

N° 06-2020

Pour nos collaborateurs  
Découvrez encore d'autres  
histoires sur [poste.ch/actualites](http://poste.ch/actualites)

# LA POSTE

Dossier – Page 2

Nouvelle stratégie

## La Poste de demain, c'est moi

Les gens – Page 34

Réintégration: la nouvelle  
vie de Karin Kaiser

LA POSTE 

# La Poste de demain, c'est moi

«Lu, tu ne vas pas rester longtemps à la Poste, ta place est dans une PME», m'a-t-on souvent répété lors de mes débuts dans l'entreprise. «Au sein du Géant jaune, on ne peut pas faire bouger les choses aussi vite que tu l'imagines.» Depuis, j'ai appris qu'il faut du temps pour bien faire les choses, mais qu'il est possible de les faire bouger. J'en veux pour preuve mon projet «Mes envois», qui obéit au principe «L'expérience dépasse la science». La Poste de demain stimule ce genre de méthode de travail. Tu pourras découvrir mes réflexions à ce sujet à la page suivante. Au fait, je m'appelle Luise Bornand et je suis un membre actif du réseau «Young Voice». Tu en as peut-être déjà entendu parler? Nous sommes un groupe de jeunes collaborateurs et collaboratrices de la Poste et nous nous impliquons pour promouvoir les échanges entre les générations. Notre objectif? Donner une voix aux jeunes et contribuer à forger l'avenir de la Poste. Dans cette édition, mes deux collègues «Young Voice» Leonie et Julien prennent aussi la parole. Au nom de toutes les générations qui travaillent à la Poste, ils se sont entretenus avec le directeur général Roberto Cirillo et lui ont notamment posé quelques questions brûlantes. Bonne lecture!

*Luise*

Luise Bornand  
Informatique, responsable de projet

P.-S.: Au fait, tu as du sang jaune qui coule dans tes veines? Montre-le-nous en participant à notre concours photo (p. 11).

P.-P.-S.: Tu trouveras au milieu de ce numéro une feuille avec des «smarties» de toutes les couleurs. Ce sont les autocollants illustrant notre culture. Choisis la tienne!

## «L'essentiel, c'est la manière dont j'aborde mes tâches»

Ma vision idéale du travail est la suivante: plus de solutions inventives, moins de tâches administratives, davantage de focalisation sur une vision, moins de hiérarchie et d'esprit de clocher. Dans le cadre du projet «Mes envois», nous produisons des petits fragments de solutions pour nos clients en ayant toujours pour objectif de leur simplifier la vie. Nous travaillons en tant qu'équipe et non comme délégués d'une unité. L'essentiel, c'est la manière dont j'aborde mes tâches et non l'organigramme auquel je suis rattachée. Au sein de l'équipe, nous parlons de tout: du budget, des orientations stratégiques, des objectifs, des erreurs et des réussites. Cette manière de travailler demande du courage et une certaine ouverture d'esprit, mais procure aussi beaucoup de plaisir et donne plus de sens à ce que nous faisons. J'aime travailler ainsi, et c'est d'ailleurs ma vision de la Poste de demain. En privé, je raconte que la Poste se numérise et que nous proposons beaucoup de services qui simplifient le quotidien, comme la possibilité de gérer la distribution des colis avec le téléphone mobile. Nous autres, les jeunes, nous voulons surtout de la simplicité, de la rapidité et de la flexibilité. Le tout via notre smartphone. (sl)

**Luise Bornand**, Informatique, responsable de projet

**Textes:** Carmela Fusco, Inari Kirchhofer, Sandra Liechti, Fabio Stüssi

**Photos:** Lena Schläppi, Jan Bill, Gian Schüpbach

**Illustration:** Hannes Saxer







## «Je suis rassuré de voir que mon employeur s'adapte à cette situation de marché»

J'ai récemment lu un article qui parlait des années à venir comme une «4<sup>e</sup> révolution industrielle». Je suis donc rassuré que mon employeur s'adapte à cette nouvelle situation de marché en réorganisant certaines unités. Cela crée bien sûr un peu d'insécurité mais représente dans le même temps une formidable opportunité de développement pour l'entreprise. La Poste de demain la positionne comme le moteur d'une Suisse moderne pour l'aider à répondre aux besoins de la population. Dans cette nouvelle vision, les clients sont placés au centre des activités et plus uniquement au centre des processus. Faire preuve d'agilité sera important pour accompagner ce changement de culture d'entreprise. Dans le passé, j'ai parfois regretté que certaines réflexions se limitent uniquement au secteur courrier. En tant que membre d'un groupe d'échange international, j'ai déjà eu le sentiment que d'avoir une seule unité logistique pouvait être bénéfique pour la Poste. Je me réjouis donc désormais d'autant plus de pouvoir m'engager en faveur des synergies à venir entre PostLogistics et PostMail. (cf)

**Nicolas Wuest**, Services logistiques, responsable de la gestion des interfaces, projets et support exécutif

## «J'ai le sentiment que nous sommes sur la bonne voie»

Pour moi, il ne fait aucun doute qu'il fallait agir. La Poste ne peut pas se permettre d'être immobile. J'attends de la nouvelle stratégie qu'elle renforce la collaboration entre les régions, que tous suivent une vision commune et que les interactions soient encore plus efficaces. Pour moi qui conduis un car postal et qui suis chaque jour en contact avec les voyageurs, la Poste de demain ne sera sans doute pas directement perceptible. D'ailleurs, ce n'est pas un sujet dont je parle avec mes collègues de travail, ni dans mon cercle privé. J'ai le sentiment que notre entreprise est sur la bonne voie. Le changement ne me fait pas peur. Dans mon travail quotidien, j'aime beaucoup le contact avec la clientèle et le fait de parcourir régulièrement différents trajets. Lorsque j'ai eu 47 ans, j'ai décidé de passer l'examen de conduite de poids lourds et d'autocars. J'ai réalisé un rêve qui, aujourd'hui, est devenu mon travail. (fs)

**Ursula Heimann**, conductrice CarPostal, région Interlaken



## «Je veux pouvoir m'identifier à mon employeur»

J'aime travailler, car je veux faire bouger les choses et générer de la valeur ajoutée. Si je n'avais pas cette possibilité ou si je devais me contenter de suivre les instructions, quelle serait donc ma raison d'être ou ma motivation? Même si je suis quelqu'un de plutôt pragmatique, je veux pouvoir m'identifier à mon employeur. Avec la nouvelle stratégie, cette identification se trouve encore renforcée. La Poste de demain repose sur une attitude ouverte et engagée dans l'intérêt de tout le groupe, et pas uniquement de l'unité à laquelle on appartient. Selon moi, c'est à ce niveau que le besoin de changement est le plus important. Je trouve motivant d'imaginer qu'il s'agit de mon entreprise et que j'assume une part de responsabilité. Je m'implique alors pleinement et je prends des décisions en conséquence. Pour moi, la Poste de demain signifie également élargir mon horizon, adopter une approche globale et savoir parfois quitter ma zone de confort. Cela veut dire que, selon la situation, je peux être appelée à travailler avec de nouvelles personnes au sein de l'équipe ou à de nouvelles tâches. Nous devons mettre en pratique cette attitude d'ouverture chaque jour. Au sein des équipes et dans le cadre du travail quotidien. (sl)

**Michaela Weibel**, Finances, responsable Appels d'offres et évaluations au centre de compétences Appels d'offres publics



## «Nous évoluons comme dans une course d'orientation»

Bien des choses ont bougé au cours des derniers mois à la Poste. L'entreprise a gagné en dynamisme. Grâce à la Poste de demain, notre projet Trusted Data Hub s'est concrétisé. Dans le domaine du numérique, nous nous aventurons en terre inconnue et nous évoluons comme dans une course d'orientation: dès que nous avons trouvé un poste, nous faisons un bilan avant de chercher le poste suivant. Il est impossible de mettre en œuvre un plan dans son intégralité. La culture a beaucoup en commun avec le leadership. J'essaie d'être authentique et de témoigner mon estime aux collaborateurs et aux clients. J'attends de mon équipe qu'elle se montre audacieuse, qu'elle ait le goût du risque et qu'elle soit centrée client. Ces qualités sont idéales pour entreprendre le voyage incertain qui nous attend. Mes collaborateurs accomplissent de nombreuses tâches isolées. Il m'arrive d'intervenir et de structurer les choses trop tôt pour que toutes les pièces du puzzle finissent par s'emboîter. A l'avenir, je réfrènerai mon élan. Si nous réussissons à transposer dans notre univers numérique la confiance que les entreprises et les particuliers témoignent à la Poste, nous aurons franchi une étape décisive. (ik)

**Michael Rieder,**  
Services de communication, Trusted Data Hub

## «Je dis les choses comme je les pense»

Ce que j'apprécie tout particulièrement à la Poste? L'harmonie et l'empathie, mais aussi une démarche structurée avec des directives claires pour les processus. J'espère que notre nouvelle culture permettra d'accélérer le cours des choses. Bref, j'en attends moins de paperasse et des décisions plus rapides. Pour ne pas freiner les personnes motivées, nous devons intensifier les échanges et nous montrer plus ouverts face à la critique dans le cadre de projets. Il y a encore beaucoup de potentiel à ce niveau. S'agissant des couleurs de notre culture, je me retrouve beaucoup dans l'aqua. Par exemple, j'explique si nécessaire aux collaborateurs pourquoi un ordinateur est appelé à se substituer à leurs connaissances dans la planification des courses. Mais la couleur rouge me correspond également, car je suis une personne qui agit et qui contrôle ensuite la qualité du résultat. J'encourage aussi mes responsables d'équipe à faire preuve d'audace et de détermination. Ils ne doivent pas avoir peur de commettre des erreurs. Je me suis fixé pour objectif d'être toujours sincère et directe, de dire les choses comme je les pense, sans édulcorer mes paroles. (ik)

**Romina Frey,**  
Services  
logistiques,  
responsable  
Production,  
responsable  
suppl. Base  
de distribu-  
tion, Thoune



## «N'ayez pas peur de vous tromper, car la peur inhibe le courage»

Pour moi, aujourd'hui comme dans le futur, tout tourne autour de la communication entre les équipes et les unités de la Poste: renforcer la collaboration et l'échange ne peut que rendre le travail de chacun plus facile et plus efficace. Je suis convaincue que se soutenir mutuellement, plutôt que de pointer du doigt pour souligner les erreurs, constituera l'un des mots d'ordre de la Poste de demain. Voici les valeurs que j'essaie de transmettre à mes apprentis: soyez innovants et créatifs, n'ayez pas peur de vous tromper, car la peur inhibe le courage. La Poste attend de chacun de ses collaborateurs qu'il apporte sa propre contribution, non pas de façon isolée, mais à l'image d'une seule grande équipe. Faire du client le cœur même de notre activité sera sans aucun doute la clé du succès. Quand j'accueille un client, je le fais comme si j'accueillais un invité chez moi, je le traite donc toujours de la meilleure manière qui soit. Communication, collaboration, focalisation sur le client combinées à une attitude générale positive: telle est, à mon sens, la culture de demain. (cf)

**Azzurra Armiza**, RéseauPostal, conseillère à la clientèle et formatrice d'apprentis

## Concours photo

# Sang jaune. Voici ma contribution à la Poste de demain

La nouvelle stratégie et la culture t'inspirent? Sens-tu à quel point ton sang jaune bouillonne? Mets en scène la devise «Sang jaune. Voici ma contribution à la Poste de demain» et charge ta photo sur la plateforme photo. Tu pourras y voir, aimer et commenter des photos d'autres membres du personnel et de la Direction du groupe. Un jury déterminera les photos les plus originales à l'aune du nombre de likes.

Charge ta photo sur la plateforme



[web.post.ch/concours](http://web.post.ch/concours)

### A gagner

- 1<sup>er</sup> prix: un repas et échange avec Roberto Cirillo
- 2<sup>e</sup> prix: un bon postshop.ch d'une valeur de 500 francs
- 3<sup>e</sup> prix: un bon postshop.ch d'une valeur de 250 francs

La date limite de participation est fixée au 12 février 2021.  
Les gagnant(e)s seront informé(e)s directement.



## Vœux pour la Poste de demain



### Roberto Cirillo

«Je me réjouis de construire avec vous la Poste de demain. Les uns avec les autres, les uns pour les autres, dans l'intérêt d'une Suisse moderne.»

Roberto Cirillo, directeur général



### Nicole Burth

«Pour la Poste de demain, je souhaite que nous soyons déterminés à envisager l'avenir comme une opportunité.»

Nicole Burth, responsable Services de communication



### Thomas Baur

«Je souhaite que toutes les unités de la Poste se fédèrent pour forger une Poste forte.»

Thomas Baur, responsable RéseauPostal



### Christian Plüss

«Je me réjouis d'être à vos côtés pour mettre en relation, en tant que moteur de la Suisse, les personnes de ce pays.»

Christian Plüss, responsable CarPostal



### Matthias Dietrich

«Je souhaite que, tous ensemble, nous préparions aujourd'hui le monde de demain, pour nous, pour la Poste et pour toute la Suisse.»

Matthias Dietrich, coresponsable Etat-major du CEO



### Wolfgang Eger

«Pour la Poste de demain, je souhaite que le numérique rende beaucoup de choses plus agréables.»

Wolfgang Eger, responsable I/T



### Johannes Cramer

«Je me réjouis de rencontrer les personnes de Services logistiques et de relever avec elles les défis des années à venir.»

Johannes Cramer, responsable Services logistiques

### Alex Glanzmann

«La Poste de demain relie entre eux les individus et renforce durablement notre économie. Je me réjouis d'y prendre une part active.»

Alex Glanzmann, responsable Finances



### Alexander Fleischer

«J'ai hâte de découvrir les nombreuses histoires de clients, collègues, responsables politiques et journalistes agréablement surpris.»

Alexander Fleischer, responsable Communication



### Jörg Vollmer

«C'est par une approche globale, efficace et innovante que SPS apporte sa contribution à la Poste de demain.»

Jörg Vollmer, CEO Swiss Post Solutions



### Hansruedi Köng

«Pour l'avenir de Post-Finance, je souhaite de la focalisation, de la capacité d'innovation et de l'efficacité.»

Hansruedi Köng, CEO PostFinance



### Katrin Nussbaumer

«Engageons-nous ensemble sur la voie de la Poste de demain, en faisant preuve d'estime mutuelle et en osant la nouveauté.»

Katrin Nussbaumer, coresponsable Etat-major du CEO



### Valérie Schelker

«Ayez le même état d'esprit que Fifi Brindacier: je ne l'ai encore jamais fait auparavant, je suis donc sûre d'y arriver!»

Valérie Schelker, responsable Personnel



# «Nous devons connaître les motifs et les destinataires de nos actions»

En cette fin d'année, le directeur général Roberto Cirillo répond aux questions de «Young Voice», le réseau interne de la jeune génération de la Poste. Il loue les efforts fournis durant la crise du coronavirus et envisage un avenir pour la Poste fait de flexibilité accrue vis-à-vis des changements.

**Interview:** Leonie Amiet, Julien Jordan / **Photo:** Lena Schläppi

## **Cette année 2020 si spéciale touche à sa fin. Que souhaites-tu oublier définitivement?**

Rien! Mais si je le pouvais, j'effacerais la souffrance causée à de nombreuses personnes par le coronavirus. J'espère que nous n'aurons jamais à revivre une telle situation. Durant cette crise, tous les membres du personnel ont accompli un excellent travail et se sont montrés solidaires.

