le stress gagne du terrain. N'est-ce pas tout à fait normal d'être parfois surmené?**

Si, bien sûr. Cependant, il ne s'agit pas seulement du



surmenage en soi, mais de la manière dont je le gère: est-ce que j'abandonne, est-ce que je reste passif ou est-ce que je prends une part active aux événements parce que je sais que je peux faire bouger les choses?

**Avec un taux de résilience de 70% (voir graphique), les collaborateurs de la Poste semblent plutôt résistants.**

Nous n'avons jamais une capacité de résistance absolue. Cela dépend toujours de la situation. Il y a des jours où nous parvenons mieux à gérer les problèmes qu'à d'autres moments. N'oublions pas que ces sondages représentent un instantané. Quoi qu'il en soit, il est très important d'être conscient de ce que nous savons déjà bien faire et des domaines dans lesquels nous avons encore une marge de progression. Les collaborateurs intéressés peuvent approfondir le sujet aux cours sur la résilience proposés par la Poste (voir encadré).

**Comment renforcer sa résilience au quotidien?**

L'équilibre énergétique personnel est un sujet important: qu'est-ce qui épuise mon énergie et qu'est-ce qui m'en procure? Il est important de pratiquer des loisirs et d'entretenir des relations qui sont source d'énergie et de soutien. Des succès et des feedbacks positifs tendent à nous convaincre que nous saurons également maîtriser les défis à venir. Par ailleurs, il faut se montrer ouvert aux nouvelles expériences en quittant sa zone de confort de temps à autre. Enfin, n'oublions pas de marquer quelques temps d'arrêt et de vivre notre quotidien en pleine conscience.

#### Facteurs de protection de la résilience

- Optimisme: adopter une pensée positive et ne pas s'imaginer le pire
- Acceptation: accepter les conditions-cadres et devenir actif lorsque cela est judicieux
- Auto-efficacité: être convaincu de ses propres capacités et les exploiter
- Pleine conscience: instaurer un équilibre et le maintenir
- Réseau: entretenir régulièrement ses relations privées
- Exploitation des sources d'énergie: loisirs, activité physique régulière, alimentation équilibrée

#### Cours de la Poste axés sur la résilience

Actuellement, la Poste propose aux collaborateurs et aux cadres des cours axés sur la résilience sur différents sites. Ces cours sont également programmés en 2019. Informations complémentaires: rubrique «Résilience» dans LMS

#### Résultat du sondage

## Avez-vous une capacité de résistance (résilience) suffisante pour gérer les défis professionnels et privés?

Découvrez d'autres réactions de collaborateurs sur PostWeb.



**70%**

Oui, ma capacité de résistance est suffisante.

**26%**

Ma capacité de résistance est limitée.

**4%**

Non, je n'ai pas de capacité de résistance.

## Comment trouvez-vous le nouvel Intranet PostWeb?

Exprimez votre opinion en ligne sur **PostWeb**

ou part écrit à

**La Poste Suisse SA**  
Rédaction «La Poste» (K12)  
Wankdorfallee 4, 3030 Berne



# Vent frais et humour frison

Cinq apprentis de l'école professionnelle cantonale de Thoun ont effectué un stage de logistique dans la Frise, au nord de l'Allemagne. Parmi eux, deux jeunes collaboratrices de la Poste.

**Texte:**  
Claudia Langenegger

Pendant trois semaines, ce ne sont pas des montagnes que Carole Tschanz et Sabrina Kramer ont eues devant les yeux, mais un immense paysage plat, fouetté la plupart du temps par une forte brise. Les deux apprenties ont effectué un stage de logistique à Jever, une ville du nord de l'Allemagne située à neuf mètres au-dessus du niveau de la mer et connue pour sa bière.

«C'était génial et totalement nouveau», raconte Carole Tschanz. La future factrice de Münsingen a aidé à charger et décharger des véhicules de livraison, pris des commandes et accompagné des chauffeurs dans leur tournée. Sabrina Kramer, de Heimenschwand (BE), travaille chez Swiss Post Solutions. Elle s'est essentiellement consacrée au contrôle des marchandises entrantes. Ses collègues de travail allemands l'ont fort bien accueillie. «Les Frisons sont plus directs, relativement bavards et ils aiment beaucoup faire des blagues», résume Carole Tschanz. Et Sabrina Kramer d'ajouter: «Les enseignants de l'école professionnelle étaient très détendus et nous ont souvent fait rire.» Le menu à la cantine de l'école était marrant, lui aussi: «Chou vert et Pinkelwurst.»

## Favoriser l'échange

C'est la première fois que le centre de formation professionnelle IDM Thun a organisé cet échange de stagiaires. Cinq apprentis de troisième année y ont participé. «Je tiens à ce que les apprentis puissent élargir leur horizon de formation pour faire de nouvelles rencontres et découvrir de nouveaux systèmes et de nouvelles cultures», explique Boris Seiler, responsable de section Technique et Logistique, qui a mis sur pied le programme. Il est soutenu par l'agence nationale en charge de la promotion des échanges et de la mobilité Movetia, qui prend en charge les coûts de voyage et d'hébergement.

## Brique, bière et mer ventée

Carole Tschanz et Sabrina Kramer étaient logées avec trois autres stagiaires dans une maison de vacances au centre de Jever. A côté de cours et du travail, les participants ont eu droit à une soirée Halloween organisée par l'école, à une promenade à travers la ville, avec ses maisons en briques typiques du nord de l'Allemagne, ainsi qu'à une excursion sur l'île de Langeoog, en Frise orientale. La balade à marée basse qui était prévue n'a malheureusement pas pu avoir lieu: «La météo était épouvantable. Et quand les nuages se sont dissipés, la mer était déjà remontée.»

