

Info Poste

Le magazine pour nos clients commerciaux
Septembre 2013

LA POSTE 

Logistique des journaux

Le voyage nocturne
d'un quotidien

pick@home

La solution pour
les retours d'envois
en toute simplicité

Swiss Post Box

Lire son courrier sur
un appareil mobile



- 2 ■ Identification des envois: **Nouveau: affranchissement PP avec le logo de la Poste**
 - DirectFacts et DirectCases: **Concentré de marketing direct**
- 3 ■ YellowCube: **Une logistique complète pour la vente à distance**
 - Swiss-Express «Innight» – Shop: **Quand les marchandises arrivent avant le lever du jour**
- 4 ■ Prestations de services ciblées: **Plus de confort pour vos clients en ligne**
 - Distribution le soir et distribution le samedi: **Distribution au premier passage**
 - pick@home: **Prise en charge des retours d'envois en toute simplicité**
- 5 ■ Réception de courrier en ligne et gestion via smartphone: **Recevoir son courrier au bon moment et au bon endroit**
 - Intégration de PickPost: **Ne pas manquer un colis**
 - My Post 24: **Le guichet des colis 24 heures sur 24**
- 6 ■ Swiss Post Box: **La boîte aux lettres qui vous suit partout**
 - PostPac Promo: **L'attrait des messages 3D**
 - My Post Business: **Nouvelles fonctions pour utilisateurs astucieux**
- 7 ■ Carte de recommandation: **Un «Like» tangible**
 - MoS Move Center: **Epargner grâce au covoiturage au sein de l'entreprise**
- 8 ■ Matra: **Distribution ponctuelle de cadeaux d'anniversaires aux jeunes fans de John Deere**
- 9 ■ Secours d'hiver du canton de Berne: **Davantage de dons grâce à une excellente prestation logistique**
- 10 ■ Logistique des journaux: **Exploits logistiques**
- 11 ■ Centres colis: **Plus de capacités grâce au «tri superposé»**
 - Nouveaux centres logistiques: **Davantage de puissance logistique en Suisse romande et en Suisse orientale**
- 12 ■ 14^e DirectDay: **Entrez dans la danse: gagnez un ticket pour le DirectDay!**

Identification des envois

Nouveau: affranchissement PP avec le logo de la Poste



Désormais, le logo de la Poste ou la mention «Poste CH SA» doivent être apposés à tout type de solution d'affranchissement. La Poste vous soutient dans cette démarche: les conseils «bon à tirer» gratuits vous aident en cas de questions relatives à la composition.

L'entrée sur le marché de fournisseurs de prestations postales privés a fait naître le besoin d'une identification claire des envois. La nouvelle législation postale tient compte de cette préoccupation et exige que les destinataires puissent identifier le fournisseur de prestations postales responsable d'un envoi. Pour cette raison, le logo de la Poste ou la mention «Poste CH SA» accompagneront désormais toutes les solutions d'affranchissement. La Poste a intégré le logo dans ses systèmes d'affranchissement. L'ajout de l'identification se fait automatiquement. Seule exception: l'affranchissement PP, créé et imprimé par l'expéditeur lui-même.

Heureusement, il existe des services «bon à tirer»

La Poste vous prie de respecter les directives de la loi sur la poste relatives à l'identification des envois. Pour que votre affranchissement respecte les directives de présentation des envois, nous vous proposons un service de soutien: sur Internet, vous trouvez un grand choix de possibilités, ainsi que les règles en matière de présentation. Les spécialistes des quatre services «bon à tirer» régionaux se tiennent volontiers à votre disposition pour vous conseiller.

Vous pouvez évidemment finir vos stocks d'enveloppes et d'étiquettes, mais de préférence au plus vite. *jme*

www.poste.ch/affranchir
www.poste.ch/bon-a-tirer

DirectFacts et DirectCases

Concentré de marketing direct

Les nouvelles éditions gratuites de DirectFacts et DirectCases vous transmettent un savoir MD utile à votre propre pratique.

Pourquoi le marketing direct a-t-il autant de succès? Vous trouverez des réponses dans les excellentes aides à la planification DirectFacts de la Poste. Et ce n'est pas tout: l'édition actuelle de DirectFacts vous propose 30 pages d'informations utiles sur l'ensemble du processus MD: stratégie, planification, savoir-faire.

Inspirez-vous de notre expérience

De nombreuses voies mènent au succès. Les campagnes MD présentées dans la nouvelle édition de DirectCases en sont la preuve: découvrez comment Ikea touche de nouveaux clients grâce au service PromoPost avec languette extérieure ou quels résultats Rimuss-und Weinkellerei Rahm AG a obtenu avec sa DirectResponse Card au format A4 portrait. Ces deux exemples pratiques et bien d'autres encore vous invitent à laisser libre cours à votre propre créativité!