## **Entre nouveautés et incertitudes, la Poste de demain nous met tous à rude épreuve. Quand quitterons-nous le torrent pour naviguer sur un fleuve plus tranquille?**

Nous vivons dans un monde qui évolue à vive allure et devons orienter en conséquence notre comportement, notre façon de travailler et notre organisation. Flexibilité, rapidité et anticipation nous permettront de conserver une importance systémique.

## **Un processus de transformation de grande envergure.**

Tout à fait. Je pense que ce processus prendra du temps et que nous devons apporter de nombreux changements. Parallèlement à cela, nous devons veiller à conserver le niveau de qualité élevé de nos prestations. Nous ne modifierons donc pas tout systématiquement.



**Roberto sur le «gril»**

Leonie et Julien, membres du réseau «Young Voice», ont posé quelques questions brûlantes à Roberto.

Comment a-t-il réagi? La vidéo est ici:

**Outre la «Poste de demain», on parle de la «culture de demain». Quelle couleur de notre Culture Map est la plus importante à tes yeux?**

L'esprit d'entreprise et une certaine propension au risque sont assurément les domaines où nous avons le plus de potentiel. Traduction en couleur: j'attache une importance particulière à l'aqua, qui est la couleur de l'eau, et symbolise ainsi un mode de travail et de réflexion global. Je veux que nous connaissions les motifs et les destinataires de nos actions.

**Comment entends-tu t'assurer que tout le monde contribue réellement à cette culture de demain?**

En veillant à ce que chacun assimile le sens réel de nos projets et de nos décisions. Ce sens réside dans le soutien que nous apportons à notre clientèle pour l'aider à relever ses défis quotidiens. Pour simplifier sa vie de tous les jours. Pour l'accompagner sur la voie de la réussite. Nous devons nous focaliser sur elle. Quoi que nous fassions, dans chaque unité, nous devons et allons apporter une valeur ajoutée à notre clientèle. Directement ou indirectement.

**Réinventer la Poste passe notamment par le vote électronique, le dossier électronique du patient, la navette autonome – des projets de longue date. Quelle est ici ta feuille de route?**

Nous sommes sur la bonne voie. Pour pouvoir poursuivre résolument cette voie en regardant vers l'avenir, nous mettons en place la Poste de demain. La nouvelle unité Services de communication regroupe toutes les activités en lien avec les solutions numériques. Notre stratégie de croissance et d'investissement est claire. A présent, nous allons faire avancer nos projets comme le vote électronique, le dossier électronique du patient ou encore KLARA ...

**... une participation majoritaire dans la société lucernoise KLARA Business SA, qui propose des prestations numériques aux PME.**

Exactement. KLARA représente un élément central en matière de communication numérique, qui s'associe parfaitement à notre propre solution E-Post. Des milliers d'entreprises peuvent en profiter. Il n'est donc pas seulement question de stratégie mais bien, d'ores et déjà, de sa mise en œuvre.

**Quels aspects de la Poste de demain devraient réjouir le personnel?**

La liste est longue. Notre nouvelle unité Services logistiques va perpétuer notre importance au-delà de 2030, conférant ainsi à ses collaborateurs et ses collaboratrices – qui travaillent aujourd'hui chez PostMail ou PostLogistics – une perspective à long terme. Pour ce faire, nous allons investir jusqu'à 1,4 milliard de francs dans les années à venir. Les évolutions et les prestations de la communication numérique constituent un autre pilier important. Au-delà de la numérisation dans le secteur de l'informatique, de nouveaux modèles commerciaux et de nouvelles formes d'engagement sur le marché doivent voir le jour. Il nous faut acquérir beaucoup de savoir et l'apporter sur le marché. Enfin, je souhaite que l'inclusion et la diversité figurent parmi les valeurs de la Poste en tant qu'employeur.

**Faut-il entendre par là que tout le monde peut travailler à la Poste?**

Tout à fait. Je veux m'assurer que nous proposons des postes et des opportunités dans chaque unité à tout le monde, quels que soient le genre, les origines ou l'éventuel handicap. Je me réjouis d'ailleurs d'accueillir bientôt une deuxième femme à la Direction du groupe.

**Voici à quoi ressemblera la culture de demain**

La culture de la Poste de demain s'articule autour de la Culture Map (carte de la culture), que nous vous avons présentée en juin dans le journal du personnel (n° 03-2020). Chacun des hexagones colorés représente différentes valeurs et caractéristiques. Nous misons sur nos points forts vert, bleu et violet et donnons de nouvelles impulsions avec les couleurs aqua, jaune, orange et rouge. Dans la feuille d'autocollants jointe à ce numéro, tu découvriras à quelles caractéristiques ces couleurs correspondent.

[web.post.ch/culture](http://web.post.ch/culture)

**Voici comment nous évoluons**

Avec la Poste de demain, nous poursuivons notre développement culturel. Notre comportement s'appuie sur les compétences clés et la carte du leadership. Par «cadre», nous entendons tout membre du personnel assumant une responsabilité de direction, que ce soit au sein de la hiérarchie ou de projets, dans des rôles agiles ou pour des domaines spécialisés. Sers-toi des compétences clés et de la carte du leadership pour ton développement et pour celui de ton équipe.

[web.post.ch/leadership-map](http://web.post.ch/leadership-map)



La Poste vend depuis avril le timbre-poste «COVID-19 Solidarität» et reverse les recettes à la Croix-Rouge suisse et à la Chaîne du Bonheur. Ces deux organisations soutiennent ainsi les personnes qui ont un urgent besoin d'aide. Le timbre «COVID-19 Solidarität» est disponible sur [postshop.ch](https://postshop.ch) et dans les filiales.

## Magazine sur les bâtiments de la Poste

Palais postaux et bâtiments des PTT: la dernière édition de la célèbre revue d'architecture a+a est consacrée au thème «Art et architecture à la Poste». Une partie du tirage est réservée aux collaboratrices et aux collaborateurs de la Poste. Tu t'intéresses aux bâtiments postaux et à l'art dans l'architecture? Dans ce cas, n'hésite pas à commander un exemplaire du magazine a+a pour 10 francs seulement (au lieu de 25 francs). Attention, les premiers arrivés seront les premiers servis! Pour commander, envoie un e-mail en précisant ton adresse postale à [kunst@poste.ch](mailto:kunst@poste.ch).

## RABAIS PROLONGÉ

### La réduction en ligne pour les colis reste valable en 2021

En 2020, adresser et affranchir en ligne son colis pour la Suisse permettait de profiter d'une réduction. Il en avait été convenu ainsi avec le Surveillant des prix. La Poste a décidé elle-même de prolonger cette remise d'une année supplémentaire. La clientèle privée pourra donc en profiter en 2021 également. Cette remise est de 1,50 franc pour les colis jusqu'à 10 kilos et de 3 francs pour les colis jusqu'à 30 kilos.

Toutes les infos sont sur [poste.ch](https://poste.ch) > [Expédier des colis > Colis Suisse](#)

## Gagne un pull exclusif aux couleurs de la Poste!

Cocooner face à un feu de cheminée ou porter un toast dans une forêt enneigée? Peu importe le lieu et l'occasion, avec le pull aux couleurs de la Poste, tu auras toujours du style. L'artiste Ursula Regez a conçu des motifs tout spécialement pour nous: des automates My Post 24 aux drones, ses sujets illustrent les facettes de la Poste. Nous avons produit une édition limitée avec des motifs brodés de haute qualité. Gagne l'un de ces trois pulls.

Envoie un e-mail avec l'objet «Pull-over» à [socialmedia@poste.ch](mailto:socialmedia@poste.ch).

Date limite de participation: 13 janvier 2021. Nous informerons directement les gagnants.



## Postshop au top

Dans le cadre d'une étude menée entre janvier et mars de cette année, la fondation Accès pour tous, un centre de compétences pour les technologies sans barrières en Suisse, a testé 41 boutiques en ligne de prestataires privés ainsi que des plateformes de l'administration publique et d'entreprises proches de la Confédération. La Poste se classe 8<sup>e</sup> des meilleures boutiques en ligne de Suisse avec Postshop. Elle a même obtenu tous les points dans le cadre de l'évaluation de l'utilisation mobile, du graphisme, de la commande vocale et de la convivialité du clavier.

### Des clients contents

Pour la huitième fois consécutive, la Poste a impressionné ses clients par ses services. Dans l'enquête sur la satisfaction de la clientèle 2020, elle a obtenu 81 points sur 100.

### Service clients d'excellence

Chaque année, le Customer Relations Award récompense des projets pleins d'inspiration sur le thème des relations clients durables. Et la gagnante de la catégorie Employee Focus en 2020 est la Poste. Le prix lui a été décerné pour son ambition de transformer les collaborateurs du Contact Center, spécialistes des réponses, en des créateurs d'enthousiasme client qui font leur travail avec passion et motivation.

### Plateforme en ligne pour le foot amateur

La Poste teste une plateforme pour le football amateur suisse, en partenariat avec la start-up française Score'n'co. Elle propose un direct avec des possibilités d'interaction et peut être très facilement intégrée à d'autres sites web sous forme de widget. Avec ce projet, la Poste souhaite promouvoir le numérique dans les communes et auprès des clubs locaux. Ton club de foot et toi, vous avez envie de participer gratuitement à ce projet pilote? Pour s'inscrire, il suffit d'écrire à [innovation@poste.ch](mailto:innovation@poste.ch)

### Des points pour la relève

Depuis des années, PostFinance s'engage pour la relève dans le hockey sur glace en Suisse et s'appuie pour ce faire sur des ambassadeurs légendaires sur la glace: le PostFinance Top Scorer de chaque équipe de National League et de Swiss League. Pour chaque but et chaque passe décisive de ces joueurs, 300 francs (National League) ou 200 francs (Swiss League) sont versés au profit de l'équipe espoirs.

Pour savoir si tu as l'étoffe d'un Top Scorer, c'est par ici:

[topscorer-challenge.ch](https://topscorer-challenge.ch)

### Ne plus jamais manquer un envoi

La Poste informe désormais les utilisateurs de la Post-App des envois en cours d'acheminement via une notification push. Cette fonction facilite encore plus la gestion des envois. Télécharge la Post-App et active les notifications push pour Mes envois. En ouvrant la notification push, tu accèderas directement à l'envoi concerné, que tu peux ensuite gérer sans devoir te reconnecter à [poste.ch/mesenvois](https://poste.ch/mesenvois).

# Sondage du personnel 2020: résultats satisfaisants malgré la pandémie et les changements

Plus simple, plus court et plus moderne: cet automne, le sondage du personnel de la Poste a été réalisé dans une nouvelle mouture. Trois collaborateurs sur quatre y ont répondu. Valérie Schelker, responsable Personnel, remercie ces 31 415 collaborateurs qui y ont pris part en dépit d'une charge de travail élevée due au coronavirus et à la réorientation stratégique



Valérie Schelker, responsable Personnel, analysera les sujets qui ont été jugés d'un œil critique.

**Interview:**  
Erich Götschi

**Valérie Schelker, quels sont les principaux résultats du sondage?**

96% des sondés voient le sens de leur travail: cette question recueille une moyenne de 86 points sur une échelle de 100. 88% envisagent leur avenir professionnel à la Poste. La satisfaction quant aux supérieurs directs obtient 83 points, c'est un autre très bon résultat. Les collaborateurs apprécient le soutien et l'estime de leurs supérieurs, ainsi que la bonne ambiance au sein de leur équipe et le respect mutuel. Et ils sont 96% à connaître les défis actuels et futurs de la Poste. Avec 74 points, la confiance dans la Direction du groupe est aussi relativement élevée.

**«L'immense engagement des collaborateurs m'impressionne.»**

**Tout est donc pour le mieux?**

Certains sujets sont jugés d'un œil critique, par exemple le temps à disposition et le nombre de collaborateurs affectés pour bien faire le travail, ou encore les

processus, qui ne fonctionnent pas toujours parfaitement. Nous analyserons minutieusement ces résultats pour connaître l'impact du coronavirus. Les dispositions de protection prises pour lutter contre la pandémie ont-elles compliqué les processus? Où des ressources ont-elles été réduites de ce fait? Quels sont les liens avec la réorientation de la Poste? Nous voulons comprendre ces aspects pour en tirer les bonnes conclusions et des mesures.

**Le changement suscite-t-il des incertitudes?**

Oui, elles portent sur la situation professionnelle du personnel. Nous les prenons au sérieux et nous allons les analyser. Même une fois la pandémie passée, nous devons accompagner étroitement le changement et montrer aux collaborateurs comment s'impliquer pour façonner activement l'avenir de leurs domaines de tâches et la Poste de demain. 89% d'entre eux recommandent la Poste comme employeur, ce qui est pour moi une source de fierté.

**En tant que responsable Personnel, es-tu contente de «tes» collaborateurs?**

Leur immense engagement m'impressionne. Nous avons réussi à maintenir le service public dans des conditions difficiles. Cela n'allait pas de soi, car il nous fallait garantir le service universel tout en préservant la santé du personnel. Cela nous a permis de nous serrer les coudes et de nous soutenir encore plus les uns les autres. Les 82 points enregistrés par la question sur le soutien mutuel le confirment. J'apprécie particulièrement que nos collaborateurs abordent chaque jour les clients avec amabilité et dans le souci de les servir, que ce soit au guichet, sur le pas de leur porte, dans le car postal et ailleurs.

**Tu trouveras les résultats de ton unité dans PostWeb, sur [web.post.ch/sondage-du-personnel](http://web.post.ch/sondage-du-personnel), ou auprès de ton ou ta supérieur(e).**

\* Echelle: évaluation négative (0-49 points); évaluation positive faible (50-64); évaluation positive moyenne (65-84); évaluation positive élevée (85-100).

# OFFRE EXCLUSIVE POUR LA NOUVELLE ANNÉE

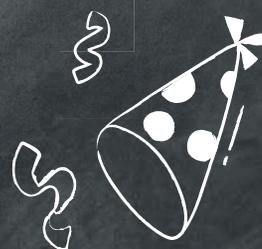
[maintenant sur www.delizio.ch/laposte](http://www.delizio.ch/laposte)



## DELIZIO UNA PURE WHITE

— POUR SEULEMENT —  
**Fr. 59.90**  
au lieu de Fr. 119.90

Y COMPRIS  
**192 CAPSULES  
GRATUITES**  
D'UNE VALEUR DE FR. 79.20



Offre exclusivement réservée aux lecteurs du magazine  
de La Poste sur [www.delizio.ch/laposte](http://www.delizio.ch/laposte)  
Valable jusqu'au 31.1.2021 et jusqu'à épuisement du stock.

**DELIZIO**  
PUR PLAISIR

# Colis: un record sans précédent

**Le boom des achats en ligne et la hausse du volume des colis ont beaucoup sollicité la Poste en 2020. La préparation était donc à l'ordre du jour pour les fêtes.**

**Texte:** Ines Schumacher Tu as fait beaucoup plus d'achats en ligne cette année? D'autres aussi. Le nombre de commandes auprès des principaux commerçants en ligne a parfois augmenté

**«Une chose semble déjà claire. Les volumes de colis ne reviendront plus au niveau d'avant le coronavirus.»**

de plus de 20% par rapport à l'année précédente, comme l'indique un sondage\* publié en septembre. Une croissance inédite et un bond en avant de plusieurs années pour le commerce en ligne. Pendant la période des mesures contre le coronavirus au printemps, c'était donc déjà Noël, en tout cas sur le plan du

volume de colis. «Le mois d'avril a été la période la plus intense des 170 ans d'histoire de la Poste, confie Stefan Luginbühl, responsable Colis national/international. Un record sans précédent en matière de colis. Nous allons à nouveau franchir la barre de ce record en décembre.»

