

N° 07-2019

Pour nos collaborateurs
Découvrez encore d'autres histoires
sur poste.ch/actualites

Dossier – Page 12

Satisfaction de la clientèle

Comment la Poste fait le bonheur de ses clients

Actualités – Page 6

**Restaurants du personnel:
résolument polyvalents**

Départs et arrivées – Page 18

**Christian Plüss est responsable
CarPostal depuis un an**

LA POSTE 

Des clients satisfaits



Mes parents étant buralistes postaux à Laufenburg, j'ai gagné mon premier argent de poche en portant des télégrammes. Dès lors, j'ai su que je voulais faire un apprentissage de secrétaire d'exploitation aux PTT.

Durant ma carrière, j'ai évolué du service d'expédition des lettres (service ambulant inclus) à l'office des journaux, en passant par le service des cars postaux. En 1993, DPD a fait son entrée sur le marché des colis et la Poste a réagi à cette nouvelle concurrence en créant l'unité de vente Clients commerciaux. Je suis donc devenue conseillère à la clientèle dès le début. A cette époque, les entreprises n'étaient pas habituées à ce que des postiers leur rendent visite. Notre objectif était alors déjà de répondre à leurs souhaits.

Quelles que soient les marchandises qu'ils expédient, mes clients veulent tous bénéficier d'un service irréprochable, d'un conseil compétent et, si quelque chose ne fonctionne pas, être dirigés vers un interlocuteur en mesure de les aider rapidement. Je prends chaque demande au sérieux, je transmets leurs souhaits en interne et je suis à leur disposition en toute circonstance, car mon but est de satisfaire les clients.

Notre dossier vous en apprendra davantage sur le sujet.

«Nos clients veulent tous un service irréprochable et un conseil compétent.»

A handwritten signature in black ink, appearing to read 'B Erhard', set against a light blue rectangular background.

Beatrice Erhard, Account Manager PostLogistics



Actualités

11 Opération réussie

La vaste opération de changement de matériel informatique du premier week-end d'octobre s'est bien déroulée grâce à deux ans de préparatifs.

Expédition et réception

22 Premier jalon

La Poste a mis en service son premier centre colis régional à Cadenazzo (TI). Bilan et perspectives avec Jean-Pierre Stettler, responsable de projet.

12

Dossier

Clients contents

Pour la Poste, les clients passent avant tout. Découvrez tout ce que ses collaborateurs accomplissent jour après jour pour les satisfaire.

Actualités

5 PostWeb App: l'accès direct à PostWeb

Expédition et réception

23 Les nouveaux timbres de Noël sont arrivés

Paiements et placements

24 Angela Bönzli a osé le grand saut et rejoint la start-up Ormera



Les gens

32 Volontariat

Remise en état des murs de pierres sèches, élargissement du sentier, débroussaillage de la lisière de la forêt: neuf stagiaires et apprentis de la Poste ont participé en octobre au projet de rénovation d'un sentier de randonnée dans le Jura argovien.



30

Les gens

Cochons craquants

Chaque jour, Bettina Ochsenmann apprend à ses minicochons à exécuter des numéros savants. Ils raffolent des défis artistiques.



26

Les gens

Mentoring inversé

Ce programme permet aux cadres (40 ans ou plus) de se faire conseiller par une personne plus jeune. Vera Müller et Daniel Vögeli ont tenté l'expérience.

76%

Les clients qui effectuent des achats en ligne veulent savoir où se trouvent les produits qu'ils ont commandés. D'après le dernier baromètre de l'e-commerce et le sondage auprès des commerçants en ligne suisses 2019, 76% des consommateurs préfèrent les boutiques en ligne proposant un suivi des envois. Près de la moitié des cybercommerçants interrogés répondent à ce souhait. [poste.ch/digital-commerce/commerce-en-ligne](https://www.poste.ch/digital-commerce/commerce-en-ligne)

Deux en un: suivre et gérer ses envois

Depuis fin août, le suivi des envois simple est intégré dans «Mes envois». Les informations des deux services ont été fusionnées en un seul et même endroit, mais aussi optimisées pour l'affichage sur appareil mobile. Ce faisant, la Poste répond au besoin de confort et de transparence accrues lors de la réception et de l'envoi de colis. [mes-envois.poste.ch](https://www.mes-envois.poste.ch)

Profital remporte un prix

L'équipe de Profital s'est vu décerner le PostEurope Innovation Award pour son application pour prospectus publicitaires numériques. L'application Profital permet aux utilisateurs d'accéder de manière simple et pratique aux prospectus et actions en cours des commerces à proximité de chez eux. Avec l'Innovation Award, PostEurope récompense chaque année les meilleures performances, qu'il s'agisse d'un produit, d'un service ou d'une solution client.

La Poste conclut la vente de CarPostal France à Keolis SA

L'Autorité de la concurrence française a donné son feu vert pour la vente de CarPostal France. Keolis SA, une filiale de la SNCF, reprend ainsi CarPostal France avec l'ensemble du personnel d'exploitation et des véhicules. En concluant la vente de CarPostal France, la Poste met un terme à l'activité de CarPostal en France.



Avec votre équipe au Silvesterlauf de Zurich

Vous voulez participer au Silvesterlauf de Zurich avec votre équipe? Alors inscrivez-vous sans plus tarder pour l'événement d'équipe et fêtez la fin de la saison de course à pied autour d'un buffet de pâtes à l'hôtel Glockenhof de Zurich. La date limite d'inscription est fixée au 11 novembre 2019. [postactivity.ch](https://www.postactivity.ch)

Succès dans le secteur Digital Health

Dès 2020, la Poste gèrera le dossier électronique du patient (DEP) pour le compte de trois nouveaux clients: les cantons de Neuchâtel et du Tessin ainsi que l'association CARA qui regroupe les cantons de Genève, de Vaud, du Valais, de Fribourg et du Jura. Le canton d'Argovie et l'association eHealth Südost, dont font partie les cantons des Grisons et de Glaris ainsi que les hôpitaux des cantons d'Appenzell Rhodes-Intérieures et Appenzell Rhodes-Extérieures, figurent déjà au nombre des clients. Le dossier électronique du patient sera introduit dans tous les hôpitaux suisses en avril 2020. Avec le DEP, les patients ont accès en tout lieu à leurs données médicales et aux documents importants, comme leurs radiographies.

Frais du four: votre pain préféré livré chez vous



Du pain frais cuit tôt le matin par le boulanger et livré le jour même par le facteur avec le courrier: à compter du 18 novembre 2019, PostMail offre ce service du dernier kilomètre dans les régions suivantes: Berne, Thoun, Langenthal, Soleure, Olten, Bâle, Lucerne, ville de Zurich, l'Oberland zurichois et Winterthour. Vous aussi, vous avez envie de pain frais produit par un boulanger régional? Profitez maintenant d'une réduction de 25% pour la conclusion d'un abonnement d'essai Brot-Post (code promotionnel: PKM11). Livraisons adaptables et abonnement résiliable à tout moment. A tester maintenant: [brot-post.ch](https://www.brot-post.ch)



Nadia Giannattasio, responsable de projet partiel PostWeb

PostWeb souffle sa première bougie

PostWeb a été lancé il y a un an. La nouvelle application marque un nouveau jalon. Trois questions à Nadia Giannattasio, responsable de projet partiel PostWeb.

Interview: Magalie Terre / **Photo:** Felix Ammann

PostWeb a un an, quel est le bilan?

Nous sommes très satisfaits. Même si le changement a été important pour les collaborateurs, les retours ont été majoritairement positifs. PostWeb est utilisé activement par près de 22 000 visiteurs chaque jour. Les fonctionnalités comme la possibilité de liker et de commenter sont particulièrement appréciées. Ces derniers mois, nous avons également développé les options de personnalisation dans le cockpit. Les collaborateurs peuvent désormais organiser leur cockpit de manière plus individuelle. L'introduction de l'application PostWeb marque la prochaine étape majeure.

Que permet la nouvelle application PostWeb?

L'application permet d'accéder directement et rapidement à tous les contenus de PostWeb, de partout et à n'importe quel moment. L'inscription est à la fois simple, rapide et indépendante de l'appareil (professionnel ou privé, iOS ou Android).

A quelles améliorations les collaborateurs peuvent-ils s'attendre?

Les propositions d'amélioration constructives nous incitent à faire évoluer PostWeb en continu. Outre l'optimisation de la structure et des contenus, le news-room et le cockpit seront fusionnés. Un grand merci à nos développeurs, qui améliorent PostWeb avec beaucoup de passion et d'énergie.

Télécharger l'appli dans les stores:

Post App Store (bientôt disponible)

Apple Store (bientôt disponible)

Google Playstore (disponible)

Tour de Poste: bilan intermédiaire positif

Roberto Cirillo, directeur général, et d'autres membres de la Direction du groupe ont répondu aux questions des collaborateurs lors des six séances dialogue du Tour de Poste à Berne, Lucerne, Viège, Bellinzone, Montreux et Winterthour.

Texte: Alexander Volz

Avec en moyenne plus de 200 participants, les manifestations ont obtenu un franc succès. Les collaborateurs ont pu adresser ouvertement leurs questions à la Direction du groupe, qui a répondu à l'ensemble de celles-ci. Les séances dialogue ont également profité au directeur général: «J'accorde une importance considérable à l'échange avec les collaborateurs, à leurs demandes et à leurs points de vue, a indiqué Roberto Cirillo. De plus, de nombreux collègues sont en contact avec les clients quotidiennement et connaissent donc parfaitement leurs besoins et leurs souhaits. La Poste doit se servir de ce savoir pour évoluer.»

Les impressions de chaque manifestation sont publiées sur une galerie photos et sur un blog. L'ensemble du personnel peut y accéder via le microsite web.post.ch/fr/tour-de-poste. En novembre, d'autres sessions auront lieu à Bâle (7 novembre) et Landquart (19 novembre). Le Tour de Poste s'achèvera cette année par une séance dialogue le 3 décembre à Neuchâtel. Il est donc encore temps de participer. Le lien vers l'inscription est également disponible sur le microsite.

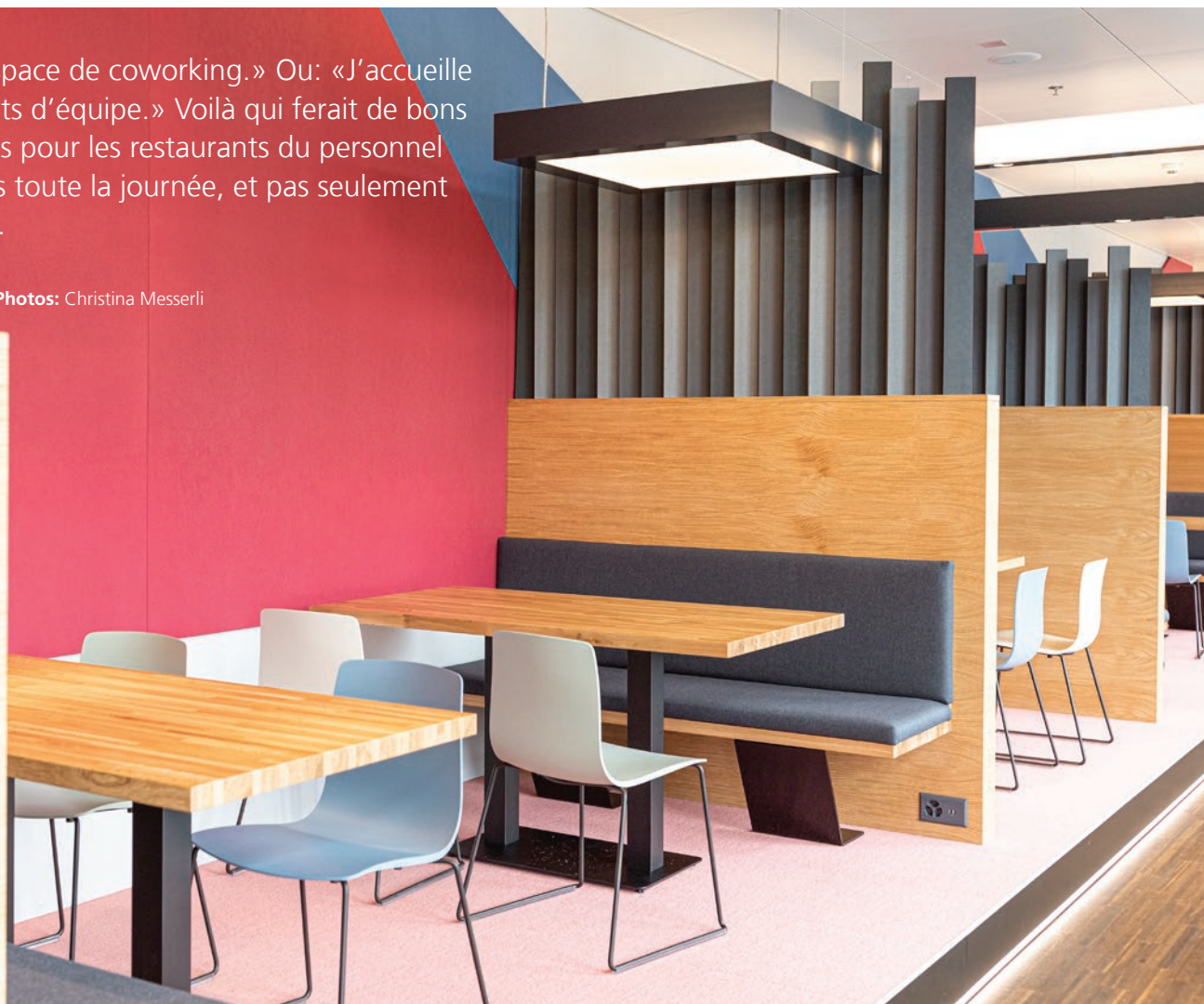


Salade et steak-frites, coworking au restaurant du personnel, tout

«Je suis aussi un espace de coworking.» Ou: «J'accueille aussi les événements d'équipe.» Voilà qui ferait de bons slogans publicitaires pour les restaurants du personnel de la Poste, ouverts toute la journée, et pas seulement à l'heure des repas.