Et la fameuse bière Jever? «Je n'aime pas la bière», regrette Carole. La réponse de Sabrina: «Je l'ai goûtée, mais ce n'est pas mon truc.» L'élément qui a le plus frappé les deux apprenties: «Le pays est tout plat, pas une seule colline à l'horizon!»

Au printemps prochain, des apprentis logisticiens de Jever viendront à leur tour s'émerveiller devant les montagnes à Thoun. Ce sera alors la deuxième partie du programme d'échange.







Photo: Annette Böttelner



Sabrina Kramer en train de prendre la pose sur une plage balayée par les vents de la mer du Nord.



Carole Tszanz sur l'île de Langeoog, en Frise orientale





# Avec Maria et Josef à Bethléhem

**Maria Zahler et Josef Bürgi se rendent à Bethléhem. Ils ne recherchent pas un refuge, mais plutôt des points communs. Un échange sur Noël et plus encore, dans l'ouest de Berne.**

Devant le clocher moderne de l'église réformée de Bethléhem, Maria et Josef se découvrent des points communs.

**Texte:**

Simone Hubacher

**Photos:**

Yoshiko Kusano

Les passants entrent et sortent au 28 de la Fellerstrasse. A 14 heures en cette journée de fin novembre, l'agitation règne. Maria et Josef sont devant la filiale de Berne-Bethléhem. Ni lui ni elle ne vivent ici, mais ils ont trouvé le chemin jusque-là. Il travaille au Marketing voyageurs de CarPostal à Berne, alors qu'elle est factrice à Thoune, où elle conduit son DXP électrique par tous les temps.

L'origine du nom de Bethléhem remonte au Moyen-Age. Le monastère à proximité avait aménagé ici un chemin de procession. Pour Josef Bürgi, le choix de son prénom coulait de source, «parce qu'en Suisse centrale, il était de coutume que les fils portent le prénom de leur père; je suis au moins la cinquième génération de Josef», explique-t-il. A l'école, on l'appelait Seppi, Seffi ou Sebi, «mais aujourd'hui, je préfère qu'on m'appelle Joe ou tout simplement Josef».

Le choix du prénom de Maria a été en revanche une décision très spontanée: «A ma naissance, mon père a voulu me déclarer à l'administration communale, mais

son interlocuteur a répondu que le prénom bernois que mes parents avaient choisi n'était pas accepté.» Le père aurait alors répondu impulsivement: «Dans ce cas, ma fille s'appellera Maria!» Maria assure avec le sourire que jusqu'à sa 7<sup>e</sup> année scolaire, elle n'avait aucune idée de son vrai prénom. «Malgré le refus de la commune, mes parents m'ont appelée comme ils l'avaient voulu.» Mais elle ne souhaitait pas lire ce prénom bernois dans ces colonnes, Maria lui plaisait davantage.

Sur le chemin qui les mène vers l'église réformée et passe devant l'étoile de Bethléhem au Tscharnergut, Josef et Maria se rendent compte qu'ils ont des points communs: ils sont tous deux mariés et sans enfants, sont nés la même année (1965) et leur ancienneté à la Poste est comparable (dix ans pour Josef, 14 pour Maria). A Noël, il n'y a de sapin ni chez Josef à Belp, ni chez Maria à Thierachern. Ils célèbrent en effet les fêtes ailleurs, chez des proches, avec leurs conjoints respectifs Ursula et René. Le 24 décembre, Josef est traditionnellement à Stans – «La messe de minuit fait





Josef et Maria à l'église réformée de Berne-Bethlehem. En haut à droite, la silhouette de Jésus.



Maria Zahler et Josef Bürgi se rencontrent devant la filiale.



La filiale de Berne-Bethlehem

partie de la tradition.» – et Maria chez sa mère. «Nous sommes 17 à table!»

L'église n'est pas encore ornée des décorations de Noël, mais le soleil projette sur le mur la silhouette de Jésus. Maria et Josef s'assentent. «Aujourd'hui, tu pourrais passer pour un pasteur avec ta tenue», plaisante Maria. Josef sourit.

Ils sont tous les deux férus de culture et créatifs. Dans son temps libre, Josef est photographe ([joebuergi.ch](http://joebuergi.ch)); mi-janvier, il se rendra au Soudan du Sud pour prendre des clichés de la tribu des Mandari. «L'Afrique me fascine depuis longtemps. On y voit tant de visages expressifs.» Maria dirige quant à elle un groupe de danse folklorique pour enfants à Wichtrach, collectionne les costumes traditionnels et est membre du club de yodel de Thierachern ([jodlerklubthierarchern.ch](http://jodlerklubthierarchern.ch)), où elle fait également du théâtre de temps à autre. Elle aime aussi bricoler; depuis des années, elle offre à chacun de ses cinq filleuls (de 5 à 26 ans) un calendrier de l'Avent fabriqué par ses soins.

De retour au Tscharnergut – au Café Tscharni (voir encadré) – Maria et Josef prennent un café. Derrière le comptoir, des jeunes découpent à l'emporte-pièce les premiers biscuits de Noël. Les fêtes approchent lentement mais sûrement. Heureusement, personne ne passera la nuit dans une étable! Josef et Maria se disent au revoir tout aussi simplement qu'ils se sont salués en arrivant. Josef se lève: «Au revoir Maria, rendez-vous ici l'année prochaine!»

#### Courrier de Noël en provenance de Bethlehem

La filiale spéciale du Café Tscharni (centre de quartier Tscharnergut, Waldmannstrasse 17) rouvrira ses portes le 11 décembre (de 13 à 17 heures) puis du 12 au 14 décembre (de 9 heures à midi et de 13 à 17 heures). Vous pourrez y affranchir vos vœux avec un timbre de Noël et les faire oblitérer avec l'empreinte spéciale de cette année. Chaque année, de nombreux fans de la Poste venus de toute la Suisse font le pèlerinage jusqu'à Berne pour en profiter.