## La clé: une bonne préparation

Si les mesures du printemps et l'explosion du volume des colis ont pris de court la Poste comme toutes les entreprises de logistique, les volumes traités pendant les fêtes ont pu être mieux planifiés. «Depuis mai, nous avons réalisé des simulations et appliqué des mesures, souligne Stefan. Nous savions à quel moment les grands clients commerciaux prévoient leurs campagnes de réductions, nous avons augmenté la capacité de tri dans les centres colis, embauché des centaines de collaborateurs et travaillé le samedi.» Les autres unités ont également joué le jeu: les centres courrier ont trié jusqu'à 150 000 minicolis par jour, les facteurs lettres ont aussi livré des colis le samedi lors de leurs tournées et la bourse aux emplois interne spéciale coronavirus a permis de recruter des renforts. De plus, nous avons augmenté le nombre global de tournées de distribution.

## Une estime nationale

Stefan et son collègue Ruedi Henke, responsable Distribution et transports, remercient l'ensemble des collaborateurs: «Nous leur tirons notre chapeau pour leur engagement. Ils ont vraiment réalisé des choses exceptionnelles dans une période exigeante.» La contribution indispensable que les collaborateurs de la Poste et le secteur de la logistique fournissent pendant cette crise du coronavirus a été distinguée en novembre par le Swiss Logistic Public Award. Un signe de respect et de gratitude pour tout ce que font ces acteurs au quotidien pour s'assurer qu'en Suisse, les marchandises nécessaires soient disponibles en nombre suffisant et au bon endroit. Le prix a été remis pour la 25<sup>e</sup> fois par GS1 Switzerland, l'association professionnelle pour les réseaux de création de valeur durables.

\* Sondage auprès des commerçants en ligne 2020 de la Haute école de Zurich pour les sciences appliquées (ZHAW), septembre 2020



**Stefan Luginbühl,**  
responsable Colis national/  
international



Des véhicules de distribution plus grands ont permis de livrer des colis lors de tournées les samedis.



# Epouser le regard du client

**Voir le monde à travers le regard du client: cette attitude induit des expériences positives dans toutes les unités de la Poste. Mais qu'est-ce que cela signifie?**

**Texte:** Sandra Gonseth  
**Photo:** Urs Graber

Dans quelle mesure la Poste répond-elle aux besoins et aux souhaits de ses clients? Pour en avoir le cœur net, elle a chargé la Haute école de Lucerne d'examiner cette question. 2410 collaborateurs tirés au sort dans toutes les unités ont été interrogés. Résultat: le CCScore pour «Customer Centricity Score», qui indique dans quelle mesure, du point de vue du personnel, l'entreprise agit de manière centrée client. «Cette enquête nous permet

de poser les bases en vue d'ancrer de manière plus systématique l'approche centrée client sur le plan stratégique et dans notre activité quotidienne», analyse Patrizia Gullà, responsable de l'enquête CCScore. Ce thème est aussi un pilier important de notre nouvelle stratégie. Le directeur général Roberto Cirillo souligne: «Les collaborateurs ont un rôle essentiel à jouer dans la qualité de l'expérience client et in fine dans le succès de la Poste.»



## Le résultat global

La Poste affiche un CCScore de 6 (sur une échelle allant de -100 à +100). L'évaluation est positive pour les trois catégories principales: gestion, collaboration et mise en œuvre. C'est pour la collaboration que le score est le plus élevé.

**Patrizia Gullà:** «L'approche centrée client est considérée comme un facteur clé pour le succès de l'entreprise, ce qui est réjouissant. La valeur moyenne positive constitue une base solide pour développer cette approche. Par rapport aux autres entreprises de la branche, nous sommes dans la moyenne (Poste, logistique, transport de marchandises (15 points), Transport de personnes, mobilité (2 points) et Banques, finances, fiducie (1 point)). Grâce au Customer Experience Management (CEM), le groupe a déjà accompli beaucoup, mais nous visons plus haut et notre objectif est d'être davantage centrés client que cette moyenne. En comprenant mieux l'approche centrée client au sein de la Poste, nous pourrions également améliorer les expériences de notre clientèle.»



## Bien noté

Les collaborateurs sont conscients de leur contribution à l'approche centrée client (37 points). L'organisation est proche des clients (32 points) et est capable de tirer des enseignements de ses erreurs (17 points).



**Patrizia Gullà,**  
responsable de projet Comité spécialisé Marketing

**Patrizia Gullà:** «Nos collaborateurs savent que leur travail contribue de manière importante à l'expérience client et collaborent régulièrement avec des collègues de leur environnement de travail qui sont directement en contact avec la clientèle. La culture de l'erreur est aussi bien perçue. A la Poste, les faux pas sont abordés de manière constructive et induisent un processus d'apprentissage. C'est fondamental pour un climat favorisant l'innovation.»



## Moins bien noté

La valeur ajoutée pour la clientèle n'est pas encore prioritaire dans la collaboration interunités (-9 points). Les clients ne sont pas activement intégrés dans le développement des produits et services (-24 points). Par ailleurs, les collaborateurs manquent de possibilités de réaction personnelle (-8 points) pour répondre individuellement aux besoins des clients. Enfin, le management responsabilise le personnel de manière relativement faible (-7 points).

**Patrizia Gullà:** «Dans la collaboration, la pensée cloisonnée à l'échelle de l'unité est encore trop souvent un obstacle. Réussir à lever ce dernier constitue le plus grand défi pour une approche centrée client à l'échelle du groupe. Dans ce contexte, des objectifs liés aux clients et une culture d'entreprise centrée client représentent une aide. Bien que les collaborateurs sentent que le management est ouvert à de nouvelles solutions, ils attendent encore davantage de soutien. La clé ici réside dans une conception partagée des conditions-cadres nécessaires pour que l'approche centrée client puisse fonctionner de manière transversale.»

Informations complémentaires:  
[experience-hub.ch/cem-poste/ccscore.com](https://experience-hub.ch/cem-poste/ccscore.com)



*«C'est uniquement en comprenant nos clients que nous pourrons développer des solutions adaptées.»*

**Helene Gurtner,**  
gestionnaire de produits PostMail

### Le savais-tu?

Chaque année, la Poste distribue près de 2,3 millions d'actes de poursuite et la tendance est à la hausse. Cela représente 75% du marché global. Hormis les offices des poursuites et la police, la Poste est la seule institution habilitée à délivrer des notifications officielles pour les actes juridiques. En outre, elle est le seul domaine tiers à échanger via sedex (plateforme de la Confédération) des données d'envoi et d'impression avec les offices des poursuites et des faillites.

**Le remaniement du produit «acte de poursuite» s'est effectué selon l'approche centrée client. La Poste connaît-elle bien les offices des poursuites?**

Les processus des offices des poursuites et ceux de la Poste sont étroitement liés depuis longtemps. Il est très important pour les deux parties que les changements soient entrepris conjointement. Ces dernières années, le nombre de poursuites a augmenté. Les offices sont donc contraints d'optimiser leurs processus. Nous voulons les épauler du mieux possible dans cette démarche.

**Que signifie concrètement la notion d'«approche centrée client»?**

Nous avons d'abord analysé de manière approfondie leurs besoins. C'est uniquement en comprenant nos clients que nous pouvons développer des solutions adaptées. Nous avons appris en continu, en recueillant du feedback à un stade précoce par le biais d'enquêtes auprès de la clientèle, au travers de prototypes et de projets pilotes.

**Quels étaient les besoins des offices des poursuites?**

Ils souhaitaient un taux de distribution plus élevé et une meilleure qualité de distribution, car la moindre petite erreur retarde le processus de poursuite. Par ailleurs, les nouveautés devaient répondre aux évolutions actuelles du marché, comme la mobilité accrue des destinataires et les adaptations au sein du réseau de filiales de la Poste.

**Quel bilan tires-tu de cette collaboration?**

Les offices des poursuites ont apprécié d'avoir été impliqués de près dans le processus de développement et de voir leurs besoins pris au sérieux. Grâce à cette étroite collaboration, le produit va aussi continuer à beaucoup évoluer.

### Nouveauté

A partir du 1<sup>er</sup> janvier 2021, les offices des poursuites pourront effectuer le retrait des actes de poursuite par voie numérique. De plus, les destinataires de ces actes disposeront de nouvelles possibilités de gestion de leurs envois via le service en ligne «Mes envois». Afin de soutenir de manière optimale le processus de distribution, les interfaces internes ont été étendues en conséquence.

[poste.ch/actes-de-poursuite](https://poste.ch/actes-de-poursuite)

## Peu importe où elles te viennent, tes idées nous intéressent.

**Que ce soit lors d'une balade en forêt, sous la douche ou en cuisinant: les meilleures idées surgissent souvent là où on les attend le moins.**

Sur Postidea, la plateforme du groupe dédiée aux idées, tu peux à tout moment soumettre tes idées et tes propositions pour toutes les domaines de la Poste et les faire connaître à nos spécialistes de l'innovation.

Toutes les idées sont les bienvenues. (fs)

**Tu brûles d'envie de soumettre ton idée? Ne perds pas une minute!**

Accède à [postidea.post.ch](https://postidea.post.ch) pour soumettre tes idées, depuis le bureau, la maison ou en déplacement sur ton smartphone. Tu peux aussi les proposer au gestionnaire des idées de ton unité par le biais de ton supérieur.

[postidea.ch](https://postidea.ch)



**Daniel Gygax**, spécialiste de la gestion des idées (E11), présente **Postidea**, son fonctionnement et évoque les réussites issues des idées soumises.

Scanne le code QR ci-contre pour visionner la vidéo.

2 

NOËL

2xNOEL.CH



# ENSEMBLE, ENVOYONS DU BONHEUR.

du 24 décembre 2020  
au 11 janvier 2021

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

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

Une initiative commune de

Croix-Rouge suisse 

SRG SSR

LA POSTE 

coop



# On donnera à celui qui n'a pas

La campagne d'utilité publique «2 x Noël» permet d'offrir un cadeau de Noël et de la joie aux personnes démunies. Participe, toi aussi!

**Texte:** Gabriel Ehrbar  
**Photo:** Shutterstock

Pas d'argent pour se vêtir, pas d'argent pour des repas équilibrés, pas d'argent pour les vacances: en Suisse, quelque 700 000 personnes sont touchées par la pauvreté. Parmi elles, de nombreuses familles monoparentales, des personnes avec obligation d'entretien, des familles avec trois enfants ou plus, et des familles de migrants.

**En Suisse, 100 000 enfants grandissent dans la pauvreté.**

(Source: Caritas)

Afin de procurer un peu de joie aux personnes touchées par la pauvreté, au milieu de toute cette peine, la Poste organise depuis 1997 la campagne d'utilité publique «2 x Noël» en collaboration avec la Croix-Rouge suisse, la SRG SSR et Coop. Et sincèrement: qu'y a-t-il de plus beau, pour ceux qui ont assez, que d'offrir de la joie à ceux qui n'ont pas autant? C'est quand il est partagé que le plaisir est le plus grand.

## Pour procurer de la joie

- Prépare un colis de denrées non périssables. La farine, les ingrédients de boulangerie, le petit-déjeuner (confiture, miel, muesli, Ovomaltine, thé) et les produits alimentaires secs (soupes, épices, maïs, lentilles, pois, semoule, sauces et sucreries) sont très demandés.
- Les produits d'hygiène, articles de toilette et aliments pour bébé sont aussi bienvenus.
- Apporte ton colis dans une filiale de la Poste. Il n'y a pas besoin de l'affranchir, il sera envoyé gratuitement.
- Donner est encore plus facile: avec pick@home, la Poste vient récupérer gratuitement le colis à ton domicile. Pour ce faire, enregistre ton colis via le formulaire sur [poste.ch/2xnoel](https://poste.ch/2xnoel)
- Tu n'as pas envie ou pas le temps de préparer un colis? Rends-toi sur [2xnoel.ch](https://2xnoel.ch) pour offrir un colis en ligne.

Les cadeaux seront triés par les bénévoles de la Croix-Rouge suisse. Tous les colis offerts seront distribués à des personnes démunies en Suisse. Les recettes des colis en ligne permettent d'acheter des denrées alimentaires et des produits de première nécessité pour des personnes en Europe de l'Est et en Asie centrale.

La campagne de dons dure jusqu'au 11 janvier 2021.



# Nouvelle ère pour CarPostal au Tessin

**Avec le changement d'horaire et la mise en service du tunnel du Ceneri le 13 décembre, le paysage des transports en commun au Tessin a radicalement changé. Bellinzone, Locarno et Lugano sont désormais quasi voisines et CarPostal a largement étendu son offre.**

**Texte:** Urs Bloch  
**Photo:** Aaron Pettke

Le canton du Tessin a utilisé le nouvel axe ferroviaire comme première étape vers la valorisation de tous les transports publics dans le canton. CarPostal en profite de façon exceptionnelle. Avec le changement d'horaire, l'entreprise a pu accroître le volume de son offre de 45%.

## Six nouvelles lignes

Depuis le 13 décembre, CarPostal exploite six nouvelles lignes au Tessin: une avancée majeure. De plus, l'entreprise a renforcé les horaires des lignes existantes et adapté les parcours afin de desservir des zones qui étaient jusque-là inaccessibles en transports publics. Les lignes principales de CarPostal bénéficient désormais d'un horaire cadencé à la demi-heure entre 6 heures et 20 heures et les cars postaux circulent jusqu'à minuit. Les autres lignes seront étendues en fonction des besoins. Le matin, le grand centre le plus

proche pourra être rejoint dès 6 heures depuis n'importe quel point d'une ligne CarPostal, et les autres agglomérations du canton dès 7 heures.

## Plus de véhicules, plus de personnel

CarPostal a travaillé d'arrache-pied pour préparer cette extension. Les chiffres parlent d'eux-mêmes: 50 nouveaux véhicules et 150 nouveaux chauffeurs. Plus de la moitié d'entre eux ont pu être recrutés grâce à un programme pour demandeurs d'emploi. En raison de la pandémie, la livraison des véhicules de même que la formation du nouveau personnel de conduite ont connu des retards. «Mais nous avons réussi à être prêts pour le changement d'horaire», se réjouit Riet Denoth, responsable Exploitation secteur Sud.

## Une offre plus attrayante que jamais

L'extension des transports publics au Tessin permet aux touristes et à la population locale de disposer d'une solution intéressante autre que le transport privé. Les Tessinois devraient donc emprunter les transports publics plus souvent. Alex Malinverno, responsable Vente secteur Sud, part du principe que la jeune génération est déjà habituée à les emprunter: «Pour d'autres groupes de population, cela prendra un peu plus de temps. Mais je suis persuadé que l'utilisation des transports publics va nettement augmenter au Tessin.»