Texte: Fabienne Bühlmann / Photos: Christina Messerli

Restaurant Espace:
parfait pour manger
et pour travailler



Des collègues en pleine discussion au restaurant de la Mingerstrasse



Un vaste buffet de salades à Zurich-Mülligen

et apéritif: est possible

Désormais, dans un restaurant d'entreprise, on ne veut pas seulement manger, mais aussi se détendre, travailler ou fêter un événement, pouvoir choisir parmi de nombreux plats et s'installer dans un cadre accueillant. Est-ce possible de répondre à toutes ces attentes? Oui, car même s'il s'agit d'une tâche complexe, Bruno Zehren, provider manager chez Poste Immobilier, s'en acquitte de main de maître depuis un an. D'ailleurs, selon le sondage reconduit chaque année, le personnel est satisfait de l'offre: les résultats de cette année sont encore meilleurs que ceux des années précédentes.

Salade ou steak-frites?

La qualité de la restauration a un impact sur la satisfaction du personnel. C'est pourquoi la Poste investit et propose à son personnel une offre équilibrée, faisant la part belle aux produits régionaux et de saison. Il est vrai que les attentes en matière de menus sont très variables d'un site à l'autre. Les membres du personnel des centres d'exploitation aspirent à des repas plus roboratifs que ceux qui travaillent dans des immeubles administratifs.

L'aménagement de l'espace fait toute la différence

Au siège principal de PostFinance et à Zollikofen, Poste Immobilier a rénové les terrasses en les dotant de tables en bois et de coins salon. Au centre colis de Härkingen, des mesures ont été prises pour donner à la terrasse une configuration plus ouverte. Quant au restaurant à EspacePost, il offre depuis septembre des conditions optimales pour le coworking. Tables en bois et murs colorés contribuent à créer un cadre propice, où les raccordements électriques et les connexions USB n'ont pas été oubliés.

L'année prochaine, le restaurant PostFinance de la Engehald à Berne sera rénové et sur d'autres sites, les sièges de cantine classiques seront modernisés. Ces aménagements doivent créer un environnement où il fait bon travailler tout en offrant un espace qui se prête à l'organisation d'événements en soirée. Il s'agit ainsi d'accroître le taux d'occupation des locaux tout au long de la journée. En offrant un service non-stop (café du matin, repas de midi, possibilités de travailler à toute heure et repas d'équipe en soirée), les restaurants du personnel de la Poste sont bien plus polyvalents qu'il n'y paraît.

Répartis sur 13 sites, les 12 restaurants du personnel et les 4 cafétérias de la Poste accueillent chaque jour un total de 8500 personnes, ce qui représente 7100 transactions et 3000 repas.

Développement durable et restauration

Au cours des prochaines semaines, la Poste va introduire la vaisselle réutilisable dans tous les restaurants du personnel. Les collaborateurs ne supporteront que les coûts de revient et, dans le cadre de l'action «Bring your own cup», ils se verront offrir le onzième service. Dans le cadre de la lutte contre le gaspillage alimentaire, le restaurant Espace servira de site pilote pour la collecte de données supplémentaires en vue d'adapter la quantité de produits servis au nombre de consommateurs effectifs.

Changement en interne

Judith Hollenstein est maintenant spécialiste en développement de l'organisation au siège de la Poste à Berne. Cette responsable Exploitation effectue un changement temporaire de poste (CTP), qui lui permet de découvrir ce domaine d'activité.

Texte: Simone Hubacher

Au bout de quelques semaines, elle est en terrain connu et semble parfaitement à son aise à EspacePost à Berne. Judith Hollenstein, postière de la première heure depuis son apprentissage d'assistante d'exploitation, a occupé le poste de responsable Exploitation chez RéseauPostal (PN) dans quatre secteurs différents au cours des douze dernières années. Avec la grande réorganisation de Réseau-



Judith Hollenstein

Postal, elle a eu envie d'une évolution professionnelle. Elle a bénéficié de conseils au Centre de carrière de la Poste et décidé de se perfectionner: elle achèvera son master en changement et dynamique d'organisation l'an prochain. Depuis septembre, elle travaille comme spécialiste en développement de l'organisation chez P. «Le changement temporaire de poste est une formidable opportunité pour moi, se réjouit Judith Hollenstein. Donner le meilleur de moi-même est une évidence pour moi.» Bien qu'une garantie de retour soit généralement offerte, elle a conscience du fait que son poste chez PN n'existera plus dans un an. Elle ne sait donc pas encore où elle travaillera l'automne prochain. En ce moment, son réveil sonne à 4h40 durant la semaine, car elle fait la navette depuis Dierikon. Hormis l'organisation proprement dite, la principale différence par rapport à son travail de responsable Exploitation est d'ordre culturel, estime-t-elle: «Avant, j'étais submergée de travail et maintenant, c'est moi qui vais le chercher.» Du moins, pour le moment, précise-t-elle en souriant.

Pour en savoir plus, consulter Emploi & carrière sur le Portail RH



Photo: Pierre-Yves Massot. Espace publicitaire offert.

Du rire et du rêve pour nos enfants hospitalisés

Grâce à vos dons, les enfants hospitalisés reçoivent chaque semaine la visite des docteurs Rêves.

Merci pour votre soutien.

CCP 10-61645-5

theodora.org



Du rire et du rêve pour nos enfants hospitalisés



Dialogue remplace Focus

Dialogue est le nouvel instrument de collaboration de la Poste. Il inclut le système d'évaluation du personnel.

La Poste abandonne le système Focus et donne un nouvel élan à la collaboration avec Dialogue. Pour le succès de demain, il est essentiel que les membres du personnel et les équipes poursuivent un objectif commun, discutent de leurs prestations, se donnent des feedback sur la collaboration, apprennent les uns des autres et évoluent chaque jour dans le cadre d'un dialogue structuré.

Ce dialogue repose sur un outil flexible, mieux adapté au monde du travail actuel: il est possible d'y saisir, à tout moment et pour une courte période, des objectifs individuels et des objectifs d'équipe qui sont évalués par les collaborateurs eux-mêmes. Plus besoin de workflows ni

de signatures pour clore les évaluations: les supérieurs les clôturent avec leur collaboratrice ou leur collaborateur et lui remettent sur demande un exemplaire imprimé du formulaire Dialogue.

Les **formulaires Dialogue** sont d'ores et déjà disponibles pour l'année 2020. Les évaluations 2019 doivent être clôturées avant la fin février 2020.

Des informations complémentaires sur toutes les nouveautés peuvent être consultées sur PostWeb sous Dialogue: web.post.ch/dialogue.

Concrétiser l'idée de génie

44 des 466 idées soumises dans le cadre de PostVenture sont développées. La Poste accompagne leurs auteurs dans cette étape importante.

Interview:

Lea Freiburghaus

La première phase de la campagne d'innovation PostVenture est terminée. Les 44 idées les plus prometteuses vont désormais être développées jusqu'au 10 novembre. Mais comment faut-il s'y prendre, dans l'idéal? Annett Lüpke, Sales Executive chez Asendia, dont l'idée a été retenue, a suivi un Kick Camp à la Poste. Découvrez tout ce qu'elle a appris durant cet atelier de trois jours. Nous saurons le 20 novembre prochain si elle figure parmi les dix finalistes. Bonne chance à elle!

Annett Lüpke, qu'est-ce que le Kick Camp vous a apporté?

J'ai concrétisé un peu plus mon idée de boîte à prospectus dans les immeubles résidentiels au moyen d'un plan structuré et avec l'aide de coaches. J'ai bénéficié du point de vue de clients potentiels et d'autres influenceurs et un collègue m'a aidé à approfondir mon idée.

Quels enseignements en avez-vous tirés?

J'ai retenu que développer une idée peut être amusant, mais que cela entraîne aussi une importante charge de travail. Grâce à l'atelier, je sais aussi maintenant comment m'y prendre exactement.

Recommanderiez-vous cet atelier?

Oui, absolument. Il m'a été extrêmement bénéfique. Ces trois jours ont été à la fois intenses, passionnants et très utiles. Les échanges mutuels critiques et constructifs m'ont beaucoup apporté.



Annett Lüpke

Vous aussi, vous avez une bonne idée?

La Poste s'en félicite!

Vous pouvez la soumettre ici:

poste.ch/innovation
postidea.ch
co-star.post.ch/fr
postventure.ch

2 

NOËL

2xNOEL.CH

S'inscrire maintenant comme **bénévole** pour
le 13 janvier 2020: web.post.ch/2xnoel

ENSEMBLE, ENVOYONS DU BONHEUR.

24 décembre 2019 – 11 janvier 2020

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

www.2xnoel.ch

Une initiative commune de

Croix-Rouge suisse 

SRG SSR

LA POSTE 

coop

Roman
Hänni

Une opération à cœur ouvert réussie

La vaste opération de changement de matériel informatique du premier week-end d'octobre s'est bien déroulée grâce à deux ans de préparatifs.

Le changement en chiffres

- 5225 composants nécessaires selon la liste de prix de l'appel d'offres OMC (y c. les petites pièces)
- 506 connecteurs de réseau transférés de l'ancien environnement vers la nouvelle plateforme
- 148 opérations de modification (nombre de tâches effectuées par les personnes les plus diverses dans les fenêtres de maintenance pour permettre la transformation)
- Près de 5000 heures de travail (préparation et déploiement du changement)

Texte:
Simone Hubacher
Photo:
Lena Schläppi

Lundi 7 octobre 2019 au matin. Les membres du personnel de la Poste, de CarPostal et de PostFinance s'installent à leur bureau, démarrent leur ordinateur et se mettent au travail. Ils vérifient leurs e-mails et traitent leurs documents comme un lundi ordinaire. Aucune trace de la mutation qui s'est déroulée le week-end à la manière d'une opération à cœur ouvert: un changement de grande ampleur au niveau du réseau, qui n'avait rien connu de tel depuis douze ans. Pour accomplir cette lourde intervention programmée dans la nuit du samedi au dimanche, de 22 heures à 10 heures du matin, 16 collaborateurs étaient à la manœuvre à Zollikofen, six sur le site de Zofingen et six autres sur celui de la Engehalde.

Les TCI évoluent sans cesse

La Poste exploite l'un des plus gros réseaux informatiques de Suisse. «Comme les TCI ne cessent d'évoluer, le cycle de vie des appareils du réseau n'est plus que de six ou sept ans», explique Priska Hugi, responsable de l'équipe Network Datacenter Operation chez I. Avec son groupe, elle a assumé la responsabilité de cette vaste transformation qui a concerné la Poste, le site Internet de la Poste (poste.ch) et toutes les connexions des partenaires au groupe (fournisseurs d'accès, CFF, banques, etc.) ainsi que CarPostal et PostFinance: «Si je comparais le centre informatique de la Poste aux grandes villes que sont Berne ou Zurich, je dirais que nous venons de remplacer le réseau routier intra-urbain ainsi que le système de régulation du trafic, mais que les innombrables rues de quartier, tout aussi importantes, doivent encore être mises à niveau. C'est pourquoi il y aura de nouveau plusieurs opérations de maintenance en 2020.»

Pour mettre en œuvre ce changement, les préparatifs ont duré plus de deux ans. «Après une initiation à la nouvelle technologie, nous avons lancé un appel d'offres OMC pour l'acquisition du matériel correspondant, poursuit Priska Hugi, qui au cours de ces longs mois n'a jamais ressenti une tension aussi forte que durant la nuit de la mise en œuvre. Même avec une préparation méticuleuse, il n'est pas possible de simuler les conditions réelles du déploiement. Il fallait éviter à tout prix une paralysie du réseau. Sans lui, plus rien ne fonctionne: pas d'Internet, pas de serveur, pas de prestations postales. Bref, personne ne pourrait travailler aujourd'hui. Nous avons donc prévu un plan de repli pour pouvoir revenir à l'ancien environnement en cas de problèmes techniques.» Matthias Jauslin, responsable de projet, précise: «Les préparatifs ont représenté environ 5000 heures de travail. Grâce à la mobilisation sans faille de toutes les parties, nous avons relevé le défi avec succès. Je me félicite de compter de tels spécialistes au sein d'Informatique Poste.» Comme il fallait s'y attendre, quelques corrections limitées ont dû être apportées. Elles ont pu être effectuées la nuit même ou dans la journée du lundi. En 2020, une à deux autres mutations imposeront des interruptions programmées qui seront annoncées par I suffisamment à l'avance.

Comment la Poste fait le bonheur de ses clients

Pour la septième fois consécutive, la Poste dépasse l'objectif assigné par la Confédération et convainc les clients avec ses prestations: c'est le genre de nouvelles que la Poste accueille avec plaisir. Dans le sondage sur la satisfaction de la clientèle de 2019, elle obtient 81 points sur 100. Ces chiffres traduisent l'engagement et le travail de l'ensemble des unités.

Texte: Marcel Suter / Photos: Béatrice Devènes, Severin Nowacki, Michael Sieber

«Notre objectif est de nouer le dialogue avec les clients», explique Mauran Yogeswaran. PostFinance reçoit ainsi un feedback direct sur ses produits et peut les faire évoluer en fonction des besoins de la clientèle. C'est dans ce but que le gestionnaire de l'expérience client et son équipe sont en train de constituer une communauté de clients qui compte actuellement 111 clients PostFinance. En octobre, huit d'entre eux ont participé à un premier événement au cours duquel ils ont notamment répondu à des questions de PostFinance sur e-finance et plus généralement sur leur comportement dans le secteur bancaire. «L'avantage est que nous obtenons des résultats de manière simple et rapide», relève Mauran Yogeswaran. Pour concevoir des offres utiles, l'unité Développement et innovation implique, elle aussi, les clients de la Poste dans le processus de création d'idées, et ce de manière aussi rapide et simple que possible. «Il est essentiel pour nous de bien comprendre ce que veulent nos clients afin de pouvoir prendre les bonnes décisions», affirme Hartmuth Geldanowski. Ainsi, les projets sont approfondis dans le cadre d'un Boost Camp de six jours, mais la Poste vérifie aussi avec les clients si l'idée répond à leurs demandes et à leurs besoins.»

Plus d'argent ou moins de réclamations?

Martina Infanger de PostMail parle d'un «très vaste éventail de possibilités» lorsqu'il s'agit d'obtenir le feedback des clients: sondages, entretiens, groupes de réflexion, études de comportement et de suivi ou encore ateliers d'idéation. Autant

de mesures qui permettent d'avoir leur avis sur les offres actuelles et nouvelles de la Poste. «L'important est toujours de définir des objectifs clairs pour les domaines dans lesquels nous souhaitons nous améliorer, rappelle Martina Infanger. Voulons-nous économiser de l'argent, augmenter les ventes, simplifier le processus pour les clients ou recevoir moins de réclamations?»

