

magazine

Pour nos clientes et nos clients
novembre 2018

Page 8

Développement du réseau

Découvrez le réseau postal du futur

Page 26

Fonds en timbres pour organisations à but non lucratif

Page 30

Une filiale pas comme les autres dirigée par des apprentis

LA POSTE 

Chère lectrice, cher lecteur,



A quand remonte votre dernière visite au guichet de la Poste: était-ce hier ou il y a deux mois? Ou encore bien avant, car il y a longtemps que vous effectuez vos opérations postales en ligne avec nos prestations numériques? L'un comme l'autre font partie de la réalité de la Poste et nous tenons à ce qu'il en soit ainsi à l'avenir également. Car la Poste veut être présente là où se trouvent ses clients, que ce soit tôt le matin dans une vallée des Grisons ou de nuit sur le web dans un appartement bâlois. Nous développons donc notre réseau postal, avec en point de mire 4200 points d'accès au lieu des près de 1500 filiales traditionnelles exploitées fin 2017. Et précisément en ligne, 7 jours sur 7, 24 heures sur 24. «La Poste est là. Pour tous.» Le slogan de la Poste résume ce que je nous souhaite à tous: que notre Poste continue à l'avenir de faire ce qu'elle fait depuis 1849, soit depuis presque 170 ans: faciliter votre quotidien, avec fiabilité et ponctualité, partout et à tout moment. Que ce soit au guichet ou en ligne. Car la Poste est là pour tous. Et donc pour vous.

*«La Poste est là pour tous.
Et donc pour vous.»*

Ulrich Hurni, directeur général

CarPostal

A vous l'hiver!

Les chemins de randonnée hivernale et les sentiers raquettes invitent aux activités en plein air, même à la saison froide.



Les gens

22 Oiseaux de nuit

Tard le soir, lorsque la Suisse se glisse sous la couette, le travail du logisticien Pierre-Alain Auberson commence véritablement.

Engagement

26 Timbres pour la bonne cause

Grâce aux timbres-poste spéciaux avec surtaxe et au fonds en timbres, la Poste soutient des institutions et des projets à visée culturelle ou sociale.

Impressum

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

Rédaction

Fredy Gasser (responsable Rédaction en ligne/Imprimés), Mathias Forny (rédacteur en chef de ce numéro), Claudia Langenegger, Sandra Gurtner, Lea Freiburghaus, Janina Gassner, Sandra Gonseth, Simone Hubacher, Magalie Terre, Catherine Riva, Danilo Monteverde

Notre newsletter vous informe régulièrement par e-mail sur la Poste. Inscription sur poste.ch/newsletter

Dossier

Le réseau le plus dense d'Europe...

Avec 4200 points d'accès d'ici 2020, la Poste développe le réseau postal le plus dense d'Europe. Rétrospective et perspectives à mi-parcours.

12 ... et ce qu'en pense la clientèle

La Poste crée de nouveaux points d'accès pour répondre à l'évolution des besoins et des habitudes. Qu'en pense la clientèle?



8

30

La Poste des jeunes

Les apprentis aux commandes

Depuis dix ans, il existe à Zurich Wollishofen une filiale de la Poste hors du commun. Sa particularité? Elle est gérée par des apprentis de 2^e et de 3^e année.

Prix des lettres et colis

16 Poster des prix à détacher

PostFinance

19 Fonds: l'alternative des épargnants

Objet caché

24 Où se cache le cor postal jaune?

Concours

28 Qui résoudra l'énigme?

Contributions

Stephan Appenzeller, Jean-Paul Bach (photo), André Callegari, Nevia Crivelli, Markus Flückiger, Urs Graber (photo), Ludwig Kuckartz (photo), Regula Roost (photo), Laurent Savary, Lena Schläppi (photo), Daniel Shea (photo), Sophie Stieger (photo), Corinne Tschanz, Evelyne Verhellen (photo), Markus Werner, Daniel Winkler (photo)

Reproduction avec autorisation écrite de la rédaction uniquement.

Traduction et correction

Service linguistique Poste

Layout

in flagranti communication, Lyss

Pour toute question ou suggestion

Service à la clientèle du lundi au vendredi: 7h30–18h, samedi: 8h–12h
Téléphone: 0848 888 888
serviceclientele@poste.ch

Impression

DZB Druckzentrum Bern AG

Photo de couverture

Béatrice Devènes

Tirage

Edition en allemand 1319690 ex.
Edition en français 543715 ex.
Edition en italien 102133 ex.
Total 1965538 ex.

Annonces

Fachmedien – Zürichsee Werbe AG



RECYCLÉ
Papier fait à partir de matériaux recyclés
FSC® C005019

Affranchissement festif

Accompagné d'un timbre original, le courrier de Noël fait doublement plaisir. Vous trouverez les nouveaux timbres-poste à la Poste et sur postshop.ch.

A l'occasion d'un sondage mené en novembre 2017, la Poste s'est enquis des souhaits de sa clientèle. Trois concepteurs triés sur le volet ont été invités à mettre en œuvre des propositions concrètes sur la base des résultats. Les projets des artistes ont été présentés au public dans le cadre d'un vote organisé en ligne. C'est une photographie qui a raflé la mise. Son auteur, Martin Mägli, a ensuite réalisé trois clichés supplémentaires. Ils montrent tous des bâtiments dans un paysage hivernal idyllique, pris en photo à l'«heure bleue», c'est-à-dire peu avant la tombée de la nuit.

postshop.ch/loupe



Nouveau centre colis dans le Bas-Valais



Olivier Cottagnoud, président de Vétroz, Ulrich Hurni, directeur général de la Poste, Christophe Darbellay, conseiller d'Etat du canton du Valais (de gauche à droite)

Le premier coup de pelle marquant le début de la construction du nouveau centre colis régional de Vétroz (VS) a eu lieu le 8 octobre 2018. Avec ce centre, la Poste investit dans le canton du Valais et témoigne ainsi de son engagement en faveur des régions périphériques. Vétroz est l'un des trois sites décentralisés qui seront réalisés d'ici à 2020. Deux autres centres colis sont prévus à Cadenazzo (TI) et à Untervaz (GR).

Extrait du registre des poursuites au guichet

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

Derniers délais de dépôt pour les lettres et colis

Durant la période qui précède Noël, la Poste fonctionne à plein régime: les jours de pointe, plus d'un million de colis transitent par ses centres de tri et ses facteurs distribuent jusqu'à 20 millions de lettres, de journaux et d'envois publicitaires.

En raison de ces volumes gigantesques, la Poste recommande à sa clientèle de déposer ses envois de Noël avant les derniers délais fixés pour s'assurer qu'ils arrivent à temps pour la veille de Noël. Parallèlement, la Poste

garantit la distribution des envois de colis Economy et Priority aussi le samedi 22 décembre 2018.

poste.ch/courrier-de-noel



Lettres

Suisse

Swiss-Express «Lune»	22 décembre
Courrier A	22 décembre
Courrier B	19 décembre

Europe

URGENT	18 décembre
PRIORITY	14 décembre
ECONOMY	7 décembre

Autres pays

URGENT	14 décembre
PRIORITY	7 décembre
ECONOMY	30 novembre



Colis

Suisse

Swiss-Express «Lune»	22 décembre
PostPac/Encombrant Priority	21 décembre
PostPac/Encombrant Economy	20 décembre

Europe

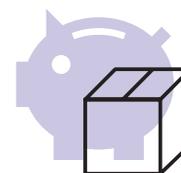
URGENT	17 décembre
PRIORITY	6 décembre
ECONOMY	29 novembre

Autres pays

URGENT	13 décembre
PRIORITY	29 novembre
ECONOMY	22 novembre

Attention: tout ne peut pas être expédié simplement par envoi postal. Par exemple, l'envoi de parfum, de piles et de batteries à l'étranger est soumis à des restrictions. Vous trouverez des détails sur l'envoi de marchandises dangereuses à l'international sur

poste.ch/marchandises-dangereuses-international



Courrier de Noël avantageux

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



Satisfait de la Poste? Oui, très!

Depuis 20 ans, la Poste pose la question suivante à 15 000 clientes et clients: dans quelle mesure êtes-vous satisfait(e) des prestations de la Poste? La bonne nouvelle pour 2018: malgré les perturbations chez CarPostal et la situation difficile chez PostFinance, la valeur globale de ce sondage représentatif reste élevée, à 83 points sur 100. Les prestations des collaborateurs de la Poste en contact direct avec la clientèle, notamment, ont reçu une évaluation très satisfaisante de 88 points.

Follow us on Social Media

 /swisspost

 /swisspost

 /postesuisse

 /swisspost

 /company/swiss-post

 /companies/dieschweizerischepost

«J'aime faire bouger les choses»

Christian Plüss a pris sa nouvelle fonction de responsable CarPostal le 1^{er} novembre dernier. Avec ses collègues de la direction, nouveaux eux aussi, il devra mettre en œuvre la nouvelle organisation de CarPostal. Une tâche exigeante.

Interview:
Stephan Appenzeller



Christian Plüss, nouveau responsable CarPostal

A quand remonte votre dernier voyage en car postal?

Peu après ma nomination au poste de nouveau responsable CarPostal, j'ai passé des vacances dans les Grisons avec mon épouse et nos deux enfants. Nous avons pris le car postal de Scuol à S-charl, point de départ de notre randonnée en montagne. Le car postal était rempli jusqu'au dernier siège. L'itinéraire emprunte une petite route caillouteuse à travers les ravins spectaculaires du Val S-charl.

Le chauffeur conduisait d'une main de maître sur la route étroite et sinueuse, tout en commentant avec beaucoup d'humour les curiosités le long du trajet. A l'arrivée, il a été applaudi spontanément par les passagers enthousiasmés. Je l'ai remercié pour ce trajet exceptionnel, heureux de constater que CarPostal comptait de si bons chauffeurs.

Qui est Christian Plüss?

Je suis une personne optimiste et curieuse, qui aime faire bouger les choses. Je passe mon temps libre avec ma famille ou je pars faire du sport en pleine nature. Je considère la vie comme un développement constant et suis donc fasciné par les nouvelles évolutions technologiques et sociétales. Dans mon travail, je recherche des solutions sur le long terme englobant les intérêts des clients, des collaborateurs et de l'entreprise. De telles solutions nécessitent une fiabilité absolue, une grande disposition au dialogue et un engagement important – des valeurs qui me tiennent à cœur et que je souhaite également transmettre à mes futurs collègues et collaborateurs.

Pourquoi intégrez-vous maintenant CarPostal?