# CarPostal perd le Liechtenstein

A partir de décembre 2021, CarPostal ne sera plus responsable des 14 lignes de bus au Liechtenstein. Les bus vert citron seront dorénavant exploités par l'entreprise BUS Ostschweiz d'Altstätten (SG) et une société de transport par car locale, qui ont remporté conjointement l'appel d'offres public. Les adjudica-

taires doivent reprendre les 100 chauffeurs aux mêmes conditions et CarPostal cherche les meilleures solutions possibles pour l'équipe de direction ainsi que l'administration. PostAuto Liechtenstein Anstalt sera liquidée. Après 98 ans de présence dans la principauté, CarPostal regrette cette perte.

# Historique de l'horaire: de l'indicateur officiel imprimé à l'appli

Le changement d'horaire a eu lieu le 13 décembre. En quelques secondes, l'appli renseigne les voyageurs sur les liaisons en transports publics les plus complexes. Il y a 20 ans, c'est l'indicateur officiel papier qui servait de référence. Le premier a été imprimé à l'été 1892.

**Texte et photos:**  
Katharina Merkle

Relié en maroquin brun et orné de décors: c'est ainsi que se présentait le premier indicateur officiel suisse de la Poste, émis à l'été 1892 par la Direction générale des postes suisse. Ce livret est conservé dans les archives des PTT à Köniz (BE) avec tous les autres horaires de diligences postales et de cars postaux publiés en Suisse. La salle climatisée et déshumidifiée située au sous-sol d'un bâtiment industriel discret abrite d'innombrables documents relatant l'histoire des transports publics en Suisse. Parmi eux figurent également les cartes des parcours, prédécesseurs des indicateurs officiels. Dessinées à la main et en filigrane sur une carte de la Suisse, elles mettaient en évidence les liaisons offertes par les diligences postales et celles de quelques lignes ferroviaires et de bateau.

La première carte des parcours en Suisse est parue en 1850. Afin d'établir une distinction entre les horaires du matin et ceux de l'après-midi, les premiers étaient indiqués en chiffres arabes et les seconds en chiffres romains. A cette époque, il fallait prévoir une journée entière pour se rendre de Berne à Zurich. L'heure de référence en Suisse était celle de Berne. Les pays limitrophes vivaient à une heure différente, ce qui rendait l'horaire encore plus compliqué pour les lignes transfrontalières.

Le premier «indicateur officiel suisse» commun à la Poste et aux CFF est daté du 1<sup>er</sup> octobre 1905. Il contenait les horaires de l'ensemble des chemins de fer, bateaux à vapeur et diligences postales suisses ainsi que ceux des «coursées de messagers des postes» (facteurs). Le livret possédait une couverture jaune et les horaires y étaient imprimés sur du papier fin et bon marché. Une autre étape importante a été l'ouverture, le 1<sup>er</sup> juin 1906, de la première ligne CarPostal. Dans l'indicateur officiel, on peut voir que ce trajet reliant la poste centrale de Berne au terminus de Detligen durait 1 heure et 15 minutes, soit deux fois plus longtemps qu'aujourd'hui.

## Horaires numériques depuis 1989

Les horaires imprimés existent toujours. L'idée de renoncer à les publier à partir de 2016 a suscité une levée de boucliers des inconditionnels de l'indicateur officiel. Leur appel a été entendu par les associations partenaires ATE, CITraP et Pro Rail, qui continuent de publier les liaisons des transports publics sous forme de livret. Il ne s'agit toutefois que de liaisons ferroviaires et de bateau ainsi que de certaines liaisons à câbles. Pendant ce temps, la marche triomphale des horaires numériques se poursuit. C'est en 1989 que le premier horaire numérique a été publié sur le Vidéo-text, un précurseur d'Internet. La première application suisse dédiée aux horaires a ensuite vu le jour en 2007. CarPostal travaille en étroite collaboration avec les CFF afin d'accélérer les trajets mais aussi la consultation des horaires.

**Le changement d'horaire a eu lieu le 13 décembre 2020. Pour accéder à toutes les infos sur le changement d'horaire de CarPostal et participer au concours: [carpostal.ch/changementdhoraire](https://carpostal.ch/changementdhoraire)**



**«On apprenait même à lire correctement les horaires à l'école», raconte Heike Bazak, responsable des archives des PTT.**



L'un des premiers indicateurs officiels communs de CarPostal et des CFF.

# MERCI BEAUCOUP

pour votre engagement et  
la bonne coopération

SIGVARIS  
GROUP



## OFFRE EXCLUSIVE AUX EMPLOYÉS

**50 % de remise sur les chaussettes  
de compression by SIGVARIS**

Les chaussettes de compression et les bas de soutien  
soulagent les jambes pendant les longues journées  
de travail et assurent des jambes légères et vitales.

Votre code de réduction de 50 %

**POST-50**

valable jusqu'au 31.01.2021



Pour en savoir plus et commander :

**shop.sigvaris.ch**





## Trois, c'est bien. Quatre, c'est mieux!

A temps pour les fêtes, la Poste a mis en service à Untervaz le dernier des quatre nouveaux centres colis. Nous sommes donc parés pour le boom durable des colis.

Le nouveau centre colis régional à Untervaz (GR) constitue un jalon stratégique majeur. La Poste y a investi 60 millions de francs. Au terme de 18 mois de travaux, Jean-Pierre Stettler, responsable de projet global, a pu remettre les clés de ce nouveau centre. Jean-Pierre Stettler a aussi dirigé les projets de construction de Cadenazzo, Vétroz et Untervaz, alors que Claudia Kaltenbach était responsable du chantier d'Ostermundigen. «Bien que la pandémie nous ait fait perdre environ quatre mois, nous avons réussi à respecter le délai fixé, se réjouit-il. Vétroz et Untervaz ont pu ouvrir avant le trafic des fêtes 2020.»

Untervaz peut traiter 8000 colis par heure, soit 40000 par jour. L'installation photovoltaïque sur le toit fournit de l'électricité pour environ 215 ménages. L'inauguration du centre d'Untervaz marque la fin d'une phase de projet de quatre ans pour les nouveaux centres colis régionaux (CCR). (fg)

9 INDUSTRIE,  
INNOVATION ET  
INFRASTRUCTURE



# Transformation en mode concret

En 2020, pour la 21<sup>e</sup> édition du Direct Day, la Poste a été récompensée par plus de 2000 inscriptions.

Initialement, c'est au Kursaal de Berne, comme à l'accoutumée, que la Poste souhaitait accueillir les participants au 21<sup>e</sup> Direct Day le 17 novembre dernier. Mais en cette année 2020, tout est particulier. L'événement de marketing de dialogue avec différents invités a donc été diffusé depuis la Giesserei Oerlikon pour être visionné directement au bureau ou à la maison par les participants. Le Direct Day, organisé par PostMail, est la plus grande manifestation spécialisée de la branche du marketing de dialogue en Suisse. Elle se concentre sur les dernières tendances et évolutions dans le marketing et la communication, tout en offrant un éclairage sur la pratique d'entreprises performantes.

Dans le cadre de discussions web, de webinaires et de la nouvelle Direct Day TV, la Poste a proposé de l'infodivertissement sur le thème de la journée: «Transformation – Out of the box». Lors de la diffusion en direct, les participants ont notamment appris pourquoi les pionniers du numérique comme Facebook devaient aussi se réinventer sans cesse, ou comment le maître alémanique de la métamorphose, Viktor Jacobbo, créait ses personnages populaires. L'ancien pilote David Coulthard a levé le voile sur le monde de la Formule 1, en évoquant des évolutions et des conquêtes révolutionnaires, dont l'impact dépasse largement l'univers des circuits. Des représentants d'Emmi, de SV Group et de Chocolats Camille Bloch ont révélé les secrets de la transformation et partagé les recettes de leurs succès avec les participants.

Les futurologues Matthias Horx et Oona Horx-Strathern ont quant à eux livré leurs réflexions sur la façon dont se forge l'avenir. La réponse est aussi simple que révélatrice: il naît dans la tête. Nous le créons donc nous-mêmes.

**Les enregistrements des différents blocs thématiques sont disponibles sur [directday.post.ch/fr/mediathek](https://directday.post.ch/fr/mediathek).**



### En service 24 heures sur 24

Depuis l'automne, deux robots de la Poste sont déployés à l'Ospedale Civico de Lugano pour transporter des médicaments depuis la pharmacie de l'hôpital vers tous les services. Le compartiment dédié est protégé par un code NIP. Les robots ouvrent les portes eux-mêmes et utilisent même l'ascenseur. Les machines soulagent le personnel hospitalier, qui a plus de temps pour prodiguer les soins aux patients. Depuis l'an dernier, un robot fait aussi ses rondes à l'hôpital de Nyon (photo ci-contre). (sg)



# Avec Sunrise, double avantage garanti.

Conditions exclusives pour les collaborateurs de la Poste Suisse:  
Abonnements combinés Mobile (Freedom Swiss Unlimited) et Internet (We Home M):  
**à partir de CHF 59.-/mois.**

Par exemple:

**Freedom  
Swiss Unlimited**

**19.- + 40.-**

au lieu de 65.-

**We Home M**  
jusqu'à 500 Mbit/s

au lieu de 75.-

**Offre  
spéciale!**

Cette offre combinée est valable pour les clients actuels et nouveaux de Sunrise, qui ne possèdent pas encore de produit Sunrise Home.



D'autres offres et infos via le code QR ou dans un Sunrise Shop près de chez vous.

**Sunrise**

# Enfants apprentis architectes

**Rayons de soleil, nids d'abeilles, flocons de neige et ficelles: tels sont les motifs dont Nicolin, 9 ans, a orné le château construit avec ses camarades dans le cadre d'une semaine spéciale, organisée par l'association engadinoise Creacumün et cofinancée par le fonds en timbres de la Poste.**

**Texte:** Fredy Gasser  
**Photos:** Mayk Wendt

Ils ont quitté les bancs de l'école pendant une semaine pour arpenter leur propre village, mais dans un but précis: accompagnés de leurs enseignants et d'architectes, les élèves des écoles d'Ardez et de Guarda (GR) ont réfléchi à l'espace public.

Les enfants ont observé attentivement, reproduit des sgraffites, mesuré les espaces en comptant leurs pas, avec un mètre et au laser. Ils ont évalué des volumes d'eau et l'âge des bâtiments en fonction des styles de construction. Ils ont aussi pu explorer une tour avec son propriétaire, un

ancien président de la commune. Au cœur du projet: le Bröl Dadaint, une place du village d'Ardez, pour laquelle les enfants devaient développer des projets concrets. Véritable temps fort de la semaine, les enfants ont concrétisé leurs idées de modèles pour le Bröl Dadaint à l'échelle 1:10 dans la salle de sport de leur école. Ils ont ainsi donné naissance à trois tours imaginaires, à un mur d'escalade, à un jardin pour papillons, à un théâtre en barbe à papa, à un jeu d'eau et à une maison de la couleur réservée aux enfants.

**Lire l'article en entier sur [poste.ch/actualites](https://poste.ch/actualites)**



Les enfants ont exploré l'architecture de leur village avec tous leurs sens.



Il suffit d'utiliser une craie grasse pour reporter un sgraffite sur du papier.

## Timbres-poste associés à des projets culturels

Le projet engadinois «Enfants, adolescents et adultes en dialogue avec la culture du bâti – hier, aujourd'hui et demain» est cofinancé par le fonds en timbres de la Poste. En émettant des timbres-poste avec surtaxe, la Poste soutient directement des organisations comme Pro Patria et Pro Juventute dans leur récolte de fonds et leur promotion. Une partie des recettes issues de la

vente des timbres-poste avec surtaxe est reversée dans le fonds en timbres. En 2020, la Poste a ainsi soutenu essentiellement des initiatives liées aux enfants et aux adolescents, en accord avec la thématique actuelle de Pro Juventute, «Enfance insouciante».



# Ormera et ABB: une collaboration fructueuse

**Comment connaître notre consommation énergétique? ABB et Ormera, une start-up de PostFinance et d'Énergie Wasser Bern (ewb), ont développé une solution qui simplifie grandement la tâche des consommateurs. Explications de Bernhard Caviezel (ABB).**

**Interview:**  
Simone Hubacher

**«Pour ABB, il était essentiel que cette solution puisse susciter un intérêt au niveau international.»**

**Qu'est-ce qui change pour les consommateurs?**

Avec la solution développée par Ormera et ABB, les consommateurs profitent d'une transparence totale: grâce à une application blockchain qui permet de transmettre les données de manière sécurisée, ils peuvent consulter tous les quarts d'heure leur consommation effective sur leur tablette, et ce directement des compteurs ABB au fournisseur d'énergie. La plateforme Ormera établit la facture en conséquence et fournit aux consommateurs des chiffres clairs qu'ils peuvent consulter dans le dashboard. Le relevé des compteurs sur place devient ainsi superflu et c'est là une véritable innovation. A nos yeux, elle présente un intérêt incontestable car, en permettant une prise de conscience de la consommation individuelle de courant, elle contribue aussi à faire évoluer les mentalités dans ce domaine.

**Qu'est-ce qui vous a décidé à collaborer avec Ormera?**

Pour ABB, il était essentiel que cette solution puisse susciter un intérêt au niveau international. De plus, derrière Ormera, il y a PostFinance et ewb, deux partenaires dignes de

confiance, ce qui est d'autant plus important que la sécurité des données joue ici un rôle majeur.

**Sur quoi avez-vous travaillé au cours de l'année écoulée?**

Chacune de leur côté, ABB et Ormera ont déployé des efforts soutenus pour définir les exigences à remplir par le matériel, et ce en un temps record: celui-ci est déjà opérationnel. Le matériel et le logiciel qui constituent le compteur d'ABB ainsi que la plateforme de facturation d'Ormera fonctionnent aussi avec n'importe quel fournisseur, ce qui fait que la solution est commercialisable. D'ailleurs, elle est déjà utilisée.

**Où donc?**

A Wangen-Brüttisellen, où le fournisseur d'énergie nous a contactés pour se doter de cette solution. Nous sommes par ailleurs en pourparlers étroits avec divers acteurs du marché (prestataires immobiliers et fournisseurs d'énergie).

**Quels sont les pays et les marchés que vous envisagez de conquérir?**

Nous avons reçu des demandes de précisions de collègues en Allemagne, aux Pays-Bas, en Scandinavie et en Angleterre, ce que nous devons aussi à l'excellente réputation de la Suisse en matière d'in-

## Portrait de Bernhard Caviezel

Entré chez ABB en 1991, Bernhard Caviezel a exercé plusieurs fonctions de gestion avant de prendre en 2015 les rênes de l'unité Marketing produits et de l'unité Marketing et Communication de la division locale Electrification, dont il est membre de la direction. En Suisse, ABB Electrification Products joue un rôle de premier plan dans l'approvisionnement en énergie et l'automatisation des bâtiments, les infrastructures et la mobilité électrique.



novation. En outre, le besoin de progresser dans le domaine de l'énergie se fait sentir partout dans le monde.

***Pour cette expansion, comment les rôles sont-ils répartis?***

Ormera et ABB poursuivent une démarche résolument placée sous le signe de la collaboration et se partagent donc les responsabilités. Pour nous, c'est un défi passionnant: une petite start-up agile qui coopère avec un groupe d'envergure mondiale. La collaboration s'avère très fructueuse pour les deux parties!