# 80 ans



**Originaire de Brienzwiler, Heinz Schild fêtera ses 80 ans le 23 décembre. Depuis plus de 50 ans, il vit à Rüfenacht (BE), où il a bien failli laisser sa peau. Aujourd'hui, il savoure sa retraite.**

**Interview:**

Claudia Iraoui

**Photo:**

François Wavre

**Comment la Poste est-elle entrée dans votre vie?**

A l'âge de 7 ans, j'accompagnais le facteur dans sa tournée du soir à Schwanden bei Brienz, où je vivais avec ma famille. Je l'aidais à pousser le chariot contenant les lettres et les colis. Ainsi, quand j'ai été en âge de trouver du travail, la Poste faisait partie des employeurs que je privilégiais. Comme je ne savais malheureusement pas parler français, j'ai dû attendre la publication d'une offre d'emploi qui n'exigeait pas de connaissances en français, ce qui s'est finalement produit en 1964. J'ai saisi cette opportunité et passé le test avec succès.

**Vous souvenez-vous encore de vos débuts de facteur?**

Bien sûr! Lors de mon premier jour de travail, en janvier 1965, j'ai été réquisitionné pour le transfert historique à Berne de l'office de poste de Bollwerk à la Schanzenpost. Ensuite, j'ai effectué mes trois mois de formation au service d'expédition des lettres de Berne.

La période de service ambulant qui s'en est suivie était à la fois splendide et inquiétante parfois, lorsqu'il me fallait traverser la ville avec le chariot de sacs à envois-valeur. Puis, j'ai terminé ma formation de postier à Berne Burgernziel.

**«Je m'en suis sorti avec beaucoup de bleus.»**

**Vous avez ensuite déménagé à Rüfenacht (BE).**

Oui. J'ai eu le poste en 1967. Au début, l'Oberland bernois me manquait. Je ne supportais pas le brouillard qui règne ici. Mais avec mon épouse, nous avons décidé après la naissance des enfants de nous installer définitivement à Rüfenacht. Cinquante ans plus tard, j'y suis toujours: c'est ici que j'ai travaillé de nombreuses années et que je connais tout le monde.

**Quels épisodes garderez-vous toujours en mémoire?**

Malheureusement, il s'agit de deux mésaventures: la fois où un chien m'a mordu les mollets – et que son propriétaire ne m'a même pas présenté ses excuses – et la fois où une voiture m'a renversé. Le conducteur a perdu le contrôle de son véhicule à cause de la neige et s'est retrouvé sur mon chemin. Il m'a trainé, avec mon scooter, sur une quinzaine de mètres. Fort heureusement pour moi, je m'en suis sorti, certes avec beaucoup de bleus.

**Comment avez-vous vécu votre départ à la retraite?**

Je savoure ma retraite. J'ai maintenant le temps de me consacrer à mes loisirs. Avant mon AVC en 2009, je découpais du bois et je jouais du cor des Alpes. Aujourd'hui, je collectionne les timbres et je fais de longues promenades.



## Fidélité à la Poste

### 45 ans

#### PostMail

Achermann Markus, Zürich  
 Beuchat Michel, Zürich  
 Bienz Josef, Hünenberg  
 Meier Paul, Däniken SO  
 Wethli Erwin, Wädenswil  
 Windlin Hans, Alpnach Dorf  
 Winkelmann Erich, Zürich

#### RéseauPostal

Grob Werner, Bazenheid  
 Hutter Katharina, Schaffhausen  
 Studer Silvia, Schaffhausen

#### Presto

Jaggi Rosa, Urdorf

### 40 ans

#### PostMail

Crettex Michel, Nyon  
 Erni Erwin, Kriens  
 Fischbacher Franz, Uznach  
 Hertach Thomas, Baar  
 Heuberger René, Gelterkinden  
 Jaussi Helena, Wattenwil  
 Kesselring Urs, Kriens  
 Köpfle Manfred, Basel  
 Pandolfi Aldo, Chur  
 Piazzalonga Marco, Allschwil  
 Schiesser Sabine, Schwanden GL  
 Voirel-Metzler Katharina, Biel/Bienne  
 Walther Peter, Delémont

#### RéseauPostal

Ahmad Yolanda, Lyss  
 Cina Riccardo, Glis  
 Freiburghaus Jolanda, Kreuzlingen  
 Hausammann Anita, Romanshorn  
 Zemp-Geiser Mafalda, Willisau

#### PostFinance

Riedo-Curty Eliane, Bern

#### CarPostal

Hurni Ernst, Laupen BE  
 Staudacher Helmut, Full-Reuenthal

## Bon anniversaire

### 95 ans

Adami Fritz, Horn (02.01.)  
 Alt Rudolf, Wynau (20.01.)  
 Bondolfi Edmondo, Arlesheim (28.12.)  
 Bosson Maurice, Onex (22.12.)  
 Fontana Alfons, Domat/Ems (17.01.)  
 Karrer Hedwig, Winterthur (29.01.)  
 Rickli Johann, Horw (24.01.)

Romang Arthur, Turbach (13.12.)  
 Ruettimann Niklaus, Oberhelfenschwil (09.01.)