Un autre objectif consiste justement à améliorer les applications en ligne afin d'en assurer une utilisation simple et intuitive par les clients. Dans cette perspective, PostMail a récemment optimisé le changement d'adresse en ligne en collaboration avec les clients, parvenant ainsi à faire grimper le taux d'annonces de déménagement de 24 à 56%. Les clients en ont aussi profité pour demander à la Poste de communiquer leur nouvelle adresse aux entreprises souhaitées.

Proche des clients

Au final, peu importe les méthodes et les tests mis en œuvre: ce qui est déterminant, c'est d'être proche des clients. «Nous devons connaître les clients et le marché pour trouver des solutions», déclare Michael Roth, responsable de la Corporate Account Organisation (CAO), qui assure le suivi des 40 principaux clients de la Poste. Ce qui est vrai pour les 12 personnes de la CAO l'est également pour les quelque 13 400 factrices et facteurs qui sont en contact quotidien avec les clients. Ils ont obtenu des notes records pour leur amabilité, leur discrétion et leur compétence (voir page 14).



Déterminer les besoins:
PostFinance ouvre le
dialogue avec une com-
munauté de clients lors
d'un événement.

Le personnel de la Poste s'engage pour les clients



«Cordialement, votre factrice»

Denise Diem apporte sa pierre à l'édifice, notamment lorsqu'elle remarque une erreur de numéro de maison sur la lettre du service des passeports de Zurich destinée à un client. Car il est possible que cette erreur intervienne aussi dans un document officiel. Elle écrit donc une note au client et signe «Cordialement, votre factrice Denise Diem».

Une autre fois, elle croise une dame avec un colis Zalando et lui propose d'apporter le colis directement à la filiale de la Poste. «J'aimerais qu'on se comporte avec moi de la même façon», explique la factrice de Riedikon, près d'Uster, lorsqu'on l'interroge sur sa motivation. Elle gère le service à domicile, distribue et prend en charge les lettres et les colis et réceptionne les versements. Elle pense que ce service de la Poste est «génial, surtout pour les personnes âgées». Et estime que la Poste devrait «s'occuper de chaque client».

Augmenter pas à pas le degré de satisfaction

Début octobre, Janos Tolcsvai et son équipe ont passé deux semaines à la filiale de Spiez. Ils ont attiré l'attention des clients sur My Local Services et ont voulu connaître leur opinion sur cette application dédiée aux informations et aux services locaux. Un petit sondage a été élaboré à cet effet. Pour le Product Owner Janos Tolcsvai, de tels feedbacks sont déterminants pour «ne pas passer à côté de la population lors de la phase de programmation». La Poste reçoit aussi des retours directement via l'application, mais aussi de la part des communes de Spiez, Pieterlen et Bienne où les projets pilotes sont menés. Elle peut ainsi améliorer en permanence My Local Services en fonction des besoins.



Voyager facile en classe jaune

CarPostal fait progresser les services qui simplifient l'expérience des voyageurs, par exemple avec un nombre croissant de canaux pour l'achat des billets, l'affichage en temps réel aux arrêts, le WiFi gratuit et les solutions jusque sur le pas de la porte comme la navette Kollibri ou encore les réseaux de bike sharing de PubliBike.



Des cours pour surmonter l'appréhension du numérique

Que faire lorsque certains clients n'ont pas confiance dans la technologie du Digital Banking ou ne se sentent pas à l'aise pour utiliser les services bancaires numériques? C'est le défi que PostFinance a dû relever à la suite de plusieurs études de marché et de différents retours émanant des collaborateurs de la vente. Depuis août 2018, PostFinance propose dans ses filiales des cours Go Digital qui se déclinent en trois niveaux: Débuter, Appliquer et Approfondir. «L'objectif est d'accompagner d'emblée nos clients sur la voie d'un avenir numérique», explique Sabrina Lüthi, responsable Marketing chez PostFinance. Rien que cette année, plus de 3000 clients ont déjà participé à ces cours d'une heure. Ils apprécient la compétence, l'amabilité et la patience des personnes chargées de l'encadrement. Et comme l'accent est mis sur des groupes de petite taille, il reste toujours suffisamment de temps pour répondre aux questions et engager la discussion.

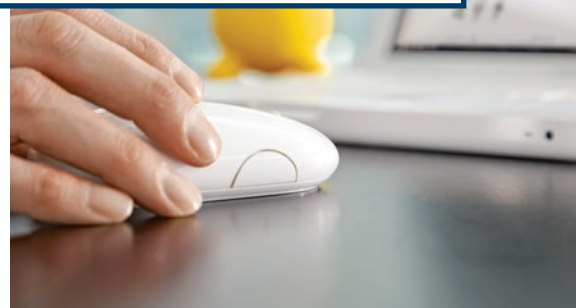
Simplement proches

La Poste évolue en permanence aux côtés de ses clients qui façonnent leur existence de manière toujours plus individuelle et veulent pouvoir s'informer, s'organiser et communiquer plus simplement. Les quelque 70 filiales transformées à ce jour conformément au nouveau concept répondent à ces exigences. Les guichets traditionnels sont complétés par différentes stations en libre-service et par une zone d'information et de conseil. «Je suis beaucoup plus proche du client, je comprends mieux ses besoins et je peux le conseiller sur nos produits et possibilités numériques», explique Claudia Kaufmann de la filiale de Lenzburg 1. Cette filiale moderne propose la gamme complète de services postaux dans un environnement clairement structuré et associe en un seul endroit le monde jaune analogique et le monde jaune numérique et mobile.




Des compliments par e-mail

*Madame,
Je souhaite vous dire depuis quelque temps déjà que nous sommes très satisfaits des facteurs qui nous ont été attribués. Tant Madame K. que Monsieur M. sont incroyablement rapides, aimables et compétents. Les membres de notre équipe apprécient de recevoir de temps en temps un envoi directement à l'étage. Toutes nos félicitations à votre personnel motivé!
Les points positifs méritent aussi d'être relevés...
Je vous souhaite un bon week-end!
Avec mes meilleures salutations
Votre cliente*



«Le sondage est un instrument important pour nous améliorer»

Chaque année, la Poste évalue la satisfaction de sa clientèle. Martina Infanger, responsable du sondage sur la satisfaction de la clientèle du groupe (KUZU), explique en quoi les résultats profitent à la Poste et à ses clients.



Martina Infanger, responsable du sondage, prend le pouls des clients à l'aide de méthodes bien mûries.

Interview:
Marcel Suter
Photo:
Jan Bill

Les résultats du sondage sont toujours bons, voire très bons, ce qui est en contradiction avec les critiques qui visent régulièrement les prestations de la Poste.

Je ne perçois pas cela comme une contradiction. Nos clients sont globalement très satisfaits de la Poste, ce qui ne les empêche pas d'émettre également quelques critiques. C'est d'ailleurs une chance pour nous, car nous savons ainsi où se situent les problèmes et nous pouvons faire progresser la Poste. Nous prenons les critiques au sérieux et agissons en conséquence: depuis cette année, nous recevons par exemple immédiatement une notification lorsqu'un client de PostMail ou de PostLogistics nous a attribué une mauvaise note, pour autant qu'il souhaite partager cette information. Nous engageons ensuite le dialogue avec le responsable direct et avec le client afin de trouver des solutions. C'est une démarche très appréciée.

Pourquoi la Poste réalise-t-elle un sondage sur la satisfaction de la clientèle?

En réalisant ce sondage, nous ne cherchons pas à nous jeter des fleurs chaque année. Notre objectif est de savoir ce qui donne satisfaction à la clientèle et ce qui peut encore être amélioré. Nous ne nous contentons donc pas de relever la satisfaction générale, nous posons des questions sur des sujets très concrets pendant une période étendue. De cette manière, nous pouvons identifier les tendances et définir les champs d'action.

Que se passe-t-il après ces sondages et ces enquêtes?

Il s'agit d'abord de comprendre les résultats. Nous les examinons de très près en fonction des groupes cibles, des régions, etc. Dans la mesure du possible, nous comparons aussi ces résultats avec d'autres études. Il peut s'agir d'un autre sondage ou d'informations que nous avons recueillies avec des méthodes qualitatives comme des interviews ou des groupes de réflexion animés par un modérateur. Une telle approche nous permet d'approfondir un sujet et sert de base aux différentes unités pour déduire des mesures concrètes appelées à améliorer la satisfaction de la clientèle.

Pouvez-vous nous donner un exemple?

Cette année, le portail de la Poste a fait l'objet d'une refonte. Le sondage nous aide à savoir ce que les clients en ont pensé. Dans ce cas, il est intéressant d'associer les résultats au comportement des utilisateurs, ce qui nous permet de mieux orienter le portail selon les besoins des clients.

Des prestations convaincantes

Dans le cadre de l'enquête de satisfaction annuelle, les clients privés et commerciaux attribuent en majorité de bonnes notes à la Poste. A l'échelle du groupe, la satisfaction globale s'établit à 81 points sur 100. Elle se situe deux points en deçà de la valeur de l'année précédente, mais dépasse pour la septième fois la valeur cible de 80 points définie par la Confédération.

Nous sommes les meilleurs pour la troisième fois

«**Meilleure poste du monde**»: la distinction prestigieuse de l'Union postale universelle (UPU) a été décernée à la Poste suisse pour la troisième fois consécutive. Petit tour des raisons de cette récompense que le directeur général Roberto Cirillo a reçue en personne.

Texte:
Fredy Gasser



1. Son personnel

«Je remercie l'ensemble des collaboratrices et des collaborateurs qui fournissent jour après jour et nuit après nuit des prestations exceptionnelles.» Ces remerciements émanent du directeur général Roberto Cirillo. «Le titre de «Meilleure poste du monde» reflète l'impression que j'ai pu me faire de la Poste.»

2. Sa fiabilité

La fiabilité de la Poste dépasse sa réputation: dans cette catégorie, mais aussi dans le domaine de l'accessibilité, c'est-à-dire de la connectivité mondiale et de l'engagement au niveau international, la Poste a amélioré son meilleur niveau par rapport à l'année précédente. 97,4% des lettres du Courrier A et 98,9% des lettres du Courrier B sont distribuées dans les délais. Ce score inégalé au niveau international dépasse nettement les directives de la Confédération.

3. Son importance et sa pertinence

La Poste a pu prouver une nouvelle fois à quel point ses produits et ses prestations sont demandés et importants pour le pays. Dans les deux catégories, la Suisse a de nouveau obtenu la note maximale de 100 points.

4. Sa résilience

La Poste a obtenu les meilleurs scores en termes de résilience: qui d'autre qu'elle pourrait livrer ponctuellement en une semaine de travail quelque 5,5 millions de documents de vote aux foyers suisses pour les élections de 2019? Cela lui a valu la note maximale de 100 points.

5. Son caractère unique

«La meilleure poste du monde» n'est pas n'importe quelle distinction: l'Union postale universelle (UPU) évalue chaque année 172 organisations postales dans le cadre d'une étude détaillée. Les Pays-Bas (2^e place) et l'Allemagne (3^e place) ont rejoint la Suisse sur le podium.

Qualité primée

PostMail remporte l'EFQM Global Excellence Silver Award 2019. Cette distinction récompense les efforts fournis pour axer les prestations et les processus sur les besoins des clients.

Dans toute l'histoire de la Fondation européenne pour la gestion de la qualité (EFQM), jamais une entreprise n'avait atteint un score aussi élevé lors d'une première candidature. «Nous nous réjouissons beaucoup de cette prestigieuse récompense internationale, se félicite Ulrich Hurni,

responsable PostMail. C'est un énorme compliment adressé à nos collaboratrices et nos collaborateurs.»

Améliorations continues

Cette distinction profite aussi aux clients de la Poste: pour remplir les critères du modèle EFQM, PostMail a augmenté progressivement la qualité au cours des dix dernières années. La ponctualité de la distribution des envois du Courrier A et du Courrier B se situe depuis longtemps à un niveau très élevé et le personnel de distribution obtient chaque fois quelque 90 points sur 100 dans l'indice de satisfaction des destinataires. (kh)



Un prix qui profite aux clients: l'équipe de PM44 se voit décerner le Silver Award.



Christian Plüss
à la station CarPostal
Gare de Berne

Se fixer des objectifs ambitieux

Christian Plüss a pris sa fonction de responsable CarPostal il y a un an. Comme dans ses loisirs, le sport d'endurance, le quinquagénaire fixe pour CarPostal des objectifs ambitieux mais réalisables.

Interview:

Katharina Merkle

Photos:

Sandra Mosimann

Nouveaux visages, nouvelles structures, nouveaux processus: l'année dernière, CarPostal a vécu un bouleversement complet. Comment le vivez-vous?

Participer à un remaniement d'une telle envergure est vraiment passionnant. Je peux voir à quel point les collègues de toutes les unités s'impliquent. Je suis ravi que la direction forme une équipe si soudée, qui a mûri en seulement quelques mois. Le fait que nos partenaires et nos clients parlent favorablement des prestations de CarPostal est pour moi une belle marque de reconnaissance. Comme le montre le dernier sondage sur la satisfaction de la clientèle, notre marque est extrêmement solide.

CarPostal et Christian Plüss font donc bon ménage...

C'est vrai: nous sommes tous deux étroitement liés à la Suisse, toujours en mouvement et ouverts à la nouveauté.

Après Alpiq et MétéoSuisse, vous revenez dans les transports publics. Qu'est-ce qui vous frappe dans ce secteur?

Du fait de son organisation fédérale, il faut lutter longtemps pour trouver des solutions. Mais grâce à une colla-

boration de plus en plus étroite entre les entreprises de transport – par exemple entre les CFF et nous – le secteur est sur la voie du succès.

Par le passé, CarPostal a engrangé des bénéfices de manière illégitime, mais tout est rentré dans l'ordre. Peut-elle encore se permettre d'innover?

Une entreprise doit toujours aller de l'avant. Sinon, elle risque de couler. Les possibilités de gain étant très limitées, nous briguons ardemment les fonds de soutien de différentes sources, ce qui complique la planification à long terme. Nous parvenons malgré tout à poursuivre d'importants projets, comme les discussions en cours au sujet de la navette porte à porte Kollibri qui desservira d'autres destinations après Brugg.

Pouvez-vous nous citer trois choses qui vous ont réjoui ou énervé au cours de cette première année?