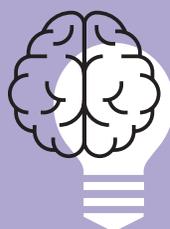
***Comment se fait le relevé des compteurs à votre domicile?***

***Avez-vous une installation photovoltaïque sur le toit?***

Hélas non, je réside dans un logement locatif, où les compteurs sont encore relevés de façon traditionnelle par un agent. Néanmoins, je mets un point d'honneur à réduire ma consommation d'énergie, comme l'éclairage. Les principaux postes de consommation restent toutefois les appareils comme la machine à laver ou le lave-vaisselle, le four ou les plaques de cuisson et, dans ce domaine, c'est au bailleur qu'il incombe de veiller à l'efficacité énergétique.

### Bref historique de la collaboration

Début 2019, la Poste (CAO) a signé une lettre d'intention (LOI) avec ABB concernant le développement de nouvelles prestations numériques conjointes axé sur le client de demain. Mathias Egli et Fabian Bärlocher (ewb) travaillaient à l'époque chez PostFinance et grâce au PFLab et à l'équipe Blockchain de PostFinance, avec le B4U, ils étaient déjà en train de plancher sur la technologie qui a conduit à la création de la start-up Ormera par PostFinance et Energie Wasser Bern (ewb) en septembre 2019. Aujourd'hui, Mathias Egli et Fabian Bärlocher assurent la direction conjointe d'Ormera. ABB et Ormera proposent maintenant une solution commune pour relier directement les compteurs communicants ABB avec la plateforme de facturation Ormera grâce à la technologie blockchain. **ormera.ch**



**Innovateurs**

## Le chatbot de la Poste

Le Service à la clientèle de la Poste, qui se définit comme un «ami dans le monde jaune», compte désormais un copain de plus. Depuis mai 2020, les clients peuvent s'adresser à notre Contact Center par le biais d'un live chat. Nous faisons à présent un pas de plus en étant disponibles 24 heures sur 24. Depuis novembre, un chatbot peut répondre à quelque 6500 questions simples mais récurrentes.

Son introduction permet à nos clients de nous contacter aussi le week-end et la nuit, et d'obtenir, dans le meilleur des cas, une solution immédiate à leur problème. Il n'y a que les questions auxquelles le chatbot ne peut pas répondre seul qui sont transférées au Contact Center. Cette solution permet d'alléger la charge de travail des collaborateurs du Contact Center, qui ne doivent plus faire face à une déferlante de questions sur le statut des envois de colis dans leurs outils de gestion des mandats et peuvent ainsi se consacrer aux cas plus complexes. Comme on le dit si bien, c'est faire d'une pierre deux coups.

Dans la vidéo, les deux innovateurs du mois, Mike Röthlisberger, responsable de projet RéseauPostal, et Raphael Tanner, responsable de projet partiel et responsable Gestion des contenus chez RéseauPostal, expliquent comment la Poste a eu l'idée d'introduire un chatbot et le fonctionnement de ce dernier. (jg)

**Scanner le code QR  
ci-contre pour  
visionner la vidéo**





# Chauffage durable

La Poste montre l'exemple: d'ici 2030, elle remplacera près de 90% de ses installations de chauffage fonctionnant avec des combustibles fossiles.

Texte: Magalie Terre

En Suisse, environ 60% des bâtiments d'habitation sont chauffés au mazout ou au gaz. Or, à travers leurs émissions de CO<sub>2</sub>, les sources d'énergie fossiles contribuent fortement au réchauffement climatique. Parmi ces matières organiques préhistoriques figurent le lignite, la houille, la tourbe, le pétrole et le gaz naturel.

## Conversion et préservation de l'environnement

Avec sa stratégie énergétique 2050, la Suisse entend remplacer 900 000 installations de chauffage par des systèmes basés sur des énergies renouvelables. Soit 30 000 conversions par année. En tant que membre de l'initiative de la Confédération «Exemplarité Énergie et Climat», la Poste s'engage à se montrer exemplaire dans le domaine énergétique et à contribuer de manière notable à l'expansion des énergies renouvelables.

En 2017, près de 85% des bâtiments appartenant à la Poste étaient équipés de chauffages au mazout ou au gaz. Afin de réaliser ses objectifs d'ici 2030, la Poste a introduit les directives «Renoncement aux installations de production de chaleur à combustible fossile». Poste Immobilier Management et Services SA (IMS) évalue l'état des immeubles de la Poste utilisant des sources d'énergie fossiles et remplace les dispositifs de chauffage en fin de vie par des installations utilisant des énergies renouvelables. De même, les dispositifs aux énergies fossiles qui fonctionnent encore mais sont obsolètes sont également remplacés par des systèmes de chauffage alternatifs, tels que les pompes à chaleur, les pellets ou le chauffage à distance. Avec 33 installations de chauffage à combustibles fossiles remplacées jusqu'à présent, la Poste est sur la bonne voie.

[poste.ch/sdg](https://poste.ch/sdg)

## SuisseEnergie épaulé les propriétaires

Trop d'installations de production de chaleur utilisant les énergies fossiles sont encore remplacées aujourd'hui par des chauffages au gaz ou au mazout. SuisseEnergie a lancé le programme «chauffez renouvelable» pour sensibiliser la population aux solutions alternatives. Ce programme vise à informer et à accompagner les propriétaires privés et institutionnels lors du passage des énergies fossiles aux énergies renouvelables pour leur système de chauffage, et à leur expliquer l'intérêt que ces dernières présentent en termes financiers. En savoir plus: [chauffezrenouvelable.ch](https://chauffezrenouvelable.ch)





L'humoriste allemand Beat Schlatter au guichet de la filiale Zürich Höngg

# Geri le postier a un plan

## Beat Schlatter, humoriste zurichois très populaire en Suisse alémanique, endosse les habits de postier dans sa nouvelle pièce.

**Texte:**  
Claudia Langenegger

**Photo:**  
Annette Boutellier

En ce moment, la vie de l'humoriste allemand Beat Schlatter tourne quasi exclusivement autour de la Poste. Tous les matins, il se glisse dans la peau de Geri, le postier. Il répète en effet sa nouvelle comédie «Ab die Post», dont les représentations devraient démarrer dès mi-janvier au Theater am Hechtplatz de Zurich. «C'est une pièce très vivante autour de deux postiers qui tentent par tous les moyens de sauver leur filiale», explique l'acteur avec un sourire farceur. Et la machine est lancée: il décrit les méthodes décalées et curieuses que Geri et son collègue Röbi inventent, et leurs conséquences.

Beat Schlatter a mille idées à la minute: elles sont parfois absurdes mais toujours teintées d'un grand sens du comique de situation. Malgré toutes les erreurs, la confusion et une quasi-catastrophe, la comédie se termine bien. «Les postiers sont des personnes de confiance, mais s'ils se mettent à agir bizarrement, les choses deviennent drôles», analyse le Zurichois tout en donnant son avis sur son nouveau costume: chemise jaune clair, cravate grise et bandes de couleurs vives, le design original de la Poste.

### Des émotions pour la Poste

Beat Schlatter aime jouer avec ce qui suscite des émotions tout en étant proche des gens. Ses dernières pièces avaient pour thèmes la police et un braquage. Mais comment en est-il venu à faire une pièce sur la Poste? «Elle nous concerne tous, rappelle-t-il. Chacune et chacun de nous a affaire à la Poste, elle fait

partie de notre culture quotidienne. Elle est source de joie, mais parfois aussi d'agacement.»

Il a lui-même été très troublé que sa filiale ferme. «J'étais un client régulier de la poste de Fraumünster et sa fermeture a été une vraie perte, avoue-t-il. On peut maudire ou se mettre en colère, mais j'aime aborder la question avec créativité.» Il a réfléchi à ce qui se passerait dans son univers humoristique si l'on souhaitait sauver une filiale.

### Client fidèle

Beat Schlatter se rend régulièrement à la Poste, c'est un client traditionnel: une fois par mois, il effectue ses paiements avec son livret jaune. Et il admire beaucoup son postier. «Il me facilite la vie, explique-t-il. Il m'envoie un SMS lorsqu'il a un colis pour moi et m'indique s'il faut payer quelque chose. Comme ça, je suis prêt à réceptionner l'envoi quand il me l'apporte.»

### «Ab die Post»

Comédie au Theater am Hechtplatz, Zurich  
Du 23 janvier au 28 février 2021, du mercredi  
au samedi à 19h30, le dimanche à 18h00  
Billets en ligne sur: [theaterhechtplatz.ch](http://theaterhechtplatz.ch)  
Caisse du théâtre: 044 415 15 15

Une tournée est prévue dans toute la Suisse alémanique, mais les dates ne sont pas encore connues en raison de la pandémie de coronavirus. Renseignez-vous sur: [ab-die-post.ch](http://ab-die-post.ch)



# «Le chemin vers ma nouv incroyablement enrichiss

**Il y a un an, après un accident de vélo, la factrice saint-galloise Karin Kaiser s'est retrouvée en fauteuil roulant. Aujourd'hui, elle travaille de nouveau, toujours à la Poste, en tant que Case Manager. Elle n'utilise que rarement son fauteuil roulant et peut parcourir de petites distances à pied.**

Enfin à vélo après de longs mois en fauteuil roulant et des dizaines d'heures de thérapie!  
Karin Kaiser affectionne particulièrement son e-bike, un modèle spécialement conçu pour ses besoins.



Karin et son mari Urs adorent passer du temps ensemble dans la nature

dont l'une a perforé les poumons. A cela s'ajoutent un traumatisme crânien et une légère hémorragie cérébrale. Karin Kaiser, 48 ans aujourd'hui, a été victime de cet accident en début de soirée le 1<sup>er</sup> octobre 2019.

#### «Je peux toujours être heureuse»

Un an après, jour pour jour, elle prend ses nouvelles fonctions à son poste d'intégration. Cette femme droite et optimiste n'est plus factrice, mais travaille désormais au Case Management, toujours à la Poste. Le chemin depuis son accident vers sa nouvelle vie a été «incroyablement enrichissant», affirme-t-elle. «Je me suis dit: et même si je ne peux plus courir, je peux toujours être heureuse en fauteuil roulant.»

Karin nous reçoit lors d'un après-midi ensoleillé de l'automne 2020. Elle se tient sur ses deux jambes dans la cuisine lumineuse de sa maison, la jambe droite maintenue dans une attelle Foot up. «Elle porte bien son nom, explique Karin. Car elle maintient le pied dans le bon angle et m'aide à contrôler le déroulement du pied. Je basculerais en arrière si je n'alignais pas constamment le centre de gravité de mon corps vers l'avant, car j'ai perdu pratiquement toute la masse musculaire au niveau des fessiers.»

Son mari Urs fait du café pour tout le monde et se souvient: «L'accident a été un choc. Aujourd'hui, je suis juste heureux que Karin aille si bien.» Prêter main-forte a tout sens, ici, chaque geste montre que dans sa maison, le couple se connaît bien, se répartit les tâches ménagères, se regarde avec amour et rit souvent.

#### «Ne pas ruminer»

Cinq jours et deux opérations après l'accident, un hélicoptère de la Rega transfère Karin vers Nottwil et son centre pour paraplégiques. Assise dans un fauteuil roulant, elle réapprend le quotidien: passer l'aspirateur ou encore changer les draps: «Un tour de force qui

elle vie:  
ant»

Texte: Fredy Gasser  
Photos: Michael Sieber

Penchée sur le guidon de son vélo de triathlon, Karin Kaiser aperçoit les voitures embouteillées devant elle. Freiner? Elle préfère esquiver. Mais le bord du trottoir est trop haut et, avec les pédales à cliquet, cette svelte sportive fait un soleil et se retrouve projetée dans la barrière métallique qu'elle heurte de plein fouet avant d'atterrir sur le trottoir. Puis, c'est le noir complet. Qui lui épargne les douleurs indicibles des conséquences de son accident: fractures de la douzième vertèbre thoracique, de deux vertèbres cervicales, d'une omoplate et de toutes les côtes du flanc droit,



Une photo qui rappelle à Karin Kaiser l'époque où elle a réappris à marcher pas à pas.

demande beaucoup d'habileté», souligne-t-elle. Et bien sûr, cuisiner en fauteuil: dans le cadre de l'ergothérapie, elle confectionne elle-même l'isolation en polystyrène qui sera désormais fixée devant la plaque de cuisson. Tout en alternant avec la physiothérapie, l'hydrothérapie, l'hippothérapie, l'électrostimulation, la musculation et les tests de fitness: «On fait beaucoup plus de choses avec le haut du corps en fauteuil roulant», rappelle Karin avant d'ajouter: «On était tellement occupés qu'on n'avait pas le temps de ruminer.» Elle aime se remémorer son séjour à Nottwil: «J'avais de la visite tous les jours.»

#### Des larmes de joie à la Poste

Son chef du centre courrier de Hechtacker à Saint-Gall l'encourage dès sa première visite à l'hôpital: «Nous aurons toujours une place pour toi.» Après une longue absence, Karin revient au bureau en juin 2020: «J'en avais presque les larmes aux yeux: tout le monde faisait la queue pour m'offrir une fleur, jusqu'à ce que je finisse par tenir un gros bouquet.»

Elle ne pouvait pas reprendre son poste de factrice et de responsable d'équipe adjointe. A la place, elle s'est retrouvée au back office à effectuer des tâches administratives. Et puis l'offre s'est présentée: elle pouvait rejoindre le Case Management à Winterthur. A l'interface entre la Poste, les collaborateurs et les assurances sociales, Karin aide désormais d'autres collègues dans leur retour à la vie active. «La reconversion en Case Manager me réjouit tout particulièrement», dit-elle.

De temps en temps, elle remonte sur son vélo de triathlon. Depuis l'accident, il est posé sur des cales dans sa maison. Mais Karin peut toujours pédaler en regardant par la fenêtre. Droit vers la lumière du soleil.



Depuis l'accident, son vélo de triathlon ne roule plus. Mais il permet à Karin de continuer à pédaler en regardant par la fenêtre.



Valérie Schelker

## «Chez nous, chacun doit pouvoir trouver sa place.»

**Pour Valérie Schelker, responsable Personnel, le cas de Karin Kaiser a valeur d'exemple: «Nous voulons intégrer tous les collaborateurs.»**

#### **Karin était factrice, elle travaille désormais au Case Management. L'exception ou la règle?**

Ce cas montre de manière exemplaire le but que nous visons en matière d'inclusion: nous voulons intégrer du mieux possible les collaborateurs concernés et nous trouvons presque toujours une solution après un accident.

#### **Quelle place a l'inclusion dans notre nouvelle stratégie?**

C'est un élément majeur. D'une part car la participation à la vie active est essentielle pour la cohésion sociale. D'autre part, la réintégration réussie dans le monde du travail renforce le bien-être et la santé des personnes concernées.

#### **Que fait la Poste pour les collègues qui ont eu un grave accident?**

Nous les accompagnons avec une offre de Case Management globale, afin qu'ils puissent continuer à travailler à la Poste malgré leur handicap. Nous nous engageons également pour que des personnes extérieures à la Poste puissent s'intégrer dans notre monde du travail.

# Faire de la diversité un atout

Diversité et inclusion doivent gagner en visibilité et devenir plus tangibles dans le cadre de la nouvelle stratégie de la Poste. Cela a déjà commencé avec la Semaine de la diversité et de l'inclusion, en octobre, qui a proposé différentes sessions en ligne sous l'appellation DIVERSA.