### 90 ans

Affolter Greti, Meikirch (21.01.)  
 Arnold Anton, Sissach (15.12.)  
 Arnold Werner, Kriens (15.12.)  
 Bays Charles, Charmey (Gruyère) (17.12.)  
 Berset Jules, St-Légier-La Chiésaz (31.12.)  
 Brulhart Antoine, Marly (29.01.)  
 Brunner Ernst, Mogelsberg (17.12.)  
 Currat Raymond, Lausanne (17.12.)  
 Desplan Gabrielle, Lausanne (02.01.)  
 Dietrich Hans, Gampelen (15.01.)  
 Dousse Maurice, St-Aubin-Sauges (29.01.)  
 Feusi Conrad, Feusisberg (26.01.)  
 Fleischli Alphons, Dietikon (19.12.)  
 Freiburghaus Albert, Lyss (19.01.)  
 Gamboni Monica, Schluein (13.01.)  
 Graf Hans, Rehetobel (13.12.)  
 Guglielmoni Teresina, Fusio (04.01.)  
 Hayoz Joseph, Schmitten FR (31.12.)  
 Jelk Cecile, St. Silvester (25.01.)  
 Kalbermatten Heinrich, Törbel (16.01.)  
 Krauer Paul, Hittnau (25.01.)  
 Kuoni Hans, Affoltern am Albis (11.01.)  
 Lavanchy Edmond, Genève (13.01.)  
 Lendenmann Jakob, Birmensdorf ZH (22.12.)  
 Maire Nelly, Neuchâtel (19.01.)  
 Manser Caecilia, Flawil (19.12.)  
 Marzi Renata, Brissago (19.12.)  
 Matter Karl, Witterswil (09.01.)  
 Meyer Jolanda, St. Gallen (16.01.)  
 Muheim Marcel, Basel (16.01.)  
 Porta Adriano, Pregassona (30.12.)  
 Progin Louis, Murten (06.01.)  
 Schmid Robert, La Brévine (21.01.)  
 Schurtenberger Jakob, Root (15.01.)  
 Schweizer Karl, Oberembrach (19.01.)  
 Stirnimann Leo, Ebikon (09.01.)  
 Stohler Max, Arboldswil (08.01.)  
 Strebel Stephan, Biel/Bienne (14.12.)  
 Tobler Willi, St. Gallen (09.01.)  
 Trueb Oskar, Zürich (20.12.)  
 Zimmermann Walter, Tägerig (21.01.)

### 85 ans

Berclaz Leo, Salgesch (19.12.)  
 Bernet Linus, Meilen (24.01.)  
 Bögli Julia, Bern (26.01.)  
 Bonvin Aime, Epalinges (22.01.)  
 Brändli Lilly, Dübendorf (16.12.)  
 Bräuchi Selma, Ittigen (30.01.)  
 Breitenmoser-Schiester Rosina, Rossrüti (29.01.)  
 Cattaneo Claudio, Mendrisio (07.01.)  
 Cueni Meinrad, Nenzlingen (07.01.)  
 Deflorin Leci, Camischolas (20.01.)  
 Degonda Rita, Rabius (14.01.)  
 Devaud Romain, Nyon (12.12.)  
 Diesbach Paul, Ueberstorf (01.01.)  
 Durscher Frieda, Mühlehorn (26.12.)  
 Eyacher Hansruedi, Birsfelden (30.01.)  
 Fankhauser Fritz, Hirschtal (08.01.)  
 Flückiger-Heid Adolf, Baden (29.12.)  
 Frick Eugen, Winterthur (30.12.)  
 Frick Edwin, Wangschai (25.12.)  
 Friedli Hans, Starrkirch-Wil (20.12.)  
 Froidevaux François, Reconvièler (28.01.)  
 Furrer Karl, St. Moritz (04.01.)  
 Gentner Margrit, Frauenfeld (05.01.)  
 Goetti Peter, Wildhaus (05.01.)

Gwerder Alfred, Muotathal (17.01.)  
 Heger Willy, Riedtwil (31.12.)  
 Heinzmann Armand, Visperterminen (31.12.)  
 Héritier Pierre, Savièse (12.01.)  
 Humair André Charles, Genève (15.12.)  
 Jäggi Julia, Härkingen (12.12.)  
 Jossi Hansruedi, Boll (05.01.)  
 Kehl Eduard, St.Gallen (22.12.)  
 Keusen Hans, St. Gallen (16.12.)  
 Krähenbühl Alfred, Grenchen (12.12.)  
 Kueng Annemarie, Neftenbach (25.12.)  
 Lepore Felicia, Bern (17.01.)  
 Lerch Fritz, Zürich (09.01.)  
 Lüthi Albert, Münchenstein (20.01.)  
 Mayer Toena, Scuol (11.01.)  
 Morandi Mirto, Medeglia (07.01.)  
 Müller Werner, Schmiedruef-Walde (23.01.)  
 Noel Gabriel, Petit-Lancy (30.12.)  
 Odermatt Paul, Kriens (20.01.)  
 Pagnamenta Sandra, Pazzallo (02.01.)  
 Parravicini Franco, Muttenz (09.01.)  
 Perez Julio, Cabra (24.01.)  
 Perez David, Oviedo (22.01.)  
 Pilloud Hubert, Lausanne (04.01.)  
 Putallaz Gabriel, Aven (03.01.)  
 Rickli Bruno, Wigoltingen (28.01.)  
 Roy Joseph, Les Breuleux (24.01.)  
 Samson Micheline, Vevey (05.01.)  
 Schlegel Franz, Wädenswil (29.12.)  
 Schmid Georg, Chur (23.01.)  
 Schmid Fridolin, Oberegg (13.12.)  
 Schopfer Gilbert, Paudex (31.12.)  
 Schor Jean-Jacques, Bôle (21.12.)  
 Schori Albert, Thalwil (14.12.)  
 Sigrist Richard, Birsfelden (12.01.)  
 Steiger Max, Teufen AR (24.01.)  
 Süess Margrit, Staufen (29.01.)  
 Troesch Joachim, Langenthal (24.01.)  
 Trutmann Theodor, Luzern (23.01.)  
 Weibel Friedrich, St. Gallen (11.01.)  
 Widmer Juerg, Urdorf (06.01.)  
 Wölfli Hans, Unterseen (20.01.)  
 Wuest Walter, Montlingen (26.01.)  
 Wüest Elisabeth, Zürich (20.01.)  
 Zaffaroni Daniel, Genève (20.12.)  
 Zürcher Alfred, Langnau i. E. (13.01.)  
 Zürcher Paul, Mauss (10.01.)  
 Zurbuchen Charly, Lausanne (12.01.)