Commandez dès maintenant vos exemplaires DirectFacts et DirectCases gratuits. Les deux brochures existent en allemand et en français. *jme*

www.poste.ch/directfacts
www.poste.ch/directcases



Impressum

Editeur: Poste CH SA, Viktoriastrasse 21, 3030 Berne
 infoposte@poste.ch, www.poste.ch/infoposte

Rédaction: Poste CH SA: Jasmin Batt (jb)
 BTK GmbH Büro für Textkomposition: Anton Neuenschwander (an)
 texter.in Wortagentur: Jamie Wong-Li (jime)

Conception et réalisation: Polyconsult SA, Berne

Impression: Stämpfli Publikationen SA, Berne

Changements d'adresse: fax 058 667 33 28

Paraît trimestriellement.

Sous réserve de modifications.



MIXTE
 Papier issu de sources responsables
FSC® C005019

YellowCube

Une logistique complète pour la vente à distance

Avis aux sociétés de vente à distance: dès avril 2014, la Poste vous propose le service de logistique complet YellowCube pour vos marchandises commerciales – du stockage jusqu'au traitement des retours.

La pièce maîtresse de l'offre YellowCube est une installation de conditionnement à la pointe de l'automatisation. Elle accélère notablement les processus logistiques et autorise des performances maximales: désormais, même des commandes tardives peuvent être distribuées le lendemain, et les pics de commandes sont optimalement maîtrisés.

Un service complet à prix transparent

La Poste est le seul prestataire suisse à proposer la totalité des prestations liées à la chaîne de valeur du commerce électronique. YellowCube met une solution logistique complète à votre disposition: stockage de vos articles, commissionnement, emballage des colis et livraison. La Poste se charge même des retours d'envois. Le prix de toutes les prestations de services se calcule en totale transparence. Bon à savoir: la Poste se charge de la planification des capacités et, grâce à la remise en stock rapide des retours, votre marchandise est à nouveau disponible dans les plus brefs délais.



Des robots transportent les marchandises à livrer de l'installation de conditionnement jusqu'aux collaborateurs.

Prestations supplémentaires à la carte

Voulez-vous aussi faire étiqueter votre marchandise avec des prix ou ajouter un prospectus à la commande? Grâce à YellowCube, la Poste se charge de ces services et d'autres, avec son efficacité habituelle. Cette prestation s'applique à tout type de marchandise: les installations de conditionnement proposent plusieurs dizaines de réservoirs de stockage pour les petites fournitures. Les articles de plus grande taille sont placés dans les entrepôts pour palettes ou pour blocs. Les spécialistes en logistique de la Poste vous conseillent volontiers sur les possibilités que YellowCube vous offre. *an*

www.poste.ch/yellowcube



Swiss-Express «Innight» – Shop

Quand les marchandises arrivent avant le lever du jour

Tout est prêt: la prestation Swiss-Express «Innight» permet à la Poste de livrer des marchandises durant la nuit, et votre personnel est plus disponible pour s'occuper des clients.

Au milieu de l'entretien de vente, on entend des cahotements: les nouvelles marchandises arrivent dans le magasin. La vendeuse et le client doivent faire de la place, l'atmosphère perd toute convivialité! Un tel scénario n'est pas une fatalité. La Poste livre vos marchandises dans votre magasin, avant l'ouverture du matin.

Si souhaité, jusqu'au bon rayon

La Poste adapte le service Swiss-Express «Innight» – Shop à vos besoins spécifiques, sans aucune interruption. Elle prend en charge vos

marchandises en Suisse et à l'étranger et les amène à bon port durant la nuit, au centimètre près – souvent jusque devant le bon rayonnage. Vous pouvez fournir les données d'expédition jusqu'au soir précédent, à 21 h. Cette prestation nécessite une logistique minutieuse. La Poste est le seul prestataire de services à fournir des magasins individuels de centres commerciaux durant la nuit. Les collaborateurs Swiss-Express accèdent au site avec des clés ou des badges anonymes. Actuellement, la Poste gère plus de 7000 dispositifs d'accès: une belle preuve de confiance des clients qui économisent de l'espace de stockage grâce à cette prestation de services nocturne, pour mieux servir leur clientèle. *an*

www.poste.ch/innight

Code QR

Swiss-Express «Innight» en action

Apprenez-en davantage sur un coursier nocturne fiable – regardez la vidéo!

Marche à suivre

Chargez la Post-App sur votre smartphone (disponible gratuitement dans l'App Store ou dans le Google Play Store).

1. Lancez le QR-Reader en cliquant sur le symbole du code QR en haut à droite de l'écran dans le menu d'accueil.
2. Photographiez le code QR.
3. Regardez la vidéo.



Prestations de services ciblées

Plus de confort pour vos clients en ligne

L'e-commerce est en pleine expansion. La Poste répond aux attentes croissantes des clients finaux désirant une meilleure flexibilité et une plus grande vitesse de distribution grâce à de nouvelles prestations élargies.

Les acheteurs en ligne aiment pouvoir commander des marchandises à toute heure du jour et de la nuit en quelques clics seulement. Cette flexibilité doit aussi caractériser la distribution. Pour répondre à cette exigence, la Poste oriente son offre en conséquence. Les

prestations de services orientées sur les destinataires de la Poste offrent plus de confort à vos clients et des gains de temps. Découvrez des solutions vous permettant de vous profiler sur un marché extrêmement concurrentiel. *jme*

Distribution le soir et distribution le samedi

Distribution au premier passage

La distribution le soir ou le samedi permet à vos clients de recevoir leurs colis quand ils sont à domicile: un service particulièrement apprécié des personnes actives.