**Texte:**  
Simone Hubacher

Après la première Semaine de la diversité et de l'inclusion, Mariel Lemos, spécialiste au sein de Développement du personnel et de l'organisation à la Poste, tient à ce que cette thématique gagne une large place au sein du groupe et des unités. Elle l'illustre avec un exemple: «Imagine que tu as entre les mains une invitation à une fête. Toutes les personnes qui vont s'y rendre sont très différentes, ce sera donc un événement très riche en diversité. Mais la fête ne sera réussie que si nous dansons et si nous nous amusons tous ensemble. C'est ça, l'inclusion.» La Poste se caractérise par une incroyable diversité, synonyme d'un énorme potentiel. Plusieurs études ont prouvé que le fait d'avoir des équipes inclusives et mixtes avait un effet positif sur la capacité d'innovation et la performance, ainsi que sur la loyauté des collaborateurs. Associée à une perception positive des compétences de gestion des supérieurs, une diversité optimale au niveau de l'équipe contribue à améliorer la satisfaction du personnel.

**«Le portrait présenté dans ce numéro offre un bel exemple d'intégration réussie.»**

## Etre exigeant envers soi-même

Consciente de ces opportunités, la Poste mise sur une approche globale comprenant six dimensions pour tirer profit des avantages de cette diversité. Ces six dimensions reposent sur des questions telles que: comment la Poste peut-elle encourager la collaboration intergénérationnelle pour s'assurer un avenir prospère? Comment, indépendamment de leur genre, de leur origine ou de leur langue, les collaboratrices et les collaborateurs se sentent-ils soutenus dans leur carrière ou dans leur volonté de concilier vie privée et vie professionnelle? Comment les personnes qui ont des problèmes de santé sont-elles occupées et comment leur garantir un traitement équitable et respectueux? Différents spécialistes de la Poste participent à la mise en œuvre de cette approche. Ce sont eux aussi qui ont défini l'attrayant programme de la Semaine de la diversité et de l'inclusion, proposé en plusieurs langues.

## Début réussi avec DIVERSA

La Semaine de la diversité et de l'inclusion a été organisée en octobre, en grande partie en ligne en raison du coronavirus, mais elle a aussi pris forme dans les restaurants du personnel exploités par SV Service.



Mariel Lemos

Sous l'appellation DIVERSA, les sessions Skype ont réuni plusieurs intervenants internes et externes qui ont débattu de diverses questions: la Poste gère-t-elle la diversité linguistique et culturelle? L'âge – biologique ou ressenti – influence-t-il la performance? Les discussions virtuelles ont porté notamment sur les préjugés cachés et sur l'intégration dans l'entreprise de personnes atteintes d'un handicap. Le portrait présenté dans ce numéro est un bel exemple d'intégration réussie après un accident (lire dès la page 34): Karin Kaiser était factrice à Saint-Gall lorsqu'un dramatique accident de vélo l'a laissée quasiment paraplégique. Un an plus tard, elle travaille toujours à la Poste, mais au sein du Case Management cette fois. «Dès sa première visite à l'hôpital, mon chef m'a dit qu'il y aurait toujours une place pour moi», souligne-t-elle.

Tu souhaites réécouter les sessions Skype DIVERSA et découvrir qui sont les spécialistes mobilisés chaque jour en faveur de la diversité et de l'inclusion à la Poste? Tout est disponible en ligne: **Post-Connect -> Vielfalt & Inklusion -> 08\_Woche der Vielfalt und Inklusion**

«Les feed-back des quelque 150 participants étaient très positifs, indique avec satisfaction Mariel Lemos. D'aucuns auraient même souhaité que certaines sessions durent plus longtemps.» Et de conclure qu'il ne fait d'ores et déjà aucun doute que le format DIVERSA a fait ses preuves et sera reconduit l'année prochaine.



**Texte:** Magalie Terre  
**Photo:** Béatrice Devènes

Portrait	
Nom:	Willy Hensler
Date de naissance:	5 août 1933
Première fonction:	cours d'introduction à Saint-Gall
Dernière fonction:	facteur à Wallisellen
Hobbies:	marche, menuiserie
Famille:	une fille, un fils, trois petits-enfants, deux arrière-petits-enfants

«J'ai vécu beaucoup de choses au cours de mes 39 ans à la Poste. Plus particulièrement, ce sont les rencontres avec des personnes, mais aussi avec des animaux, qui m'ont marqué. Après mon apprentissage de menuisier, j'ai changé de travail en septembre 1956 et je suis entré à la Poste. Durant le cours d'introduction de six mois, je me souviens avoir distribué le courrier et les colis en chariot attelé. Une expérience inoubliable! Le cheval connaissait la tournée par cœur et savait exactement où une petite récompense l'attendait. Par exemple au bistrot du village, où il passait la tête par la fenêtre et recevait des friandises. Dès que la dernière lettre était dis-

tribuée, nous le ramenions à l'écurie et d'autres employés de la Poste s'en occupaient. Plus tard, j'ai accepté un emploi à Zurich. Au fil de ma tournée, je parcourais les magnifiques quartiers résidentiels de Zürichberg, où je devais faire attention aux chiens qui aboyaient féroce-ment sur mon passage, voire me poursuivaient en montrant les crocs. Heureusement pour moi, j'étais rapide et j'ai toujours réussi à leur échapper! Aujourd'hui, je me remémore volontiers mes années de travail à la Poste et je profite pleinement de ma retraite. Je suis toujours actif et j'aime beaucoup fabriquer des meubles en bois pour ma famille et mes amis.»

## Fidélité à la Poste

### 50 ans

#### Finances et achats du groupe

Cornaz Georges, Bern

### 45 ans

#### PostMail

Annen Xaver, Küsnacht SZ  
Bolt Marcel, Buchs ZH  
Buchser Heinz, Härkingen  
Fankhauser Kurt, Bellach  
Homburger Stefan, Herisau  
Honauer Markus, Wädenswil  
Iten Josef, Zürich  
Kaufmann Daniel, Basel  
Lerch Hans, Sursee  
Röthlisberger Markus, Eschenbach LU  
Rüegg Pius, Uznach  
Rutz Markus, Schwyz  
Schärer Renato, Cadenazzo  
Staubli René, Kriens  
Zimmermann Anton, Reinach BL  
Zürcher Andreas, Bern

#### PostLogistics

Hofmann Hansjörg, Effretikon  
Schmid Rudolf, Rothenburg  
Wyss Rolf, Biel/Bienne

#### RéseauPostal

Vecchio Therese, Spreitenbach  
Zemp Astrid, Kriens  
Knaus Hans-Ulrich, Unterwasser

#### CarPostal

Zemp Erwin, Zufikon

### 40 ans

#### Personnel

Aiglstorfer Marlies, Winterthur  
Di Marco-Mazzotta Maria, Vevey

#### PostMail

Aeschbacher-Schelker Pia, Thun  
Binggeli Heinz, Lyss  
Bodenmann Harald, Zürich  
Brogle Hanspeter, Basel  
Charpiloz-Vallat Catherine, La Neuveville  
Christoffel Edmund, Zumikon  
Crameri Carla, Li Curt  
Dörig Ulrich, Flawil  
Gertiser Michael, Stein AG  
Hess Michel, Meyrin  
Hirschi Jörg, Härkingen  
Höhn Urs, Zürich  
Imoberdorf Christoph, Brig  
Kopp Rolf, Lyss  
Locatelli Marco, Buchs ZH  
Richner Edgar, Härkingen

Schindelholz Hans, Härkingen  
Schnetzler Daniel, Stein AG  
Sonderegger Kurt, Chêne-Bourg  
Stucki Jürg, Interlaken  
Wüest Roland, Luzern  
Würsch René, Eclépens

#### PostLogistics

Cascetta Marcel, St. Gallen  
Kaufmann Reto, Berneck  
Steiner Thomas, Winterthur

#### RéseauPostal

Cantini-Reynard Daniella, Lausanne  
Gilomen Heinrich, Brugg  
Knobel Regula, Sirnach  
Ruckli Urs, Zürich  
Schüpbach-Sprecher Claudia, Münsingen  
Sester-Jean-Richard Huguette,  
La Chaux-de-Fonds  
Weber-Koch Rita, Bremgarten AG  
Widmer Markus, Chur  
Ziegler Samuel, Zuchwil

#### CarPostal

Kenzelmann Hans, Zeneggen  
Gisler-Neuhaus Dominique, Bern  
Schär Andreas, Bern

#### Swiss Post Solutions

Gerber Christine, Bern  
Niederberger Paul, Kriens

## Bon anniversaire

### 100 ans

Baumann Agnes,  
Rueyres-les-Prés (19.02.)  
Marchesi Luciano, Lugano (14.02.)

### 95 ans

Affolter Othmar, Jegenstorf (19.02.)  
Asteroth Elisabeth, Zürich (17.01.)  
Born Ferdinand, Genève (29.12.)  
Cavin Albert, Vulliens (04.01.)  
Flueckiger Hans,  
Oberhofen am Thunersee (13.01.)  
Francelet Paul, Petit-Lancy (21.12.)  
Gerber Walter, Glattdugg (31.12.)  
Guidon Peider, Zerne (16.01.)  
Hermann Werner, Luzern (14.01.)  
Hofmann Hedi, Bern (13.02.)  
Lieberherr Hans,  
Gossau SG (01.01.)  
Pilet Marie-Rose, Prêles (04.02.)  
Ruetsche Paul, Zürich (12.01.)  
Weber Oskar, Strengelbach (16.01.)  
Wittwer Hans, Oberhofen (26.01.)

### 90 ans

Albin Placi, Trun (24.01.)  
Bachmann Heinz, Strengelbach (24.01.)  
Bannwart Rosmarie, Bern (21.01.)  
Berger Anna, Niederscherli (02.02.)  
Berseth Henri-Maurice, Saubraz (31.01.)  
Bieri Julius, Metzlerlen (02.02.)  
Burnier Jules, Montricher (28.01.)  
Camenisch Celestin, Dübendorf (23.01.)  
Clopath Jakob, Zillis (13.02.)  
Eggimann Hans,  
Wangen an der Aare (06.02.)  
Geiser Maurice, La Neuveville (29.01.)  
Gfeller Arnold, Unterentfelden (09.02.)  
Ghidossi Duilio, Lumino (03.02.)  
Guetg Johann Anton, Chur (29.01.)  
Haering Erhard, Münchenstein (07.01.)  
Hartmann Heidi, Klosters (05.02.)  
Herrmann Walter, Geroldswil (13.01.)  
Hubacher Ernst,  
Urtenen-Schönbühl (26.01.)  
Hürzeler Maria Anna, Wittwil (31.01.)  
Indemini Francesco, Pura (27.01.)  
Kellerhals Susi, Zürich (06.02.)  
Krieg Ernst, Münchenbuchsee (25.12.)  
Kuenzi Ernst, Arlesheim (17.01.)  
Kunz Werner, Gattikon (16.12.)  
Lagger Joseph, Crans-Montana (26.12.)  
Leuthold Rene, Steg im Tösstal (27.12.)  
Lo Pipero Rosa, Grand-Saconnex (03.01.)  
Loher Rudolf, Oberriet SG (09.02.)  
Maillard Jacques, Porrentruy (06.01.)  
Mantegazzi Pio, Riva San Vitale (30.12.)  
Marti Hans, Wichtrach (16.12.)  
Mettraux Maurice, St-Aubin FR (19.01.)  
Monnard Marius, Fribourg (04.01.)  
Mueller Heinz, Dietikon (06.02.)  
Noser Eugen, Wangen SZ (05.01.)  
Oswald Ginette, Niederurnen (04.02.)  
Pfister Verena, Oberrieden (09.02.)  
Ramel Gisele, Genève (16.02.)  
Riederer Johann, Chur (06.02.)  
Schmid Fritz, Frutigen (03.01.)  
Schori Dorli, Dotzigen (29.12.)  
Sulzer Ernst, Zunzgen (27.01.)  
Truttmann Hans, Brunnen (09.01.)  
Wachter Boas, Heiden (05.02.)  
Walser Emma Hanna, Quarten (26.01.)  
Weber Josef, Lengnau BE (05.02.)  
Wullschleger Martin, Bubikon (22.02.)  
Zbinden Elisabeth, Brugg AG (25.12.)

### 85 ans

A Marca Livio, Mesocco (21.02.)  
Aebischer Gemma, Flamatt (30.01.)  
Bas Ana, Espagne (30.12.)  
Baumeler-Husstein Theres, Luzern (15.01.)  
Binggeli Martin, Bern (19.12.)  
Bloetzer Hans, Ferden (06.02.)  
Blum Hans, Entlebuch (18.02.)  
Bosshard Willy, Stäfa (11.01.)  
Bottinelli Noris, Pregassona (19.12.)  
Bruchez Willy, St-Maurice (15.01.)

Canonica Mario, Giubiasco (11.02.)  
 Capol Bruno, Schachen bei Reute (13.02.)  
 Caviezel Florian, Rapperswil (28.01.)  
 Christoffel Florin, Dornach (23.01.)  
 Dassie Giuseppe, Rodi-Fiesso (09.02.)  
 Degen Edwin, Kriens (02.02.)  
 Delavy Ginette, Thônex (30.01.)  
 Di Nardo Maddalena, Zürich (23.01.)  
 Durussel Albert, Lausanne (08.01.)  
 Dutler Maria, Zürich (06.02.)  
 Fischer Arthur, Muttenz (03.02.)  
 Fischer Giorgio, Cavergno (20.01.)  
 Fischer Leo, Genève (04.01.)  
 Giger Nicolaus, Zürich (16.02.)  
 Gmuer Pirmin, Kriens (16.02.)  
 Gobet Alice, Attalens (17.02.)  
 Gschwind Elisabeth, Bern (23.02.)  
 Halvax Kurt, Bolligen (27.01.)  
 Heger Marianne, Riedwil (27.12.)  
 Heller Hedwig, Brislach (29.01.)  
 Huggenberger Ernst, Sumiswald (17.02.)  
 Insolia Grazia, Zürich (18.01.)  
 Janz Fritz, Oeschseite (30.12.)  
 Jerjen Anton, Visp (31.12.)  
 Kaehli Josef, Riehen (12.02.)  
 Kaelin Louis, Bennau (27.01.)  
 Kast Anna, Arosa (20.01.)  
 Leiser Walter, Brügg BE (16.02.)  
 Lussmann Annalis, Altdorf (13.02.)  
 Lutz Jakob, St. Margrethen SG (17.12.)  
 Maissen Nicolaus, Arosa (06.01.)  
 Meier Moritz, Muttenz (19.01.)  
 Meury Angela, Blauen (06.01.)  
 Mivelaz Michel, Villars-le-Terroir (19.01.)  
 Morard Jean-Pierre, Fribourg (13.01.)  
 Parente Alvarez Pablo, Espagne (18.02.)  
 Pelloni-Domenighetti Ottavio, Piazzogna (16.01.)  
 Perler Alois, Bitsch (04.01.)  
 Perren Jean-Claude, Veyras (11.02.)  
 Pisciani Remo, Locarno (18.12.)  
 Ramel Werner, Birsfelden (22.01.)  
 Raymondaz-Guignard Samuel, Vaulion (21.01.)  
 Recchia Rose-Marie, La Croix-de-Rozon (21.12.)  
 Recher Cecile, Zürich (01.02.)

