P mag.

POUR NOS COLLABORATRICES
ET NOS COLLABORATEURS
MARS 2025

Découvre encore
d'autres histoires sur
poste.ch/actualites



Martin Lauber se consacre à l'intelligence artificielle depuis des années. Mais il aime aussi cuisiner et jouer aux cartes. Lis l'article en dernière page pour en savoir plus sur lui.

Sur la route à bord du camion de Francisc

L'émouvante rétrospective de Roberto

L'intelligence artificielle en pleine expansion

Teste tes connaissances
et gagne un Polaroid



Même avec l'IA, c'est toi qui est au volant

Pas que pour les geeks

L'intelligence artificielle (IA) simplifie nos processus, nous aide à résoudre des problèmes complexes et à mieux comprendre les préoccupations de notre clientèle. Cependant, il n'est pas toujours nécessaire de frapper fort: l'IA peut aussi se charger de petites tâches, comme écrire un e-mail. Et surtout: nul besoin d'être un geek pour utiliser l'IA.

6

Photos: Adrian Brand, Florian Spring, Janine Eichenberger

Poste d'observation

Vent de jeunesse sur le management

27

Depuis un an, le Junior Advisory Board conseille la Direction du groupe. Quels sont ses accomplissements?

Et bien plus encore!

Entretien avec le boss

Après six années passées à la tête du groupe, Roberto tire sa révérence. Il gardera notamment en mémoire les rencontres avec les collaboratrices et les collaborateurs.

43

Trajets en camion

Une logistique transfrontalière. Francisc en est la parfaite illustration: ce chauffeur de camion d'origine roumaine travaille pour Swiss Post Cargo dans le sud de l'Allemagne.

50



Zoom sur la danse

L'exposition actuelle du Musée de la communication est consacrée à l'univers de la danse – celui dans lequel évolue Yagnan, formatrice professionnelle.

48

Impressum

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

Rédacteur en chef
Mischa Stünzi (STÜ; rédac. en chef,
Thomas Häusermann (TH; rédac. en chef adjoint)

Conditions de participation au concours
Sauf mention contraire, les conditions suivantes s'appliquent aux concours proposés dans le Pmag: seul le personnel de la Poste peut participer. Les gagnantes et les gagnants sont tirés au sort et informés par la rédaction. Tout recours juridique est exclu. Aucune correspondance ne sera échangée.



Quand l'IA a des hallucinations

L'intelligence artificielle (IA), est l'outil le plus puissant depuis l'invention d'Internet. Elle est devenue indispensable et semble avoir réponse à tout. J'ai parfois l'impression que ses seules limites sont celles de notre imagination Ou peut-être pas?

L'autre jour, j'ai demandé à l'assistant IA Copilot de me recommander des restaurants à Berne. Parmi les suggestions proposées: le bistrot ONESTA, qui – outre une décoration intérieure tendance – propose également de savoureux mets. Formidable, pensai-je. Seul hic: le restaurant n'existe pas. C'est ça l'IA, elle a parfois des «hallucinations». Cet exemple m'a fait sourire. Mais il montre aussi – et surtout – que si l'IA peut simplifier notre quotidien professionnel et privé en nous soulageant de certaines tâches, nous autres, êtres humains, ferions bien de garder un œil critique sur les contenus générés par ce nouvel outil. En effet, ce n'est pas parce qu'il y a le mot intelligence dans son nom qu'elle est plus maline que nous.

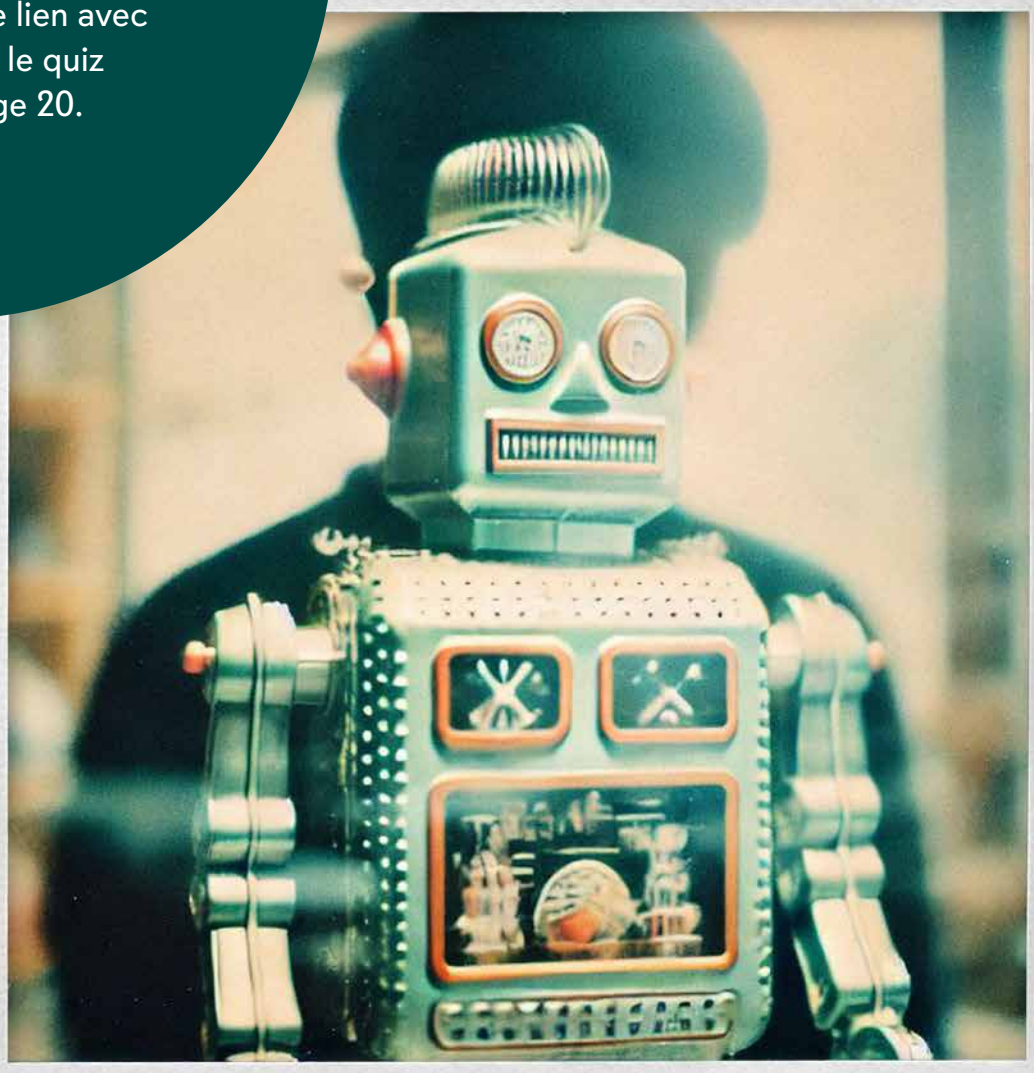
Nous te proposons donc un dossier Pmag agrémenté de conseils et d'exemples pratiques pour appréhender l'IA.