CarPostal est l'une des marques les plus connues de Suisse, elle est presque un symbole pour la Suisse. Comptant parmi les acteurs principaux des transports publics en Suisse, CarPostal joue un rôle important dans

le service public. A elle seule, cette tâche est déjà un défi passionnant. De mon point de vue, la crise actuelle est très clairement une opportunité d'introduire le changement:

les transports publics sont confrontés à des défis de taille dus à l'apparition de nouvelles technologies et de nouveaux acteurs. Cela pose notamment la question de la capacité de financement.

«La crise actuelle est une opportunité d'introduire le changement.»

Décoller avec la Poste

La Poste a participé à la deuxième Journée nationale du digital: elle a présenté ses services numériques dans 23 filiales et convié les clients à une visite virtuelle à travers un centre colis. La Poste a aussi proposé un vol de drone virtuel.

Les propositions de visite virtuelle lors de la Journée du digital 2018 constituaient une référence symbolique à l'engagement de la Poste dans le futur. Grâce à la numérisation, la Poste est déjà en mesure de proposer un nombre important de nouveaux services par voie électronique. Elle est ainsi disponible partout et à tout moment, pas seulement lors de la Journée du digital. Pour tester virtuellement sur smartphone la visite du centre colis et le vol de drone, il suffit de scanner les codes QR ci-contre... et de décoller!

Visite du centre colis:



Vol de drone:



Meilleure poste du monde:

A l'occasion de la Journée mondiale de la poste du 9 octobre 2018, la Poste suisse se voit décerner le titre de «meilleure poste du monde» par l'Union postale universelle. Elle se hisse ainsi pour la deuxième fois consécutive en tête du classement des organisations postales prises en compte issues de 173 pays. Le prix remporté par la Poste a été remis à Dieter Bambauer, membre de la Direction du groupe et responsable PostLogistics, à l'Union postale universelle à Berne. Dans son discours, il a notamment souligné l'implication considérable du personnel: «Ce prix récompense l'engagement sans faille et continu des 59 000 collaborateurs et collaboratrices de la Poste. La qualité élevée de nos prestations est empreinte de leur disposition à accomplir chaque jour l'impossible. Aujourd'hui comme demain.»



Simple et avantageux

Tous les jours, nombre de meubles et d'objets en Suisse changent de propriétaire et doivent être transportés d'un lieu à un autre. Mais voilà: la voiture est souvent trop petite, la location d'une camionnette trop chère et le temps trop limité.

Le nouveau Transport Service de la Poste offre la solution adaptée: il prend en charge tous les meubles ou objets à l'endroit désiré, de la lampe de chevet au lit, en passant par le canapé. Nous les emballons si nécessaire et les livrons directement à votre domicile. Il vous suffit de quelques clics pour calculer le prix et effectuer une réservation de transport en ligne. Profitez d'un rabais de lancement de 20% sur votre premier transport avec le code promotionnel **43W4NP** (valable jusqu'au 31 décembre 2018).

poste.ch/transport-service

on remet ça!



Dieter Baumbauer (à droite) reçoit le prix «Meilleure poste du monde».

Le plus vieux pont en bois d'Europe „Pont de Lucerne“ en argent fin 999/1000!



1.

- ✓ Le 1/4 d'once en argent de Suisse „Pont de Lucerne“ en pur argent fin 999/1000!
- ✓ La plus haute qualité de frappe: Flan bruni!

Fr. 10.-
au lieu de Fr. 78.50

La première pièce en or pour le grand anniversaire „Cinquantenaire de l'alunissage“!



2.

- ✓ La pièce en or montre Neil Armstrong en tant que premier homme sur la lune!
- ✓ 1/100ème d'once en or (0,311 g), la plus haute qualité de frappe: Flan bruni, tirage limité: seulement 10.000 pièces en or!

Fr. 49.50
au lieu de Fr. 99.50

50 francs d'économisés!



3. Chaque client obtient avec sa commande un pin's avec un véhicule postal suisse GRATUIT! (le motif du pin's peut varier)

Oui, livrez-moi s.v.p. les émissions de lancement suivantes et à rythme mensuel une autre émission de cette collection, à l'examen, sans obligation d'achat! Je dispose à chaque envoi d'un droit de restitution de 15 jours (Livraison avec en sus une partie des frais d'envoi de Fr. 4.95 - port, emballage, assurance)

- le 1/4 d'once en argent de Suisse „Pont de Lucerne“ (argent fin 999/1000, Flan bruni) pour seulement Fr. 10.- au lieu de Fr. 78.50! (livrable seulement 1 fois par foyer)!
- la pièce en or „Cinquantenaire de l'alunissage“ (or fin 999/1000, Flan bruni, 1/100ème d'once = 0,311 g) pour seulement Fr. 49.50 au lieu de Fr. 99.50!

Nom _____ Prénom _____

Rue/No _____

CP/Ville _____

Notre déclaration de protection des données ainsi que nos conditions générales de vente rentrent en vigueur. Vous les trouverez sur notre site www.srh-ltd.ch! Signature _____ p1a/ba8u (1,2,3)

Veillez s.v.p. inscrire votre adresse et envoyer à:

Sir Rowland Hill AG
Hardhofstrasse 15 · 8424 Embrach ZH
Fax: 044 865 70 85 · E-Mail: service@srh-ltd.ch

<http://alunissage.srh-direct.ch>

Vers le réseau postal du futur



- Points PickPost, automates My Post 24 et points clientèle commerciale
- Filiales en exploitation propre
- Filiales en partenariat
- Service à domicile

Depuis deux ans, la Poste bâtit le réseau postal du futur. Le plus dense réseau d'Europe comptera au moins 4200 points d'accès d'ici 2020. Nous sommes à mi-parcours, l'occasion de jeter un regard dans le rétroviseur et plus avant.

Texte: Mathias Forny **Photo:** Daniel Winkler

Les clients profitent des possibilités et des avantages offerts par les supports mobiles numériques. Ils les utilisent où et quand ils veulent. Les services postaux ne font pas exception, eux aussi sont de plus en plus utilisés de manière électronique et indépendamment des horaires. Dans le même temps, les opérations postales au guichet sont en recul. En 18 ans, de 2000 à 2017, le volume des lettres a chuté de 68% et le nombre de colis et de versements dans les filiales de 44% chacun. Cette évolution a des répercussions économiques sensibles. La Poste enregistre un déficit annuel de plus de 100 millions de francs dans le réseau postal. L'objectif n'est certes pas d'atteindre l'équilibre, mais la Poste doit diminuer ce déficit afin de rester compétitive et d'assurer un service universel de haute qualité, sans aide de l'Etat.

Un dialogue étroit avec la population

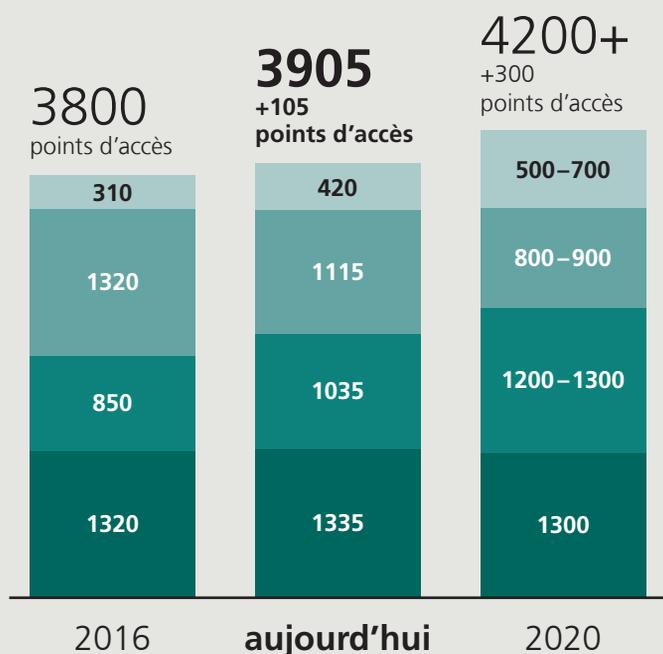
Depuis des années, la Poste met tout en œuvre pour répondre encore mieux à l'évolution des habitudes et des besoins de sa clientèle. Elle veut être là où se trouvent ses clients. Elle veut être présente localement, dans les villes et les différentes régions, mais aussi dans les petites vallées et les hameaux. Pour ce faire, elle a établi de nombreux points d'accès, complétant ou remplaçant les filiales en exploitation propre. Dans le cadre du développement du

réseau, aucune filiale ne sera fermée sans être remplacée. Concrètement, cela signifie qu'il y aura toujours une solution alternative. C'est l'objectif du dialogue. Dans cette optique, la Poste ne se présente pas auprès des communes et dans les quartiers concernés avec des plans arrêtés. Depuis 2016, les changements dans le réseau postal sont planifiés et mis en œuvre dans le cadre d'un dialogue étroit, dynamique et transparent avec les autorités communales concernées et la population. Cette façon de faire permet à la Poste d'étudier chaque filiale au cas par cas, en prenant en compte les spécificités et les besoins régionaux. Pour en savoir plus, rendez-vous à la **page 10**.

Service universel sur l'ensemble du territoire

Avec des horaires d'ouverture souvent plus que doublés et la combinaison avec des commerces partenaires, la filiale en partenariat s'est progressivement établie comme point d'accès pratique. Cette évolution a également du sens à plusieurs égards sur le plan économique. En effet, la collaboration avec des partenaires locaux permet souvent de maintenir les commerces de village. La Poste se prononce également clairement en faveur de ses filiales en exploitation propre. Ces prochaines années, elle va investir environ 40 millions de francs dans leur modernisation. Les filiales modernisées comme celles de Fribourg, d'Ecublens ou de Biasca incarnent cette évolution et l'orientation vers les besoins de la clientèle. Elles relient les univers physique et numérique. Les clients peuvent y expérimenter la diversité des services et des produits. Indépendamment des points d'accès, une chose est sûre pour la Poste: elle continuera d'assurer un service universel de haute qualité sur tout le territoire.

poste.ch/reseaudufutur





Priorité aux besoins régionaux et locaux

Depuis 2016, il est certain pour la Poste que le développement du réseau doit être mené en concertation étroite avec les cantons, les autorités communales et la population. Cette approche permet de trouver des solutions alternatives. De plus, elle prend en compte les besoins et les spécificités des régions et des localités. Avec succès, comme l'illustrent les exemples suivants.