D'abord, je me retrouve face à des conductrices et des conducteurs aimables et motivés chaque fois que je monte à bord d'un car postal. Je me réjouis par ailleurs que les cadres se montrent flexibles vis-à-vis de la réorga-



Cet automne, Christian Plüss (57 ans) a franchi à vélo le col de Saflich, dans le Haut-Valais. Il a poursuivi sa route par le col du Simplon avec le conducteur Baptist Eggel.

nisation. Petit bémol: certains processus de planification et processus internes restent laborieux. Nous nous sommes déjà emparés du problème lors des réunions de direction, nous avons réduit les délais de demande et simplifié la procédure.

Quelles sont les priorités pour votre deuxième année?

Notre objectif est de rendre l'entreprise encore plus compétitive, notamment dans la perspective des appels d'offres à venir et des nouvelles offres dans le Jura et au Tessin. Nous voulons également ouvrir la voie aux modes de propulsion alternatifs: nous prévoyons ainsi le déploiement d'une flotte électrique de plus grande ampleur dans les Grisons et au Tessin. Enfin, il existe encore beaucoup de potentiel autour de la chaîne de mobilité: au niveau de l'information de la clientèle, des offres flexibles comme Kollibri ou du dernier kilomètre avec PubliBike.

«Je me retrouve face à des conductrices et des conducteurs aimables et motivés chaque fois que je monte à bord d'un car postal.»

Vous êtes passionné de sport d'endurance. Etes-vous de mauvaise humeur si vous ne faites pas de sport?

Disons qu'à mes débuts chez CarPostal, je n'avais pratiquement pas de temps pour faire du sport et cela m'a manqué. A présent, le travail est toujours aussi prenant, mais j'arrive à dégager du temps pour m'entraîner. Cet été, j'ai fait un trek dans l'Himalaya avec ma famille. Cet automne, j'ai randonnée à vélo pendant deux jours dans les montagnes valaisannes avec des amis. Et je me fixerai certainement un nouvel objectif sportif passionnant pour 2020, mais je vous en dirai plus lors de notre prochain entretien! Dans le sport comme au travail, j'aime me fixer des objectifs ambitieux. Ça me motive et je peux transmettre à mon tour cette motivation. Mais ces objectifs doivent rester réalisables et procurer du plaisir.



Cours de cyclisme au port franc de Zurich.

Apprendre à faire du vélo avec PubliBike

A Zurich, des réfugiés apprennent à faire du vélo. Certains cours sont dispensés sur les vélos PubliBike confortables et robustes.

Texte: Katharina Merkle / **Photo:** Bernhard Krauss

Les cours de vélo proposés bénévolement par l'organisation FriendsOnBikes sont très appréciés par les réfugiés à Zurich, car le vélo offre plus de liberté de mouvement au quotidien. Les participants apprennent dans un premier temps à circuler à l'écart des axes fréquentés. Dès qu'ils se sentent suffisamment à l'aise, ils vont rouler sur des routes normales et effectuent des exercices en situation standard, afin d'apprendre à bifurquer ou à changer de voie. Les cours sont principalement suivis par des femmes. La plupart viennent d'Afrique ou de Syrie. Elles ne savent pas faire du vélo parce que leur pays d'origine ne dispose pas de l'infrastructure adaptée, ou encore parce qu'elles n'y étaient pas autorisées pour des raisons culturelles. Faire du vélo leur apporte bien plus que de la mobilité: pendant les cours, elles rencontrent des personnes venant de divers pays et régions linguistiques et issues de cultures différentes. Autant d'opportunités d'échange et d'intégration. FriendsOnBikes peut utiliser les vélos de la flotte de PubliBike pour une partie des cours. «Les vélos PubliBike conviennent parfaitement: ils ont de petites roues, un cadre bas, un guidon droit, une selle ajustable et sont très robustes», relève Bernhard Krauss, coordinateur, qui encadre lui-même certains cours. Les réfugiés apprennent aussi à manier des vélos électriques, ce qui évite la charge d'entretien. Une quarantaine de réfugiés, hommes et femmes confondus, ont profité des cours cette année. En moyenne, il leur faut six à sept séances pour bien se tenir en selle.

Tout est une question d'adresse

Des adresses correctes constituent le b.a.-ba de la communication postale. Le Centre de compétences Adresses de la Poste aide les clients à améliorer la qualité des adresses afin de réduire le nombre de retours.

Texte:
Susanna Stalder
Photo:
Fabian Biasio

Après envoi des faire-part de mariage, deux d'entre eux sont retournés avec la mention «Non distribuable». C'est agaçant, mais pas vraiment étonnant au vu des 800 000 personnes qui déménagent chaque année. Les retours sont d'autant plus ennuyeux pour les entreprises qu'elles doivent compter avec un supplément de temps et de dépenses. A l'inverse, il est utile de disposer d'adresses correctes, car elles permettent à l'expéditeur d'atteindre les personnes concernées. Tout ce qui concerne les adresses à la Poste est géré par

le Centre de compétences Adresses (CC Adresses). Rattaché à PostMail, il fournit des prestations en matière d'adresses à des clients internes et externes. «Notre objectif est de réduire le nombre d'envois non distribuables. Autrement dit, nous aidons nos clients à améliorer la qualité des adresses dont ils disposent», explique Jacob Santschi, responsable du CC Adresses. La palette d'offres du CC Adresses s'étend du contrôle d'adresses (vérification et complément d'adresses) aux solutions personnalisées (dont l'acquisition de

Trois collaborateurs du CC Adresses donnent un aperçu de leur travail



Michèle Brunner, responsable Gestion des produits

«J'apprécie le fait que nous fonctionnons comme une petite entreprise au sein de la Poste: nos collaborateurs viennent de différents secteurs et les circuits sont courts. Cela nous permet de savoir directement comment les clients réagissent à nos produits. La mission dont nous sommes investis avec mon équipe consiste, d'une part, à gérer et promouvoir nos produits existants et, de l'autre, à développer de nouveaux produits. Cette année, par exemple, nous avons mis au point le Diagnostic d'adresses. Cette solution permet aux cybercommerçants de se prémunir contre les adresses et noms falsifiés grâce à un contrôle des adresses de facturation indiquées par les clients à l'origine des commandes.»



René Bünzli, responsable technique du support clientèle

«Notre équipe se compose de vendeurs – que l'on appelle consultants produits – et de collaborateurs administratifs. Nous passons beaucoup de temps au téléphone pour conseiller les clients, traiter les ordres et gérer la facturation. Mais nous accompagnons également les collaborateurs des services de vente de la Poste chez les clients commerciaux dont ils sont en charge afin de présenter nos prestations de traitement d'adresses en tant que spécialistes. La diversité de mes tâches et des thématiques liées aux adresses sur le marché me ravit.»

géodonnées et les courriers de bienvenue après un déménagement), en passant par le traitement d'adresses (analyse et mise à jour d'adresses). Toutes ces prestations reposent sur les données d'adresses recueillies par la Poste, par exemple par les facteurs ou au moyen d'avis de déménagement de particuliers. «La Poste ne fait pas le commerce des adresses, elle est simplement chargée par des entreprises de mettre à jour leur fichier d'adresses existant», précise Jacob Santschi.



Patrick Steiner, développeur d'applications

«Je suis principalement responsable de notre propre logiciel de comparaison d'adresses et de son développement. Actuellement, nous menons d'ailleurs un projet visant à coordonner ce programme avec d'autres logiciels utilisés à la Poste. Je participe également au développement du système d'information géographique, qui consiste à compléter notre fichier d'adresses avec des géodonnées (telles que les coordonnées). Les clients commerciaux en ont notamment besoin pour planifier leurs tournées. Notre équipe est petite et nous sommes tous polyvalents. C'est un point que j'apprécie beaucoup, en plus du fait que nous pouvons prendre des décisions de manière autonome.»



Innovateur du mois

Du PDF à la boîte aux lettres



Adrian Maurer présente le nouveau portail Flyernator qui permet de mettre en œuvre facilement et rapidement des campagnes publicitaires non adressées.

Mettre en œuvre des campagnes publicitaires non adressées devrait être aussi facile que poster des annonces sur Facebook. Mais jusqu'à présent, cela demandait beaucoup de travail et de temps. On trouvait difficilement une imprimante appropriée, il fallait ensuite coordonner l'impression et se rendre à l'office de poste pour envoyer les flyers. Le portail Flyernator est né de l'idée de réaliser une campagne de manière centralisée d'un seul tenant en quelques clics.

PostMail a donc lancé le projet HybridFlyer et a procédé à des analyses de marché approfondies. Le portail **flyernator.ch** a été créé lors de l'étape suivante et il a été testé cette année sur le marché. Adrian Maurer, innovateur du mois, présente l'état actuel du projet au cours d'un bref entretien vidéo.

À l'origine, l'idée de simplifier la mise en œuvre de campagnes publicitaires pour les PME a été soumise par Thierry Recher lors du concours d'idées commerciales PostVenture 2017.



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



Toujours sur la brèche

Avant la mise en service du centre colis, Jean-Pierre Stettler avait pris ses quartiers au Tessin à titre provisoire.

En octobre, la Poste a mis en service son premier centre colis régional à Cadenazzo (TI). La construction d'autres centres est en cours. Jean-Pierre Stettler, responsable du projet Centre colis régionaux, est l'un des principaux acteurs de ce vaste programme.

Texte:
Kerstin Eichenberger

Photo:
Davide Agosta

Il parle l'allemand, le français et l'italien, mais il a aussi eu l'occasion de pratiquer le langage gestuel sur le chantier. Jean-Pierre Stettler est responsable de la mise en service des centres colis régionaux, qui doit se dérouler sans faille ni retard. Ancien responsable de la base de distribution de Landquart, il ne connaît que trop bien les défis à relever dans l'exploitation.

D'un naturel cordial, il sait convaincre, susciter l'enthousiasme et mobiliser les énergies autour des objectifs à atteindre. Avec son équipe de projet, il a posé un premier jalon à Cadenazzo en octobre. Mais pas question de souffler: le centre colis régional de Vétroz (VS) doit entrer en exploitation dans à peine six mois et celui d'Untervaz (GR) dans un an. Sur ces deux autres sites, la Poste pourra aussi traiter jusqu'à 8000 colis par heure, et ce dans la région même où ils seront déposés et distribués.

L'importance d'être présent sur place

La mise en service à Cadenazzo s'est déroulée sans accroc, dans le plus strict respect du calendrier et du budget. «Le projet nous impose d'assurer la planification de trois nouveaux centres simultanément, et c'est là un défi de taille, explique Jean-Pierre Stettler. Le fait que les mises en service aient lieu à six mois d'intervalle a aussi un avantage, en ce sens que nous pouvons tirer profit de l'expérience acquise à Cadenazzo pour optimiser la construction, les installations et les processus d'exploitation à Vétroz et à Untervaz.» Il ajoute encore: «Pour qu'il soit possible de déceler les points

critiques et de réagir immédiatement, il faut un échange permanent entre les membres du personnel et les partenaires concernés.» Jean-Pierre Stettler estime aussi qu'il est très important de travailler sur place. Plusieurs semaines avant la mise en service du premier centre colis, il avait pris ses quartiers au Tessin à titre provisoire. Et il a déjà réservé un logement à Vétroz.

Etat d'esprit positif

Pour pouvoir mener à bien un projet, il faut posséder une bonne expérience de la gestion, de solides connaissances en matière de projet, d'excellentes capacités de communication et de négociation, mais aussi un état d'esprit positif. «Il faut également vouloir que le projet soit un succès», ajoute Jean-Pierre Stettler. Avait-il toutes ces cartes en main il y a deux ans et demi, quand le projet a démarré? «En matière de méthodologie de projet, je n'étais pas complètement au point, mais j'ai été parfaitement épaulé et préparé, tout en bénéficiant de la confiance de tous, ce qui m'a littéralement donné des ailes dans mon travail quotidien», répond-il tout sourire. Les autres points positifs qu'il retient? «Surtout la formidable collaboration entre les différentes équipes et unités, qui ont bien compris que les centres colis régionaux n'étaient pas un projet propre à PL2 ou PL6, mais un jalon décisif pour toute la Poste.»

S'emplir de sérénité et répandre la joie

Les timbres de Noël 2019 font resplendir les fêtes de fin d'année de tradition chrétienne et de magnificence. Ils feront certainement plaisir aux destinataires de courrier de Noël.

Texte: Gabriel Ehrbar

L'Avent et Noël forment une période qui fait la part belle à la sérénité, l'amour et la méditation, mais où l'on se hâte aussi. Pourquoi ne pas se détacher pour une fois des joies matérielles et de l'effervescence qui précèdent Noël pour passer quelques minutes dans une église éclairée par des bougies? Juste pour trouver le calme et l'inspiration. Par exemple en contemplant les vitraux et les histoires qu'ils racontent. Lorsque le soleil brille à travers eux, l'église se pare de ses plus belles couleurs.

Laissez les motifs vous inspirer!

Les timbres de Noël 2019 nous plongent dans cette ambiance. Les motifs Cadeau, Flocon de neige, Bougie et Etoile représentent des sujets de Noël typiques. Intégrés dans des géométries de type vitrail, ils mettent en scène un aspect intéressant de la tradition chrétienne: les couleurs et la splendeur des vitraux gothiques. C'est parce qu'on n'avait pas les moyens techniques de fabriquer de grandes surfaces vitrées au Moyen-Age qu'on assemblait de petits morceaux de verre à l'aide d'un cadre en plomb pour former un grand ensemble. Manuel Ort, créateur des timbres de Noël de cette année, a transposé cette technique dans un graphisme moderne. Les motifs de Noël classiques avec les lignes individuelles à l'arrière-plan nous racontent des histoires de Noël. L'impression en or et argent confère aux timbres une splendeur festive. Laissez ces motifs vous inspirer et faites resplendir les courriers de Noël pour vos proches.

Les timbres de Noël et les cartes de Noël correspondantes sont disponibles sur postshop.ch ou dans votre filiale.



Vous avez envie de participer au choix des **timbres de Noël 2020**? La Poste a demandé à trois créateurs de concevoir des timbres sur le thème «Moments d'hiver». Vous pouvez voter pour votre série préférée jusqu'au 31 décembre 2019 sur: poste.ch/timbres-poste.

Des bénévoles pour «2 x Noël»

L'action «2 x Noël» est un engagement auquel la Poste tient tout particulièrement. La période de travail bénévole démarrera le 24 décembre 2019 et durera jusqu'au 13 janvier 2020. Inscrivez-vous maintenant sur web.post.ch/2xnoel.