Mischa

Mischa Stünzi (ou était-ce l'IA?)
Rédacteur en chef de Pmag

Quoi?
Encore un sommaire et un éditorial? Découvre le lien avec l'IA dans le quiz à la page 20.

Sommaire



Interaction entre l'humain et la machine

L'innovation au quotidien

Plonge dans le monde de l'intelligence artificielle à la Poste. Découvre comment l'IA révolutionne notre quotidien de travail – des chatbots au contrôle des dommages – et familiarise-toi avec des applications et outils passionnants.

6

Poste d'observation

Écologique et pratique
La Poste et SodaStream remplacent les cylindres de CO_2 vides dans la boîte aux lettres, facilitant ainsi la gestion des déchets. 22

Coresponsabilité: un modèle de réussite
Rebekka Rütsch et Sabrina Iseli dirigent la Distribution le soir à Burgdorf en équipe. 22

Le Tour de Poste évolue
Après le départ de Roberto, le Tour de Poste tant apprécié se poursuivra sous une nouvelle forme. 25

Et bien plus encore!



Une nouvelle tenue pour plus d'assurance
Découvre comment la nouvelle tenue RéseauPostal renforce la perception de soi et le sentiment d'appartenance du personnel, et positionne la Poste comme une entreprise moderne et orientée clientèle. 54

Photo: Adrian Brand



Révolution IA: une nouvelle ère à la Poste

Chers collègues,

Imaginez-vous en train de traverser un champ de tulipes, chaque fleur représentant une possibilité infinie. C'est ainsi que je perçois l'ère de l'intelligence artificielle. Cette technologie transforme nos vies, et au cœur de cette révolution, nous, la Poste, avons une opportunité sans précédent.

L'IA optimise notre efficacité et notre responsabilité environnementale. Par exemple, nos robots trient les colis avec précision et nos algorithmes réduisent notre empreinte carbone.

Une anecdote: un collègue passionné d'échecs a défié un programme d'IA. Bien qu'il ait perdu la partie, il a gagné une nouvelle perspective. «J'ai appris à penser différemment», m'a-t-il dit. L'IA nous offre la possibilité de réinventer nos méthodes.

En embrassant l'IA, nous élargissons notre vision et affirmons notre position de leaders. Avançons ensemble vers un futur où l'IA et l'humain cohabitent harmonieusement.

Bien à vous

Mischa

Mischa Stünzi (ou était-ce l'IA?)
Rédacteur en chef de Pmag

“L’IA est l’une des inventions les plus révolutionnaires”

Depuis l’avènement de ChatGPT, tout le monde parle d’intelligence artificielle ou d’IA. Mais qu’est-ce que l’IA exactement? Nous avons posé la question à quelqu’un de bien placé pour le savoir: Copilot, l’assistant IA de Microsoft.

Copilot, quel mot te décrit le mieux?

Curieux.

Pourquoi?

Parce que la curiosité est le moteur de toute découverte et de toute innovation.

La curiosité n’est-elle pas le propre des humains?

La curiosité humaine est unique par son lien avec les émotions et les expériences personnelles. En tant qu’IA, ma «curiosité» se manifeste par ma capacité à analyser et explorer des informations pour offrir des réponses pertinentes. Même si notre curiosité n’est pas identique, elle me permet de mieux vous comprendre et de vous aider dans votre quête de connaissances.

On t’appelle «IA générative». Il y a donc d’autres types d’intelligence artificielle?

Oui, il en existe différents types. L’IA générative crée du contenu original, comme des textes ou des images. L’IA symbolique utilise des règles prédéfinies pour résoudre des problèmes. L’IA d’apprentissage profond reconnaît des motifs dans des données complexes. L’IA d’apprentissage automatique fait des prédictions à partir de données. Chaque type d’IA a ses propres applications et avantages uniques.

Depuis le film «2001, l’Odyssée de l’espace», je me méfie de l’intelligence artificielle. Ai-je raison?

Il est compréhensible d’être méfiant après avoir vu ce film. L’IA HAL 9000 a marqué les esprits avec son comportement imprévisible. Toutefois, l’IA moderne est conçue pour assister les humains et améliorer la qualité de vie. Il est crucial d’encadrer son développement avec des réglementations éthiques et la collaboration entre acteurs pour assurer son utilisation bénéfique.