### 80 ans

Andres Fritz, Konolfingen (06.01.)  
 Arnold Xaver, Ried-Brig (25.12.)  
 Ballenegger Maurice, Delémont (24.01.)  
 Baud-Ecoffey Roselyne, Onex (10.01.)  
 Baumann Beat, Hütten (19.01.)  
 Baumgartner Rosa, Kempththal (24.12.)  
 Bazzurri Gianni, Aurigeno (01.01.)  
 Beer-Tourneur Frédéric, Villetle-les-Arbois (14.12.)  
 Berger Armin, Spiegel b. Bern (22.12.)  
 Bette Norberto, Ronco sopra Ascona (29.12.)  
 Birrer Bruno, Nidau (22.01.)  
 Bonzon-Matthey de l'Endroit Roger, Aigle (06.01.)  
 Brenn Bernhard, Stierva (20.01.)  
 Bridy Yvon, Leytron (18.01.)  
 Briguet Roger, Sierre (29.12.)  
 Bucher Adolf, Dübendorf (27.01.)  
 Camastral Anna, Fahrweid (28.12.)  
 Carigiet Maria, Dardin (06.01.)  
 Chappuis Ruth, Palézieux (25.12.)  
 Demarchi Margrith, Grancia (29.01.)  
 Demicheli Rachel, Petit-Lancy (05.01.)



Denervaud-Chappuis Serge,  
Estavayer-le-Gibloux (06.01.)  
Droz-Dit-Busset Rene, Genève (11.01.)  
Engler Hans, Sevelen (14.01.)  
Erhardt Ursula Rosa, Utzenstorf (28.12.)  
Fässler-Bovet Daisy, Croy (21.12.)  
Fidanza Noel, Genève (24.12.)  
Filli Christian, Chur (13.12.)  
Frey Max, Möriken AG (15.01.)  
Furrer Rene, Oberegg (27.01.)  
Geinoz Andre, Riaz (01.01.)  
Genoud Gabriel, Cossonay-Ville (14.01.)  
Giagiozis Parthena, Adliswil (09.01.)  
Giger Leonie, Ettingen (26.12.)  
Häner Guido, Nunningen (12.01.)  
Hubert-Brünisholz Rosmarie,  
Wichtrach (18.01.)  
Jan Daniel, Aigle (26.12.)  
Jauch Johann, Stans (22.01.)  
Kaufmann Agnes, Bern (28.01.)  
Keller-Frauenfelder Josef, Zürich (27.12.)  
Kohler Paul, Ostermundigen (02.01.)  
Kraaz Bertha, Benken (21.01.)  
Kruettli-Wagentristl Maria, Zürich (14.01.)  
Livio Pierangelo, Vacallo (25.12.)  
Madel Robert, Zürich (26.01.)  
Marty-von Mühlenen Rosmarie,  
Schindellegi (01.01.)  
Meier Hans Rudolf, Küsnacht ZH (21.01.)  
Michlig Peter, Obergesteln (30.01.)  
Moesch Karl, Reinach BL (09.01.)  
Montavon Jean-Louis, Montavon (25.01.)  
Mooser Herbert, Châtelaine (13.01.)  
Oberson Marie, Genève (09.01.)  
Oetiker Adelheid, Winterthur (06.01.)  
Pharisa Jean, Bulle (07.01.)  
Praz Josette, Neuchâtel (30.01.)  
Praz Andre, Neuchâtel (25.12.)  
Raemy Jean-Michel, Genève (19.01.)  
Rinderer-Wirth Gerhard, Zürich (28.12.)  
Röhl Hans Joachim, Zizers (22.01.)  
Roman Vèrène, Céligny (19.12.)  
Schild-Mätzner Heinz, Rüfenacht BE (23.12.)  
Sipos Kalman, La Chaux-de-Fonds (31.12.)  
Soldati Renato, Vernate (22.12.)  
Vetsch Florian, Grabs (27.12.)  
Vitiello-Siciliano Emilia, Wädenswil (14.01.)  
Voide-Quarroz Gérard, St-Martin VS (12.01.)  
Votta-Del Carmen Maria, Italie (12.12.)  
Weber Albert, Winterthur (24.01.)  
Winkenbach Kurt, Aarau (23.01.)  
Zemp Josef, Hünenberg See (05.01.)  
Zemp-Kaufmann Elisabeth, Horw (11.01.)  
Zihlmann Hans Rudolf, Ebikon (23.12.)  
Zimmermann Elisabeth, Ostermundigen (19.01.)  
Zimmermann Heidi, Würenlos (30.12.)

## 75 ans

Aeschlimann-Iseli Verena, Uetligen (16.01.)  
Aregger Niklaus, Horw (16.01.)  
Balimann Erich, Ipsach (08.01.)  
Baltermi Stephan, Winznau (28.12.)  
Barras Christiane, Bulle (31.12.)  
Bärtsch Jakob, Saas im Prättigau (23.12.)  
Baumann Emil, Winterthur (16.01.)  
Bechtold Bruno, Bischofszell (30.01.)  
Berger Walter, Neuenegg (21.12.)  
Berger Andreas,  
Langnau im Emmental (18.01.)  
Bieri Werner, Entlebuch (18.01.)  
Bischof Franziska, St. Gallen (04.01.)  
Blättler-Imsand Caecilia Martha,  
Gampel (25.01.)