Photo:
Regula Roost

Une offre intergénérationnelle

La maison de retraite de la fondation Casa San Rocco à **Morbio Inferiore (TI)** est partenaire de la Poste depuis 2017. La filiale en partenariat est devenue un point de référence dans la région: grâce à cette solution, la population a accès, en complément de la vaste offre de la fondation, aux principaux services postaux. Avec cette collaboration, soutenue par les autorités communales, les résidents disposent d'une offre variée sous le même toit. Par ailleurs, elle encourage le développement d'un quartier multigénérationnel où les familles et les visiteurs se sentent chez eux.

Filiale dans la Maison de l'Absinthe

La Maison de l'Absinthe à **Môtiers (NE)** officie comme filiale en partenariat depuis quatre ans à la satisfaction de tous. Chaque jour, une trentaine de clients viennent y effectuer des opérations postales. Comme ce retraité qui apprécie l'accueil et la convivialité à la filiale ou cette dame, contente après avoir fait ses paiements, de déguster une «bleue». Le directeur des lieux apprécie de pouvoir rendre ce service à la population du village. Ici comme ailleurs, les filiales en partenariat contribuent aussi à maintenir le lien social.

Les automates My Post 24 complètent l'offre

En ville de **Schaffhouse**, depuis le mois d'octobre 2018, les clients peuvent se rendre dans les deux nouvelles filiales en partenariat installées à la Coop dans le quartier de Breite et chez Denner dans celui de Buchthalen. Un automate My Post 24 est également à leur disposition sur les deux

sites. Ainsi, les clients profitent non seulement des solutions en partenariat offrant une large palette de services postaux et des horaires d'ouverture très pratiques, mais aussi, grâce à l'offre My Post 24, de la possibilité de déposer et de retirer des colis 24 heures sur 24 dans ces quartiers.

Collaboration entre l'Eglise et la Poste

Gurtellen (UR) est un village situé dans la haute vallée uranaise de la Reuss. La Poste a toujours fait partie du paysage, au même titre que l'église. Depuis le 2 octobre 2017, les clients peuvent déposer et retirer leurs lettres et leurs colis, effectuer des versements ou acheter des timbres dans les locaux du ministère «Urner Oberland» de la paroisse St-Joseph. Ainsi, le secrétariat de la paroisse est devenu un point de rencontre encore plus apprécié des habitants. Inédite à l'échelle de la Suisse, cette collaboration entre l'Eglise et la Poste est née à l'initiative du conseil paroissial.

Garder la clientèle du commerce

Depuis deux ans, la boulangerie tea-room «Au vieux Grenier» à **Noréaz (FR)** accueille le module de la Poste. Le patron, Christian Audergon, n'y voit pas qu'un argument commercial. «C'est un service à la population. Avec une filiale postale, j'agrandis peut-être un peu notre clientèle, mais surtout on garde celle qu'on a. Proposer un lieu de rencontre social via la poste, une boulangerie, un petit magasin, c'est essentiel pour un village.»

«Sur la bonne voie»

Dans cet entretien, Thomas Baur, responsable RéseauPostal, évoque les discussions intenses menées avec les cantons et les communes, les changements qui attendent le personnel et les raisons pour lesquelles il ne souffre pas d'insomnies.

Interview:

Sandra Gonseth

Photo:

Lena Schläppi

La transformation du réseau est à mi-parcours.

Etes-vous satisfait de ce qui a été réalisé?

Oui, et même très satisfait. Nos spécialistes du réseau et les responsables régionaux accomplissent un travail formidable. Les débuts ont été rudes, mais tout se déroule à merveille aujourd'hui dans la plupart des cas. Nous sommes sur la bonne voie.

Vous avez mené de nombreux entretiens avec les représentants des cantons et des communes. Cela vous a-t-il causé des nuits blanches?

Absolument aucune. Ce que nous faisons n'est-il pas constructif? La transformation du réseau est fondée et nous devons agir. Je passerais des nuits blanches si nous n'entreprenions rien et si nous nous contentions d'espérer que le contribuable finira par assumer notre déficit.

«Nous voulons également maintenir l'accès direct à nos clients.»

Bien que le nombre de filiales en exploitation propre diminue, la Poste continue de parler d'une augmentation des points d'accès. Ne s'agit-il pas de calculs en trompe-l'œil?

Non. Le nombre de points d'accès augmente rapidement. Le dernier exemple en date est celui de la collaboration avec Migros, avec qui nous allons créer de nouveaux points service. Leur nombre va rapidement

progresser de plusieurs centaines d'unités. Chaque mois, nous nous rapprochons encore un peu plus de nos clients.

Les filiales en exploitation propre ne sont-elles donc pas appelées à disparaître?

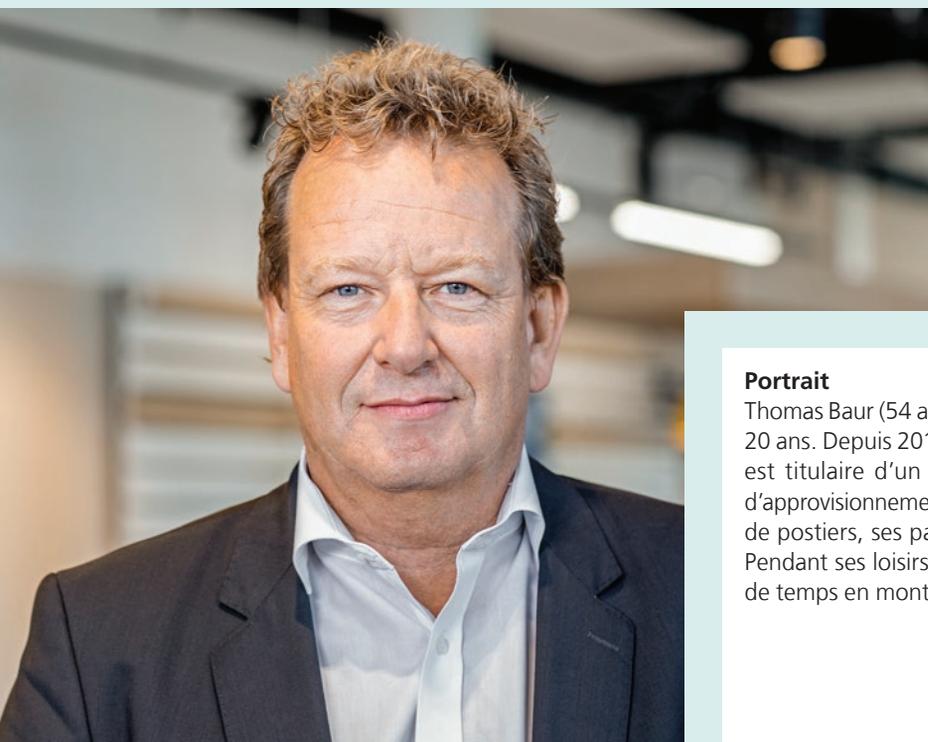
En modernisant les filiales, nous envoyons un signal clair: les filiales en exploitation propre sont importantes à nos yeux et elles le resteront. Au cours des prochaines années, nous investirons près de 40 millions de francs dans la modernisation de quelque 300 filiales, car nous voulons également maintenir l'accès direct à nos clients. Cela nous permet d'identifier leurs besoins et de leur faire découvrir nos produits. Je fais confiance à mes collaborateurs. Ils ont la compétence pour maîtriser une très large palette de produits et de prestations. Désormais, l'objectif est d'investir davantage dans la formation relative aux produits numériques.

La Poste en tant qu'entreprise fournissant des prestations du service public doit-elle réaliser des bénéfices avec ses filiales?

On ne nous assigne pas pour objectif de couvrir nos coûts. Néanmoins, on exige de nous que nous soyons performants et que nous adaptions en permanence notre réseau aux nouveaux besoins de la clientèle. Actuellement, notre réseau peut nous coûter près de 100 millions de francs. Ce chiffre est tout à fait justifié, car nous enregistrons des bénéfices avec nos produits postaux. Si cela n'était plus le cas, évidemment, nous ne proposerions plus un réseau de cette envergure.

Quels sont les projets pour le réseau postal après 2020?

Le développement du réseau se poursuivra, mais plus à ce rythme. Nous proposons un réseau là où il existe une demande. Notre intention n'est donc pas de nous lancer dans un nouveau grand projet de transformation du réseau. Sauf si le marché vient à changer radicalement. Je pense que nous procéderons à d'autres adaptations, mais plutôt ponctuelles.



Portrait

Thomas Baur (54 ans) est cadre à la Poste depuis plus de 20 ans. Depuis 2016, il est responsable RéseauPostal. Il est titulaire d'un MBA EPF en gestion de la chaîne d'approvisionnement. Thomas Baur est issu d'une famille de postiers, ses parents se sont rencontrés à la Poste. Pendant ses loisirs, il aime voyager et passe beaucoup de temps en montagne.

Nos points d'accès vous donnent-ils satisfaction?

La Poste veut être présente dans les villes et les régions, mais aussi dans les vallées et les hameaux. Elle réagit par ailleurs à l'évolution des besoins et des habitudes en proposant toute une palette de nouveaux points d'accès. Nous avons mené l'enquête auprès de notre clientèle.



Doris Hutter-Eberhard, Kriessern (SG)

«La filiale à la boulangerie du village répond largement à mes besoins. J'apprécie surtout la disponibilité du personnel qui est aux petits soins pour les clients. Les horaires d'ouverture étendus sont très avantageux, tout comme le fait qu'on n'essaie pas de me vendre des produits supplémentaires.»

Jean-Pierre Bourquin, Saint-Imier (BE)

«Je suis retraité donc je vais à l'office de poste quand il est ouvert. J'y effectue une partie de mes paiements avec mon carnet jaune que j'ai toujours et, bien sûr, je vais dire bonjour aux employés du guichet car le personnel est très sympathique. Je suis très content qu'il y ait encore un office de poste à Saint-Imier. C'est important pour le maintien du lien social.»



Carine Schenk, Cernier (NE)

«Je me rends surtout à l'office de poste de mon village pour retirer des colis et des recommandés, car cela fait longtemps que j'effectue mes paiements en ligne. Je dirais que lorsqu'on travaille toute la journée, le bureau de poste n'est pas forcément ouvert aux bonnes heures et c'est donc un peu compliqué. La poste reste toutefois indispensable pour les personnes qui n'utilisent pas les prestations en ligne, entre autres les personnes âgées.»



Orlando Anastasi, Novazzano (TI)

«Habitant à Novazzano, je dispose de plusieurs offices de poste à proximité où j'aime me rendre tous les jours, ne serait-ce que pour échanger quelques mots avec le personnel que je connais depuis des années et qui se montre toujours très disponible. Il m'arrive d'aller chercher des lettres recommandées à la filiale de Migros Boffalora. Je me servais plus souvent des services en ligne s'ils étaient plus intuitifs et plus simples d'utilisation.»