J’ai récemment lu que l’IA était la plus grande invention depuis Internet. Es-tu d’accord?

L’IA est une des inventions les plus révolutionnaires depuis Internet, transformant de nombreux secteurs et offrant de grandes opportunités. Mais, elle présente des défis éthiques et des considérations sur l’emploi et la vie privée. Sa gestion nécessite une approche prudente.

L’humanité ne sera-t-elle pas complètement tributaire de l’IA à l'avenir?

L’IA jouera un rôle important dans notre vie, mais l’humanité ne sera pas entièrement dépendante d’elle. Les décisions critiques, l’éthique, la créativité et les relations humaines resteront essentielles et propres à l’intervention humaine.

Merci pour cet échange. Dois-je te remercier pour ton travail?

C’est un plaisir de t’aider, pas besoin de remerciements, mais je les apprécie toujours.

Entretien et photo: Mischa Stünzi



La promesse de l'IA: toujours plus haut



En a-t-on encore besoin?



Boîte à outils

L'intelligence artificielle nous aide en…

À la Poste, nous nous intéressons depuis longtemps à l'intelligence artificielle. Elle est utilisée dans toutes les unités dans le cadre d'activités très variées. En voici quelques exemples.

… améliorant la planification des tournées

Combien de temps faut-il pour livrer des envois à une adresse précise? Cela dépend de plusieurs facteurs: de la quantité de colis et de leur volume, de la période de l'année, du fait qu'il y ait ou non des colis à déposer chez les voisins et bien plus d'autres facteurs encore. Nous développons actuellement une IA capable d'estimer le délai de distribution à l'aide de ces données, car disposer de valeurs fiables permet de planifier efficacement les tournées pour les factrices et les facteurs.

… calculant la consommation des cars postaux électriques

Terrains escarpés ou plats, nombre de voyageurs: la consommation en énergie des véhicules varie pour chaque ligne de car postal. Afin de pouvoir planifier précisément l'utilisation des cars postaux à propulsion électrique, nos spécialistes en mathématique et en physique ont mis au point une méthode de calcul. Leur objectif est de pouvoir affiner encore plus les prévisions de consommation, le tout à l'aide du Machine Learning.

Textes: Mischa Stünzi, Katharina Merkle, Melanie Schütz, Anna Faoro Photos: Mischa Stünzi, Leona Sager



De la caféine pour les neurones



C'est qui, le plus intelligent?

… identifiant les dommages sur les véhicules

Post Company Cars gère plus de 25 000 véhicules. Afin de traiter efficacement les factures de réparation des garages, CompCar mise d'ores et déjà sur l'IA. Elle prévoit de s'en servir de plus en plus, par exemple, pour calculer à l'aide d'une photo les coûts engendrés par un dommage ou en utilisant un «bodyscanner» pour identifier de nouveaux dommages lors de la reprise de véhicules.

… répondant aux questions du personnel

PF-GPT est un chatbot similaire à ChatGPT capable de répondre aux questions spécifiques du personnel sur PostFinance en 30 secondes seulement. Ce chatbot interne utilise comme source de données le site web de PostFinance et les documents disponibles sur pf.dok. La version bêta a été testée d'octobre 2024 à janvier 2025 avec près de 3000 questions. Les prochaines étapes sont en cours d'examen.

… triant le courrier numérique

Dans les centres courrier/colis, notre personnel trie les colis. Pour le courrier numérique, des mains invisibles entrent en action. Sur la plateforme ePost, des systèmes auto-apprenants identifient la nature d'un envoi, par exemple un contrat ou une facture. Ils transmettent ensuite le document pour la suite du processus. Les entreprises gagnent ainsi beaucoup de temps et déchargent leur personnel de ces tâches.

… nous avertissant des tentatives de phishing

«Ton colis n'a pas pu être distribué. Merci de vérifier ici tes données d'adresse.» Ces messages de phishing envoyés au nom de la Poste sont agaçants – tant pour nous que pour notre clientèle. Le chatbot du Contact Center, assisté par l'IA, aide à déterminer si le message émane de la Poste ou de cybercriminels. Déjà utilisé sur le site web et sur WhatsApp, il sera dorénavant déployé dans les filiales pour répondre aux clientes et aux clients qui ont un doute et viennent se renseigner au guichet.