Si vous gérez une boutique en ligne, intégrez dès maintenant la distribution le soir et la distribution le samedi dans votre système de commande, et marquez des points: vos livraisons arrivent à destination dès le premier passage – une énorme satisfaction pour vos clients! En semaine, la distribution le soir se fait entre 17 h et 20 h. Vous pouvez choisir une livraison de vos marchandises le jour même ou le jour suivant. Le destinataire est informé de la distribution par SMS ou par e-mail, s'il le souhaite. *jme*



Un service qui plaît à votre clientèle: distribution le soir et distribution le samedi.

pick@home

Prise en charge des retours d'envois en toute simplicité

Le service pick@home simplifie le retour d'envois pour vos clients, car la Poste vient chercher les colis directement au domicile. Cette application gratuite de saisie de mandat s'intègre facilement à votre boutique en ligne.

pick@home offre un confort maximal aux acheteurs en ligne désirant retourner des marchandises. La Poste va chercher les colis de vos clients à leur domicile ou à toute autre adresse, p. ex. sur le lieu de travail, chez un voisin ou une connaissance. La présence du client n'est pas nécessaire pour la remise. Le service pick@home permet aux exploitants de boutiques en ligne d'accélérer le processus de retour: le service de prise en charge permet des gains de temps précieux à votre clientèle, et les retours vous sont livrés plus rapidement.

Prix attractifs – partage des coûts envisageable

pick@home se caractérise par un modèle de prix attractif. Vous pouvez prendre en charge la totalité des frais de port de vos clients – ou une partie. Nous facturons directement leur part à vos clients, vous n'encourez pas de frais d'encaissement.

Saisie d'ordre sans détour

Si vous intégrez la page d'accueil pick@home sur votre site Internet, vos clients peuvent donner un ordre de retour directement dans votre boutique en ligne. Aucune programmation n'est nécessaire. Alternative-ment, vos clients peuvent accéder directement à pick@home via le login Poste sur le site Internet de la Poste. *jme*

www.poste.ch/pickathome



www.poste.ch/distribution-lesoir-lesamedi

Réception de courrier en ligne et gestion via smartphone

Recevoir son courrier au bon moment et au bon endroit

Quand vos clients ne sont pas à domicile lors d'une distribution postale, le facteur leur laisse une invitation à retirer un envoi. Dès octobre, ils pourront déterminer en ligne quand et où ils désirent obtenir leur colis ou leur lettre recommandée.

La plupart des invitations à retirer un envoi indiquent un délai de retrait de sept jours. Pour les clients de la Poste souvent absents, un tel système s'avère peu pratique. Jusqu'ici, les destinataires pouvaient indiquer par téléphone à la Poste quand et où ils voulaient recevoir l'envoi. Bientôt, la gestion de la réception du courrier sera encore plus confortable – en ligne sur poste.ch ou via smartphone.

Variantes de distribution à la carte

Désormais, un destinataire peut prolonger le délai de retrait d'un envoi ou venir le chercher à son office de poste au moment qui lui convient le mieux, à moins qu'il ne désire une deuxième présentation, un jour qui lui convient

davantage, même le samedi. Les colis et lettres recommandées peuvent aussi être retirés dans un autre office de poste, à un point de retrait PickPost ou à toute autre adresse postale en Suisse ou au Liechtenstein. Alors que la prolongation du délai de retrait et la deuxième présentation sont généralement gratuites, l'acheminement ultérieur se paie facilement en ligne.

Flexibilité extrême grâce à l'autorisation de distribution

Les destinataires de colis profitent d'une autre possibilité. L'avis de distribution permet d'autoriser la Poste à déposer le colis à tout endroit adéquat, p.ex. chez un voisin, dans une remise ou derrière la maison, comme le client le souhaite. Ce service gratuit est déjà disponible en ligne. *jme*

www.poste.ch/invitation-a-retirer
www.poste.ch/autorisation-de-distribution

Intégration de PickPost

Ne pas manquer un colis

Un gain de confort pour les clients de votre boutique en ligne: un lien direct avec PickPost durant le processus de commande rend votre boutique en ligne encore plus conviviale pour vos clients. PickPost offre à votre clientèle la possibilité de recevoir son colis à la maison ou dans l'un des plus de 700 points de retrait PickPost en Suisse. Quand le colis arrive au point de retrait, les destinataires reçoivent un avis par SMS et/ou par e-mail. PickPost est un service gratuit pour vous et vos clients. *jme*

www.poste.ch/pickpost-integration

My Post 24

Le guichet des colis 24 heures sur 24

Retirer, déposer et retourner des colis 24 heures par jour, sept jours par semaine: le nouvel automate à colis My Post 24 vous le permet. La clientèle reçoit les commandes à l'heure – indépendamment des horaires de distribution postale.