Rossier Heli, Veytaux (03.02.)  
 Ruch-Lehner Hans Rudolf, Gränichen (09.02.)  
 Savary Francis, Genève (17.01.)  
 Schaepper Harry, Grabs (23.12.)  
 Schaer Fritz, Luzern (10.01.)  
 Schär Rosa Marie, Oberlunkhofen (30.12.)  
 Schluep Peter, Schnottwil (19.02.)  
 Schmid-Walpen Heinrich, Mörel (23.12.)  
 Seglias Venantius, Domat/Ems (16.01.)  
 Spoerri Margrit, Turgi (17.12.)  
 Stooss Nelly, Detligen (10.02.)  
 Thomas Ulrich, Winterthur (18.01.)  
 Thonney Gilbert, Gilly (01.02.)  
 Tomasini Pier Giovanni, Lugano (25.12.)  
 Villiger Elsa, Kriens (31.12.)  
 Viret Gertrude, La Sarraz (14.02.)  
 Von Deschwanden Josef, Horw (19.02.)  
 Walt Hans, Zürich (23.12.)  
 Wäsp Jakob, Zürich (18.02.)  
 Weyeneth Eugen, Birsfelden (10.02.)  
 Wichert Ernst, Altendorf (11.01.)  
 Winzeler Margrit, Winterthur (11.01.)

## 80 ans

Ackermann Josef, Tafers (27.01.)  
 Aebischer Arthur, Flamatt (29.12.)  
 Ansermoz-Schenk Sylvia, Ursy (18.01.)  
 Apotheloz Raymonde, Meyrin (28.12.)  
 Aubert Michel, Bussigny-près-Lausanne (24.01.)  
 Bagutti Emilio, Italie (03.02.)  
 Beeler Arnold, St. Niklaus VS (26.12.)  
 Bleiker Bethli, Gossau (04.01.)  
 Bleuler Peter, Küsnacht ZH (28.01.)  
 Boaretto-Cabriolu Nathalie, Lausanne (06.01.)  
 Boesiger Ernst, Ittigen (31.12.)  
 Bondallaz Claude, Fétigny (28.12.)  
 Bonetti Giorgio, Bellinzona (17.02.)  
 Britschgi Constantin, Cham (05.01.)  
 Brühlmann Margrit, Effretikon (17.12.)  
 Bürgi-Wermuth Willi, Basel (16.12.)  
 Bürli Josef, Birsfelden (25.12.)  
 Bussard Honoré, Petit-Lancy (31.12.)

Bütler-Suter Rosemarie, Auw (16.12.)  
 Cabalzar-Gratl Hilde, Samedan (25.01.)  
 Capaul-Michael Giacun, Thusis (07.02.)  
 Chervet Peter, Boll (09.01.)  
 Clot Anne-Lise, Bougy-Villars (13.01.)  
 Delbanco-Di Perna Natalina, Basel (24.12.)  
 Denervaud Christiane, Estavayer-le-Gibloux (18.12.)  
 Deruaz Michel, Choulex (19.01.)  
 Ducommun Michel, Vétroz (18.01.)  
 Dumoulin Gabriel, Savièse (28.01.)  
 Eberhard Andreas, Limpach (01.02.)  
 Ferber Sylvia, Dietikon (25.12.)  
 Forster-Thoma Hedy, Wil SG (28.01.)  
 Froehlicher Kurt, Bellach (21.01.)  
 Garatti-Schneider Verena, Altstätten SG (09.01.)  
 Gerber Christine, Bern (21.02.)  
 Gerber Hans, Iffwil (12.01.)  
 Gmuender Isolde Helene, Thalwil (28.01.)  
 Grangier Raymond, Paudex (11.02.)  
 Habegger Alfred, Langnau im Emmental (28.12.)  
 Hardegger Martin, Gams (24.12.)  
 Hasler-Schwyter Hedy, Buttikon SZ (20.02.)  
 Hefti-Bodenmann Hanny, Uzwil (18.02.)  
 Hess Marie-Theres, Luzern (11.01.)  
 Hiltbrunner Otfried, Leuk Stadt (06.01.)  
 Hofstaedter Karl, Salgesch (13.01.)  
 Hösli Anton, Haslen GL (20.01.)  
 Inderbitzin Dominik, Arth (03.01.)  
 Iten Esther Denise, Prangins (15.01.)  
 Karlen Anne-Lise, Rougemont (02.01.)  
 Koller Josef, Neuenkirch (08.02.)  
 Krügel Josef, Escholzmatt (29.12.)  
 Kull Max, Gränichen (18.01.)  
 Kündig-Gruber Johanna, Zürich (12.01.)  
 Kunz-Amstutz Madeleine, Genève (05.02.)  
 Langel Paul-William, Neuchâtel (30.01.)  
 Leimbacher Bruno, Schönenberg an der Thur (05.01.)  
 Macheret Jean-Louis, Grand-Lancy (08.01.)  
 Manser Johann, Zürich (17.01.)  
 Merz Otto, Bern (16.02.)  
 Michel Alfred, Riffenmatt (26.12.)



## 2ndLife

**KYBURZ DXP révisé en usine  
 avec garantie à partir de CHF 4900.-**

[www.kyburz-switzerland.ch/fr/2ndLife](http://www.kyburz-switzerland.ch/fr/2ndLife)



Milimatti Mariangela, Locarno (12.01.)  
 Morisod Denise, Zinal (30.12.)  
 Morisoli Marzio, Monte Carasso (25.12.)  
 Muster-Fürst Bethli, Heitenried (11.02.)  
 Naudin Alain, Lausanne (10.02.)  
 Niederhauser Ernst, Sennwald (30.12.)  
 Oettli Ulrich, Märwil (15.02.)  
 Pahud Marcel, Payerne (23.12.)  
 Papis Jean-Claude,  
 Corsier-sur-Vevey (07.02.)  
 Paschoud Rosette,  
 Bussigny-près-Lausanne (22.12.)  
 Pellanda Waldo, Osogna (11.01.)  
 Perret-Carraux Marguerite,  
 Noville (27.12.)  
 Peter-Amberg Franz, Dulliken (05.02.)  
 Pfeiffer Erich, Mosnang (11.01.)  
 Python-Storni Henri, Bigorio (12.02.)  
 Quesada Cabanin Amieva Maria del  
 Amparo, Espagne (26.12.)  
 Rechsteiner Heinz, St. Gallen (27.12.)  
 Rentsch Fritz, Utzenstorf (25.12.)  
 Riedi-Bartels Teofil, Flims Dorf (18.12.)  
 Roelli Erhard, Steinhausen (07.02.)  
 Rofrano Cimmelli Michelina,  
 Italie (30.01.)  
 Schmid Franz, Frutigen (20.01.)  
 Schnieper Werner, Muttentz (16.12.)  
 Schweighauser Maria, Allschwil (31.01.)  
 Schwob Maja, Pratteln (31.12.)  
 Staffelbach-Stirnimann Maria,  
 Aefligen (30.12.)  
 Steiner Daniel, Trimbach (16.12.)  
 Steiner Peter, Uettiligen (20.02.)  
 Steinhauser Rosmarie, Chur (28.01.)  
 Stockalper Paul, Grenchols (20.01.)  
 Studer Hans, Meggen (26.01.)  
 Tarnutzer Elisabeth, Chur (30.12.)  
 Thiémard Michel,  
 Münchenbuchsee (20.01.)  
 Trefzer-Jud Anna, Allschwil (10.01.)  
 Tresch-Achermann Rosmarie,  
 Amsteg (29.01.)  
 Troesch Guenter, Basel (10.02.)  
 Tschumi Ernst, Brugg AG (06.02.)  
 Vögel Gottfried, Krummenau (11.01.)  
 Volkart-Lehner Verena,  
 Rickenbach Sulz (18.02.)  
 Volken Kamil, Naters (17.02.)  
 Waldner Ulrich, Ziefen (20.01.)  
 Walser Hans, Gais (22.01.)  
 Wehrli Werner Max,  
 Ostermundigen (18.12.)  
 Wermuth Marlies, Steffisburg (23.01.)  
 Wicki Josef, Muttentz (16.12.)  
 Zahnd Bruno, Zollikofen (17.01.)  
 Ziegler Elisabeth, Bolligen (23.01.)  
 Zingg Walter, Kreuzlingen (10.01.)  
 Züger Josef, Chur (31.01.)  
 Zürcher Hans, Zuzwil BE (16.12.)

## 75 ans

Aeberhard Urs, Lyss (21.02.)  
 Albiez Paul, Mont-sur-Rolle (26.01.)  
 Amacher-Puzzy Monique, Genève (30.01.)  
 Andrist Wilhelm, Gland (17.01.)  
 Antonelli Michele, Italie (03.01.)  
 Anzévu Roger, Les Haudères (29.01.)  
 Aschwanden Erwin, Thalwil (20.02.)  
 Augsburger-Paradis Fernande,  
 Morges (28.01.)  
 Bangerter Alfred, Lyss (30.12.)  
 Bapst Jean, Hauteville (19.12.)  
 Benzoni Franco, S. Antonino (20.02.)  
 Bernasconi Eros, Morbio Inferiore (04.01.)  
 Berthoud Pierrette, Ste-Croix (22.02.)  
 Betschart Karl, Pfäffikon (14.01.)  
 Bettler Hans, Gsteig bei Gstaad (21.02.)  
 Biadici Gabriele, Vergeletto (01.02.)  
 Bieler-Duc Marie, Genève (04.01.)  
 Blickenstorfer-Eberle Edith,  
 Adliswil (31.01.)  
 Böhlen-Liechi Edith, Burgdorf (14.02.)  
 Brühwiler Titus, Arnegg (02.02.)  
 Bulliard Raymond, Lutry (30.01.)  
 Buntschu Johann, Ecuwillens (09.01.)  
 Burkhard Ernst, Romanshorn (26.12.)  
 Burri Eduard, Basel (21.01.)  
 Buzzini-Bacchetta Myriam,  
 Grand-Lancy (23.02.)  
 Camponovo Andreino, Chiasso (22.02.)  
 Carquillat-Walther Denise,  
 Bassins (22.01.)  
 Carulli-Villella Rosaria, Bern (18.12.)  
 Casartelli Silvia, Lugano (26.12.)  
 Clément Ana, Genève (17.12.)  
 Conzett Gertrud, Scharans (31.12.)  
 Cornut Jean-Pierre, Canada (30.01.)  
 Craspag Adrienne, Lausanne (20.02.)  
 De la Fuente-Salinas Marcela,  
 Muttentz (13.02.)  
 Deladoëy-Schaffner Christine,  
 Leysin (30.01.)  
 Della Valle Renato, Balerna (06.01.)  
 Demuth Ernst, Volketswil (02.02.)  
 Di Luca-D'Angelo Mario,  
 Rütligen (06.02.)  
 Diviani Luigi, Campello (23.02.)  
 Dummel Beat, Burgdorf (02.02.)  
 Dürr Werner, Gossau (30.01.)  
 Egger André, Genève (17.01.)  
 Eggs Paul, Les Acacias (22.02.)  
 Elsener Bruno, Langnau am Albis (15.02.)  
 Fehr Berthy, Au ZH (18.02.)  
 Felix Bruno, Romanshorn (16.02.)  
 Feuz-von Allmen Erika, Riggisberg (27.01.)  
 Frank Sonja, Zürich (21.01.)  
 Frank Verena, Worb (12.02.)  
 Friedli Alfred, Wilderswil (11.01.)  
 Frischknecht Alfred,  
 Müllheim Dorf (20.12.)  
 Gehring Heinrich, Neerach (18.12.)  
 Gentili-Bucher Brigitte, Montreux (27.12.)  
 Germanier Pierrette, Salins (18.12.)  
 Giardinelli Giuliana, Zürich (09.01.)  
 Girard Edith, Roche VD (09.01.)

Gisin-Bernasconi Alida, Castione (08.02.)  
 Gisler Peter, Obfelden (08.01.)  
 Giudicetti-Bologna Giovanna,  
 Roveredo GR (16.02.)  
 Gonzalez Antonio, Espagne (17.12.)  
 Graser Kurt, Lyss (11.02.)  
 Greppin Gilbert, St-Luc (15.01.)  
 Grin Claude Roger,  
 Belmont-sur-Yverdon (01.02.)  
 Grossglauer Hermann, Bern (18.02.)  
 Grosvernier Adrien,  
 La Chaux-de-Fonds (01.02.)  
 Guanziroli-Liebminger Anneliese,  
 Winterthur (29.01.)  
 Guélat-Meierhans Lucie,  
 Cormondrèche (20.12.)  
 Guercilena Ruggero, Bellinzona (11.02.)  
 Guichard-Bally Yvette, Borex (26.01.)  
 Guignard Roland, Gland (07.01.)  
 Haas-Fehlmann Edith, Balsthal (22.02.)  
 Hängärtner Hansrudolf,  
 Hermiswil (10.02.)  
 Hartmann Walter, Urdorf (09.02.)  
 Häsler-Cadastre Maricelsa Elena,  
 Bönigen bei Interlaken (27.01.)  
 Häusermann Alfred, Steffisburg (31.01.)  
 Heckendorn-Baumgartner Ruth,  
 Oberdorf BL (29.01.)  
 Heer Arnold, Horw (24.01.)  
 Hefti Bruno, Rheinau (31.01.)  
 Heiniger Kurt, Genève (17.01.)  
 Hellstern-Brodmann Rosalie, Boll (02.02.)  
 Herzig-Althaus Hedwig,  
 Obersteckholz (09.02.)  
 Himmelberger Maya, Feuerthalen (26.01.)  
 Hofstetter René, Neuchâtel (01.01.)  
 Höhener-Schär Leni, Thal (21.12.)  
 Hoppler Anna, Fahrweid (02.02.)  
 Huber Beatrice, Gähwil (21.02.)  
 Huguenin-Koller Cécilia, Aegerten (20.02.)  
 Huynh Nam, Volketswil (05.01.)  
 Isch Eveline, Zürich (24.12.)  
 Jenni Hans, Schwarzenburg (14.02.)  
 Jordi Kurt, Wyssachen (22.12.)  
 Kägi Anton, Schwanden GL (05.01.)  
 Karnopp Irene, Zürich (03.02.)  
 Keller Alfred, Diessenhofen (14.01.)  
 Keller Robert, Tagelswangen (24.12.)  
 Kolb Max, Flawil (09.02.)  
 Leiser Niklaus, Heimberg (21.12.)  
 Leuenberger Beat, Schwerzenbach (28.01.)  
 Leuenberger Ernst,  
 Wiler bei Utzenstorf (29.12.)  
 Leuenberger Pierre-André,  
 La Chaux-de-Fonds (05.01.)  
 Löffel-Stadelmann Josette,  
 Trimbach (03.01.)  
 Luginbühl André, Kaufdorf (03.02.)  
 Lüthi Hans, Meikirch (08.02.)  
 Marguet Michel, Genève (15.01.)  
 Marolf-Dietrich Verena,  
 Neuenhof (12.02.)  
 Martinet Raymond, Leytron (23.12.)  
 Merfort-Almendinger Albertine,  
 Visp (20.01.)