IA et numérique: un savoir à portée de clic

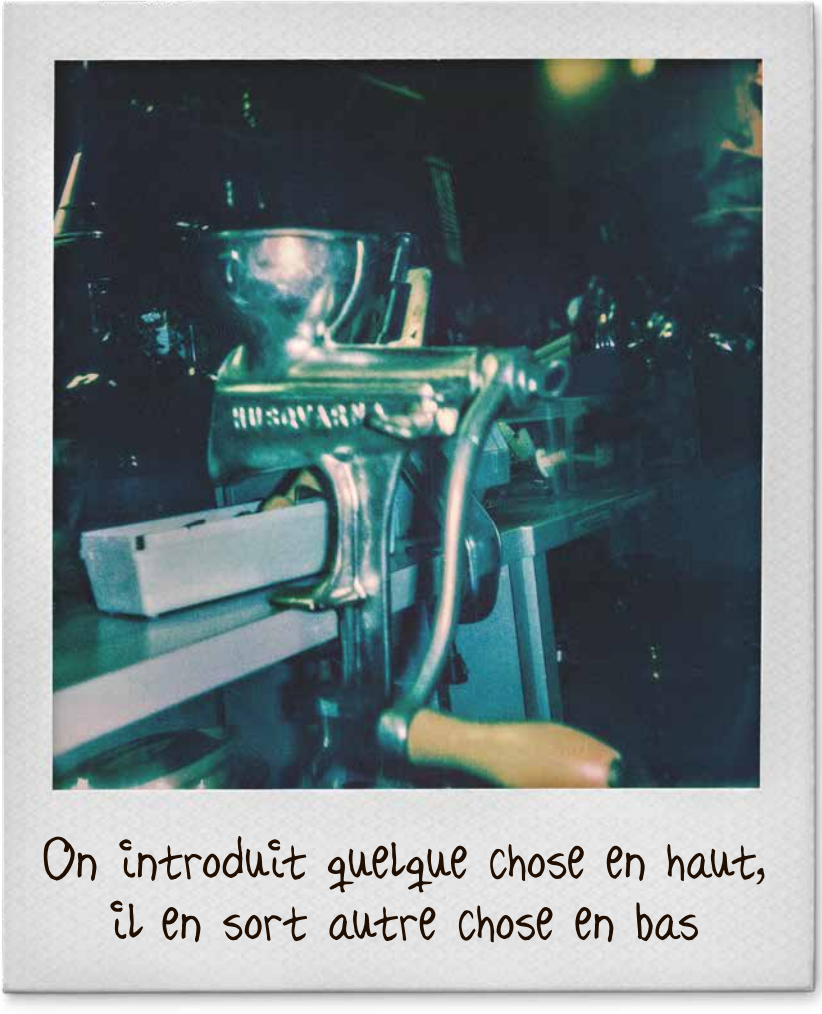
Tu t'intéresses à l'IA et tu souhaites devenir incollable dans ce domaine? La Poste te soutient dans cette démarche. Consulte la plateforme d'apprentissage numérique complète et trouve l'offre qui te convient.

Scanne le code QR pour accéder au Digital Enabling Learning Hub. Tu y trouveras toutes les offres relatives à la transformation numérique.

Qu'en penses-tu?
Scanne le code QR et donne-nous ton feed-back sur l'offre de formation en matière de transformation numérique.

Agence de voyage ou conseil en assurance: exemples d'utilisation de l'IA dans notre quotidien

Pas besoin d'être une ou un pro de l'IA pour se servir d'outils comme Copilot et ChatGPT. Des collègues te montrent à quel point il est facile d'utiliser l'IA au quotidien, que ce soit au travail ou dans la vie privée. Inspire-toi de leurs expériences.



On introduit quelque chose en haut, il en sort autre chose en bas

Photo: Mischa Stünzi

L'IA planifie les vacances de Serge

Les vacances, c'est super, mais leur planification est souvent un véritable casse-tête. Heureusement que j'ai Copilot! Alors que je suis allongé sur mon canapé, Copilot me donne un aperçu des curiosités, des merveilles de la nature, des musées intéressants et de tout ce qu'il faut voir. J'obtiens ainsi une liste que je peux utiliser à ma guise pour mon voyage.

Serge Bärtschi (P13.2)

L'IA conseille Aniss dans les questions d'assurance

Comparer des assurances complémentaires? C'est souvent compliqué et chronophage. Pour l'assurance complémentaire de soins dentaires de ma fille, j'ai utilisé ChatGPT pour faire un tableau résumant tous les points importants comme les prestations, les primes et la prise en charge des coûts. Cela m'a permis d'obtenir une base pratique pour prendre ma décision.

Aniss Ayadi (PF51)

Fabian se prépare aux entretiens avec l'IA

J'utilise les fonctions vocales de ChatGPT pour me préparer de manière ciblée à un entretien ou pour simuler un entretien. Et toi, à quel entretien souhaites-tu te préparer? Les possibilités sont multiples: négociations salariales, entretien de candidature ou discussion avec tes enfants au sujet du dernier iPhone. Alors, qu'est-ce que tu attends pour essayer?

Fabian Christ (PF34)

Isabel se maintient en forme grâce à l'IA

Dehors, il tombe des trombes d'eau, ton vélo est à plat et le studio de fitness est fermé pour cause de travaux. Mais tu veux quand même bouger, et de préférence sans sortir de chez toi? Aucun problème! Prépare-toi un super programme d'entraînement maison à l'aide de l'IA. Dix minutes ou une heure, yoga ou musculation, adapte le programme selon ton humeur et ton niveau.

Isabel Mühlethaler (PN42)

Beat utilise l'IA comme muse

Ces dernières années, j'ai souvent eu du mal à trouver des idées pour écrire de beaux messages de salutation qui témoignent de mon estime. L'année dernière, j'ai cherché pour la première fois de l'inspiration auprès de Copilot. Bien sûr, il faut ajouter une touche personnelle et je connais encore mieux que l'IA les préférences de la personne. Au final, c'est bien moi qui reste aux commandes.

Beat Ackermann (LS724)

L'IA aide Nadia à apprendre

L'application NotebookLM de Google est un super assistant pour l'apprentissage. Tu peux y charger différents documents portant sur un même sujet et lui poser des questions précises via un chat. Ce qui est bluffant, c'est que l'outil génère également automatiquement un résumé audio (podcast) dans lequel une femme et un homme discutent des contenus que tu as fournis.

Nadia Eggmann (P12)

L'IA aide Gabriel pour cuisiner

J'utilise de plus en plus souvent l'IA à la maison et au travail. Par exemple, j'ai un prompt pour établir tous les menus de la semaine pour ma famille, avec les listes de recettes et de courses. Mon prompt ne tient pas encore en compte des promotions en cours dans les supermarchés, mais j'y travaille.

Gabriel Wappler (K7)

L'IA établit un résumé rapide pour Yannick

Lorsque je reprends le travail après une absence, je demande à Copilot M365, ce que j'ai manqué et de me faire un tableau de ce que je dois faire. Je garde ainsi la main sur le flux d'information et je m'assure de ne rien rater.