My Post 24 permet d'envoyer et de retirer des colis 24 heures sur 24. Les automates permettent de déposer des colis à toute heure et en toute simplicité. Votre client a uniquement besoin d'un login de la Poste, obtenu après un unique enregistrement en ligne. Si le destinataire souhaite que son colis ne lui parvienne pas à domicile, mais plutôt dans un automate My Post 24, il lui suffit d'indiquer l'adresse de l'automate correspondant à l'expéditeur. Il est ensuite averti par e-mail ou par SMS de l'arrivée de son colis. Après avoir entré son identifiant et son mot de passe dans l'appareil, le client peut retirer son colis au moyen du code obtenu. Le client obtient le colis commandé à temps, même s'il n'est pas à son domicile pendant les heures de distribution postale. *jme*



Avec My Post 24, un automate à colis, vous pouvez retirer et déposer vos colis 24 heures sur 24.

Swiss Post Box

La boîte aux lettres qui vous suit partout



Grâce à Swiss Post Box, vous pouvez lire votre courrier sous forme numérisée partout au monde, sur votre ordinateur portable, votre iPad ou votre smartphone.

Voyagez-vous souvent ou passez-vous beaucoup de temps à l'étranger? Recevez votre courrier sans encombrant papier, mais de manière élégante, par Internet, sur votre appareil mobile.

Installation permanente ou provisoire

Swiss Post Box est disponible en permanence ou durant une période déterminée. Après activation du service, la Poste scanne toutes les enveloppes arrivées et met ces images à votre

disposition par voie électronique. Vous seul décidez de la suite: d'un seul clic, vous mandatez la Poste de scanner le contenu de votre courrier et de vous l'envoyer par voie digitale et/ou de vous envoyer la lettre physique. Parmi d'autres options, nous offrons l'archivage numérique ou la destruction de l'envoi. Traiter votre courrier papier devient aussi simple que la gestion de vos e-mails. Et grâce à la distribution rapide des lettres ouvertes à votre demande, vous êtes au courant de tout à tout moment et partout dans le monde, dès le jour suivant votre mandat. *an*

www.poste.ch/swisspostbox



PostPac Promo

L'attrait des messages 3D

PostPac Promo donne une nouvelle dimension à vos publipostages. Qu'il s'agisse de cadeaux destinés à vos clients, d'échantillons de marchandises ou de flyers en trois dimensions: vos envois accrochent l'œil de vos clients. La Poste distribue vos colis de promotion de manière fiable dans les compartiments annexes ou devant la porte d'entrée – et vous pouvez ainsi obtenir une attention soutenue de vos clients. La mise en œuvre de la campagne est facilement gérable, aussi bien au niveau de la préparation que des coûts, car dès un tirage de 500 colis identiques, la Poste propose des conditions attrayantes. *an*

www.poste.ch/postpacpromo

My Post Business

Nouvelles fonctions pour utilisateurs astucieux

La plate-forme de logistique en ligne My Post Business simplifie votre travail et rend les processus efficaces. Désormais, elle vous propose encore davantage de fonctions utiles.

Recevoir l'envoi: suivi sans papier jusqu'au poste de travail

Cette fonction met à votre disposition toutes les données des envois postaux entrants grâce à des codes à barres. Ces données vous permettent de traiter et de documenter vos courriers entrants avec efficacité. L'option «Mobile» vous permet d'élargir les possibilités de distribution interne: la saisie des signatures et des noms via smartphone vous permet de documenter entièrement un envoi jusqu'au poste de travail du destinataire – sans papier, et avec le numéro d'envoi original. Toutes les données d'envoi sont disponibles à tout instant, les

recherches et les demandes de renseignements ne prennent que quelques secondes. Bon à savoir: inutile d'installer un logiciel pour utiliser cette fonction. La prestation de base et l'option «Mobile» sont payantes.

Gestionnaire de coûts: maîtrise simple de toutes les dépenses

Par le passé, en tant que client de la Poste, la prestation «Affranchissement Poste» vous permettait d'allouer les coûts d'affranchissement des envois à vos différents centres de coûts. Le nouveau Gestionnaire de coûts, désormais disponible, intègre cette fonction, et bien d'autres, vous permettant une allocation précise des dépenses liées aux produits standard et aux prestations de services de la Poste à vos centres de coûts. Vous introduisez donc le principe de la causalité à une large échelle, et vous savez

toujours quels coûts sont attribuables à quel service. Et ce n'est pas tout: le Gestionnaire de coûts est totalement gratuit!

Géoportail: obtenir des données de marché géographiques en toute simplicité

1,8 million de données sur des bâtiments en un seul clic – et une multitude d'importantes informations supplémentaires: le géoportail My Post Business met les bases d'un géomarketing efficace à votre disposition. Vous pouvez lier les adresses de bâtiment référencées et les codes postaux numériques à vos propres données. Cette fonction vous permet d'effectuer des analyses précises et significatives, sous forme de cartes. *an*