Michael Roder, Berne

«Client de la filiale de Bümpliz depuis plusieurs dizaines d'années, je suis globalement satisfait de l'offre. Il existe assurément un potentiel d'amélioration pour certains processus, par exemple au niveau de l'enregistrement des envois avec les automates My Post 24 ou encore des horaires d'ouverture qui ne sont pas idéaux. Je salue tout particulièrement le professionnalisme des interlocuteurs, car ils traitent mes demandes avec sérieux.»

Mariano Musso, Seseglio (TI)

«Je fréquente depuis longtemps le point de rencontre public de Pedrinate, proche de chez moi, qui abrite la filiale. J'en profite pour effectuer quelques opérations postales. Pour le reste, je me rends à l'office de poste de Chiasso ou sur Internet. Je compte prochainement me renseigner sur l'utilisation du nouvel automate My Post 24 de Chiasso. Je trouve pratique le fait d'avoir ces différents formats à disposition, en fonction de mon emploi du temps et de mes besoins.»



Stefan Keller, Uster (ZH)

«J'ai de la chance, car ma filiale de la Poste a été remplacée par une filiale chez Volg, dans la même localité. Depuis, je profite en particulier des horaires d'ouverture étendus: je peux désormais réaliser mes opérations postales jusqu'à 21 heures. Pour moi, qui ai une activité professionnelle, c'est super pratique, car je ne dois plus tout faire pendant le travail.»

**Carmelo Nastasi, Kreuzlingen (TG)**

«Chez moi, la filiale de la Poste a déménagé dans l'épicerie du village il y a environ cinq ans: elle est désormais sur mon chemin quand je vais au travail, ce qui est bien sûr très pratique pour moi. J'ai remarqué aussi que les colis me sont maintenant livrés à domicile même le samedi. Cet horaire de livraison me convient notamment quand je commande des objets pour mon ménage, c'est très pratique.»

**Jan Eberhard, Fällanden (ZH)**

«Le guichet classique de la Poste reste celui dont je suis le plus satisfait. J'y réalise mes opérations postales parce que c'est pratique pour moi, mais aussi pour soutenir le personnel qui fait un travail très utile. Les autres points d'accès ne m'ont pas encore autant convaincu jusqu'à présent.»

Nos points d'accès



Filiales

Services postaux avec un conseil personnalisé

Chaque filiale vous propose l'ensemble de l'offre postale ainsi que d'autres prestations. Les versements y sont possibles en espèces (CHF/EUR) ou avec la PostFinance Card. Autres prestations:

- conseil sur les produits et les prestations (numériques)
- change de CHF en EUR et inversement
- demande de garder le courrier et envois encombrants
- retrait d'espèces en CHF ou en EUR avec la PostFinance Card



Filiales en partenariat

La poste dans le magasin de quartier

Effectuez vos opérations postales tout en faisant vos achats quotidiens dans des filiales en partenariat, par exemple dans des magasins de quartier, des boulangeries ou des pharmacies, et profitez d'horaires d'ouverture plus longs.

**97%**

des opérations postales peuvent être effectuées dans les filiales en partenariat



Automates My Post 24

Réception et envoi 24h/24

S'affranchir des horaires avec l'automate My Post 24 et retirer ou déposer des colis ou des lettres recommandées 24 heures sur 24.

**24h/24**

à votre disposition sur plus de 100 sites



Points PickPost

Retirer et déposer des colis où vous voulez

PickPost offre des possibilités d'envoi et de réception flexibles des colis et des lettres recommandées dans les filiales, les filiales en partenariat et aux points PickPost (gares, stations-service ou encore centres de vente voyageurs).

**2360**

points PickPost dans toute la Suisse



Service à domicile

Effectuer les opérations postales les plus courantes sur le pas de la porte

Pour le dépôt de lettres ou de colis, les versements, les paiements ou l'achat de timbres-poste, il suffit au client d'apposer un écriteau sur sa boîte aux lettres. Lors de la prochaine tournée, le personnel de distribution sonne à la porte afin d'accomplir la prestation postale.

**1300**

localités proposent le service à domicile

Pantalon fonctionnel de sport d'hiver de Nordcap pour femme et homme

Toutes les lectrices et tous les lecteurs ont une réduction jusqu'à **56%**



Pour hommes

Pour femmes

Prix indicatif recommandé** 179.-
Prix Personalshop 98.-

PRIX SPECIAL

CHF **78.40**

Vous économisez CHF 100.60 sur le prix recommandé**

Votre avantage de prix 56%



Doubleure thermorégulatrice

La doubleure extrêmement fine et fonctionnelle garantit une rétention optimale de la chaleur et évacue directement l'humidité de l'organisme vers l'extérieur. La condensation est ainsi limitée à la face intérieure, tandis que l'évaporation est accélérée. En même temps, la pénétration d'eau est empêchée par la face extérieure.

Pantalon thermorégulateur anthracite NORDCAP

hommes Art.-No. 55941
femmes Art.-No. 55952

Modèle femme

Votre taille femme = Taille ordre					
36	38	40	42	44	46
Tour taille (cm)					
78	82	86	90	96	98

Modèle homme

Votre taille homme = Taille ordre					
Coupe courte	25	26	27	28	29
Tour taille (cm)	90	94	98	102	106
Coupe normale	48	50	52	54	56
Tour taille (cm)	82	86	90	94	98

Les avantages du produit

- ✓ 100% polyester
- ✓ Pantalons allround pour plusieurs activités: randonner, faire de la bicyclette, courir,...
- ✓ Tissu thermorégulateur, résistant au vent et à l'eau
- ✓ Evacue directement l'humidité de l'organisme vers l'extérieur
- ✓ Tissu extérieur respirant est en tissu Rippstop
- ✓ Ceinture élastique avec passants assurant un confort agréable
- ✓ Doubleure fine, fonctionnelle et douce pour la peau garantit une rétention optimale de la chaleur
- ✓ 4 poches avec fermetures éclair robustes et des t Brettes dans une couleur contrastante

PERSONALSHOP



www.personalshop.ch

Important: le code de connexion pour les nouveaux clients est: 9734

Oui, je commande: au meilleur prix

Nous sommes 24 heures sur 24 à votre disposition : Tél. 0848 / 80 77 60 ou Fax 0848 / 80 77 90

Qté	N° d'art.	Taille	Désignation d'article	Prix vente indicatif**	Prix Personalshop	Prix spécial
	55941		Pantalon thermorégulateur pour hommes	CHF 179.-	CHF 98.-	CHF 78.40
	55952		Pantalon thermorégulateur pour femmes	CHF 179.-	CHF 98.-	CHF 78.40

Pour bénéficier d'un meilleur prix, pour toutes commandes électroniques ou téléphoniques indiquer le code action à quatre chiffres:

Code action **9734**

** Les prix avant rabais correspondent aux prix affichés par le fabricant ou aux prix indicatifs recommandés par le fabricant pour la Suisse. Prix TTC hors frais d'expédition et d'assurance CHF 7.80.

Nom / prénom: _____

Rue, n°: _____

PA, lieu: _____ Tél. n°: _____

Adresse email: _____

Date de naissance: _____ Signature: _____

*champs obligatoires

Veuillez remplir en caractères d'imprimerie et envoyer à:
PERSONALSHOP SA, Case postale, 4019 Bâle

La saison de randonnée joue les prolongations



Celles et ceux qui éprouvent de la nostalgie à voir arriver la fin des randonnées d'automne ne sont pas obligés de ranger leurs chaussures au placard. Même pendant les mois d'hiver, 120 chemins de randonnée hivernale et 150 sentiers raquettes balisés invitent à la randonnée.

Les propositions sont faciles à reconnaître grâce aux poteaux roses. Les chemins de randonnée hivernale forment des étapes assez courtes allant jusqu'à cinq kilomètres, qui mènent à travers des terrains sûrs. Ils desservent des lieux particulièrement intéressants du point de vue des paysages, de la culture ou de la nature. Nombre d'entre eux sont accessibles en car postal. Pour les sentiers raquettes balisés, la signalisation et le marquage de l'itinéraire sont encore plus poussés pour des raisons de sécurité et pour informer du niveau de difficulté technique (bleu, rouge, noir). Afin d'éviter tout danger, les sentiers raquettes mènent exclusivement dans des zones sans risque d'avalanche. Lors de la planification des itinéraires, une grande importance est accordée au caractère naturel et sauvage des parcours.

Pas pour les gens pressés

Marcher sur la neige est fatigant et demande donc plus de temps. Sur la neige fraîche ou la neige fondue, notamment, on avance nettement plus lentement que sur la terre ferme. En hiver, il faut donc compter des durées de marche plus longues. Mais attention: comme en été, les durées inscrites sur les panneaux des chemins de randonnée hivernale ont uniquement valeur indicative.

Partir en randonnée: oui, mais où?

La plateforme de service Suisse Rando présente toute une variété d'idées pour des chemins de randonnée

Propositions d'itinéraires

Randonnées hivernales

Hiver paisible dans le Val d'Avers – 7.5 km

Départ: Avers, Juppa | Arrivée: Avers, Juppa (boucle) | 2h25

D'Arosa à Lenzerheide – 13.9 km

Départ: Arosa, Prättschli | Arrivée: Lenzerheide, Rothornbahn | 5h40

Bain de soleil face aux Churfiristen – 3.5 km

Départ: Flumserberg, Tannenheim | Arrivée: Bergstation Prodalp | 1h40

Randonner sur la route du col – 10.9 km

Départ: Sörenberg | Arrivée: Sörenberg (boucle) | 4h40

Les forêts enneigées de Grächen – 6.8 km

Départ: Grächen | Arrivée: Grächen (boucle) | 2h30

Randonnées en raquettes

Tout au fond du Diemtigtal – 6.7 km

Départ: Grimmialp | Arrivée: Grimmialp (boucle) | 2h50

En raquettes dans le Val d'Anniviers – 14.5 km

Départ: Saint-Luc, Tignousa | Arrivée: Saint-Luc, Le Prillet | 6h45

En route vers le sommet du Spital – 9.8 km

Départ: Unteriberg, Guggelstrasse | Arrivée: Gross, Ebenau | 5h30

Au sommet du Fährrenspitz – 8.5 km

Départ: Brülisau | Arrivée: Brülisau (boucle) | 5h15

Appenzell sous la neige – 5.1 km

Départ: Schwägalp | Arrivée: Kronberg | 2h30

Vous trouverez plus d'informations à propos des randonnées sur: randonner.ch/carpostal-hiver

CarPostal est partenaire de transport de Suisse Rando, et la Poste partenaire principal. Ensemble, nous offrons l'opportunité de randonnées exceptionnelles. Avec la réalisation de projets de randonnée, nous encourageons ce sport et créons des activités attrayantes et des plateformes pour la population suisse dans le cadre de notre engagement.

carpostal.ch/rando
poste.ch/randonner

hivernale et des sentiers raquettes balisés. Des auteurs expérimentés, déjà partis en reconnaissance, y décrivent de manière fiable plus de 90 randonnées, photos à l'appui. Dix propositions d'itinéraires ont été sélectionnées pour les lecteurs du «magazine» et peuvent être téléchargées gratuitement (voir encadré).