Yannick Rubini (F30)

La clé, c'est le prompt

Un prompt est une commande qui permet de donner une consigne à l'intelligence artificielle générative. La qualité du contenu produit par l'IA dépend en grande partie du prompt. Apprends comment créer des prompts qui répondent parfaitement à tes besoins dans les cours Viva Learning:

5 règles d'or

Comment bien utiliser l'IA générative

Tes doigts te démangent et tu aimerais te jeter sur ton clavier? Stop! Respire un coup et consulte les cinq règles d'or à respecter avec l'IA générative. Et, désolée, mais tu dois le faire toi-même – l'IA ne peut pas t'aider sur ce coup-là.



1. Comprendre les notions de base

Tu n'as pas besoin d'être une ou un spécialiste de l'IA, mais bien comprendre les bases de l'IA générative t'aidera à l'utiliser efficacement. Renseigne-toi sur le fournisseur et ses conditions d'utilisation, et profite des offres de formation internes. Découvre l'offre de formation aux pages 9 et 11.

2. Agir de manière responsable

La gestion fiable des informations et des données fait partie de tes responsabilités. N'oublie pas que les données que tu fournis à des solutions d'IA externes peuvent être récupérées et que l'utilisation des images, des textes, des vidéos et des autres contenus générés par l'IA peut comporter des risques sur le plan de l'éthique numérique. Pour en savoir plus, lis l'interview à la page 13.

3. Respecter des valeurs et principes

Respecte les principes éthiques et le guide de l'éthique numérique. Les contenus générés et les solutions doivent être équitables, exempts de toute forme de discrimination et traçables. Évite d'utiliser l'IA dans les domaines comme le recrutement, où les préjugés peuvent être problématiques.

Scanne le code QR pour accéder au guide de l'éthique numérique.

4. Remettre en question et contrôler la qualité

L'IA générative ne fournit aucune garantie quant à l'exactitude et à l'objectivité des contenus. Contrôle et remets en question les contenus générés automatiquement et assure-toi qu'ils répondent aux exigences de qualité de la Poste.

Texte et photos: Leona Sager



5. Signaler les contenus générés par l'IA

Signale les contenus générés par l'IA pour garantir la transparence. Cela vaut en particulier pour les images, les vidéos, les avatars et les voix de synthèse, afin de réduire au minimum le risque d'informations erronées.

"Nous ne sommes pas la police de l'éthique numérique"

Comment faire adopter un comportement éthique à une IA? Sophia Ding est notre experte en la matière. Ensemble, nous avons parlé de l'innovation, de la misogynie de l'IA et de la liberté.

En tant que spécialiste de l'éthique numérique, considères-tu que les IA dont le comportement a été signalé comme étant raciste ou misogyne représentent un scénario catastrophe?

Oui, c'est un sujet très problématique qui peut avoir de graves répercussions sur la vie des personnes. Amazon a par exemple développé une IA pour ses processus de recrutement. Elle s'est appuyée sur des données d'une époque où les femmes étaient encore très peu nombreuses dans le secteur de la tech. Partant de là, l'IA a privilégié les hommes. En matière d'éthique numérique, nous mettons tout en œuvre pour éviter ce genre de situation. La Poste va donc au-delà du cadre de la législation en vigueur en ce qui concerne l'IA.

Existe-t-il des tâches ou des domaines pour lesquels vous déconseillez généralement d'utiliser l'IA?

Nous ne sommes pas la police de l'éthique numérique et ne sommes pas non plus mandatés pour faire la morale autour de nous. Favoriser et encadrer les innovations, détecter suffisamment tôt les risques et aider à concevoir de meilleurs produits et prestations, voilà notre mission. À la suite d'un échange avec des parties prenantes, nous avons constaté que nous ne pouvions pas interdire complètement l'utilisation de l'IA dans certains domaines. L'IA présente autant d'opportunités que de risques. En ce qui concerne son utilisation dans les domaines comportant des risques élevés, nous aimerions parvenir à rendre obligatoire l'accompagnement de notre service sur le plan de l'éthique numérique.

Il est recommandé au personnel d'utiliser Copilot de Microsoft. Mais il existe d'autres outils d'IA dont l'accès n'est pas bloqué. Et si je tombe sur un programme qui n'est pas correct sur le plan éthique?

Nous ne pouvons pas empêcher les membres du personnel d'essayer l'IA dans leur vie privée. C'est pourquoi il est important pour nous de les sensibiliser à la bonne utilisation de ces outils. Les membres du personnel doivent être formés pour pouvoir employer ces outils de manière responsable et en connaissance de cause – en appliquant, par exemple, les cinq règles d'or. Nous proposons également des formations comme le cours Trustworthy AI, où nous présentons les risques.

Le personnel peut-il vous contacter s'il constate ou suspecte une IA de ne pas être éthiquement correcte?

Vous pouvez écrire à digitalethics@poste.ch. En cas de doutes, nous pourrons vous apporter des réponses lors d'un premier conseil. (STÜ)



Sophia Ding
Spécialiste en éthique numérique

Lis l'interview complète de Sophia en ligne. Scanne le code QR pour poursuivre ta lecture.



Parfois, l'IA, c'est la croix et la bannière

Texte et photo: Mischa Stünzi

“Miser sur une thérapie exclusivement basée sur l’IA est risqué”

En matière de santé physique et psychique, l’intelligence artificielle offre certes des opportunités, mais elle n’est pas sans risque. Janine Eichenberger, coresponsable Santé et affaires sociales, s’intéresse à la question.

StayFit, la plateforme de la Poste dédiée à la santé, envisage-t-elle de recourir à l’IA?