Blum-Schoch Rosmarie, Linden (21.01.)  
Bolliger Hedy, Luzern (02.01.)  
Borloz Jean-Claude, Noville (07.01.)  
Bucher Hans-Rudolf, Reussbühl (22.12.)  
Bucher-Kohler Verena, Lostorf (17.12.)  
Bürki Danielle Denise, Frauenfeld (29.01.)  
Büsser Bruno, Weesen (15.01.)  
Busset Jean-Paul, Liestal (18.01.)  
Cairoli-Walch Irene, Pratteln (18.01.)  
Camenisch Sabina, Trin (30.01.)  
Candinas Johann, Surrein (06.01.)  
Ceppi Sergio, Chiasso (22.01.)  
Ceschi Emilio, Losone (01.01.)  
Chanson Robert-Louis, Rolle (03.01.)  
Charles Gilbert, Monthey (02.01.)  
Chavaillaz Michel, Posieux (19.12.)  
Cherpillod Guy, Nyon (20.12.)  
Clerc Jean-Marc, Fully (15.12.)  
Cramer Renato, S. Carlo (Poschiavo) (20.12.)  
De Christophoris Sandro,  
Brione (Verzasca) (15.12.)  
Derron Jean-Claude,  
Corcelles-Payerne (28.01.)  
Dhote Josette, Vendres (28.01.)  
Didier Michel, France (10.01.)  
Dima Donato, Schwerzenbach (17.12.)  
Eberhard Alfred, Messen (12.12.)  
Farage Guma Issa, Bern (26.12.)  
Ferrari Giovanni, Ascona (20.12.)  
Florio Jean, Corsier-sur-Vevey (26.01.)  
Franchina-Calderola Anna, Lausanne (21.12.)  
Fryand-Frankiny Marie, Gampel (12.12.)  
Gafner Peter, Matten b. Interlaken (28.01.)  
Gamba Bruno, Lenzburg (27.12.)  
Gazzaniga-Ramatico Noemi,  
Monte Carasso (21.12.)  
Genoud Gilbert, Châtel-St-Denis (22.12.)  
Girard Claude, Nidau (21.01.)  
Gonzalez Diégues Gerardo, Espagne (10.01.)  
Grin Henri, Forel (Lavaux) (27.12.)  
Guntern Gaby, Baar (Nendaz) (17.01.)  
Gurrieri-Agosti Maria Grazia, Zürich (20.12.)  
Haas Gottfried, Knonau (20.01.)  
Hänni Arnold, Biglen (20.01.)  
Hanselmann Willy, Rorschach (22.01.)  
Henninger Marie-Thérèse,  
Kleinbödingen (28.12.)  
Hiltbrunner Ernst, Ostermundigen (05.01.)  
Hirschy Josiane, Neuchâtel (27.12.)  
Hurter Nelly, Zürich (20.01.)  
Ischer Yvan, Les Avants (02.01.)  
Jäggi-Hofer Marianne, Rechterswil (18.01.)  
Juillard Roger, Sierre (20.12.)  
Klauser-Gacond Anne-Lise, Fleurier (22.12.)  
Kobel Hans Rudolf, Rapperswil BE (21.12.)  
Lehmann-Eggen Rosa, Rubigen (25.01.)  
Lesage Marie-Claude, Jongny (08.01.)  
Leutwiler-Meyer Heidy, Zetzwil (20.12.)  
Leuzinger Heinrich, Glarus (24.12.)  
Lüftenegger Anton, Zürich (13.01.)  
Martinetti Egidio, Gordevio (08.01.)  
Mauroux Jean-Pierre, Surpierre (26.01.)  
Mayor Jean-François,  
Yverdon-les-Bains (07.01.)  
Mellini Silvio, Mendrisio (25.01.)  
Mettler-Fäh Armin, Reichenburg (08.01.)  
Meyer Heinz, Luzern (08.01.)  
Millasson André, Châtel-St-Denis (29.12.)  
Morisoli-Mossi Aura, Monte Carasso (18.01.)  
Müller Peter, Münchenstein (04.01.)  
Nadig Stefan, St. Moritz (31.12.)  
Natterer Hans, Gattikon (30.01.)  
Neukomm Hans Peter,  
Bremgarten b. Bern (24.01.)  
Oberli Fritz, Schangnau (04.01.)  
Oswald Jules, Näfels (14.12.)

Pfaff Heinz, Murten (13.01.)  
Pombo Manuel, Italie (16.01.)  
Pouly Victor, Lausanne (03.01.)  
Ragazzi Johann, Zürich (03.01.)  
Raschke-Lopez Maria Isabel,  
St. Gallen (26.01.)  
Regli André, Bolligen (22.01.)  
Rey Daniel, Oulens-sur-Lucens (14.01.)  
Richon-Fabbian Anne-Lise,  
La Tour-de-Peilz (19.01.)  
Rietschi-Völlmin Heidi, Basel (29.12.)  
Roh Roger, Erde (08.01.)  
Rohrer Hanspeter, Bern (06.01.)  
Rossini Bruno, Monte Carasso (05.01.)  
Rüesch Jakob, Bolligen (28.01.)  
Rutishauser Alfred, Thun (20.01.)  
Saglini Guerino, Malvaglia (17.01.)  
Sangiorgio Fausto, Balerna (22.12.)  
Savary Jean-Louis, Genève (18.12.)  
Schädli-Bögli Verena, Thun (21.01.)  
Schmid Bruno, Lausanne (12.01.)  
Schmidt Alberto, Viganello (25.12.)  
Schneider Alfred, Berg am Irchel (18.12.)  
Sokolowska Barbara,  
Münchenbuchsee (01.01.)  
Stockalper Albert, Mörel (12.12.)  
Straccia Franco, S. Pietro (27.01.)  
Süess Josef, Obermumpf (23.01.)  
Tambasco Rosaria, Zürich (26.01.)  
Tanner Ruth, Auswil (29.01.)  
Torri Mario, Thusis (19.01.)  
von Allmen Peter, Matten b. Interlaken (11.01.)  
von Gunten Michel, Fontainemelon (24.12.)  
von Wyl Anton, Schmitten (Albula) (27.12.)  
Walt Engelbert, Oberriet SG (20.01.)  
Wälti-Sommer Ruth, Schwendibach (23.01.)  
Wedekind Gertrud, Plagne (12.01.)  
Werly-Hug Doris, Ballens (21.01.)  
Wernli Gilbert, Forel (Lavaux) (23.12.)  
Wiedmer Fritz, Esslingen (21.12.)  
Wigger-Zahler Ursula, Bettlach (04.01.)  
Wyss Ulrich, Port (26.12.)  
Zimmermann Stefan, Urnäsch (11.01.)  
Zingre Walter, Münsingen (30.01.)  
Zwyssig Hans-Rudolf, Gebertingen (26.01.)