Ecrire au Père Noël

L'hiver dernier, plus de 26 300 enfants ont envoyé des lettres au Père Noël. Cette année encore, la Poste répond avant et pendant les fêtes de fin d'année aux lettres qui sont adressées au Père Noël. Une réponse personnalisée est envoyée à chaque courrier. Et un cadeau de Noël est bien sûr joint à chaque envoi.

«Je veux pouvoir m'impliquer pleinement»

Du stage de bachelor chez PostFinance au poste de responsable de la communication au sein de la start-up Ormera: Angela Bönzli a fait le grand saut et explique comment elle concilie cette activité avec son master.

Interview: Karin Egger / **Photo:** Monika Flückiger

Vous avez démarré votre parcours chez PostFinance comme stagiaire en communication. Aujourd'hui, vous êtes responsable de la communication et du marketing chez Ormera. Quel a été votre parcours?

Je ne visais pas forcément une start-up comme nouvel employeur et je ne viens pas du secteur énergétique. Mais je me suis retrouvée au bon endroit au bon moment avec les relations qu'il fallait. C'est ma formatrice pratique qui m'a conseillé de m'adresser à Matthias Egli, le co-directeur d'Ormera. Après un café avec lui et un entretien avec les membres de l'équipe, les choses étaient claires. Leur philosophie du fail fast et leur enthousiasme pour cette nouvelle entreprise m'ont donné énormément envie d'y travailler.

Comment avez-vous vécu le passage d'une grande entreprise à une start-up?

Le changement a été radical. Tout évolue très vite ici. J'ai davantage de responsabilités puisque je suis la seule responsable de la communication parmi mes collègues, tous ingénieurs ou spécialistes en technologie environnementale. Face à toutes ces tâches, je m'informe par moi-même.

Vous faites ce travail parallèlement à votre master.

En effet. Je fais un master en Business Communication à l'Université de Fribourg. Jongler entre les deux demande un grand effort intellectuel. Mon travail chez Ormera n'est pas une activité accessoire banale. Je dois donc me fixer des plages horaires bien définies. Je veux pouvoir m'impliquer pleinement là où je me trouve sur le moment.

Ormera a pris ses quartiers à l'Impact Hub de Berne. Comment trouvez-vous le travail dans ces locaux?

Très inspirant! Je me sens directement reliée au monde extérieur. On encourage les échanges intéressants entre les personnes, par exemple lors d'événements hebdomadaires durant la pause de midi. Ces sessions sont très utiles pour le développement d'Ormera.

Sur quel marché Ormera prospecte-t-elle?

Nous agissons principalement sur le marché B2B. Nous abordons les fournisseurs d'énergie, les gérants d'immeubles et les propriétaires immobiliers. Nous comp-



tons déjà six partenaires parmi eux. Notre produit est une plateforme utilisée par les prestataires pour la gestion et le décompte de l'approvisionnement en énergie décentralisé. Elle se prête aux énergies renouvelables, ce qui en fait une solution porteuse d'avenir.

ormera.ch
bern.impacthub.net

Angela Bönzli et la start-up Ormera sont installées à l'Impact Hub.

B4U devient Ormera

Ormera est issue du projet d'innovation B4U. Son principe: la facturation de l'électricité et de l'énergie aux utilisateurs – comme les membres d'un regroupement de consommation propre (RCP) – par l'intermédiaire d'une blockchain. L'ensemble du processus est automatisé, du relevé du compteur au prélèvement sur le compte. Ormera est une co-entreprise de PostFinance et d'Énergie Wasser Bern. L'équipe se compose d'Angela Bönzli et des co-fondateurs Matthias Egli, Fabian Baerlocher et Peter Berchtold.

Ernestina Casini
en train de cueillir
ses tomates.

Conserves maison!

Du champ à la table: tandis que la Poste livre désormais directement sur le pas de la porte des produits frais de la ferme, des membres de son personnel voient aussi la vie en vert et cultivent eux-mêmes leurs légumes.

Texte:
Caroline Huber
Photos:
Lena Schläppi

Pour Ernestina Casini, le jardin potager est à la fois un lieu de détente et une source de plaisir. Enfant, cette collaboratrice Support de la région de distribution courrier de Bellinzone passait souvent ses vacances d'été chez ses grands-parents, où elle a appris à préparer des conserves de tomates fraîchement cueillies. Aujourd'hui, elle a sa propre serre et concocte la sauce tomate qu'affectionnaient ses aïeuls.

SAUCE TOMATE DE PAPI ET MAMIE

- Laver les tomates, les couper en quartiers et porter à ébullition dans une casserole.
- Retirer la peau et les grains à l'aide d'un moulin à légumes.
- Faire cuire la pulpe de tomates à feu doux pendant une heure en ajoutant quelques feuilles de basilic.
- Verser la sauce encore chaude dans des bocaux stérilisés.
- Placer les bocaux pleins et obturés dans une grande marmite emplie d'eau et laisser cuire pendant encore une heure.
- Après refroidissement stocker les bocaux à l'abri de la lumière. Cette sauce tomate prête à consommer peut être conservée sans additif.

Damara Rettenmund et son compagnon
Florian dans leur potager.



Directement de la ferme à l'assiette

Depuis plusieurs années, le mouvement «farm-to-table», ou «du champ à la table», ne cesse de gagner en importance partout dans le monde. La Poste adhère à cette tendance en livrant des produits frais de la ferme directement sur le pas de la porte des clients dans le cadre de ses tournées de distribution ordinaires. Le circuit d'acheminement des produits alimentaires est résolument plus court et plus écologique quand on cultive soi-même ses légumes.

La main verte chez le géant jaune

D'autres membres du personnel de la Poste se sont mis au jardinage, à l'image de Damara Rettenmund, support de vente PostMail à Berne, qui cultive un potager avec son ami Florian. Passé le stade des jardinières de balcon où poussaient essentiellement des piments, ils se sont mis en quête d'une plus vaste surface cultivable et ont porté leur choix sur un jardin ouvrier. Pour pouvoir le louer, il leur a d'abord fallu suivre des cours de jardinage. Ayant aussi écouté les bons conseils de leurs mères respectives, ils cultivent aujourd'hui à peu près tout, des courgettes aux choux-fleurs. Ils consomment leurs propres légumes pendant tout l'été et utilisent ce qu'il reste pour élaborer de l'huile pimentée et des épices, ainsi que des bocaux de légumes marinés.

Concours

Laissez-vous inspirer par d'autres initiatives «du champ à la table» en allant sur poste.ch/aroundus ou sur les réseaux sociaux. N'hésitez pas à partager vos expériences: vos achats dans un magasin de ferme, la redécouverte d'un légume oublié ou une savoureuse recette. Avec un peu de chance, vous pourrez gagner une nuitée pour deux personnes à l'hôtel 5 étoiles The Capra de Saas-Fee, y compris un menu complet à base de bons produits frais! Date limite de participation: 20 novembre 2019.

«Il faut oser endosser ce nouveau rôle»

La démarche est proche du speed dating: elle permet à deux personnes ayant des affinités d'apprendre à se connaître. Mais avec le mentoring inversé, le but est de former un tandem professionnel où la personne la plus jeune coache un cadre de 40 ans ou plus.

Interview: Sandra Gonseth

Photo: Monika Flückiger

Vera Müller (26 ans) et Daniel Vögeli (42 ans) forment l'un de ces tandems. Elle, diplômée en économie d'entreprise et trainee à la Poste, lui, ancien coureur de fond, aujourd'hui membre de la direction de Swiss Post Solutions Suisse. Tous deux ont démontré leur ouverture à la nouveauté juste avant l'entretien: quand, par un matin d'automne, nous leur avons demandé de poser sur un vélo pour une photo, ils ont accepté sans hésiter. Ce cliché renvoie l'image d'un duo parfaitement accordé.

Vera Müller, que pensez-vous des compétences numériques des collaborateurs d'un certain âge?

L'âge n'est pas un critère, car même si l'idée reçue veut que les jeunes possèdent automatiquement ces compé-

tences, je connais des octogénaires qui manient l'iPad bien mieux que moi. Je constate qu'il existe deux camps chez les personnes plus âgées: celles qui se sont adaptées au changement et celles qui le refusent catégo-

riquement. Je trouve simplement dommage que tout le monde n'ait pas la volonté de s'essayer à la nouveauté.

Daniel Vögeli: Je ne peux qu'abonder dans ce sens. Je vois aussi cela chez mes enfants: ils ne maîtrisent pas le numérique dans tous les domaines, mais seulement dans ceux qui les intéressent.

Daniel Vögeli, quel regard portez-vous sur les jeunes?

Je les trouve très flexibles et curieux de beaucoup de choses. Ils ne misent pas uniquement sur la performance,

car ce qu'ils font doit aussi avoir du sens. Le numérique n'est pas un problème pour la jeune génération qui le vit comme une évidence, mais je dois dire qu'à mes yeux non plus, cela n'a rien à voir avec l'âge. Il y a des gens au seuil de la retraite qui restent très ouverts à ces sujets, tout comme il y a des jeunes qui ne s'y intéressent guère.

Dans quelle catégorie vous situez-vous?

Je suis très à l'aise avec le numérique. Il ne m'a jamais fait peur, même s'il est vrai que j'ai pu avoir certaines appréhensions. De toute façon, quand on a trois enfants, il faut suivre le mouvement. De plus, dans le cadre des activités que j'exerce à la Poste, le numérique fait partie de mon quotidien.

Vera Müller: C'est indéniable! J'ai été vraiment surprise par l'avance affichée par certaines unités, dont SPS, où le numérique est déjà pleinement intégré dans les processus. **Daniel Vögeli:** Le numérique est au cœur de nos activités. Des déficits en la matière seraient problématiques.

Pourquoi avez-vous participé au programme de mentoring inversé?

Daniel Vögeli: Je trouve que le coaching de personnes «d'un certain âge» par des jeunes est une approche très intéressante qui s'avère aussi des plus enrichissantes. Vera me transmet un feed-back personnel qui m'aide à évoluer sur le plan individuel.

Cette inversion des rôles présente-t-elle des difficultés?

Vera Müller: Un trainee est toujours en apprentissage et il est plutôt habitué à recevoir un feed-back des supérieurs. J'ai donc dû m'efforcer de ne pas retomber incon-



Daniel Vögeli, économiste, est responsable des Mailroom Services chez SPS et membre de la direction de SPS Suisse.

«Daniel m'a accordé une très grande confiance.»



Titulaire d'un master en économie d'entreprise, Vera Müller travaille actuellement à la Poste en tant que trainee.

sciemment dans le schéma traditionnel. Il faut oser endosser ce nouveau rôle.

Daniel Vögeli: Vera a formulé des observations qui ont été très utiles à toute l'équipe, pas seulement pour moi. Si elle n'avait pas été prête à communiquer un tel feedback, la situation serait devenue difficile.

«Le feed-back de Vera me permet d'évoluer sur le plan individuel.»

Cela vous a-t-il permis d'apporter certains changements durables?

Daniel Vögeli: Vera nous a montré des méthodes nous permettant de mieux structurer le monde du travail chez SPS et nous sommes en train de réfléchir à celle que nous allons introduire.

Vos attentes respectives ont-elles été satisfaites?

Daniel Vögeli: En ce qui me concerne, oui, absolument. Au départ, j'étais relativement sceptique. Même si je trouvais le programme intéressant, je ne savais pas qui allait y participer. Mais je dois dire que mes attentes ont été dépassées.

Vera Müller: Je suis enthousiasmée par cette forme de mentoring. Tu m'as permis de m'impliquer dans bon nombre de tes activités quotidiennes en m'accordant une très grande confiance. J'ai pu appréhender les défis inhérents à ta fonction, les considérations qui sont les tiennes et la façon dont tu structures tes journées pour accomplir tout ton travail. J'en tire de précieux enseignements.

Malgré la distance qui sépare ma fonction de la tienne, j'ai pu réfléchir à ce que je ferais à ta place et te donner mon avis sur la question.

Daniel Vögeli: Je trouve intéressant que tu évoques cette distance, car c'est aussi grâce à elle que tu as pu formuler de précieuses observations dont j'étais incapable de par mon manque de recul. Je ne peux que vivement recommander ce type de mentoring! D'autant que, dans ce type de tandem, le numérique est loin d'être le seul sujet de préoccupation. Les valeurs, les tendances et l'agilité sont autant de thématiques importantes pour la mutation culturelle de la Poste.

En quoi consiste le mentoring inversé?

Ce programme offre aux cadres (40 ans ou plus) la possibilité de se faire conseiller par des personnes plus jeunes dans des domaines spécifiques afin de développer leurs compétences numériques, tout en profitant de leurs expériences, de leurs connaissances et de leur manière de voir dans leur travail quotidien de gestion. Quant à ces jeunes, ils peuvent élargir leur réseau et obtenir de précieux conseils, tout en étant accompagnés et soutenus dans leur développement professionnel. Le programme de mentoring inversé a été mis au point par l'unité Développement des cadres de la Poste. A l'avenir, il pourra aussi compter sur l'appui de Young Voice, le réseau professionnel des jeunes collaborateurs de la Poste.

Davantage d'informations sur PostWeb, Portail RH/Perfectionnement et développement/Développement des cadres/Mentoring inversé.

«Les univers physique et numérique s'entremêlent constamment dans nos vies»

Quelles sont les situations où vous aimeriez bénéficier des conseils d'une personne en chair et en os et quelles sont celles où vous vous contentez de Google? Sophie Mützel, professeure de sociologie à l'Université de Lucerne, fait le point sur nos habitudes à l'ère numérique.

Interview:
Claudia Iraoui
Photo:
David Millán

71% des collaborateurs interrogés choisissent entre le contact personnel et son alternative numérique en fonction de la situation. Vos conclusions?

Ce résultat montre que d'une part, les univers physique et numérique ne peuvent plus être dissociés mais s'entremêlent constamment dans nos vies. De l'autre, il rappelle à quel point les besoins des individus sont différents. Suivant notre humeur du jour et nos besoins, nous ne choisirons pas toujours le même canal. Certaines personnes se rendent au guichet pour acheter un

billet de train parce qu'elles trouvent que c'est compliqué d'utiliser les automates et les applications. D'autres apprécient de pouvoir payer leurs achats via des caisses en libre-service, car elles ne souhaitent pas interagir avec quelqu'un dans cette situation particulière et veulent gérer leur temps à leur guise.

Comment évolue notre vie quand nous avons toujours, ou presque, recours au numérique?

L'avènement du numérique dans de nombreux aspects de notre quotidien, notamment pour la consommation, nous donne l'impression que nos besoins individuels sont immédiatement comblés. Mais nous ne maîtrisons pas tous le numérique de la même manière et nous n'éprouvons pas tous le même intérêt pour les offres technologiques.