www.poste.ch/mypostbusiness

Carte de recommandation

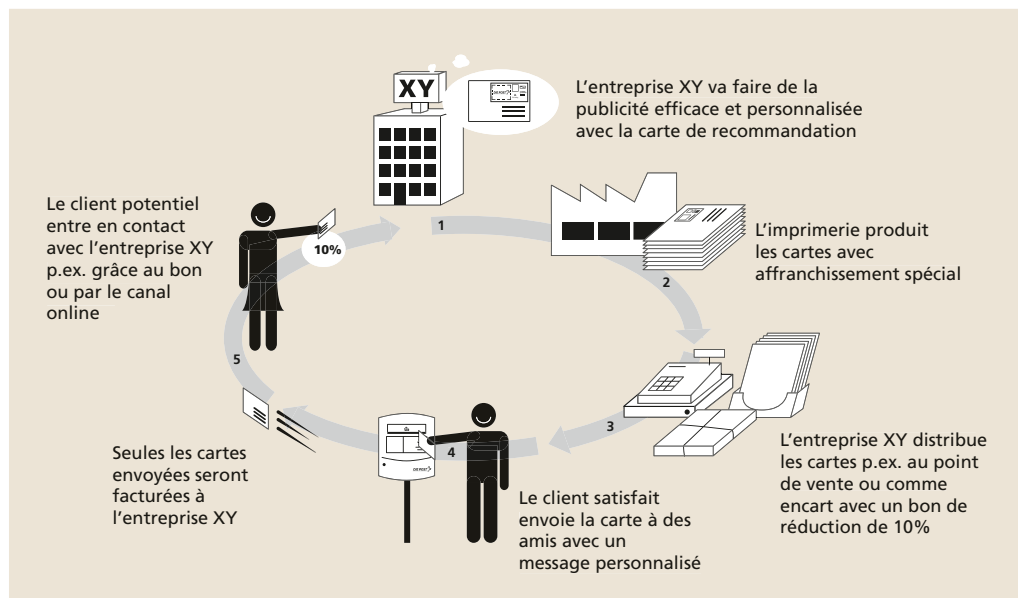
Un «Like» tangible

Les clients satisfaits sont la meilleure publicité. En utilisant des cartes de recommandation, vous vous servez de ce potentiel important et payez uniquement les cartes réellement envoyées.

Sur les plates-formes des médias sociaux, on indique qu'on apprécie quelque chose en cliquant sur «Like». La Poste propose une variante bien plus séduisante de ce type de recommandations: la carte de recommandation ne passe pas inaperçue dans la boîte à lettres, et est toujours lue avec grand plaisir.

Les clients gagnent de nouveaux clients

La famille Martin a passé une magnifique semaine dans un hôtel de montagne. Les services destinés aux enfants étaient tout simplement parfaits. Tout naturellement, M^{me} Martin utilise donc quelques-unes des cartes de recommandation déjà affranchies à disposition dans sa chambre, écrit les adresses de ses connaissances et quelques mots personnels, et dépose les cartes dans la boîte aux lettres. Ces amis apprécient sa recommandation – d'autant plus que la présentation de la carte à l'hôtel leur



permet de bénéficier d'un rabais de 10% sur le prix de la chambre. Les cartes de recommandation de la Poste sont simples à utiliser, et hautement efficaces. Sans oublier l'essentiel: l'hôtel paie uniquement les frais de port des cartes de recommandation réellement envoyées, grâce au code Datamatrix imprimé (Letter ID), qui

permet l'enregistrement des cartes traitées. Les cartes de recommandation peuvent idéalement accompagner un colis ou un journal, faire partie d'un publipostage adressé ou être mises à disposition dans un endroit accessible. *an*

www.poste.ch/carte-de-recommandation

MoS Move Center

Épargner grâce au covoiturage au sein de l'entreprise

Tirez le maximum de votre parc automobile: le MoS Move Center permet d'optimiser le degré de remplissage de vos véhicules et de diminuer les coûts.

Il existe une nouvelle solution de mobilité intelligente pour votre entreprise: basée sur Internet, facile et rentable. Le MoS Move Center est une plate-forme en ligne, combinant car-pooling et covoiturage en temps réel. Plus tard, les données de tous les transports publics suisses s'y ajouteront. La plate-forme a été développée par Mobility Solutions SA, une filiale de la Poste.

Gérer des véhicules en toute simplicité et réserver des solutions de covoiturage

Le MoS Move Center gère vos véhicules de pool efficacement, et permet à vos collaborateurs de réserver directement des places en covoiturage. Mieux encore: la centrale de covoiturage dynamique en temps réel organise aussi des parcours partiels, répondant aux besoins de vos collaborateurs: une inscription dans des voitures déjà en déplacement est, par

exemple, tout à fait envisageable. Toutes les fonctions sont très faciles à utiliser, via PC ou smartphone. Les avantages sont évidents: votre parc automobile s'adapte aux besoins réels, vos véhicules sont mieux rentabilisés et vos collaborateurs sont parfaitement mobiles. Votre budget et l'environnement en bénéficient. Embarquement immédiat! *an*

www.poste.ch/mosmovecenter

Andreas Bürki procure beaucoup de joie aux enfants.



Matra

Distribution ponctuelle de cadeaux d'anniversaires aux jeunes fans de John Deere

Matra à Lyss est l'importateur général suisse de John Deere. Alors que les clients adultes apprécient la puissance des tracteurs et des machines agricoles, la nouvelle génération reçoit un colis du club John Deere pour son anniversaire. La Poste est responsable de sa distribution ponctuelle.