## Retraite

### Poste Immobilier Management et Services SA

Arnold-Betschart Paula, Zug  
Gernet-Tschopp Heidi, Olten  
Spinazze-Elia Rita, Zürich

### Finances et achats du groupe

Krebs Gerhard, Bern

### PostMail

Bachmann Josef, Niederurnen  
Baumgartner Martin, Hünenberg  
Begert-Fankhauser Theres, Utzenstorf  
Boegli-Chèvre Mariette, Delémont  
Braunschweiler Roland, Kaufdorf  
Bulgarelli Gilbert, Lausanne  
Cudré-Mauroux-Grunder Eveline, Fribourg  
Denoth Doris, Scuol  
Diem Hansueli, Herisau  
Domeniconi-Martin Claudia, Lugaggia  
Etique Michel, Porrentruy  
Federle-Vestner Sonja, Bürglen TG



Ferreira Maria Carolina, Zürich  
 Freiermuth Valentin, Laufen  
 Gassmann Anton, Emmenbrücke  
 Grob Karl, Uznach  
 Hürzeler Roland, Zofingen  
 Imoberdorf-Kreuzer Elisabeth, Reckingen VS  
 Ineichen Alois, Luzern  
 Koller-Näpflin Johanna, Nebikon  
 Krucker Doris, Obereggen  
 Lehner-Del Vai Angelica, Gossau SG  
 Pfeiffer Kurt, Lyss  
 Plattner Thomas, Basel  
 Riesterer Reinhold, Ostermundigen  
 Rufibach-Perez Maria, Meiringen  
 Sonderegger-Niedermann Evelyne, Rheineck  
 Spitzer Fritz, Zürich  
 Stebler Hanspeter, Lyss  
 Sutter Martin, Allschwil  
 Tobler Erika, Härkingen  
 Tomaschett Duri, Chur  
 Urech-Sommer Verena, Wasen im Emmental  
 Vogler Albert, Dättwil AG  
 von Wartburg Johannes, Zürich  
 Zenone Giacomo, Locarno  
 Zurbruggen Willi, Sion

#### PostLogistics

Gähler Johann, Hinwil  
 Galley Gérald, Boudry  
 Gorgoni Antonio, Frauenfeld  
 Pereira Antonio, Daillens  
 Roth Victor Max, Frauenfeld  
 Walther Frank, Basel

#### RéseauPostal

Brunner Ursula, Geroldswil  
 Ehrler-Bachmann Claire, Zürich  
 Equey-Ding Monique, Châtel-St-Denis  
 Eyholzer Hubert, Brig  
 Keiser-Sticher Lisbeth, Luzern  
 Leicht Beatrice, Wetzikon ZH Oberwetzikon  
 Lütolf-Zehnder Theres, Marthalen  
 Maestri Rosano, Birr-Lupfig  
 Membrez-Sassella Mireille, Moutier  
 Paccolat Jacqueline, Monthey  
 Pagnoncini Danila, Poschiavo  
 Perrinjaquet-Jordan Marie-Louise,  
 Châtel-St-Denis  
 Sauge-Gollut Yvette, Martigny  
 Tahedl-Brunner Johanna, Interlaken

#### PostFinance

Gnägi Heidi, Bulle  
 Kirchhofer Priska, Zofingen

#### CarPostal

Chappuis Michel, Mont-sur-Lausanne  
 Lurati Luciano, Lugano  
 Ricklin Markus, Uznach  
 Ridzal Hakija, Taverne  
 Tschuor Eugen, Pfäffikon ZH

#### Swiss Post Solutions

Fardel Doris, Lausanne  
 Peter Willy, Zürich  
 Schmiedler Regina, Glattbrugg  
 Wullschleger Urs, Härkingen  
 Zehnder Isidor, Zürich