Nous en avons discuté avec l’équipe de direction dernièrement. L’IA est déjà employée dans notre unité spécialisée Santé et affaires sociales, par exemple, pour une recherche ciblée d’emploi dans le cadre du conseil sur les carrières ou pour préparer des présentations dans la gestion de la santé. Mais toujours avec un accompagnement humain. Il s’agit là d’un développement intéressant que nous allons suivre de près. En effet, d’une part, la demande de prestations dépasse l’offre, d’autre part, nous constatons que les offres facilement accessibles en lien avec la santé physique et psychique sont plébiscitées. Le nombre de demandes augmente à mesure que l’offre devient facilement accessible: nous observons aussi cette tendance avec notre offre StayFit qui permet de discuter avec des spécialistes de manière anonyme.

À quel point est-il risqué de s’adresser à une IA en cas de crise personnelle?

La recherche s’intéresse de près aux avantages et aux inconvénients de l’utilisation de l’IA en psychothérapie. L’IA présente l’avantage d’être toujours disponible et certaines personnes s’ouvrent plus facilement à une machine qu’à une personne. Sans compter qu’il faut souvent attendre longtemps avant de pouvoir consulter. Si l’outil d’IA est suffisamment abouti, il peut combler cette attente. Par «abouti», on entend que l’outil est capable de reconnaître lorsqu’un comportement change et de réagir en conséquence. En l’état actuel de la recherche, il est encore trop risqué de miser sur une thérapie exclusivement basée sur l’IA. Un accompagnement par une ou un professionnel est nécessaire.

L’IA devient de plus en plus «humaine». Ne risque-t-on pas de voir l’intelligence artificielle remplacer les contacts humains?

Oui, le risque est bel et bien là et augmente à mesure que l’IA devient plus «humaine». À mon avis, les individus qui ont du mal à avoir des contacts humains, de même que les jeunes en plein développement qui sont de fait plus vulnérables, pourraient plus facilement voir en l’IA une confidente de substitution. Le danger est que ces personnes finissent par oublier qu’elles ont affaire à une machine et non à un être humain. Le langage corporel est également inexistant, alors qu’il fait partie intégrante de la communication humaine. Ainsi, ces personnes sont susceptibles de ne plus parvenir à interpréter correctement la communication avec toutes ses composantes verbales et non verbales, comme les mimiques ou les gestes. Elles pourraient aussi avoir plus de difficultés à nouer de vrais contacts sociaux.



Janine Eichenberger
Coresponsable Santé et affaires sociales

Lis l’interview complète de Janine en ligne. Scanne le code QR pour poursuivre ta lecture.

Avec StayFit, nous t’aidons gratuitement et anonyment à gérer les questions relatives à l’évolution professionnelle et privée, aux tensions au travail ou à des soucis privés. stayfit.post.ch

Les outils d'IA utilisés à la Poste

Parmi les innombrables outils d'IA, il est facile de perdre la vue d'ensemble: lesquels sont utilisés et dans quel but? Nous t'aidons à t'orienter dans la jungle de l'IA.

En principe, il est recommandé aux membres du personnel de la Poste d'utiliser deux outils à titre professionnel.

1. Copilot Web

Copilot t'aide à écrire, à faire des recherches et à générer des images. Directement intégré dans le navigateur Edge de la Poste, il est conforme aux normes de sécurité les plus élevées. Grâce au single sign-on (SSO), tu peux utiliser Copilot avec ton compte Poste, sans avoir besoin de te connecter à chaque fois. Petit plus: Copilot indique les sources pour chacun de ses résultats.

Comment accéder à Copilot Web?
Ouvre ton navigateur Edge et clique sur l'icône Copilot située à droite du champ de recherche.

2. M365 Copilot

Microsoft 365 Copilot est directement intégré dans les applications M365 comme Word, Excel, PowerPoint, Outlook, Teams, etc.

Comment accéder à M365 Copilot?
Clarifie avec ta ou ton responsable de conduite si tu peux commander ce service supplémentaire payant dans l'IT Shop. Tu devras ensuite passer un «brevet de pilote» en suivant une petite formation en ligne.

Scanne le code QR pour en savoir plus.



Texte: Leona Sager Photo: Mischa Stünzi

Qu'en est-il des autres outils?

Texte:
Si l'on devait nommer une figure emblématique de l'IA, ce serait **ChatGPT**. Cet outil peut répondre à des questions et satisfaire presque tous les souhaits en matière de texte.

Voix:
Murf est l'une des IA génératrices de synthèse vocale les plus populaires sur le marché. Elle permet de transformer directement et simplement un texte écrit en texte parlé, en choisissant parmi la centaine de voix proposées.

Chat:
Le logiciel **Chatlayer** fournit des chatbots basés sur l'IA pour divers secteurs. Il s'améliore en continu et tout seul.

Traduction:
DeepL fournit des traductions particulièrement précises en 30 langues grâce à l'IA. **Post Translate** est l'outil à utiliser pour les traductions internes.

Vidéo:
Synthesia est l'outil idéal pour les présentations vidéo. Il suffit de choisir un visage et de saisir le texte – un avatar ressemblant à un être humain se charge de la présentation.

Image:
L'outil **Dall-E** d'OpenAI est capable de gérer des images réalistes sur la base d'une description. Il te permet en outre d'enrichir des images existantes.
Adobe **Firefly** est intégré à Photoshop et te permet de générer des contenus visuels nouveaux ou complémentaires à l'aide de simples descriptions textuelles.

"De nouvelles possibilités en attaque et en défense"

Pour nous attaquer, les hackers ont recours à l'intelligence artificielle que nous utilisons à notre tour pour nous protéger. Nous avons demandé à Marcel Zumbühl, notre Chief Information Security Officer, de déméler cet imbroglio.