Dans le classement des 100 marques les plus précieuses du monde, John Deere occupe le rang 85, se plaçant avant Ferrari et Harley Davidson (2012). L'entreprise doit cette position à la qualité exceptionnelle de ses produits. Le marketing joue également un rôle important dans ce succès, par exemple, en proposant des aventures passionnantes aux enfants avec John Deere, en Suisse, par le biais du club John Deere Junior. Andreas Bürki, responsable Pièces de rechange et logistique, mise sur les services de la Poste pour les activités du club.

Monsieur Bürki, combien de membres font partie du club John Deere Junior?

Andreas Bürki (A.B.): Depuis la création il y a 18 mois, plus de 3600 enfants se sont inscrits. Bientôt le club ouvrira aussi ses portes aux fans de Suisse romande. Nous attendons un total d'environ 5000 à 6000 membres jusqu'à la fin de l'année.

Que propose le club aux enfants?

A.B.: Sur le fond, nous voulons éveiller l'intérêt des enfants jusqu'à douze ans pour l'agri-

culture et la technique moderne. Les membres du club obtiennent une carte de membre, un intéressant magazine de club trimestriel, ainsi qu'une carte d'anniversaire et un petit cadeau. Nous les invitons aussi à différents événements. Ici, ils peuvent, par exemple, obtenir un permis de tracteur à pédale sur un parcours – une activité qui rencontre un franc succès!

Vous envoyez plus de 3600 cadeaux par an – comment gérez-vous cette infrastructure?

A.B.: Jusqu'à récemment, nous commissionnions et envoyions nous-mêmes les cartes d'anniversaire et les cadeaux. L'essentiel: les enfants doivent recevoir leur cadeau ponctuellement, le jour de leur anniversaire! Nous avons donc misé sur PostPac Priority.

Aujourd'hui, la Poste se charge du handling et de l'expédition. Pourquoi?

A.B.: C'est très simple: nous n'avons pas assez de capacités pour un volume de colis croissant! J'ai donc appelé mon conseiller postal. En un mois, la Poste a créé une solution qui nous décharge fortement.

Comment fonctionne cette solution?

A.B.: Nous envoyons les adresses des enfants ayant leur anniversaire à la Poste. Sa filiale Asendia gère un stock de nos cadeaux. Elle imprime une lettre d'accompagnement person-

nalisée avec enveloppe et sélectionne un cadeau adapté à l'âge de l'enfant. Aujourd'hui, Asendia adresse le paquet et l'envoi comme PostPac Economy de telle manière qu'il arrive ponctuellement le jour de l'anniversaire du membre.

Quels sont les avantages de cette méthode?

A.B.: Nous pouvons mieux nous concentrer sur nos activités centrales. Et comme nous gagnons beaucoup de temps, tout en économisant des coûts d'envoi grâce au passage à PostPac Economy, la solution s'avère rentable.

La Poste pourrait-elle encore vous soutenir davantage?

A.B.: Aujourd'hui, elle se charge aussi de la distribution du magazine. Nous pensons qu'à l'avenir, elle s'occupera aussi des inscriptions au club et de la gestion d'adresses. Bon à savoir: quand de nouveaux besoins apparaissent, la Poste agit rapidement et sans formalités. Cela correspond bien à notre propre façon de travailler. *an*

Secours d'hiver du canton de Berne

Davantage de dons grâce à une excellente prestation logistique

Depuis 2000, l'organisation à but non lucratif Secours d'hiver du canton de Berne envoie un appel aux dons via PromoPost. Le publipostage de la Poste porte ses fruits: les montants collectés ont fortement augmenté au cours des dernières dix années.

Selon le rapport social bernois, plus de 50 000 ménages du canton sont pauvres ou menacés par la pauvreté. La pauvreté reste un sujet tabou et sous-estimé en Suisse, regrette Sandra Hofer, responsable Secours d'hiver du canton de Berne. Selon elle, la sensibilisation de la population suisse reste une priorité.

En 2012, le Secours d'hiver du canton de Berne fêtait son 80^e anniversaire. L'organisation fait donc partie des plus anciennes organisations cantonales de secours d'hiver. Toutes les associations cantonales sont indépendantes. Le Secours d'hiver du canton de Berne fournit une aide temporaire sous forme de contributions aux loyers non payés, aux factures de caisse-maladie ou aux traitements dentaires; elle met à disposition des lits et des fournitures de lit, sert d'intermédiaire avec des offices d'orientation ou allège le budget des ménages avec des bons alimentaires.

Collecte de dons via mailing direct uniquement

Chaque année, le Secours d'hiver du canton de Berne envoie deux courriers adressés aux donateurs et un courrier non adressé (publipostage) à un tiers de l'ensemble des ménages du canton de Berne. Et ce nombre va encore augmenter: «Comme nous ne disposons pas d'un budget publicitaire, tous nos dons sont générés par nos appels annuels à contribution», explique la responsable Sandra Hofer. «A l'avenir, nous prévoyons donc d'écrire à tous les ménages du canton de Berne.» Pour son publipostage annuel, le Secours d'hiver du canton de Berne recourt depuis plus de dix ans à la prestation PromoPost de La Poste Suisse. «Depuis lors, les fonds collectés ont quasiment doublé», indique Sandra Hofer.