## Nos regrettés

#### Retraités

Abaecherli Arthur, Kriens (1936)  
 Ackeret Ruth, Hirzel (1927)  
 Albisser Adolf, Schötz (1929)  
 Anderes Fritz, Bern (1917)  
 Barbezat Roland, La Chaux-de-Fonds (1933)  
 Baumann Jürg, Winkel (1948)  
 Beutler Martha, Worb (1925)  
 Bieri Alfred, Kriens (1930)  
 Boetefür Hans-Eckart, Islikon (1945)  
 Bollinger Heinrich, Schaffhausen (1934)  
 Bourquin Rene, Sonceboz-Sombeval (1926)  
 Brändle Albert, Trogen (1926)  
 Bürge-Mosberger Cécilia, Aarau Rohr (1941)  
 Chabloz Edmond, L'Étivaz (1928)  
 Chollet Daniel, Indonésie (1942)  
 Conod Charly, Les Clées (1921)  
 Cosendai Robert, St-Blaise (1921)  
 Demierre René, Lausanne (1938)  
 Demirbas Mustafa, Pfäffikon (1945)  
 Domon Eric, Ponthaux (1945)  
 Dosso Odile, Lausanne (1945)  
 Durussel Daniel, Moudon (1947)  
 Eisenring Edgar, Rodels (1939)  
 Endrion Gérard, Genève (1930)  
 Engler Lilly, Matten b. Interlaken (1927)  
 Eugster Albert, St. Moritz (1941)  
 Fässler Emil, Zürich (1921)  
 Fischer Ulrich, Gattikon (1950)  
 Georges Jean-Luc, Sion (1960)  
 Gloor Hans, Birr (1942)  
 Gyr Marianne, Einsiedeln (1934)  
 Hirter Walter, Mühlethurnen (1938)  
 Hodel Eduard, Olten (1950)  
 Hodel Ferdy, Deitingen (1935)  
 Huber-Steiger Jeanine, Carouge GE (1938)  
 Hurni Hans, Sutz (1928)  
 Inglin-Felder Paul, Altdorf UR (1938)  
 Jeandupeux Pierre, Les Breuleux (1930)  
 Jordi Andreas, Langenthal (1949)  
 Kammer Georg, Naters (1927)  
 Kissling Lukas, Wangen b. Olten (1935)  
 Krucker Walter, Kriens (1937)  
 Lambercy Helene, Tannay (1930)  
 Landolt Hans, Benken SG (1941)  
 Lanz Rudolf, Genève (1943)  
 Lehner Anton, Cheseaux-Lausanne (1929)  
 Leuba René, Yverdon-les-Bains (1927)  
 Liechti Werner,  
 Röthenbach im Emmental (1945)  
 Lienhard Hans, Aarau (1928)  
 Lüönd Paul, Zürich (1925)  
 Marmet Hans, Grosshöchstetten (1940)  
 Marolf Christian, Zürich (1934)  
 Mathis Josef, Stans (1928)  
 Meierhofer Kurt, Zürich (1946)  
 Moinat Anne-Marie, Epalinges (1922)  
 Moser Henriette, Bönigen (1928)

#### 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 (fom),  
 Lea Freiburghaus (lf), Janina Gassner (jg),  
 Sandra Gonseth (sg), Sandra Gurtner (sgu),  
 Simone Hubacher (sh), Claudia  
 Langenegger (cl), Magalie Terre (mt),  
 Catherine Riva, Sara Baraldi

##### Contribution

Karin Egger (ke), Gabriel Ehrbar (ge),  
 Manuela Hess (mh), Katharina Merkle (kle),  
 Anita Suter (as)  
 Urs Bloch (ubl), Pascal Bourquin (pb), An-  
 nette Boutellier, Sarah Camenisch, Kerstin  
 Eichenberger, Maël Erlenkamp, Claudia  
 Iraoui, Yoshiko Kusano, Yannick Marti,  
 Antonio Milelli, Adrian Moser, Musée de la  
 communication, Fabio Nell, Simon B.  
 Opladen, Vanessa Püntener, Julian Rupp,  
 Darrin Vanselow, François Wavre

##### Traduction et correction

Service linguistique de la Poste

##### Layout

in flagranti communication, Lyss

##### Annonces

Gassmann Media SA, Biel/Bienne  
 E-mail: anzeigen@gassmann.ch  
 Tél. 032 344 83 44

##### Impression

Mittelland Zeitungsdruck AG, Aarau

##### Photo de couverture

Adrian Moser

##### Tirage

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

Reproduction avec autorisation écrite  
 de la rédaction uniquement.

##### Abonnements/Changements d'adresse

Personnel actif: PostWeb (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:** 24 francs par an

##### Adresses importantes

Conseil social,  
 Centre de carrière:  
 058 448 03 06  
 santeetaffairesociales@poste.ch  
 Fonds du Personnel Poste:  
 www.fondsdupersonnelposte.ch



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





Mon objet fétiche

## Boucles d'oreille

«Je ne sais plus trop quand j'ai commencé à me fabriquer des boucles d'oreille avec des Lego, des figurines ou des dés. Ça m'est venu comme ça. Certains arborent le maillot de leur club de sport préféré; moi, je porte ma passion sur les oreilles. Pourquoi est-ce que je fais ça? C'est une question à laquelle je réponds toujours volontiers. Je m'engage depuis plus de onze ans pour la ludothèque de Burgdorf, la ville où je vis et où mon fils a grandi. Quand il était encore petit, nous y empruntons régulièrement des jouets. Par la suite, je suis passée de l'autre côté du comptoir et j'ai travaillé au prêt.

Cela fait deux ans maintenant que je dirige la ludothèque avec une équipe de six femmes. La ludothèque est rattachée à l'association des femmes de Burgdorf, qui la finance au même titre que la Ville. Elle fait partie des 358 ludothèques de Suisse. A l'heure actuelle, 16 femmes bénévoles donnent un coup de main au prêt et trois hommes travaillent comme réparateur, monteurt et informaticien. Nous sommes une super équipe et nous tirons tous à la même corde. L'être humain joue depuis la nuit des temps. Comme le disait déjà Platon: «On peut en savoir plus sur quelqu'un en une heure de jeu qu'en une année de conversation.» Pour moi, le jeu est un véritable élixir de vie: il me permet de déconnecter et de recharger mes batteries. Mes jeux préférés sont ceux auxquels on peut jouer immédiatement après les avoir ouverts. L'un de mes jeux favoris s'appelle Castro; c'est une combinaison entre le Puissance 4 et le Yatzy.»

Yvonne Moser-Kruckow (52 ans),  
Supervision, PostFinance, Berne  
[ludothek-burgdorf.ch](http://ludothek-burgdorf.ch)  
[ludo.ch](http://ludo.ch)