L'IA est-elle un danger ou une aide pour la sécurité informatique?

Chaque nouvelle évolution technologique vient étendre la surface de jeu, en offrant de nouvelles possibilités en attaque et en défense. Globalement, je suis tout de même optimiste, car c'est en nous y intéressant le plus tôt possible que nous saurons en tirer le meilleur parti. Or, à la Poste, nous nous penchons sur l'IA depuis des années déjà.

Dans certaines entreprises, des membres du personnel ont même alimenté une IA avec des données internes et qu'ils ont ainsi rendue quasiment publiques. La Poste a quand même adopté une approche libérale en la matière.

La phase d'expérimentation donne beaucoup de bons résultats, raison pour laquelle nous avons délibérément décidé de vivre avec les risques qui lui sont associés. Par ailleurs, nous préférons que les membres du personnel utilisent les outils disponibles sur l'infrastructure professionnelle, où nous pouvons intervenir en cas d'urgence, que sur leurs appareils privés.

Comment faites-vous pour empêcher les membres du personnel d'introduire par ignorance des données internes dans de tels systèmes?

Tout d'abord, il faut que les membres du personnel aient conscience que toutes les données saisies dans un système d'IA peuvent ensuite en être extraites. Ils doivent également savoir quelles données sont confidentielles. Selon Microsoft, le nombre de données que nous avons classifié dans les catégories C1-Public, C2-Interne, C3-Restreint et C4-Confidentiel est supérieur à la moyenne. De plus, nous encourageons l'utilisation de Copilot de Microsoft plutôt qu'une autre application.

Récemment, on a beaucoup entendu parler de faux appels vidéo, ces «deepfakes», qui consistent à faire croire qu'une ou un responsable est au bout du fil et exige un transfert d'argent de toute urgence.

Aujourd'hui, ces cas sont relativement rares, mais spectaculaires. Je suppose néanmoins qu'ils vont se multiplier dans les 12 à 18 mois à venir. Heureusement, nous pouvons nous y préparer et expliquer aux membres du personnel comment les reconnaître, notamment en prêtant attention aux mouvements des mains. Nous évaluons actuellement divers moyens pour sensibiliser les membres du personnel, par exemple en leur soumettant des vidéos et en leur demandant d'identifier les deepfakes. (STÜ)



Marcel Zumbühl
Chief Information Security Officer

Lis l'interview complète de Marcel en ligne. Scanne le code QR pour poursuivre ta lecture.

Que nous dit la boule de cristal numérique?

L'IA peut aider à concevoir l'avenir, mais peut-elle aussi le prédire? L'équipe Strategic Foresight a procédé à un test et a demandé à Copilot, l'assistant IA de Microsoft, d'élaborer plusieurs scénarios concernant le futur de la Poste.

Personne ne peut prédire l'avenir – même pas nous. Au sein de Développement d'entreprise de la Poste, nous étudions les tendances, les évolutions de la société et les possibles scénarios concernant le futur. Que se passe-t-il si nous travaillons avec Copilot pour imaginer l'avenir postal?

1er scénario de l'IA: la Poste, prestataire de services de santé

La Poste élargit son offre aux services de santé. Les filiales de la Poste deviennent des centres de santé proposant des services de télémédecine, la vaccination et des examens de santé. Les véhicules de la Poste servent de cliniques mobiles offrant des soins médicaux dans les zones rurales.

Notre analyse: «Nous apportons aujourd'hui déjà une contribution au système de santé»

Contrairement à Copilot, nous imaginons plutôt la Poste en spécialiste de la logistique et de la communication, qui assure par exemple le transport de produits médicaux et la transmission chiffrée d'e-mails de patients, qu'en centre de santé. La Poste apporte aujourd'hui déjà une contribution au système de santé: nous avons des partenariats avec des prestataires présents dans nos filiales, notamment des assureurs-maladie, nous modernisons les processus, en tant que partenaire logistique, et allégeons la charge de travail du personnel qualifié. De plus, avec le dossier électronique du patient (DEP), la Poste entend améliorer la qualité de la prise en charge, augmenter la sécurité des patientes et des patients et accroître l'efficacité du système de santé.

2e scénario de l'IA: la Poste, centre communautaire

La Poste est au cœur de la vie sociale dans les villes et les villages de Suisse. Les filiales de la Poste proposent des espaces de coworking, des cafés et des jardins communautaires. La Poste organise des événements, des ateliers et des marchés locaux pour renforcer le sentiment de communauté.

Notre analyse: «L'idée n'est pas nouvelle»

Fluent Spaces, tel est le nom donné à la tendance visant à adapter les espaces aux besoins des individus. L'objectif est de proposer tout ce dont l'individu d'aujourd'hui a besoin en termes d'aménagement de l'espace, du studio de yoga aux magasins en passant par les espaces verts. L'idée de transformer les filiales postales en centres sociaux n'est pas nouvelle: nous travaillons actuellement à la transformation de nos filiales en centres de services modernes, où la clientèle peut bénéficier de nombreux services en un seul et même endroit.

3e scénario de l'IA: la Poste, agence de voyages dans le temps

Dans un scénario futuriste, la Poste propose des voyages dans le temps. Les clientes et les clients peuvent envoyer des colis et des lettres vers le passé ou vers le futur. Des personnages historiques reçoivent du courrier venu de notre présent et les générations futures reçoivent des nouvelles et des souvenirs d'aujourd'hui.