La progression du numérique nous isole-t-elle?

L'humain est un être social. Nous avons donc besoin des autres et nous recherchons leur compagnie. Il en sera toujours ainsi. La question est plutôt de savoir où ont lieu les contacts. Les plateformes de réseaux sociaux nous permettent d'échanger et de vivre des expériences communes. Il est tout à fait possible d'y entretenir des relations avec des personnes qui ne sont pas très proches. Cela ne nous empêche pas de rester en contact étroit avec d'autres dans le monde physique.

«Il est essentiel de proposer des alternatives variées afin d'attirer le maximum de clients.»

Quand un contact humain reste-t-il indispensable?

Le conseil personnalisé en face à face garde de l'importance. Jusqu'à présent, les êtres humains sont les mieux placés pour comprendre leurs semblables sur le plan cognitif et émotionnel, mais aussi pour les conseiller et les soutenir dans des situations d'incertitude, par exemple lorsqu'ils ne savent absolument pas ce dont ils ont besoin ou ce qu'ils recherchent. Bien souvent,



Sophie Mützel

Préférez-vous le contact personnel avec les autres ou gérer les choses par vous-même via le numérique?



même de brefs entretiens individuels permettent de combler des besoins comme l'estime et la considération.

Qu'est-ce que cela signifie pour la Poste?

Le défi consiste à identifier systématiquement la diversité renouvelée de la clientèle. Il est essentiel de proposer des alternatives variées – filiales de la Poste classiques avec guichet en verre blindé, nouvelles filiales ouvertes avec possibilité de conseil personnalisé et de résolution rapide des problèmes, prestations numériques – afin d'attirer le maximum de clients.

Quand privilégions-nous un contact réel et quand privilégions-nous le numérique?

Pour une personne dépassée par les différents niveaux de sécurité de l'e-banking et donc globalement méfiante à cet égard, ce sera formidable qu'un conseiller professionnel examine avec elle ses difficultés et lui propose des solutions. Un problème individuel numérique serait ainsi résolu. Mais il y a aussi des individus qui ne cherchent pas les conseils d'une personne et résolvent eux-mêmes leurs problèmes via des recherches en ligne. Autrement dit, il n'y a pas la bonne ou la mauvaise option lorsque nous cherchons une aide numérique ou humaine, car les besoins et les situations des personnes varient énormément.

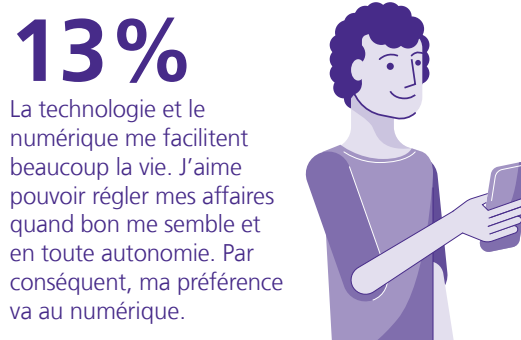
Que conseillerez-vous à la Poste?

Je pense que le conseil personnalisé en face à face et le traitement individuel des demandes de clients restent prioritaires et devraient être renforcés pour certains groupes de clients. Tout le monde ne souhaite pas communiquer par chat avec des robots, mais plutôt avec une personne en chair et en os prenant rapidement en charge les problèmes et proposant des solutions.

Quand avez-vous bénéficié d'un entretien de conseil pour la dernière fois? Et quels services utilisez-vous seulement dans leur version numérique?

Pour les décisions importantes de consommation et de finances, je préfère être conseillée, alors que j'effectue mes autres achats (titres de transport, etc.) par voie électronique.

poste.ch/face-to-face



Nouvelle question: Prenez-vous de bonnes résolutions pour la nouvelle année?

Exprimez votre opinion **en ligne** dans PostWeb.

Donne la papatte. Bodo est un cochon nain intelligent et avide d'apprendre, mais il ne se prend pas pour un chien.

Les cochons nains, des compagnons craquants





Chaque jour, Bettina Ochsenmann apprend à Bodo à exécuter des numéros savants. Il adore les défis artistiques!

Il y a 13 ans, Bettina Ochsenmann accueillait chez elle les cochons nains Pepsi et Bodo. Aujourd'hui, ces deux-là sont prêts à embrasser une carrière d'artistes de cirque!

Texte: Magalie Terre / **Photos:** Béatrice Devènes

«Je ne veux pas seulement faire des caresses aux animaux, mais aussi leur apprendre des choses», explique Bettina Ochsenmann. Agée de 45 ans, cette amie des bêtes qui vit à Giebenbach, dans le canton de Bâle-Campagne, a grandi entourée de chats, de chiens et de chevaux. Une vie sans animaux est absolument inconcevable à ses yeux. En accueillant les deux minicochons, elle a réalisé l'un de ses vœux les plus chers: «Les cochons sont curieux et intelligents, ils aiment être occupés», souligne-t-elle.

Une vie de cochon

Les cochons nains vivent dans un enclos paradisiaque fait d'endroits ombragés et ensoleillés, de boue et de cuves d'eau. La nuit, ils tombent dans les bras de Morphée bien au chaud dans leur abri. «Je ne dois enlever le fumier qu'une fois par semaine. Les cochons sont très propres, ils se lavent en dehors de leur abri», explique Bettina. La journée, ils font les fous dehors, retournent la terre ou se vautrent dans la boue. Les minicochons aiment jouer et sont toujours de bonne humeur. Sauf en cas de mauvais temps. Ils se retirent alors dans leur litière et ne montrent plus le bout de leur groin. Le temps de cochon, ce n'est pas pour eux!

«Je ne suis pas partie en vacances depuis 15 ans»

Les animaux sont ce que Bettina Ochsenmann a de plus précieux dans la vie. «Je ne suis pas partie en vacances depuis 15 ans, dit-elle. Je préfère passer chaque minute de mon temps libre avec mes petits cochons porte-bonheur.» Debout le matin à 5 heures, elle avale deux tasses de café avant d'aller nourrir les lapins et les cochons. Puis elle se rend à Liestal, où elle travaille comme assistante d'exploitation. Elle met à profit ses longues pauses de midi pour passer du temps avec ses amis à quatre pattes. Elle leur apprend à faire des numéros, à tirer un chariot, à donner la patte ou à sauter des obstacles. Ces moments de jeu renforcent la confiance mutuelle. «Ils apprennent tellement vite que je dois régulièrement inventer de nouveaux jeux, par exemple la recherche d'objets», raconte Bettina Ochsenmann. Elle montre à Bodo un tupperware rempli de cailloux, qu'elle cache ensuite dans le jardin. Il doit le trouver en reniflant. L'animal se prête au jeu avec enthousiasme. Toutefois, sa motivation faiblit au bout d'un certain temps. Bodo préfère passer à une séance de caresses. Il va sans dire que Bettina Ochsenmann n'en est pas avare.



Comme le soleil brille, Bodo se tient devant son abri résistant aux intempéries. Mais par mauvais temps, il préfère se retirer dans sa litière.



La nature et les familles les remercient!

Neuf stagiaires et apprentis de la Poste ont participé en octobre au projet de rénovation d'un sentier de randonnée situé dans le parc du Jura argovien. La voie historique de Chalm est l'un des vainqueurs du prix d'encouragement de la Poste 2019. Cette intervention a permis aux jeunes volontaires de faire de nouvelles rencontres tout en contribuant au maintien du réseau suisse de randonnée.

Texte:
Ludovic Cuany
Photos:
Lena Schläppi

Schinznach, dans le canton d'Argovie. Le soleil est très timide en ce lundi matin automnal. Les jeunes volontaires sont accueillis par Gilbert Projer, responsable des actions de bénévolat pour les entreprises dans le parc du Jura argovien, et par leurs accompagnateurs qui vont les encadrer durant les deux jours de l'action.

Après une brève présentation du parc et de ses caractéristiques, le groupe prend la direction du sentier, lauréat du prix d'encouragement 2019 de la Poste qui distingue les projets de rénovation des chemins de randonnée adaptés aux familles. Reliant le village de Schinznach au Chemin des Crêtes du Jura, il offre une superbe vue sur la vallée de Schenkenberg, reconnue pour son vignoble bien entretenu.

Pour les familles... et la biodiversité

Sur place, un programme chargé attend les jeunes: remise en état des murs de pierres sèches, élargissement et aplanissement du sentier et débroussaillage de la lisière

de la forêt. Ces différentes mesures sont essentielles pour permettre aux familles d'emprunter le sentier en toute sécurité. Mais cette action bénéficie aussi à la faune et la flore du parc.

Eclaircir la forêt permet en effet à la lumière de mieux parvenir jusqu'au sol, habitat naturel de plusieurs espèces animales et végétales. «Sans ce genre d'action, il serait difficile de mener les travaux à bien et l'espace vital d'une multitude de plantes et d'insectes serait détruit», indique l'une des accompagnatrices du groupe. Une fois équipés, les jeunes volontaires se répartissent en deux équipes et se mettent au travail.

Ambiance décontractée mais engagement réel

Le travail est plus pénible que prévu en raison de la pluie qui est tombée le soir précédent. Sol glissant, végétation humide difficile à arracher, rien n'est épargné aux jeunes qui malgré tout ne se départissent pas de leur bonne humeur.



Un groupe a été chargé d'éclaircir le talus pour que la lumière puisse atteindre le sol.



Les stagiaires ont dû retrousser leurs manches pour remettre le sentier en état.



Les jeunes n'ont pas ménagé leurs efforts.



Depuis le sentier, ils ont pu profiter de la vue sur la vallée de Schenkenberg.



Par chance, le soleil était de la partie durant la majeure partie de la journée.

Après une pause de midi bienvenue, le groupe se remet au travail alors que le ciel se fait plus menaçant. «C'est bien que la Poste offre des activités de ce genre, note Timon, l'un des jeunes venus de Suisse romande. C'est du concret, à l'inverse de ce que font d'autres entreprises qui donnent de l'argent sans aller sur le terrain. Et sans cette action, je n'aurais peut-être jamais mis les pieds ici.» Adiouma, stagiaire chez Poste Immobilier Management et Services SA, ajoute: «Ma formatrice m'a dit que c'était une belle opportunité pour faire la connaissance de stagiaires d'autres unités. Ça change aussi du travail quotidien au bureau, c'est cool.»

La fin de la journée approche. Les jeunes vont pouvoir se reposer avant de recommencer le lendemain. Ils vont passer la nuit dans une auberge de jeunesse à Baden, à quelque 20 kilomètres du sentier. Là encore, tout est organisé: repas, présentation de l'engagement de la Poste, partenaire majeur de Suisse Rando, mais aussi table ronde sur l'importance de l'engagement social. Les jeunes poursuivent la discussion avant d'aller dormir dans une atmosphère qui rappelle celle d'un camp d'école.

En savoir plus: poste.ch/randonner



Gilbert Projer, responsable des actions de bénévoles, présente le parc du Jura argovien aux jeunes volontaires.



L'objet caché d'automne

**Quelqu'un a perdu une lettre.
Dans quelle case est-elle?**

Illustration: Claudia Langenegger

La solution à trouver dans le dernier numéro était E3.

Nous tirons au sort un gagnant parmi les bonnes réponses pour remporter un **Livre annuel des timbres-poste suisses 2019**.

Envoyez-nous la bonne réponse (p. ex. A1) et votre adresse postale par e-mail à: redaction@poste.ch (mention: Solution objet caché).

Date limite de participation: 25 novembre 2019

Conditions du concours: Les gagnants seront informés par écrit. Les prix ne seront pas versés en espèces. Aucune correspondance ne sera échangée au sujet du concours.



62
ans

En janvier 2020, après presque 40 années de service à la Poste, Robert Imholz quittera ses fonctions de responsable du centre courrier de Zurich-Mülligen pour prendre une retraite bien méritée.

Interview:

Lea Freiburghaus

Photo:

Béatrice Devènes

En mai 2020, la nouvelle machine de tri MixMail sera installée et vous ne serez plus là pour le voir.

Que ressentez-vous?

Il faut savoir partir au bon moment. La nouvelle installation est une véritable innovation technologique qui fait de la Poste un leader sur ce front. Nous avons pu intégrer une somme d'idées et d'expériences dans ce projet. Même en mon absence, la mise en place de cette machine se fera dans les meilleures conditions car l'équipe de projet et mon successeur, Beni Aloïse, sauront y veiller.

«Nous avons été des apprentis, puis des optimisateurs et là, nous sommes des innovateurs.»

En 2003, vous avez repris la direction de la Sihlpost avec en option l'établissement du nouveau centre REMA de Zurich-Mülligen. Comment tout cela s'est-il passé?

Dès 2003, au sein de la direction du centre courrier de la Sihlpost, nous avons tous veillé à préparer le personnel à la mise en service du nouveau centre de Zurich-Mülligen: nous avons intensifié les mesures de perfectionnement et sensibilisé les équipes aux changements afin de renforcer la confiance en soi nécessaire pour assumer les tâches à venir. Mi-2007, nous avons mis

en service le centre et sommes pour ainsi dire passés de la Formule 3 à la Formule 1. Les deux à trois premières années ont été pour nous un apprentissage permanent: de jour en jour, nous avons réduit le nombre de pannes, amélioré les réglages des installations et optimisé les processus en les réajustant. Est arrivé un moment où la question des processus non automatisés s'est posée. Tenant compte des objectifs fixés par la stratégie de PostMail, nous avons accéléré le projet MixMail. Nous avons donc été des apprentis d'abord, puis des optimisateurs et, aujourd'hui, nous sommes des innovateurs.

Vous êtes finalement resté à Zurich-Mülligen.

Absolument, bien que ce soit contre ma nature, car j'apprécie le changement et la nouveauté, mais je me suis attaché aux gens et aux activités de ce site. J'aime aller de l'avant et explorer de nouvelles voies avec mon équipe.

Vous avez fait toute votre carrière à la Poste. Si vous pouviez recommencer, feriez-vous le même choix?

Oui, car la Poste aura bien des défis à relever dans un proche avenir et les défis me stimulent! J'ai trouvé en la Poste un bon employeur, qui l'est resté pendant toutes ces années.