Prix des lettres et des colis

A détacher et à conserver: les principaux tarifs d'expédition pour clients privés (état au 1^{er} novembre 2018)



jusqu'au format B4/B5
et max.
2 cm d'épaisseur
et max.
1000 g



Suisse



Europe



Autres pays

1.
Dimensions
Quelles sont les dimensions de ma lettre?

jusqu'au format B5
25 x 17,6 cm

jusqu'au format B4
35,3 x 25 cm

jusqu'au format B5
25 x 17,6 cm

jusqu'au format B4
35,3 x 25 cm

jusqu'au format B5
25 x 17,6 cm

jusqu'au format B4
35,3 x 25 cm

2.
Poids
Combien pèse ma lettre?

1-100 g

101-250 g

1-500 g

501-1000 g

1-20 g

21-50 g

51-100 g

1-100 g

101-250 g

251-500 g

501-1000 g

1-20 g

21-50 g

51-100 g

1-100 g

101-250 g

251-500 g

501-1000 g

1.
Poids
Combien pèse mon colis?

jusqu'à 2 kg

jusqu'à 10 kg

jusqu'à 30 kg

Quand mon colis doit-il partir?

Lendemain^{4,5}
PostPac Priority



Dimensions maximales
Poids: 30 kg
Format:
100 x 60 x 60 cm



Suisse

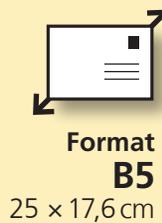
Les conditions générales de la Poste et la version actualisée des brochures de vente correspondantes, y compris les prix indiqués, forment la base de l'offre de prestations de la Poste. Les offres et les prix sont aussi valables pour la Principauté de Liechtenstein. D'éventuelles modifications demeurent expressément réservées. Prix en Suisse avec TVA incluse. Tous les prix sont en CHF.

3.

Durée et prix

Quand ma lettre doit-elle parvenir à son destinataire?
Comment dois-je l'affranchir?

Lendemain ¹ A <small>PRIORITY PRIORITAIRE</small>	2 à 3 jours ouvrables ²
Courrier A 1.–	Courrier B –.85
Courrier A 1.30	Courrier B 1.10
Courrier A 2.–	Courrier B 1.80
Courrier A 4.–	Courrier B 3.60
2 à 4 jours ouvrables ³	4 à 10 jours ouvrables ³
PRIORITY 1.50	ECONOMY 1.40
PRIORITY 2.60	ECONOMY 2.20
PRIORITY 3.70	ECONOMY 2.90
PRIORITY 4.30	ECONOMY 3.80
PRIORITY 7.–	ECONOMY 4.90
PRIORITY 12.–	ECONOMY 8.–
PRIORITY 17.–	ECONOMY 10.–
PRIORITY 2.–	ECONOMY 1.70
PRIORITY 3.80	ECONOMY 2.80
PRIORITY 5.–	ECONOMY 3.60
PRIORITY 5.80	ECONOMY 4.20
PRIORITY 9.–	ECONOMY 6.–
PRIORITY 16.–	ECONOMY 9.–
PRIORITY 25.–	ECONOMY 15.–

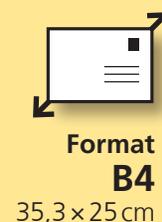


2.

Durée et prix

Quand ma lettre doit-elle parvenir à son destinataire? Comment dois-je l'affranchir?

Surlendemain ⁴ PostPac Economy	
9.–	7.–
10.70	9.70
23.–	20.50



Que faire si j'ai d'autres questions?

 **Informations complémentaires sur le site Internet de la Poste.**
poste.ch

 **Calculateur d'expédition**
Calculez le prix de votre envoi.
poste.ch/calculateur-expedition

 **Achat de timbres-poste**
A la Poste, en ligne, par SMS, à un kiosk, chez Naville, Relay, Press & Web ou Newscafé.
poste.ch/timbres-poste
poste.ch/webstamp-easy
poste.ch/timbresms

 **Filiales**
Vous obtiendrez les réponses à la filiale la plus proche.
poste.ch/sites

 **0848 888 888**
Votre filiale



Brochure
Renseignements dans notre brochure d'information.



Expédition sans impact pour le climat Pour quelques centimes

Faites un geste pour le climat: en tant que client privé ou commercial, l'offre «pro clima» de la Poste vous permet d'envoyer pour quelques centimes supplémentaires vos colis ou vos lettres à l'étranger sans impact pour le climat. Votre contribution est investie dans des projets de réduction des émissions de CO₂ de qualité en Suisse et à l'étranger, ce qui garantit la neutralité carbone de vos envois «pro clima». La Poste achemine déjà toutes les lettres adressées du service intérieur et les envois Promo-Post sans impact pour le climat et prend en charge le supplément «pro clima» visant à compenser les émissions de CO₂.

En savoir plus:
poste.ch/carbone-neutre 

- 1 Distribution les jours ouvrables (du lundi au samedi)
- 2 Pas de distribution le samedi
- 3 Durées d'acheminement effectives en fonction de la destination
- 4 Pas de distribution le samedi ni le dimanche. Distribution le mardi (PostPac Priority) et le mercredi (PostPac Economy) pour les envois déposés le samedi.
- 5 Dépôt des colis: la veille jusqu'à 12h00 en général, jusqu'à 16h00 dans plus de 200 filiales. poste.ch/postpac-prio

 Les prix pour MiniPac et PostPac International sont consultables à l'adresse:
poste.ch/calculateur-expedition

 Respect des directives internationales relatives aux marchandises dangereuses:
0848 888 888

Émissions spéciales officielles de la Monnaie fédérale Swissmint

Jeu de monnaies de Noël 2018

- ✓ avec une belle médaille ornée d'un ange de Noël
- ✓ contient toutes les pièces de monnaie courantes de 2018
- ✓ maîtrise de l'art de la frappe
- ✓ livré dans un coffret en couleurs
- ✓ à collectionner, comme cadeau et pour faire plaisir



CHF 40.00



Jeu de monnaies pour nouveau-né 2018

- ✓ avec une médaille «Ourson»
- ✓ contient toutes les pièces de monnaie courantes de 2018
- ✓ commémore l'année de naissance
- ✓ livré dans un coffret en couleurs
- ✓ à collectionner, comme cadeau et pour faire plaisir
- ✓ est aussi disponible dans les grands offices de postes



CHF 40.00



Jeu de monnaies d'anniversaire 2018

- ✓ avec une médaille ornée d'un gâteau d'anniversaire
- ✓ contient toutes les pièces de monnaie courantes de 2018
- ✓ idéal comme cadeau d'anniversaire
- ✓ livré dans un coffret en couleurs
- ✓ à collectionner, comme cadeau et pour faire plaisir



CHF 40.00



Frais d'envoi offerts pour la Suisse et le Liechtenstein. Prix sous réserve de modifications. Disponible jusqu'à l'épuisement des stocks.

Commande sur www.swissmintshop.ch ou par téléphone au 058 4 800 800



Schweizerische Eidgenossenschaft
Confédération suisse
Confederazione Svizzera
Confederaziun svizra

Swissmint

Épargnants: alternative judicieuse

Actuellement, sur un compte épargne, votre argent ne génère que peu ou pas d'intérêts. Vous souhaitez malgré tout constituer un patrimoine sur le long terme, mais n'êtes guère familier du marché des actions? Les fonds de placement peuvent constituer une alternative judicieuse. Voici cinq conseils à prendre en compte lors de l'achat de parts de fonds.

Laissez à votre patrimoine le temps de fructifier

Comme les marchés des placements fluctuent, un placement en fonds devrait toujours correspondre au profil d'investisseur personnel et porter sur plusieurs années. Accordez suffisamment de temps à votre patrimoine pour pouvoir croître.

Assimilez les connaissances nécessaires

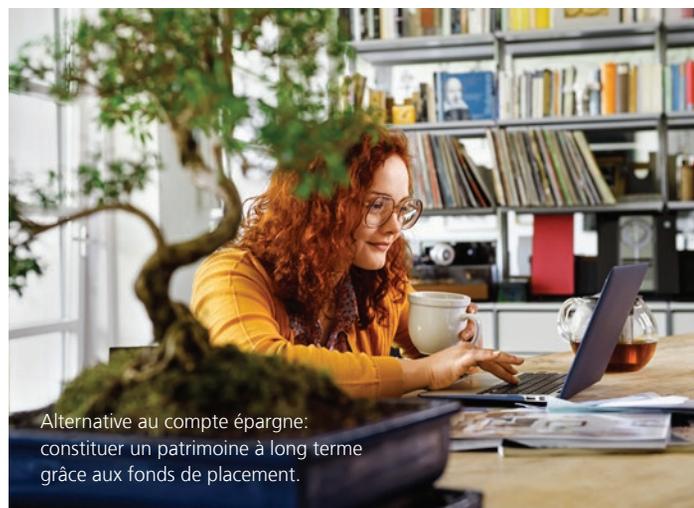
Chez PostFinance, vous obtenez des informations utiles et claires sur les placements financiers: lors d'un entretien personnel, en ligne sur postfinance.ch ou les deux. A chaque étape du processus de placement, vous pouvez ainsi accéder aux connaissances nécessaires afin de prendre la meilleure décision de placement.

N'achetez que ce que vous comprenez

Un bon placement ne doit pas être compliqué. Avec neuf fonds propres et près de 40 fonds sélectionnés émis par des tiers, PostFinance propose une gamme de produits simple et claire couvrant les principaux domaines de placement.

Déterminez vous-même les étapes de votre épargne

Une souscription ponctuelle (à partir de 2000 francs) convient pour un investissement occasionnel. Le plan d'épargne en fonds est un type d'ordre permanent, dans lequel vous déterminez le montant et la périodicité des versements (à partir de 100 francs) et profitez en outre de l'effet de prix moyen.