A du succès dans la collecte de dons grâce à PromoPost: Sandra Hofer.

Retour heureux à la Poste

Quand Sandra Hofer a débuté son travail en 2007 auprès du Secours d'hiver du canton de Berne, elle a choisi de travailler avec un prestataire moins cher, confiant la totalité de la distribution à une autre entreprise de logistique. Mais le résultat n'a pas été concluant: «Le taux de retour a rapidement diminué. Nous avons par exemple appris plus tard que les facteurs de la concurrence faisaient entrer les lettres de force dans les boîtes aux lettres, laissant une mauvaise impression.» L'organisation à but non lucratif a vite repris sa coopération avec La Poste Suisse. Aujourd'hui, la responsable apprécie d'autant plus les prestations de ser-

vices de la Poste. «La force du service logistique de la Poste nous aide à obtenir davantage de dons», affirme Sandra Hofer, qui loue aussi la flexibilité et l'engagement de la Poste: «Quand nous avons un souhait, la Poste entreprend immédiatement des recherches, puis met nos visions en pratique.»

A la question de savoir si elle conseillerait la Poste à d'autres organisations à but non lucratif, la responsable répond: «Mais bien sûr», avant de demander, en riant: «Ne sont-elles pas déjà toutes clientes de la Poste?» *jme*

www.winterhilfe.ch/bernfr

Logistique des journaux

Exploits logistiques

La Poste distribue quotidiennement des centaines de milliers de journaux. Ses collaborateurs travaillent à plein régime toutes les nuits pour que les lecteurs reçoivent leur journal du matin à temps.

Votre quotidien a déjà effectué un long parcours quand vous l'ouvrez en prenant votre petit-déjeuner: selon qu'il arrive par distribution matinale ou distribution de jour, il a déjà voyagé entre cinq et douze heures. Le processus de transport d'un journal est donc long, et la nuit paraît bien courte. Les collaborateurs de la Poste doivent donc travailler à plein régime, car chaque minute compte!

Jetons un coup d'œil dans les coulisses pour découvrir comment le journal «24 heures» arrive chez ses lecteurs à Dietikon ZH.

De 0 h 20 à 2 h 30: deux transbordements

Les exemplaires fraîchement imprimés et emballés de «24 heures», qui ont déjà été étiquetés par l'éditeur de presse avec les numéros postaux d'acheminement et les circonscriptions de facteurs, doivent arriver au centre de tri de Bussigny (VD) et être chargés jusqu'à 0 h 20 au plus tard. La procédure doit être rapide, car le véhicule de livraison part ponctuellement à 0 h 30 vers le prochain centre à Ostermundigen (BE), où le chargement arrive à 2 h 00. Les liasses de journaux sont transbordées selon les données de lieu de destination des fiches de sac. A 2 h 30, les journaux sont transportés vers la prochaine plate-forme à Zurich-Mülligen.

De 3 h 30 à 4 h 30: travail manuel éprouvé

Le tri des journaux s'est toujours fait manuellement, car leur conditionnement les rend impropres à un traitement mécanique. A 3 h 30, environ 20 collaborateurs du centre courrier de Zurich-Mülligen se chargent de cette tâche. Ils disposent d'exactement une heure. Le tri constitue le plus grand défi pour la logistique des journaux: chaque erreur augmente le risque que de nombreux lecteurs ne reçoivent pas leur quotidien à temps. Le processus de tri demande donc une concentration

et une efficacité maximales de la part des collaborateurs, chaque nuit.

A partir de 4 h 30: par voie directe chez les lecteurs

4 h 30 est l'heure limite pour le tri. Les journaux, accompagnés du courrier A déjà trié, sont placés dans des conteneurs collectifs et voyagent par camion. Autant que possible, la Poste essaie de combiner le transport de lettres et de colis. Les conducteurs assument une lourde responsabilité et doivent rester très vigilants, car chaque ligne du bulletin de livraison doit scrupuleusement être respectée. Peu après 5 h 00, les éditions du «24 heures» arrivent à

la Distribution lettres de Dietikon. Et bientôt, les premiers journaux sont glissés dans les cases postales, avant même que le premier café n'ait été bu.

La Poste livre environ 70 quotidiens suisses différents de cette manière aux lecteurs, tous les jours. Une étude de l'EPF Lausanne montre que près de 98,8% des journaux sont distribués ponctuellement. Conclusion: malgré une planification très serrée dans la logistique des journaux, la Poste offre une qualité exceptionnelle. *jme*

www.poste.ch/presse



Le traitement des journaux demande un engagement total des collaborateurs de la Poste, chaque nuit.

Simple et rapide: expédier des journaux en ligne

Bonnes nouvelles pour les éditeurs et les imprimeurs: le minutieux remplissage de bordereaux de dépôt sur papier appartient au passé. Le portail My Post Business de la Poste vous permettra bientôt de saisir vos données rapidement, en toute simplicité et sans interruption de média. La solution électronique vous offre tout d'un seul tenant: saisie des données de dépôt, établissement de bulletins de livraison, affichage des rectifications de factures de la Poste, y compris archivage des livraisons effectuées. L'application est gratuite et existe en français, en allemand, et en italien. En automne, la Poste informera directement les personnes concernées par l'envoi de journaux de la date exacte d'introduction de ce service.

www.poste.ch/mypostbusiness

Centres colis

Plus de capacités grâce au «tri superposé»

Grâce au e-commerce, le marché des colis s'agrandit fortement. La Poste profite pleinement de cette tendance, mais se trouve confrontée à de nouveaux défis. L'extension de ses capacités de tri dans les centres colis lui permet de garantir une haute qualité de traitement et de distribution.