Fidélité à la Poste

45 ans

Personnel

Bondallaz Marie-Françoise, Morges

PostMail

Ulrich Heinrich, Schwyz

RéseauPostal

Quattropani-Flückiger Therese, Basel
Zuber-Aerni Ursula, Gerlafingen

PostFinance

Almonte-Frossard Marianne, Bulle

CarPostal

Koch René, Laupen BE

40 ans

Personnel

Siegenthaler Daniel, Aarau

PostMail

Deubelbeiss Markus, Veltheim AG
Hirt-Imhof Brigitte, Zürich
Jäger Rudolf, Wängi
Jolliet Christian, Grand-Saconnex
Rempfler Markus, Hinwil
Schober Rolf, Interlaken
Spycher Martin, Zürich
Thöny Friedrich, Davos

PostLogistics

Wernli André, Zürich
Zeiter Roger, Urdorf

RéseauPostal

Bovigny-Dupasquier Geneviève, Bulle
Lüscher Susanne, Hunzenschwil
Mächler Carlo, Schindellegi
Staltari Piera, Winterthur
Windlin Silvia, Sarnen

Bon anniversaire

100 ans

Schneeberger Hans, Niederönz (27.11.)

95 ans

Bannwart Anton, Bern (13.12.)
Gottardi Prima, Castione (01.12.)
Heusser Mina, Adetswil (16.11.)
Hohl Ernst, Goldach (07.12.)
Pachoud Marcel, Fribourg (07.12.)
Studer Walter, Lohn-Ammannsegg (17.12.)
Wassmann Paula, Romanshorn (10.11.)

90 ans

Baroni Roger,
Molinazzo di Monteggio (01.12.)
Baur Jakob, Zürich (10.11.)
Bösiger Sigmund, Zollikofen (26.11.)
Briot Lukretia, Herrliberg (08.11.)
Bucher Hans, Basel (07.11.)
Cairolì Enrica, Chiasso (12.11.)
Caneva Carla, Barbengo (17.12.)
Comte Hugo, Yverdon-les-Bains (10.12.)
Escher Rudolf, Sion (28.11.)
Ferroni Antonio, Manno (20.11.)
Genazzi Armando, Arbedo (30.11.)
Guggiari Jacqueline, Genève (26.11.)
Guldemann Beda, Olten (10.11.)
Henriod Gilbert, Founex (13.11.)
Inglin Werner, Altdorf UR (25.11.)
Iseli Otto, Schönenberg TG (16.11.)
Jegi Hans, Basel (16.12.)
Juillard Robert, Peseux (27.11.)
Kucera Dagmar, Ostermundigen (09.11.)
Maghetti Edmée, Haute-Nendaz (09.11.)
Marmy Gabriel, Basel (14.11.)
Perruchoud Maria, Sion 1 (13.12.)
Pfister Margrit, Herrenschanzen (08.11.)
Raveglia Arnaldo, Roveredo GR (14.11.)
Rüegg Hansjörg, Wald ZH (11.11.)
Schnoz Carolina, Curaglia (29.11.)

85 ans

Aebischer Ernst, Guggisberg (09.12.)
Bachmann Pius, St. Gallen (28.11.)
Bachofner Walter, Effretikon (10.11.)
Barbezat Laurette,
La Chaux-de-Fonds (14.12.)
Baumgärtner Kurt, Aegerten (24.11.)
Bischofberger Walter, Rehetobel (08.12.)
Burgermeister Alice, Altikon (24.11.)
Burri Ernest, Bière (03.12.)
Buslinger Erich, Kirchdorf AG (10.11.)
Dreyer Hans, Lyss (06.12.)
Eggler Walter, Brienz BE (07.12.)
Erndt Bruno, Allschwil (09.11.)
Fischer Hans, Zürich (17.12.)
Gadient Johann, Zürich (06.12.)
Garab Fernande, Rue (10.11.)
Gianfrancesco Modestino, Genève (11.12.)
Gschwend Karl, Berneck (07.12.)
Haller Oskar, Reinach AG (10.11.)
Herren Walter, Urdorf (27.11.)
Hersche Hans, Wallisellen (29.11.)
Jung Alexander, Villars-sur-Glâne (11.12.)
Kaufmann Rita, Ehrendingen (07.11.)
Kocherhans Doris, Chur (21.11.)
Menzi Walter, Basel (09.12.)
Murisier Henri, Le Châble VS (15.12.)
Page Michel, St-Imier (16.11.)
Rickenbacher Dominik, Luzern (04.12.)
Spicher Janine, Vuisternens-en-Ogoz (22.11.)
Stacher Max, Regensdorf (30.11.)
Stahl Emilie, Ossingen (11.12.)
Stiefel Elise, Hagenbuch ZH (26.11.)
Suter Albert, Ibach (18.11.)
Tornay Joseph, Sion (15.11.)
Tumminia Christina, Autriche (23.11.)
Vogel Rudolf, Andelfingen (22.11.)

80 ans

Ackermann Robert, Mels (07.12.)
Altenburger-Homberger Werner,
Brissago (26.11.)
Andres Rudolf, Biglen (12.12.)
Bach Jean-Pierre, Bulle (06.11.)
Bardet-Congé Jeannine, Genève (07.12.)
Berger-Stulz Emil, Oberburg (23.11.)
Bohl Rudolf, Kriens (08.11.)
Broch-Ducret Robert, Genève (12.12.)
Cantieni Alfons, Tamins (17.11.)
Capsoni Carlo, Pfeffingen (14.12.)
Cheseaux Charly, Clarens (10.11.)
Coucet Henri, Neuchâtel (17.11.)
Crot Marcel, Prilly (11.11.)
Dahinden-Steiner Rita, Adliswil (01.12.)
Diethelm Eugen, Genève (23.11.)
Dionisio Barbara, Muttenz (12.11.)
Düggelin-Michel Rita, Siebnen (11.11.)
Fantino Luigi, Münchenbuchsee (08.12.)
Felix-Siegfried Hedwig, Eschlikon TG (10.11.)

Présentez-vous!

Fêterez-vous l'année prochaine votre **75^e, 80^e, 85^e, 90^e, 95^e, 100^e anniversaire**? Prendrez-vous votre **retraite** ou célébrerez-vous un **anniversaire de service**?

Si oui, auriez-vous envie comme Robert Imholz (page 35) de donner une **courte interview** et de recevoir la photo portrait en cadeau?

Annoncez-vous en précisant l'événement (quoi, quand) par e-mail à redaction@poste.ch ou par lettre à:

**Poste CH SA, Communication K12,
Rédaction, Wankdorfallee 4,
3030 Berne**

Fischli-Gambella Maria, Zürich (09.11.)
 Freymond Georges, Montricher (25.11.)
 Gianola-Berner Elisabeth, Basel (08.11.)
 Gschwend-Steiner Emma,
 Gossau ZH (15.11.)
 Guyaz Willy, Genève (10.11.)
 Hunziker-Wullschleger Ewald,
 Vordemwald (18.11.)
 Induni Rocco, Lamone (28.11.)
 Jäggi Markus, Recherswil (06.11.)
 Joris Gilbert, Orsières (21.11.)
 Kaiser-Zurbuchen Viktor, Henau (28.11.)
 Kaufmann Anton, Schenkon (15.11.)
 Kern-Meyer Rosa, Pfungen (23.11.)
 Kirzenberger Franz, Ibach (15.12.)
 Kunz-Novak Erwin, Gossau SG (01.12.)
 Lutz Christian, Verscio (23.11.)
 Maag-Derrer Margrith, Steinmaur (22.11.)
 Monnier Germaine, Worben (30.11.)
 Moser Anton, Ebnat-Kappel (08.12.)
 Müller Josef, Zuchwil (24.11.)
 Müller Marianne, Ermensee (16.12.)
 Pfeifer-Quinche Josef,
 Tüscherz-Alfermée (30.11.)
 Rosselli Enrico, Claro (21.11.)
 Roth Hans-Günter, Allemagne (03.12.)
 Rothen Rudolf, Ligerz (18.11.)
 Sabatino Franchina, Birsfelden (03.12.)
 Salzgeber Christoph, Raron (17.12.)
 Schmid Robert, Esslingen (04.12.)
 Sciboz Carmen, Lausanne (27.11.)
 Simonin Gérard, Chavornay (12.12.)
 Traber-Gufler Walburga, Uttwil (10.12.)
 Vannod-Gandillon Nadia, Vouvry (15.11.)
 Varin Yvonne, Seleute (10.11.)
 Vesti-Michel Theodor, Wangs (16.11.)
 Vulliamy-Piguet Jacques,
 Oulens-sous-Echallens (27.11.)
 Wälle Josef, Laupen ZH (17.11.)
 Wandfluh Martha, Kandergrund (09.11.)
 Wegmann Walter, Zürich (07.12.)
 Willi Eugen, Zürich (16.11.)
 Willimann-Wanner Anton, Eich (12.12.)
 Zeindler Josef, Schüpflheim (25.11.)
 Zimmermann Peter, Ziefen (10.11.)

Borgognon Rosmarie, Adligenswil (11.12.)
 Brägger Anna, Thürnen (06.11.)
 Brand Paul, Lengnau BE (16.11.)
 Bryner-Wicki Margrith, Kloten (05.12.)
 Büecheler Leonie, Dübendorf (24.11.)
 Burkhardt Edwin, Winterthur (14.12.)
 Burnier Joseph, Martigny (07.11.)
 Buttet Jean-Paul, Bouloz (14.12.)
 Christe Rudolf, Buchberg (13.11.)
 Eisenring Peter, Bronschhofen (19.11.)
 Eugster Paul, Oberaach (11.12.)
 Fankhauser-Lüthi Ella, Oberbalm (19.11.)
 Flückiger Roland, Burgdorf (11.11.)
 Flückiger-Frein Chantal,
 Biel/Bienne (11.11.)
 Forster Armin, Muttentz (09.12.)
 Fuster Alois, Gossau SG (08.12.)
 Gianola-Mathyer Clara,
 Bosco Luganese (07.12.)
 Gränicher Paul, Zollikofen (09.11.)
 Haberthür Erwin, Brienz BE (08.11.)
 Heine Elisabeth, Fahrweid (17.11.)
 Henzlova Jitka, Tschechien (18.11.)
 Hirt Heinz, Birsfelden (22.11.)
 Holdener Beat, Einsiedeln (14.12.)
 Hosang-Meuli Regula, Chur (30.11.)
 Hubacher-Amann Rosa, Oftringen (13.11.)
 Huber Josef, Kriens (13.12.)
 Ingold Robert, St-Blaise (16.12.)
 Isenring Ruth, Gossau SG (11.12.)
 Isenschmid-Koch Ursula, Luzern (24.11.)
 Jacquat Christiane, Noës (14.12.)
 Jaun Robert, Mürren (07.12.)
 Jörg Johann, Riedholz (08.12.)
 Kähr-Morel Yvette, Lentigny (05.12.)
 Kaufmann Siegfried, Muttentz (07.12.)
 Kocher Elisabeth, Worben (16.11.)
 Lombardi Alfredo, Italie (13.11.)
 Lorenzetti Renzo, Bätterkinden (05.12.)
 Mägerle-Schmid Annemarie,
 Illnau (25.11.)
 Marro Marcel, Muttentz (17.11.)
 Meier-Keiser Anna Marie,
 Oberägeri (17.11.)
 Messerli Rudolf, Gümligen (17.11.)
 Moosmann Francis, Lausanne (06.11.)
 Müller Franz, Ruswil (21.11.)
 Müller Marie-Louise, Birsfelden (15.12.)
 Neuhaus Bernard, Choulex (16.11.)
 Neumann Huguette, Reconvilier (30.11.)
 Nguyen-Vo Thi Tuat, Genève (18.11.)
 Niederhauser Johann,
 Mittelhäusern (20.11.)
 Patt Christian, Sils im Domleschg (12.12.)
 Peter-Krähenbühl Marianne,
 Gunten (17.11.)
 Piazza Casimiro, Sonvico (16.11.)
 Portmann Hans, Malters (03.12.)
 Raas-Bertold Esther, Binningen (08.12.)
 Rellstab-Körnli Monika, Grenchen (19.11.)
 Renggli Gabriel, Coppet (02.12.)
 Rhyner Claude, Arlesheim (28.11.)

Ribeiro Adilia, Portugal (03.12.)
 Rossat Jean-Pierre, Brent (08.12.)
 Roulin-Studer Nelli, Winterthur (06.12.)
 Schädeli Willi, Thun (17.11.)
 Schärer Hans Rudolf, Möriken AG (10.11.)
 Scheibler Adelheid, Prilly (12.12.)
 Schetty Hugo, Münchenstein (10.11.)
 Schlup Peter, Steffisburg (17.11.)
 Schmidt Lilli, Volketswil (17.11.)
 Schneider Verena, Berg am Irchel (12.12.)
 Schweizer Hans, Worb (15.11.)
 Simai-Dlesk Janica, Dübendorf (11.11.)
 Staub Magdalena, Bennau (11.11.)
 Steimen Bruno, Waltenschwil (11.11.)
 Stoller Horst, Weinfelden (11.12.)
 Stoller Samuel, Spiez (26.11.)
 Studer Christian, Ostermundigen (18.11.)
 Suhm Raffaella, Thal (14.12.)
 Tarchini John, Bassecourt (22.11.)
 Thévoz Jean-Claude,
 Châtel-St-Denis (10.11.)
 Toffel Ernest, Middel (20.11.)
 Truttmann Paul, Seelisberg (19.11.)
 Tüscher Werner, Saules BE (17.11.)
 Ufenast-Meier Elsa, Dottikon (07.11.)
 Von Däniken-Brandolini Anna,
 Aarau (11.11.)
 Von Känel Alice, Basel (17.11.)
 Wäfler Anton, Frutigen (27.11.)
 Wildhaber-Raimann Lina,
 Walenstadt (13.11.)
 Zingg Werner, Zürich (26.11.)

75 ans

Alacalar Kutlay, Türkei (21.11.)
 Alberto Felix, Schwerzenbach (10.12.)
 Allemann-Rickli Jeannette,
 Riehen (04.12.)
 Andrist-Séchaud Claudine,
 Aubonne (09.12.)
 Bacchini Franca, Castione (17.12.)
 Bäbler-Michel Liselotte, Ittigen (08.12.)
 Benzoni Virginio, Novazzano (24.11.)
 Berger Walter, Gwatt (Thun) (11.12.)
 Bieri Peter, Herzogenbuchsee (08.11.)
 Blaser Ernst, Muttentz (25.11.)
 Bolliger Fritz, Kehrsatz (15.12.)