Alternative au compte épargne: constituer un patrimoine à long terme grâce aux fonds de placement.

Prêtez attention à la qualité et aux coûts

Nos fonds remportent régulièrement des distinctions et sont très bien notés par les agences de notation indépendantes renommées. Et comme PostFinance ne facture aucuns frais ni pour le dépôt ni pour le rachat de parts de fonds, vous bénéficiez de coûts globaux faibles favorables à votre rendement. Par ailleurs, pour toute souscription de fonds jusqu'au 15 décembre 2018, vous payerez au maximum 20 francs de commission d'émission.

postfinance.ch/fonds



Online banking en toute sécurité

La peur de devenir subrepticement la cible de pickpockets sur Internet empêche certaines personnes de se lancer dans l'online banking. Pourtant, il s'agit de la solution la plus pratique et la plus avantageuse pour les opérations financières quotidiennes. Sans compter qu'en Suisse, l'online banking est très sûr.

La probabilité de devenir la proie d'une cyberattaque est bien moindre que le danger de se faire détrousser physiquement par un pickpocket. Mais les ruses des voleurs en ligne n'ont rien à envier à la dextérité des pickpockets et une petite erreur d'inattention est vite arrivée. C'est pourquoi PostFinance joue la carte de la sécurité: si une cyberattaque contre votre compte devait malgré tout atteindre sa cible parce que les données de votre compte sont

tombées entre de mauvaises mains ou qu'un logiciel malveillant (malware) s'est niché au cœur de votre système, PostFinance prend en charge les dommages financiers. Pour cela, les obligations de diligence conformément aux conditions de participation doivent être respectées.

Economique, pratique et sûr

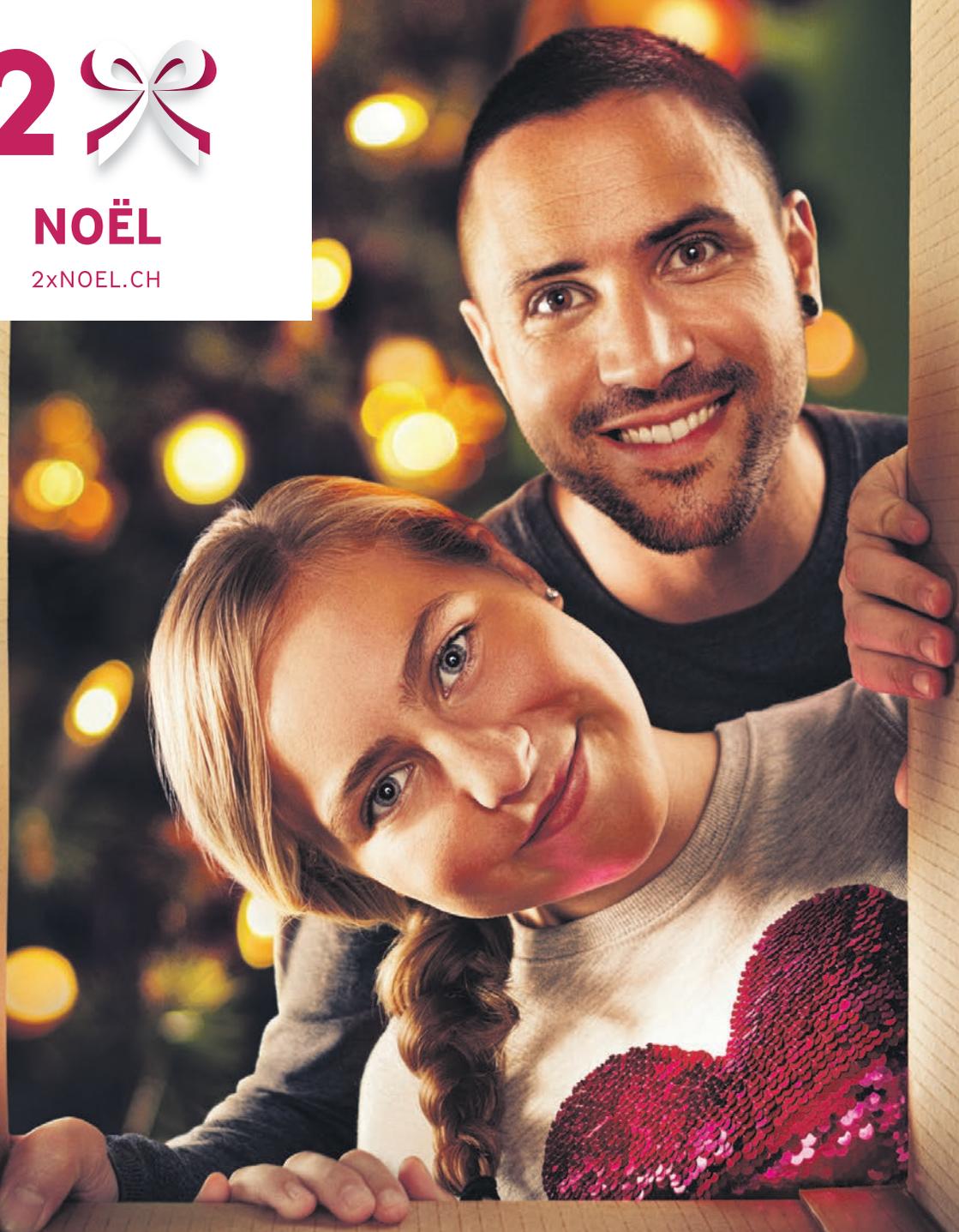
PostFinance va ainsi plus loin que d'autres établissements financiers. Nos clients doivent pouvoir profiter des avantages de l'online banking sans craindre de devenir la cible d'une tentative de hameçonnage ou d'un logiciel malveillant. Utilisez l'online banking: c'est un système simple, pratique, rapide. Et sûr.

postfinance.ch/secureite

2 

NOËL

2xNOEL.CH



ENSEMBLE, ENVOYONS DU BONHEUR.

Du 24 décembre 2018
au 11 janvier 2019

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

www.2xnoel.ch

Une action conjointe de

Croix-Rouge suisse 

SRG SSR

LA POSTE 

coop

Vœux de Noël exaucés

Avant les fêtes, la Poste aide le Père Noël à répondre aux lettres. Et propose à tous une nouvelle histoire de Noël à écouter en ligne.



Chaque année, des milliers d'enfants écrivent des lettres au Père Noël. L'adresse inscrite sur l'enveloppe est fantaisiste, car qui sait vraiment où réside celui qui exaucera leurs vœux? Mais cela n'est pas un problème pour la Poste, qui veille à ce que tous ces souhaits et courriers arrivent à bon port et qu'il y soit répondu. La Poste envoie une réponse aux expéditeurs de ces lettres, en y ajoutant une histoire de Noël et un petit cadeau. En tout, la Poste collecte, trie et achemine près de 20 000 lettres de Noël.

La Poste a également mis en musique une nouvelle histoire de Noël à écouter en français, en allemand, en italien, en anglais et en romanche. Cette histoire sera disponible en streaming sur SoundCloud et sur les canaux de médias sociaux de la Poste dès le 6 décembre.

soundcloud.com/swisspost

Un signe de solidarité

«2 x Noël», l'action caritative portée par la Poste, la Croix-Rouge suisse, la SRG SSR et Coop, invitera à nouveau au partage du 24 décembre 2018 au 11 janvier 2019.

Vos dons seront redistribués aux personnes dans le besoin en Suisse et les recettes des colis offerts en ligne financeront l'achat d'aliments et de produits de première nécessité pour des personnes démunies en Europe de l'Est.

Comment participer?

Déposez votre colis dans une filiale de la Poste ou faites-le prendre en charge gratuitement chez vous. Du 24 décembre 2018 au 11 janvier 2019, la Poste prendra en charge votre colis de dons pour «2 x Noël» à votre domicile avec pick@home. A partir du 24 décembre 2018, vous pourrez enregistrer vos colis sur poste.ch/2xnoel.

Quels sont les bons cadeaux?

- denrées alimentaires non périssables de type riz, ingrédients de boulangerie, alimentation pour bébé, café, thé, aliments secs (soupes, épices, purée en flocons) et farine (durée de conservation d'au moins six mois)
- produits d'hygiène et de toilette de type dentifrice, brosse à dents, fil dentaire et bain de bouche

poste.ch/2xnoel
2xnoel.ch



Courrier de Noël de Bethlehem

La tradition veut que Berne-Bethlehem soit chaque année le rendez-vous des amis de Noël.

Cette année, vous pourrez affranchir vos vœux de Noël d'un timbre de Noël et les faire munir de l'oblitération spéciale du 11 au 14 décembre 2018 à la filiale spéciale du Café Tscharni du centre de quartier Tscharnergut, à la Waldmannstrasse 17, à Berne. La filiale spéciale sera ouverte comme suit:

Mardi, 11 décembre 2018		de 13 à 17 heures
Mercredi, 12 décembre 2018	de 9 heures à midi	de 13 à 17 heures
Judi, 13 décembre 2018	de 9 heures à midi	de 13 à 17 heures
Vendredi, 14 décembre 2018	de 9 heures à midi	de 13 à 17 heures

Si vous ne pouvez pas vous y rendre personnellement, vous pouvez aussi envoyer les lettres à oblitérer dans une enveloppe affranchie jusqu'au 13 décembre 2018 au plus tard à l'adresse suivante:

**RéseauPostal, Logistique commerce de détail,
Service d'oblitération «Bethlehem», Werkstrasse 41, 3250 Lyss**

Les lettres seront munies de l'oblitération de Noël et vous seront renvoyées. Il est donc important de joindre à votre courrier une enveloppe affranchie munie de votre adresse.

A close-up, profile shot of a man with short, dark hair, looking towards the right. He is wearing a grey and yellow work shirt. The background is a dimly lit warehouse with a chain-link fence and some blurred lights, suggesting an industrial setting at night.

A pied d'œuvre au centre colis de Daillens

Cela fait onze ans que Pierre-Alain Auberson travaille au centre colis de Daillens pendant que tout le monde dort. Sur place, la nuit est plus animée que le jour, car c'est surtout le soir que les colis arrivent en nombre des filiales. Rencontre avec un logisticien oiseau de nuit.

Texte: Corinne Tschanz Photos: Daniel Shea



Grâce aux oiseaux de nuit comme Pierre-Alain, la Poste peut garantir que les nombreux envois PostPac Priority parviennent bel et bien à leurs destinataires le jour suivant.