Mieschbühler-Schmid Helen,  
Bassersdorf (24.01.)  
Mingolla-Aubert Catherine,  
Avully (11.01.)  
Molliet-Hänggeli Michèle,  
Epalinges (11.01.)  
Müller Otto, Wohlen AG (26.12.)  
Münger Annemarie, Hinwil (22.01.)  
Müri Alfred, Schlieren (15.02.)  
Nater Hans, Ermatingen (07.02.)  
Pfiffner Max, Neu St. Johann (27.12.)  
Pochon Jean-Claude,  
Villars-sur-Glâne (26.01.)  
Ponti Eugenia, Salorino (01.01.)  
Prosperi Romana, Lugaggia (03.02.)  
Rieder-Luyet Marie-Thérèse,  
Savièse (11.02.)  
Rossier Charles-Henri, Venthône (27.01.)  
Rusterholz Fritz, Hombrechtikon (12.02.)  
Saillen Martial, Vissoie (30.12.)  
Scaramella-Lanfranchini Irene,  
Mezzovico (30.01.)  
Schneeberger André, Yvonand (20.12.)  
Schneider Kaspar, Winterthur (23.01.)  
Schönthal Christian, Autrich (10.01.)  
Schürch Leutenegger Maria,  
Münsingen (15.01.)  
Siciliano Pietro, Chiasso (24.01.)  
Simeone-Salvino Giovanna, Basel (23.01.)  
Solioz-Walpen Inès, Bramois (17.01.)  
Spielmann Bruno, Dulliken (28.12.)  
Sprecher Hans Peter, Bachenbülach (09.01.)  
Stäheli Konrad, Fischenthal (08.02.)  
Steiger Rudolf, St. Gallen (13.01.)  
Steiner Alois, Reussbühl (20.12.)  
Stettler Roland, Corsier GE (18.01.)  
Stocker Heidi, Solothurn (22.01.)  
Stocker Liselotte, Nebikon (21.02.)  
Stöckli Josef, Birsfelden (18.12.)  
Stoll Karl, Turbenthal (15.02.)  
Strässle Elmar, Flawil (27.01.)  
Streit Sylvia, Neuchâtel (03.01.)  
Strub Hans-Rudolf, Langenthal (05.02.)  
Stutz Ernst, Isisberg (08.02.)  
Surbeck-Sonderegger Margrith,  
Hüntwangen (12.01.)  
Tagliavini Urs, Winterthur (30.01.)  
Tenan Pietro, Collombey (26.12.)  
Thalmann Elisabeth,  
Emmenbrücke (28.01.)  
Thomann Hanspeter, France (18.12.)  
Trächsel Claude, Binningen (26.01.)  
Trösch-Scheidegger Lotti, Allschwil (15.02.)  
Tschuor Martin, Chur (15.02.)  
Ulrich Heinrich, Waltalingen (02.02.)  
Ures-Varela Lucia, Espagne (18.12.)  
Volpicelli Giuseppe, Carouge GE (04.01.)  
Vonlanthen Albert, Schmitten FR (17.02.)  
Walpen Hélène, Bramois (17.01.)  
Weihsing-Klauser Rosmarie,  
Rickenbach ZH (24.01.)  
Weiss Agate, Affoltern am Albis (05.01.)  
Wiedmer Erika, Esslingen (08.02.)  
Wittwer Hans Ulrich,  
Urtenen-Schönbühl (01.02.)  
Wittwer Herbert, Oberrüti (19.01.)

Wyssenbach-Aegerter Margrit,  
Grafenried (12.02.)  
Wyss-Feuz Käthi, Isenfluh (23.12.)  
Zaugg-Murith Françoise, Savièse (05.01.)  
Zbinden Hans, Thörishaus (23.12.)  
Zuberbühler Georg, Bachenbülach (04.01.)

## Retraite

### Poste Immobilier Management et Services SA

Bähler-Däppen Erika, Wattenwil  
Grenetier Bruno Claude Michel, Genève

### Finances et achats du groupe

Koch Franz, Gümligen

### Personnel

Schneider Rudolf, Olten

### PostMail

Anderegg Esther, Uzwil  
Bähler-Däppen Erika, Wattenwil  
Cretenoud Armand, Aubonne  
Cuennet Dominique, Fribourg  
Danz-Freiburghaus Lisabeth,  
Wohlen bei Bern  
De Coi Antonietta, Cadenazzo  
Egger Marianne, Delémont  
Ernst Ueli, Brienz BE  
Fäh-Kuhn Beatrice, Härkingen  
Forrer Brigitte, Trübbach  
Gartmann Marianne, Küblis  
Hagenbuch Rolf, Affoltern am Albis  
Hänni-Eugster Isabelle, La Neuveville  
Heini Melchior, Ruswil  
Hofer Roland, Bern  
Krebs Hansueli, Härkingen  
Kunz-Strebel Ruth, Affoltern am Albis  
Künzle-Forrer Marlies, Herisau  
Maissen Isidor, Domat/Ems  
Marcionetti Giuseppe, Cadenazzo  
Meier Beat, Küsnacht ZH  
Michel Hans Ulrich, Grindelwald  
Peier-Kneubuehler Dorothea, Härkingen  
Reist Irene, Frauenfeld  
Riesenmey Yvette, Orbe  
Rothenberger Peter, Zürich  
Schena Leone, Cadenazzo  
Schopfer Jean-Michel, Lausanne  
Schuler Herbert, Brunnen  
Stefani-Kramer Alma, Leuggern  
Studer-Stoffel Andrea, Baltschieder  
Vallélian Monique, La Chaux-de-Fonds  
Wermelinger Rudolf, Olten  
Wymann-Oppliger Christine,  
Schöfflisdorf

### RéseauPostal

Blanc Nicole, Genève  
Byland-Schürch Heidi, Oftringen

Galley Emma, Meyrin  
Habegger-Gerbermann Gisela,  
Lengnau BE  
Keiser-Sticher Lisbeth, Emmenbrücke  
Lovati Maria Luisa, Emmenbrücke  
Nicolet Annelise, Avry-Centre FR  
Pestoni Scheila, Minusio  
Schanz Urs, Zürich  
Schönholzer Emma, Andelfingen  
Villet Heidi, Murten

### PostFinance

Häfliger Guernard, Bern  
Hofer-Mayer Liliane, Zofingen  
Imhof-Wyss Therese, Zofingen  
Münger Heinz, Bern

### CarPostal

Balmelli Pierluigi, Taverne  
Golob Franck, Aubonne  
Gräub Markus, Triengen  
Mayr Rolf, Appenzell  
Meisterhans Georges-Alain, Avenches  
Nägeli Max, Interlaken  
Prestipino Marcellino, Gorgier  
Schwizgebel Jean-Claude, Gstaad  
Vicente Santos Manuel Mariano, St. Moritz

### SecurePost

Märki Hans Rudolf, Oensingen

### Post Company Cars

Seiler Lothar, Urdorf

### Swiss Post Solutions

Capitano Guglielmo, Bellinzona  
Fehr René, Zürich  
Kamm Christian, Zürich  
Schurter Jacques, Bern  
Stucki Kurt, Bern

## Nos regrettés

### Retraités

Abegglen Ernst, Grenchen (1934)  
 Ackle Jonatha, Luzern (1968)  
 Andenmatten Hugo, Stalden VS (1956)  
 Baillod Rene, Gerlafingen (1932)  
 Barman Jean, Genève (1927)  
 Bissig-Moret Yvette, Morgins (1942)  
 Bitterlin Erich, Diegten (1947)  
 Bodmer Maria, Genève (1919)  
 Boinay Nicole, Vendlincourt (1938)  
 Bourguet Charles, La Roche FR (1958)  
 Bourquin Jean-Rene, Le Landeron (1935)  
 Bueler Adolf, Petit-Lancy (1932)  
 Burkhalter-Rossier Hans, Oberentfelden (1938)  
 Burri Blurette, Fleurier (1941)  
 Busset Jean-Paul, Liestal (1944)  
 Bussinger Heidi, Ormalingen (1941)  
 Calderone Maria, Vallorbe (1932)  
 Canalella Maria, Basel (1959)  
 Canedo Julia, Espagne (1925)  
 Casellini Livio, Bellinzona (1925)  
 Castelmur Heinrich, Chur (1928)  
 Corminboeuf Rene, Givisiez (1934)  
 Dietiker Franz, Biberstein (1928)  
 Dinner Johanna, Birsfelden (1940)  
 Dominguez Maria, Petit-Lancy (1926)  
 Duclos Roland Jules, Le Vaud (1936)  
 Durgiai Ruth, Chur (1937)  
 Egli Ennio, Mendrisio (1960)  
 Elsener Klemens, Zug (1954)  
 Equey Henri, Vessy (1930)  
 Felder Marie-Thérèse, Bassecourt (1935)  
 Fiori Rino, Minusio (1944)  
 Fischer Josef, Suhr (1945)  
 Flütsch Charly, Ballaigues (1934)  
 Fontana Giordano, Vacallo (1928)  
 Fontana Klara, Eiken (1929)  
 Furrer Rene, Oberegg (1939)  
 Gasser Bernard, France (1949)  
 Gattlen Edith, Ostermundigen (1941)  
 Gobet Louis, Massonnens (1933)  
 Goessi Werner, Oberkirch LU (1937)  
 Grätzer Alfred, Nuglar (1941)  
 Gremaud Arthur, Zénauva (1939)  
 Gysler Claude, Epalinges (1964)  
 Haensli Josef, Zürich (1929)  
 Hatt René, Epalinges (1925)  
 Heimberg Otto, Spiez (1936)  
 Hertner Ruth, Liestal (1928)  
 Heusler Othmar, Emmenbrücke (1953)  
 Hofmann David, Köniz (1954)  
 Hofstetter Franz, Düringen (1925)  
 Jäggi Andreas, Neuendorf (1962)  
 Joss Andreas, Zofingen (1938)  
 Joss Rosmarie, Wichtrach (1970)  
 Käser Esther, Hellikon (1958)  
 Kenzelmann Joseph, Brig (1930)  
 Knechtle Rosalie, Pfyn (1927)  
 Koch Sylvia, Fehraltorf (1940)  
 Kuenzli Johann, Bassersdorf (1933)  
 Kunfermann Hans, Andeer (1935)  
 Lambert René, Lausanne (1926)  
 Lendi Urs, Tuggen (1946)  
 Lengen Francis, St. Niklaus VS (1949)  
 Lepori Arnold, Zürich (1928)  
 Lienhard Heinz, Kölliken (1930)  
 Loosli Heinrich, Rüfenacht BE (1941)  
 Lusti Ulrich, Wattwil (1934)  
 Magnin Yves, Hauteville (1932)  
 Mathys Jacques, Moutier (1928)  
 Meyrat Gérard, Italie (1950)  
 Monney René, Presinge (1947)  
 Müller Erwin, Lachen SZ (1945)  
 Müller Siegfried, Fahrwangen (1932)  
 Oesch-Schauvelberger Erika, Romanshorn (1931)  
 Oramas-Vontobel Erika, Adliswil (1941)  
 Pasquarella Emma, Zürich (1922)  
 Paux Philippe, Genève (1954)  
 Pedrioli Giordano, Gorduno (1932)  
 Pelli Eros, Gentilino (1950)  
 Pelloni Maurizio, Locarno (1929)  
 Portmann Margot, Emmen (1933)  
 Praz Andre, Neuchâtel (1938)  
 Progin Bernadette, Bern (1927)  
 Rauchenstein Franz, Lachen SZ (1926)  
 Reber Jürg Erich, Rickenbach bei Wil (1950)  
 Reichmuth Roland, Epalinges (1935)  
 Rérat André, Moutier (1932)  
 Roeschli Werner, Buchberg (1927)  
 Ronner Alfred, Reichenburg (1961)  
 Rossier Marcel, Montreux (1942)  
 Rothenbuehler Walter, Tramelan (1927)  
 Saladin Franz, Duggingen (1933)  
 Sangaralingam Muhunthan, Dielsdorf (1978)  
 Schaller Marie, Corban (1925)  
 Schellenberg Hans, Esslingen (1934)  
 Schildknecht Rita, Glarus (1938)  
 Schneeberger Emma, Canada (1927)  
 Schuler Dominik, Buochs (1935)  
 Schwab Fritz, Bassersdorf (1922)  
 Schwery Karl, Zürich (1928)  
 Siegenthaler Ernst, Wetzikon (1925)  
 Sprecher Peter, Trimmis (1950)  
 Starkermann Ursula, Schlossrued (1933)  
 Steiner Anna, Andeer (1936)  
 Stettler Marlies, Bern (1937)  
 Stuby Jean-Paul, Lausanne (1929)  
 Stucki Georges, Avenches (1926)  
 Sutter Johanna, Igis (1932)  
 Szenyan-Reymond Simone, Renens VD (1949)  
 Thierrin Bernard, Fribourg (1926)  
 Venzin Alois, Obersaxen Meierhof (1933)  
 Vonlanthen Jacques, Magnedens (1941)  
 Weyermann Margrit, Emmenbrücke (1941)  
 Zenhaeusern Ludwig, Grächen (1932)  
 Zimmermann Heidi, Würenlos (1938)  
 Zurita-Chavero Rafael, Genève (1935)

### Personnel actif

#### PostMail

Dosch Markus, Zürich (1963)

#### Presto AG

Kanapathypillai Joseph Vijaganandan, Urdorf (1958)

## Impressum

### Editeur

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

### Responsable

Lea Freiburghaus (lf)

### Rédaction

Ludovic Cuany (lc), Gabriel Ehrbar (ge), Carmela Fusco (cf), Fredy Gasser (fg), Janina Gassner (jg), Sandra Gonseth (sg), Simone Hubacher (sh), Inari Kirchofer (ik), Claudia Langenegger (cl), Susanna Stalder (ss), Fabio Stüssi (fs), Magalie Terre (mt), Catherine Riva, Danilo Monteverde

### Contribution

Leonie Amiet, Jan Bill, Urs Bloch, Annette Boutellier, Béatrice Devènes, Erich Götschi, Urs Graber, Julien Jordan, Katharina Merkle (kle), Aaron Pettke, Hannes Saxer, Lena Schläppi, Gian Schüpbach, Ines Schumacher, Shutterstock, Michael Sieber, Ti-Press / Alessandro Crinari, Mayk Wendt

### Traduction et correction

Service linguistique de la Poste

### Layout

in flagranti ag, Lyss  
 Post, Visual Production (Dossier)

### Annonces

FACHMEDIEN – Zürichsee Werbe AG  
 8712 Stäfa  
 martin.traber@fachmedien.ch  
 044 928 56 09

### Impression

CH Media Print AG, Aarau

### Photo de couverture

Hannes Saxer

### Tirage

Edition en allemand 53 300 ex.  
 Edition en français 16 500 ex.  
 Edition en italien 5200 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  
 santetaffairesociales@poste.ch  
 Fonds du Personnel Poste:  
 fondsdupersonnelposte.ch

imprimé en  
 suisse



RECYCLÉ

Papier fait à partir de matériaux recyclés

FSC® C005019

## *Bellinzona 1, 7h50*

La filiale principale du chef-lieu du Tessin se prépare à ouvrir ses portes. Tout comme RéseauPostal, elle s'apprête à collaborer encore davantage avec de nouveaux prestataires de services et à engager de nouvelles coopérations nationales et locales. Michela Stempfël, responsable Team suppléante, apporte les dernières retouches à la présentation de notre assortiment régional saisonnier dans le hall des guichets avant l'arrivée des premiers clients. Chaque jour, près de 900 clients fréquentent en moyenne la filiale, qui sera modernisée début 2021.