Retraite

Informatique

Spielmann Marlise, Bern

Poste Immobilier Management et Services SA

Croce Anna, Renens VD
 Freund-Ritz Esther, Marbach SG
 Gfeller Jörg, Zürich
 Hostettler-Roth Elisabeth Margareta, Wichtrach

Personnel

Hofstetter Ulrich, Bern

PostMail

Amos Alain, Lutry
 Antich Gerardo, Vernier
 Bielser Jean-Claude, Couvet
 Bigler-Hänni Elisabeth, Bern
 Bischof Verena, Heiden
 Braissand Didier, Carouge GE
 Chardon Didier, Grand-Lancy
 Duvaud Teresa, Bauma
 Eiholzer Alois, Baar
 Eljezi Dzumali, Winterthur
 Exer Hans Felix, Würenlingen
 Flückiger Erik, Schaffhausen
 Frischknecht Hans, Herisau
 Gargioni Angelo, Mendrisio
 Giachetta Francesco, Zürich
 Graber-Mettler Susanna, Zürich
 Guignard Jean-François, Le Sentier
 Hamburger-Germann Evelyne, Affoltern am Albis
 Jecker-Pollien Anna, Assens
 Juillerat Patrice, Chêne-Bourg
 Juric-Markovic Gordana, Härkingen
 Kashama Guy, Genève
 Kasper-De Sousa Maria, Yverdon-les Bains
 Keller Hans, Adliswil
 Klay-Marti Maria, Muri
 Knecht Pia, Bad Zurzach
 Knöpfli-Hürliemann Rita, Sirnach
 Kropf Bernhard, Härkingen
 Kurt Hanspeter, Reinach BL
 Lam Hoa, Härkingen
 Lehmann-Pamintuan Arnela, Zürich
 Lorentz Monika, Winterthur
 Lucadamo Franco, Cadenazzo
 Mader Edwin, Landquart
 Meier Walter, Aadorf
 Mumenthaler Rolf, Bern
 Oggenfuss-Schweizer Anneliese, Affoltern am Albis
 Portmann Hans-Peter, Kriens
 Prince Thierry, Basel
 Pugliese Gabriela, Zürich
 Rifici-Conti Teresa, Zürich

Rithner-Morand Nicole, Monthey
 Rutschmann Heinz, Winterthur
 Schraner Alice Anna, Frick AG
 Senden Helena, Wallisellen
 Stucki Franziska, Oetwil am See
 Thalmann Hans, Zürich
 Truong-Nguyen Thi Ai Trinh, Zürich
 Tschan Jacques-André, Biel
 Waldvogel-Zimmermann Verena, Diessenhofen
 Walther Beat, Zürich
 Wassmer-Jost Ida, Bern
 Zach Leopold, Goldau
 Zanetti-Ruggiero Gelsomina, Zürich
 Zimmermann Erhard, Baltschieder
 Zimmermann Steve, Adligenswil
 Zweifel Werner, Zürich

PostLogistics

Anderegg Johann Ulrich, Härkingen
 Bigler Hans-Ulrich, Bern
 Bischhausen Maybel, Urdorf
 Dubi Denise, Basel
 Egli Emilie, Bern
 Gähwiler Thomas, Mägenwil
 Hengege Lothar, Thayngen
 Hohl Martin, Frauenfeld
 Huber Anton, Härkingen
 Hügli Markus, Basel
 Jordan Gilbert, Daillens
 Küffer Gérald, Genève
 Lässer Eric, Boudry
 Prinz Josef, Effretikon
 Reymann Jean-Claude, Basel
 Spichiger Jürg, Thun
 Zimmermann Marcel, Basel
 Zwahlen Werner, Ostermundigen

RéseauPostal

Aminger-Habegger Christine, Dällikon
 Auciello Giovanni, Genève
 Barman-Rubin Esther, Sierre
 Bernasconi Fabrizio, Stabio
 Bruhin Erwin, Buttikon
 Cavalli Lelio, Tenero
 Cerutti Ana-Maria, Genève
 Däppen-Bräuchi Ginette, Bern
 De Ambroggi-Stoppa Rosalia, Ligornetto
 Delucchi-Molteni Tiziana, Mendrisio
 Felix Rita, Thalwil
 Franziscus Annatina, Scuol
 Frasnetti Jacqueline, Founex
 Freund Christian, Marbach SG
 Freund-Ritz Esther, Marbach SG
 Jecklin-Jegen Maria, Klostern
 Krieg-Pfister Ruth, Messen
 Kunz Marianne, Wetzikon
 Kunz Marianne, Uster
 Marbacher-Lütolf Anita, Strengelbach
 Morena Moreno, Verscio
 Müller Christiane, Lyss
 Münger Fritz, Bern

Nef Rosmarie, Flims
 Rivarolo Christian, Carouge GE
 Sautter Roland Yves, Kriens
 Schneider Monika, Uster
 Schnyder-Burkart Ursula, Reiden
 Schöpfer Naima, Versoix
 Schwegler Margrit, Effretikon
 Terraz-Metzener Denise, Lausanne
 Trutmann-Birrer Adelheid, Zofingen
 Tschopp-Haefliger Agnes, Luzern
 Wick Agnes, Rorschach
 Wyden-Salzman Verena, Visp
 Zürcher Maja, Dübendorf

PostFinance

Blanc Anita, Bern
 Egli-Dörig Felicitas, St. Gallen
 Gahlinger Pierrette, St. Gallen
 Hälg Gerda, St. Gallen
 Jaquillard Nicole Christine, Vevey
 Luder Hans, Bern
 Masiero Giuseppina, St.Gallen
 Schönenberger Rosina, St.Gallen
 Turmhofer-Wyler Ursula, St.Gallen
 Wymann Monika, Bern
 Zurbuchen Toni, Bern

CarPostal

Aegerter Ruth, Bern
 Blaser Heinz, Bern
 Böhlen Rudolf, Riggisberg
 Camporesi Hanspeter, Gelterkinden
 Chevalley Raymond, Thierrens
 Cortesi Dante, Bivio
 Decurtins Feleci, Ilanz
 Frei Herbert, Goldach
 Gini Gianpietro, Soglio
 Hunziker Peter, Porrentruy
 Keller-Rey Lotti, Endingen
 Koch Beat, Triengen
 Koch René, Laupen BE
 Lochiger Leonz, Zufikon
 Luk Valentin, Schiers
 Maissen Roberto, St. Moritz
 Rohrbach Andreas, Bern
 Ruchti Paul, Bern
 Rudaz Jacky, Sion
 Rüttimann Martin, Arbon
 Schick Hansjürg, Aeschi bei Spiez
 Seiler Ruth, Neuenkirch
 Senn Philippe, La Chaux de Fonds
 Stehr Christian Hans, Embrach
 Steiner Susanna, Endingen

Swiss Post Solutions

Heidemann Gerd, Zürich
 Pavesi-Rohrer Regina, Zofingen
 Portmann Karl, Zürich
 Strauss Rolf, Bern
 Zünd Alfred, Zürich

Nos regrettés

Personnel actif

Presto AG

Feraj Isuf, Wetzikon (1960)
Röthlisberger Max, Zürich (1947)

Swiss Post Solutions

Conrad Rolf, Glattbrugg (1956)

Retraités

Abbet Claudine, Hauterive NE (1928)
Alig Martin, Volketswil (1922)
Bachofen Rudolf, Muttenz (1926)
Bagnovini Silluccio, Novazzano (1939)
Besse Jean-Paul, Riddes (1947)
Birchler Anna-Lina, Einsiedeln (1929)
Bocherens Jean-Claude, Lausanne (1934)
Boltshauser Paul, Uttwil (1931)
Botta Vittorino, Bellinzona (1924)
Bründler Kaspar, Ebikon (1938)
Clerget Daniel, L'Abbaye (1928)
De Blaireville Jean, Yverdon-les-Bains (1936)
Dousse Gabriel, Fribourg (1925)
Dreyer Willy, Les Bayards (1948)
Dubach Gottfried, Riehen (1932)
Dummermuth Fredy, Muttenz (1934)
Fässler Edwin, Bühler (1930)
Fernandez Castor, Espagne (1948)
Fidanza Noel, Genève (1938)
Ganzoni Marie, Fürstenaubruck (1931)
Garcia-Mediavilla Dolores, Espagne (1926)
Gehri Walter, Lausanne (1929)
Geiser André, Bern (1953)
Geiser William, Münchenstein (1930)
Giger Sebastian, Untervaz (1931)
Gmünder Alfred, Zürich (1953)
Greter Anton, Greppen (1937)
Gsponer Anton, Brig-Glis (1939)
Guetty Michel, Chavornay (1958)
Gygax Walter, Seeberg (1929)
Hager-Lacher Max, Kaltbrunn (1936)
Heeb Werner, St. Gallen (1934)
Hodel Otto, Rümlang (1933)
Huber Eduard, Olten (1937)
Huber Viktor, Zürich (1951)
Huguenot-Maillard Christian, Autigny (1938)
Huynh-Cao Ngoc Hue, Cormondrèche (1940)
Jacot Fernand, Morges (1950)
Kaderli Werner, Dürrenroth (1928)
Kaufmann Adolf, Thayngen (1934)
Kaufmann Hansrudolf, Gränichen (1943)
Kuster Jürg, Seon (1949)
Légeret Daniel, Prilly (1943)
Leonardi Giacomo, Pregassona (1934)
Leu Hans Rudolf, Ettingen (1933)
Loepthien Otto, Ottenbach (1948)

Lüthi Alfred, Weinfelden (1935)
Maurer-Harnischberg Dora, Rapperswil BE (1943)
Meier Jakob, Lenzburg (1927)
Morsanti Sandro, Vernate (1944)
Nicolet Philippe, Biel/Bienne (1929)
Niederhauser Robert, Heimberg (1951)
Oberson Raymond, Aigle (1928)
Palli Graziella, Stabio (1955)
Pipoz Alfred, Versoix (1930)
Portmann-Limacher Rita, Sörenberg (1937)
Raspanti Emilio, Pully (1924)
Reymond Gérald, Genève (1951)
Rüegg Erwin, Dietikon (1927)
Rütsche Paul, Zürich (1924)
Schaub Regina, Sissach (1932)
Schurtenberger Jakob, Root (1929)
Schwab Ernst, Ostermundigen (1939)
Siegenthaler Ernst Walter, Burgdorf (1932)
Soldat Gottfried, Basel (1934)
Sterchi Alfred, Bern (1924)
Stüssi Hans, Zürich (1932)
Tobler Hansruedi, Thal (1935)
Vacherand Jean-Adolphe, Genève (1922)
Viret Jean-Pierre, Dizy (1933)
Von Gunten Michel, Fontainemelon (1943)
Voser Pius, Bottmingen (1925)
Wiedmer Wilhelm, Hedingen (1942)
Wurster Eduard, Castrisch (1927)

Impressum

Editeur

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

Rédaction

Ludovic Cuany (lc), Lea Freiburghaus (lf), Fredy Gasser (fg), Janina Gassner (jg), Sandra Gonseth (sg), Sandra Gurtner (sgu), Simone Hubacher (sh), Claudia Langenegger (cl), Marcel Suter (ms), Magalie Terre (mt), Alexander Volz (av), Catherine Riva, Danilo Monteverde

Contribution

Karin Egger (ke), Denise Liebchen (dl), Katharina Merkle (kle), Jrene Rolli (jr), Davide Agosta, Felix Ammann, Fabian Biasio, Jan Bill, Fabienne Bühlmann, Béatrice Devènes, Gabriel Ehrbar, Kerstin Eichenberger, Monika Flückiger, Kristian Hachen (kh), Caroline Huber, Claudia Iraoui, Bernhard Krauss, Mauro Mellone, Christina Messerli, David Milán, Sandra Mosimann, Severin Nowacki, Simon Oswald (so), Lena Schläppi, Michael Sieber, Susanna Stalder

Traduction et correction

Service linguistique de la Poste

Layout

in flagranti communication, Lyss

Annonces

FACHMEDIEN – Zürichsee Werbe AG
8712 Stäfa
erich.huber@fachmedien.ch
044 928 56 54

Impression

Mittelland Zeitungsdruck AG, Aarau

Photo de couverture

Michael Sieber

Tirage

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

Reproduction avec autorisation écrite de la rédaction uniquement.

Abonnements/Changements d'adresse

Personnel actif: Intranet (Portail RH/ Données personnelles), auprès de votre Centre de services Personnel (selon votre décompte de salaire) ou via scp@poste.ch
Retraités: par écrit à Caisse de pensions Poste, Viktoriastrasse 72, Case postale, 3000 Berne 22
Autres abonnements:
E-mail: abo@poste.ch, tél. 058 338 20 61

Adresses importantes

Conseil social
Centre de carrière:
058 341 40 50
santeetaffairesociales@poste.ch
Fonds du Personnel Poste:
www.fondsdupersonnelposte.ch

imprimé en
suisse



RECYCLÉ
Papier fait à partir
de matériaux recyclés
FSC® C005019

Mon coin préféré

Comme si le temps s'était arrêté



Le coin préféré de Ralph Nufer: le Muottas Muragl

J'ai découvert complètement par hasard ce lieu idyllique haut perché dans les montagnes de l'Engadine: le Muottas Muragl, ce qui signifie «butte» en romanche. Dans le cadre d'un changement de poste, j'ai occupé la fonction de responsable d'équipe pendant cinq mois à Saint-Moritz et pris l'habitude d'effectuer de longues randonnées. En mai, par un matin ensoleillé mais frisquet, j'ai décidé d'aller là où mes pas me conduiraient. Et le hasard a bien fait les choses! Après avoir croisé des bouquetins qui m'ont observé avec curiosité tout en s'adonnant à leur bain de soleil, je suis tombé un peu plus haut sur des marmottes. En dépit de quelques plaques de neige çà et là, un doux parfum de printemps flottait dans l'air. Après trois heures de marche, je suis arrivé au Muottas Muragl à 2454 mètres d'altitude et là, c'était comme si le temps s'était arrêté. La vue saisissante sur Saint-Moritz et les cinq lacs de la Haute-Engadine s'étendant à mes pieds, j'avais en point de mire les sommets et les glaciers du massif de la Bernina d'une beauté à couper le souffle. J'ai savouré un thé bien chaud sur la terrasse du restaurant panoramique, puis j'ai attaqué le chemin du retour, le cœur rempli d'allégresse.

Ralph Nufer, collaborateur de distribution, vit et travaille à Frauenfeld.

Photo: Mauro Mellone

Quel est votre coin préféré?
Dites-le-nous par e-mail:
redaction@poste.ch