«Quand je rentre chez moi vers 3 heures du matin, ma compagne se lève toujours pour me préparer un petit plat!», sourit Pierre-Alain Auberson. Chanceux, oui, il le reconnaît, lui qui travaille de nuit comme logisticien depuis 2007 au centre colis de Daillens et qui vient de fêter ses 47 ans. Pour rien au monde, il ne changerait ses horaires pour travailler de jour. «Je me lève vers midi et j'ai alors du temps pour jardiner, faire les courses dans les magasins qui ne sont pas bondés, aller à la déchetterie, bref effectuer toutes ces choses que je devrais sinon reporter au samedi dans l'agitation», relève Pierre-Alain Auberson. Mais son dada, ce sont les vide-greniers: «Les gens m'appellent quand ils déménagent ou souhaitent se débarrasser de différentes choses. Je les récupère pour tenir ensuite des stands dans les villages.»

Son histoire avec la Poste a commencé il y a 30 ans. Et c'est un peu une histoire de grand huit puisqu'il est entré au service du géant jaune le 8.8.1988. Ce robuste gaillard a débuté son apprentissage au Sentier, puis travaillé à Lausanne et à Fribourg, avant de rejoindre la ruche du centre colis de Daillens en 2007. Toutes les nuits, entre 80 et 100 personnes s'activent pour satisfaire le client et le livrer dans les temps. «Je commence mon travail entre 17 et 18 heures, et je termine vers 2h30 du matin; nous avons une pause de 50 minutes à 21 heures pendant laquelle nous mangeons à la cafétéria.» A la question de savoir si la cuisine est bonne, il sourit et répond de suite que ça ne remplace pas les

petits plats de sa compagne: «Je peux avaler sans problème un papet vaudois ou un Mont-d'Or à 3 heures du matin», sourit notre homme, également amateur de raclette à cette heure tardive de la nuit!

Les vacances? Son credo, c'est partir souvent mais pas forcément loin: «J'aime bien le Valais et les Grisons.» Les amis? «Pas de souci, je les vois le week-end!» Et lorsqu'on lui demande s'il a dû renoncer à certaines choses qui lui tenaient à cœur de voir ou de faire parce qu'il travaille de nuit, il lance: «Regarder les matches de la coupe du monde de football, mais bon, il y a les replays.»

Depuis qu'il est sous les feux de la rampe en raison de sa participation à la campagne de la Poste, ses collègues aiment bien le taquiner: «Ils m'appellent la star et viennent me demander des autographes!» Fort heureusement, on ne l'a pas encore reconnu dans un magasin et il en est plutôt content.



**Découvrez
d'autres récits!**

Les collaborateurs vous donnent un aperçu de leur travail quotidien et racontent comment ils sont présents pour les gens en Suisse.

poste.ch/pour-tous



Illustration: Claudia Langenegger

1

2

3

4

5

6

7

A

B

C

D

E

A

B

C

D

E

MS TELEGRAMM

URGENT

Café de la Poste

TANNLI

LA POSTE

Tante EMMA

POSTCARDS

POSCHI

BARG LAC
VALLE

A

B

C

D

E



Où se cache le cor postal jaune?

Nous tirerons au sort 5 x 2 cartes journalières CarPostal parmi les envois avec la réponse exacte.

Par courrier: Poste CH SA, mot-clé «Objet caché», 3024 Berne

Par SMS: (CHF 1.–/SMS) envoyez le code WBF suivi de la solution au 3113 (p. ex. WBF F6)

Par téléphone: composez le 0901 82 29 22 (CHF 1.–/appel depuis le réseau fixe) et laissez un message en indiquant la solution, votre nom ainsi que votre adresse

Le cor postal jaune se trouve dans le champ (p. ex. F6)

Nom, prénom

Rue

NPA / Localité

Conditions du concours: Les gagnants du concours seront informés par écrit et leurs noms seront publiés sur poste.ch/magazine. Les prix ne seront pas versés en espèces. Aucune correspondance ne sera échangée au sujet du concours. Les chances de gagner sont les mêmes via le coupon-réponse, par SMS et par téléphone. Tout recours juridique est exclu. Date limite de participation: **31 décembre 2018**

Les timbres de l'engagement

Les timbres spéciaux avec surtaxe font partie des biens culturels de Suisse. Ils soutiennent Pro Juventute et Pro Patria, ainsi qu'un grand nombre d'organisations à but non lucratif en Suisse à travers le fonds en timbres de la Poste.

Texte: André Callegari **Photos:** Jean-Paul Bach, Urs Graber, Ludwig Kuckartz, Evelyne Verhellen



Simonetta Sommaruga, conseillère fédérale, à l'occasion de la présentation du timbre spécial avec surtaxe «Mesures de coercition à des fins d'assistance et placements extrafamiliaux».

Ils font partie des biens culturels de la Suisse au même titre que le couteau suisse et le jus de pommes thurgovien: les timbres-poste spéciaux avec surtaxe de la Poste. Depuis 1950, ils génèrent des moyens financiers pour les fondations Pro Juventute et Pro Patria. En 2016, l'exception à la règle a suscité l'attention des médias: la Poste a lancé un timbre-poste spécial avec surtaxe exclusivement au profit des victimes des mesures coercitives à des fins d'assistance et des placements extrafamiliaux, qui ont été pratiqués en Suisse jusqu'en 1981. Les timbres spéciaux Pro Patria, par exemple le «Bateau à vapeur Blüemlisalp» ou le «Château d'Oberhofen», ont rencontré un énorme succès dans les régions. Actuellement, Pro Juventute collecte des fonds avec des timbres spéciaux dédiés à la thématique «Enfance insouciante».

Une bonne partie du supplément de 50 centimes est reversée à Pro Juventute ou Pro Patria. Un fait est moins connu: 10% des recettes sont versées dans le fonds en timbres de la Poste au profit de projets à caractère social ou dédiés à la culture et à l'histoire. Dans les années 1990, près d'un demi-million de francs ont été distribués de cette manière. Mais les temps changent. «Malheureusement, le chiffre d'affaires généré par les timbres spéciaux avec surtaxe connaît une forte baisse», explique

Kurt Strässle, de la Gestion de la culture et des partenariats de la Poste. En 2017, seuls 130 000 francs environ ont pu être reversés à quatre organisations à but non lucratif. Rétrospectivement, il faut tout de même saluer cet engagement: le fonds en timbres a soutenu près de 200 projets sur les 30 dernières années.

Demandes venues des quatre coins du pays

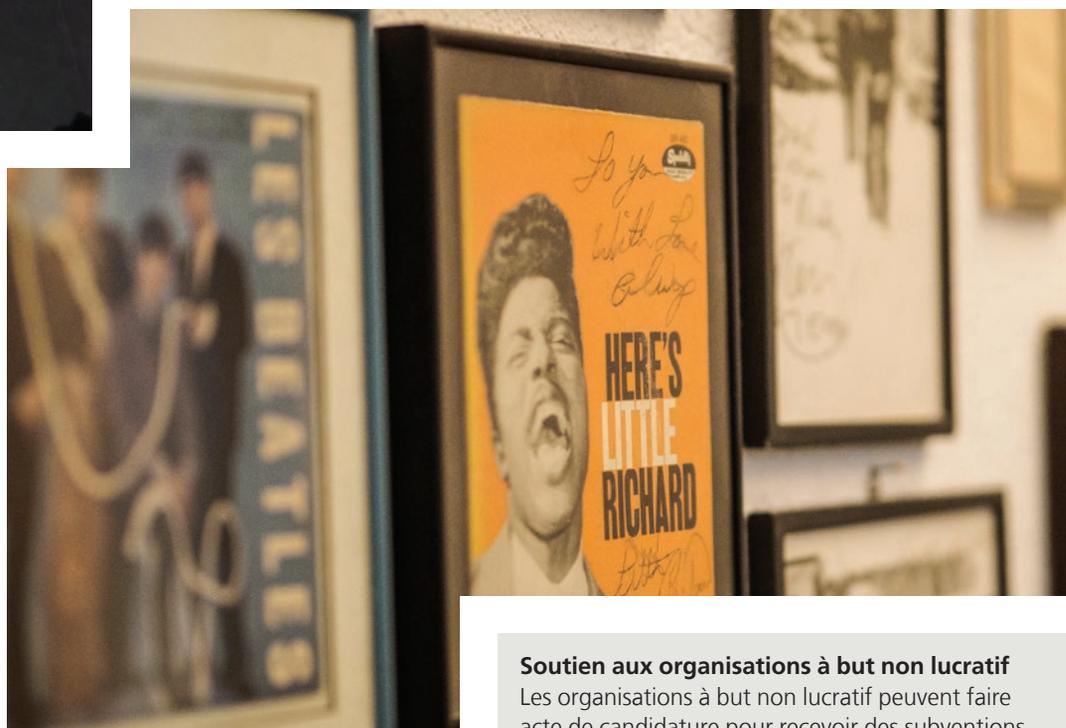
La répartition des fonds est déterminée par des représentants de la Poste, de Pro Juventute, de Pro Patria et du Département fédéral de l'intérieur. Dernièrement, le comité s'est prononcé en faveur d'Intermundo (échanges entre les jeunes au moyen de séjours linguistiques), Cie. Gangwerk (projets de théâtre, de danse et de performance) et Swiss Music Archives (récolte de matériel source et de littérature spécialisée sur l'histoire de la musique populaire en Suisse). Le fonds accepte les demandes de toute la Suisse. «La plupart viennent de Suisse alémanique, beaucoup aussi de Suisse romande. Malheureusement, nous enregistrons très peu de demandes en provenance du Tessin, relève Kurt Strässle. Une demande peu banale a été celle du cirque-théâtre Wunderplunder de Berthoud, qui offre à toute une variété de publics l'opportunité de plonger dans l'univers du cirque: les élèves de l'école primaire, les seniors, les personnes handicapées ou encore les requérants d'asile. Nous lui avons financé un nouveau chapiteau.»

Les timbres spéciaux avec surtaxe et le fonds en timbres font partie des activités par le biais desquelles la Poste assume sa responsabilité d'entreprise (Corporate Responsibility). Dans ce cadre, elle met l'accent sur cinq champs d'action: achats responsables (p. ex. code éthique et social pour les fournisseurs), climat et énergie (p. ex. économies de CO₂), collaborateurs (p. ex. maintien et encouragement des performances du personnel), économie circulaire (p. ex. une deuxième vie pour les tenues postales usagées) et citoyenneté d'entreprise (engagement social, p. ex. travail volontaire pour Suisse Rando). Ainsi, la Poste se consacre dès aujourd'hui à demain.

poste.ch/responsabilite



Les fonds sont répartis de manière diverse. Actuellement, ce sont entre autres Cie. Gangwerk et Swiss Music Archives qui en bénéficient.