Durant la période de Noël, les installations de tri de la Poste traitent 1,2 million de colis... par jour! Pour une taille moyenne de 20 cm, tous ces colis mis côte à côte s'étireraient sur 240 km. Actuellement, la Poste traite cette quantité de paquets avec un engagement total, et à la limite des capacités des installations disponibles. Mais l'augmentation attendue des volumes – essentiellement due au succès du e-commerce – nécessite des adaptations, d'autant plus que de nombreux commerçants

en ligne se profilent avec une distribution Post-Pac Priority. La proportion de «Colis courrier A» par rapport au nombre total d'envois a passé de 14 à 45% en dix ans: autant de défis pour les installations de tri.

Opération en temps réel à Härkingen

Pour éviter de futurs goulets d'étranglement, la Poste investit un montant en millions à deux chiffres dans le centre colis de Härkingen pour agrandir l'installation de tri. Depuis le mois d'août, un deuxième système de tri est construit au-dessus de l'ancien – créant une sorte d'installation superposée. Les deux installations seront reliées entre elles. La particularité: l'installation supplémentaire est mise en place sans interruption de service. Grâce à des

merveilles d'organisation, chaque colis arrive ponctuellement auprès du bon destinataire, malgré toutes les perturbations.

En forme pour l'avenir

Un deuxième élargissement identique se fera au centre colis de Frauenfeld. Selon l'évolution du marché, les travaux débiteront en 2015, ou déjà avant. Ensuite, les installations de tri de la Poste fourniront un quart de performance supplémentaire par rapport à aujourd'hui, permettant de répondre à la croissance attendue des volumes jusqu'en 2020. Et la Poste se prépare déjà maintenant pour la phase suivante, selon son adage «En forme pour l'avenir». *an*

Nouveaux centres logistiques

Davantage de puissance logistique en Suisse romande et en Suisse orientale

La Poste élargit son offre logistique et ouvre deux nouveaux centres à Fétigny (FR) et à Pfungen (ZH).

Depuis fin avril, les clients de la Poste bénéficient d'une offre Swiss-Express améliorée en Suisse romande: les envois express jour même sont distribués plus tôt dans la journée. Cette rapidité accrue est due aux trajets plus courts depuis le nouveau centre logistique de Fétigny. L'ouverture du centre logistique de Pfungen (Suisse orientale) au cours de l'automne, permettra à la Poste de resserrer encore davantage ses délais. Les deux nouveaux centres évitent des kilomètres aux véhicules de distribution: la rapidité du service augmente, mais la production de CO₂ diminue. L'actuel agrandissement de l'offre en Suisse romande et orientale renforce la position de leader de la Poste dans

le transport et la logistique de stockage, dans la distribution le jour même et dans le transport nocturne. *an*



Prêts à réceptionner des milliers d'envois: les nouveaux centres logistiques.

14^e DirectDay

Entrez dans la danse: gagnez un ticket pour le DirectDay!

«Conduire: séduction ou manipulation? L'art de manier la carotte et le bâton», tel est le thème du DirectDay de cette année. Quelle stratégie poursuivez-vous quand vous voulez charmer vos clients ou vos collaborateurs? Pendant le 14^e DirectDay, vous allez découvrir de nouvelles approches, et vous mettre en mouvement. Gagnez l'une des dix cartes d'entrée d'une valeur de 295 francs chacune!

Le DirectDay a lieu pour la première fois au Kursaal de Berne. Un programme passionnant vous attend le mardi 26 novembre 2013 – et comme chaque année le DirectDay vous offre un moyen unique d'approfondir et d'agrandir votre réseau social.

**Des conférenciers de haut vol
et des opinions intéressantes**

Laissez-vous séduire par de nouvelles idées sur la conduite. Vos méninges se mettront à vibrer à l'écoute des exposés de Felicitas Morhart, Boris Grundl, Miriam Meckel et du chef d'orchestre israélien Itay Talgam. La discussion en plénum promet de belles controverses autour de la mise en scène de la marque «Moi». Y participeront la star mondiale d'origine suisse et producteur bio Dieter Meier (Yello), la plus célèbre drag-queen allemande Olivia Jones, et le spécialiste des marques Kaspar Loeb.

Gagnez et profitez

Avec un peu de chance, vous pouvez participer au tourbillonnement d'idées qui remplira le Kursaal de Berne. Nous tirons au sort dix entrées au 14^e DirectDay d'une valeur de 295 francs.

Tentez votre chance

Remplissez la carte-réponse ci-jointe et renvoyez-la jusqu'au 30.9.2013. Bonne chance! Les gagnants seront avertis par courrier. Aucune correspondance ne sera échangée au sujet du concours. Tout recours juridique est exclu. *an*