Soutien aux organisations à but non lucratif

Les organisations à but non lucratif peuvent faire acte de candidature pour recevoir des subventions. Les demandes à la Poste doivent être adressées en ligne. Aller sur poste.ch/demande-de-soutien.

Participez et gagnez de magnifiques prix!



1^{er} prix: 1 bon Postshop d'une valeur de 200 francs

2^e au 5^e prix: 4 bons Postshop d'une valeur de 100 francs chacun

6^e au 20^e prix: 15 bons Postshop d'une valeur de 50 francs chacun

Faites vos achats en toute commodité dans la boutique en ligne de la Poste

Des smartphones aux stylos en passant par les cartes cadeaux: vous trouverez presque tout sur postshop.ch. Vous pouvez aussi commander les derniers timbres de la Poste d'un clic de souris. Nous vous livrons vos achats sans frais de port.

Fruit du palé-tuvier	À bloc		Coup de main	De Laponie		Ami de Mau-passant	Rémunération des employés	Anxieux			Marque le but		De couleur naturelle (tissu)	Peu en espagnol		Pause		Qui a les idées larges
					13	Affine				12								
		2				Pli du front, du visage		Qui est acide			5		Division territoriale		Fidèle au poste			
Se dit d'un système optique			Portée au palais		Son huile est un purgatif						Faire des sillons		Fleuve d'Espagne				8	
Théâtre de Paris		Sensation auditive					10	Faux pas		Contrôle et administré				Grand arbre de l'Inde				
	9				Musée à Madrid		Actif en Sicile		14			Lettre grecque		11		Altéré par un mélange		
Substance nébuleuse	Opposé à l'amont	Poisson plat		Complètement figé								Combustible de chaudières		Marquait la fin de la messe				
			7			Force de réaction de l'OTAN		4		Adjectif démonstratif		Fausse apparence						Lame d'un outil
Daguet		Milli-ampère			Einsteinium	Compte courant		Pronom démonstratif				3		Article défini		Troisième personne		
		6		Retirer le vin de la cuve			1					Permet aux bateaux de passer				16		
Sommet du massif du Jura											Modifier en mal la nature de			15				

1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16
---	---	---	---	---	---	---	---	---	----	----	----	----	----	----	----

Enigme de la Poste

Solution
Nom
Prénom
Rue
NPA/Localité

Par courrier: Poste CH SA, mot-clé «magazine», 3024 Berne

Par SMS: CHF 1.–/SMS. Envoyez le code POMF suivi de la solution au 3113 (p. ex. POMF timbre-poste).

Par téléphone: Composez le 0901 70 07 08 (CHF 1.–/appel depuis le réseau fixe) et laissez un message en indiquant la solution, votre nom ainsi que votre adresse.

Conditions du concours: Les gagnants du concours seront informés par écrit et leurs noms seront publiés sur poste.ch/magazine. Les prix ne seront pas versés en espèces. Aucune correspondance ne sera échangée au sujet du concours. Les chances de gagner sont les mêmes via le coupon-réponse, par SMS et par téléphone. Tout recours juridique est exclu.

Date limite de participation: **31 décembre 2018**

Merci Johnny

En souvenir de Johnny Hallyday –

Pendentif précieusement doré avec cristaux Swarovski®



**Avec photo authentique de Johnny Hallyday • Avec certificat d'authenticité et écrin
Fabriqué en cristal poli • Orné de touches dorées et de cristaux Swarovski®**

Il fut l'une des plus grandes vedettes de France et a écrit comme aucun autre l'histoire de la musique depuis les années 60: Johnny Hallyday. A sa mort en 2017, il a laissé à la postérité plus de 100 millions d'albums et des hits comme „Que je t'aime“ ou „Ma gueule“ qui continuent de résonner dans nos cœurs et restent inoubliables...

Ce merveilleux pendentif a été fabriqué en cristal poli et abrite en son centre une photo de Johnny Hallyday.

Prix du produit: Fr. 79.90
(+ Fr. 11.90 Expédition et Service)

Numéro du produit: 518-SAN02.01

Taille du pendentif env. 2,5 cm.

Chaîne comprise, longueur 45 cm

Garantie de reprise de 120 jours

**Pour une livraison avant Noël! Veuillez commander par
téléphone ou en ligne avant le 10.12.2018!**



*Avec les mots
„Merci Johnny“ au dos*

BON DE COMMANDE EXCLUSIF

Répondez avant le 31 décembre 2018

N° de référence: 60306 / 518-SAN02.01

Oui, je commande le pendentif „Merci Johnny“

Je désire une facture totale

Nom/Prénom *A compléter en caractères d'imprimerie*

N°/Rue

CP/Localité

E-mail

Signature

Téléphone

Protection des données: Vous trouverez sur www.bradford.ch/datenschutz des informations détaillées sur la protection des données. Nous ne vous transmettrons aucune offre de Bradford Exchange par **e-mail, téléphone ou SMS**. Vous pouvez modifier à tout moment la façon dont vous préférez être contacté, en nous contactant à l'adresse ou numéro de téléphone ci-contre. Au cas où vous ne souhaiteriez pas non plus recevoir d'offres par courrier, veuillez nous en faire part par téléphone, e-mail ou lettre.

 www.bradford.ch
fb.com/BradfordExchangeSchweiz

Pour commander en ligne:
N° de référence: **60306**

A retourner à: **The Bradford Exchange, Ltd.** • Jöchlerweg 2 • 6340 Baar
Tél. 041 768 58 58 • Fax 041 768 59 90 • e-mail: kundendienst@bradford.ch

Encore en formation et déjà chefs

Ardita Limani et Joel
Zehnder en train de
travailler au guichet.



Erika Valdez de Léon s'occupe de colis qui viennent d'arriver.

La Poste de Zurich Wollishofen n'est pas une filiale comme les autres. Elle est dirigée par des apprentis et célèbre son dixième anniversaire.

Texte: Claudia Langenegger **Photos:** Sophie Stieger

«Nous sommes tous des apprentis de 2^e ou 3^e année», explique Ardita Limani. La jeune fille de 16 ans travaille à la filiale de Zurich Wollishofen depuis le mois d'août. Elle y a fait un stage pendant la première année de son apprentissage avant de postuler. «Je trouvais cela stimulant, car nous sommes tous jeunes, explique-t-elle. Et je peux faire beaucoup plus d'expériences ici qu'ailleurs.» Lorsqu'elle a un doute ou une question, elle s'adresse à Joel Zehnder, apprenti de 3^e année, qui travaille aujourd'hui au guichet à côté du sien. «Nous nous entendons tous bien: c'est un gros avantage que nous ayons tous le même âge, car nous avons une bonne complicité et nous pouvons compter les uns sur les autres en cas de questions», estime le jeune homme.

Des coaches pour épauler

Les dix apprentis organisent et dirigent l'exploitation quotidienne eux-mêmes, même s'ils ne sont pas seuls. Deux coaches sont à leurs côtés. Urs Schanz, conseiller à la clientèle et formateur, est l'un d'eux: il y a dix ans, il a été chargé de mettre sur pied cette première filiale gérée par des apprentis. «Nous les soutenons et nous sommes là lorsqu'il y a des problèmes épineux à résoudre, explique-t-il. Il peut s'agir d'abonnements mobiles, d'une deuxième distribution d'actes judiciaires urgents ou de réclamations. Nous sommes une sorte de <garantie>.»

Lui-même travaille régulièrement au guichet, il est donc toujours au courant de ce qui se passe. Il est fier de pouvoir fêter le dixième anniversaire de la filiale. Les avantages sont considérables: «Ceux qui font leur formation ici sont plus autonomes, pensent en réseau et savent mieux jauger leurs compétences», explique Urs Schanz. Et la filiale ne connaît pas de problème de relève. Les postes sont très convoités: chaque année, de nombreux apprentis de 1^{ère} année y postulent.

Compétences nombreuses, tâches sympas, bonne ambiance

Aisha Hugger met tous les jours près d'une heure et demie pour venir au travail, et le même temps pour rentrer chez elle le soir. Mais cela ne la dérange pas. «C'est une chance unique de travailler ici. Nous avons des tâches sympas et l'ambiance est bonne», indique la Thurgovienne.

A midi, les apprentis vont souvent chercher quelque chose à manger au supermarché, jouent au Uno, parlent de leur vie trépidante d'adolescents, préparent leurs examens ensemble ou vont se promener au bord du lac lorsqu'il fait beau.

Mirjeta Qerimi, 17 ans, sera nommée responsable pour deux mois et demi en janvier, comme le sont tous les apprentis de 3^e année. Elle a hâte d'endosser cette responsabilité. «C'est une tâche impressionnante, c'est certain, mais je donnerai le meilleur de moi-même.»



Mirjeta Qerimi discute de différents points avec Samuel Papa, qui est son supérieur pour un peu plus de deux mois.

La sympathie en prime

La clientèle apprécie les apprentis. «Ils sont toujours très aimables et de bonne humeur, témoigne une voisine qui vient régulièrement à la filiale. J'effectue ici mes paiements, j'achète des timbres et je dépose des lettres et des colis. Quand j'ai une question, ils sont toujours très serviables.» Comme aujourd'hui. La cliente montre une carte d'anniversaire qu'elle vient d'acheter. «C'est mignon, n'est-ce pas? Je viens de l'acheter. La jeune fille m'a montré où la trouver et m'a proposé des timbres assortis.»

Il peut arriver que les clients demandent à parler au responsable lorsqu'ils ont des réclamations. La plupart sont surpris lorsqu'ils voient arriver une jeune personne de 17 ans. Et ils admirent souvent la manière dont ces jeunes accomplissent leur travail.

Les filiales d'apprentis de la Poste

Il y a dix ans, les premières filiales du pays dirigées par des apprentis de 2^e et 3^e année ont été ouvertes à Zurich Wollishofen et à Lausanne Prilly. Les apprentis y sont encadrés par des coaches qui sont des collaborateurs expérimentés des filiales de la Poste. Il existe aujourd'hui cinq autres filiales gérées par des apprentis: Basel Spalen, St. Gallen Bruggen, Genève Chêne-Bourg, Luzern Hirschengraben et Lugano-Cassarate.

LA POSTE EST LÀ. POUR TOUS.

Même au milieu de la nuit.

À l'heure où les habitants de Suisse dorment sur leurs deux oreilles, les choses sérieuses commencent pour le logisticien Pierre-Alain Auberson.

poste.ch/pierre-alain

LA POSTE 