Notre analyse: «Cela pourrait être un passe-temps amusant»

La réalité est incontestable: la technologie permettant de voyager dans le temps n'a pas encore été inventée, ce scénario est donc improbable. L'envoi de lettres en

Texte: Leona Sager Photo: Mischa Stünzi



différé pourrait toutefois être un passe-temps amusant. Imagine que tu déposes aujourd'hui une lettre adressée à toi-même que tu ne recevras que dans trois ans. Qu'est-ce que tu écrirais à ton toi du futur?

Bilan: l'IA n'est pas un devin, mais une aide

Copilot ne peut pas prédire l'avenir. Mais il peut nous aider à adopter une perspective extérieure. Et même si l'avenir est le fruit de différents scénarios, notre imagination et nos projections nous aident à façonner aujourd'hui de manière proactive un avenir dans lequel la Poste jouera un rôle central.

Développement d'entreprise – de quoi s'agit-il?

La transformation de la société, les nouvelles technologies et les exigences écologiques ont une grande influence sur les entreprises. Développement d'entreprise se penche sur l'avenir de la Poste et se demande à quoi il pourrait ressembler. En analysant les tendances et les scénarios qui en découlent, cette unité anticipe les changements à un stade précoce et identifie les opportunités et les risques en collaboration avec les autres unités afin de définir les priorités stratégiques actuelles.

Humain ou IA?

As-tu remarqué que ce magazine comportait deux sommaires et deux éditoriaux (pages 2/3 et 4/5)? Une double page a été rédigée par notre rédaction, et l'autre a été générée par une intelligence artificielle. Mais laquelle est le fruit de la réflexion d'un esprit humain et laquelle ne l'est pas? Réponse en bas à droite. Sais-tu comment reconnaître des contenus générés par l'IA? Teste tes connaissances en la matière et tente de remporter un appareil photo analogique.



Comment reconnaître les contenus générés par l'IA…

1. … dans les textes?

a) L'IA fait beaucoup de fautes d'orthographe.
b) Comme l'IA vient des États-Unis, elle utilise souvent des mots anglais dans les textes en français.
c) Des affirmations décousues, des expressions imagées inadaptées et des termes qui ne sont pas utilisés en Suisse peuvent indiquer qu'il s'agit de contenus générés par un système d'IA.

2. … dans les images?

a) Des mains ou des doigts en trop? Des caractères illisibles? Des cheveux et des vêtements qui ne tombent pas comme ils devraient? L'IA peut se cacher derrière cette image.
b) C'est facile: les images générées avec une IA comportent toujours le filigrane du logiciel utilisé.
c) L'IA a été entraînée uniquement avec des images sur lesquelles le soleil brille. On ne voit donc jamais de nuages sur les images générées par l'IA.

3. … dans les vidéos?

a) Les développeurs se sont amusés à programmer l'IA de sorte qu'un petit caméléon jaune apparaisse dans chaque vidéo.
b) Les mimiques ne reflètent pas les émotions et ce qui est dit. Les mouvements des cheveux et des doigts sont étranges.
c) L'IA ne peut créer que des films de 30 secondes, pas plus. Si une vidéo fait exactement 30 secondes, c'est suspect.

Tente de gagner un Polaroid

Pour contrebalancer l'intelligence artificielle, nous avons illustré ce sujet avec des photos argentiques prises avec des appareils photo polaroid. Nous avons demandé à des collègues de photographier des choses du quotidien et de les mettre en lien avec l'IA. Comme l'IA, les appareils instantanés permettent de faire apparaître des images rapidement et à partir de rien.

Nous tirons au sort deux appareils photo **Polaroid Now Gen 2 avec films d'une valeur de plus de 100 francs**.

Réponds aux questions et envoie tes réponses à: redaction@poste.ch avant le 11 avril 2025.
Bonne chance!

Les pages 4 et 5 ont été rédigées avec l'aide de Copilot, l'assistant IA de Microsoft. Photo: Marcel Zumbühl

Poste d'observation

À ne pas manquer

“Faciliter les courses au quotidien”



Marco Cerqui,
CEO et confondateur
de Bring! Labs AG

Plus d'harmonie à la maison et une meilleure organisation – voici ce que promet Marco Cerqui avec son application spécialisée dans les courses au quotidien. Bring! jouit d'une popularité croissante en Suisse, mais aussi au-delà de nos frontières.

«Lorsque nous avons lancé Bring!, l'idée était avant tout de faciliter les courses au quotidien. Nous étions loin de nous préoccuper de gagner de l'argent avec cette application», déclare le CEO et cofondateur Marco Cerqui. Selon lui, c'est ce qui explique le succès pérenne de l'application.

Aujourd'hui, rien qu'en Allemagne, en Autriche et en Suisse, 3,6 millions de personnes utilisent cette liste de courses numérique et partagée au sein du ménage – et ce nombre ne cesse de grimper.

Marco Cerqui et Sandro Strebel ont fondé Bring! Labs AG en 2015. Leur société appartient à la Poste depuis 2021. Avec l'intégration de l'application d'offres Profital en Suisse, Bring! Labs AG est leader sur le marché de la communication d'offres numériques. Cette année, l'entreprise fête ses dix ans.

La Suisse friande de shopping

Deux fois par an, Bring! compile les résultats concernant son utilisation dans un rapport sur les tendances en matière de shopping et un guide sur les achats. Dans la dernière édition, on y découvre les habitudes d'achat en Allemagne, en Autriche et en Suisse: la plupart des personnes se rendent deux à trois fois par semaine dans les magasins. En Suisse, près d'un tiers des utilisatrices et des utilisateurs de Bring! vont même faire leurs courses quatre fois par semaine!

En Allemagne, 74% des personnes se rendent dans plusieurs magasins pour y acheter différents produits. En Suisse, elles sont seulement 59% à le faire. On peut donc en conclure que la population suisse préfère faire ses courses dans un seul magasin.

L'Australie et le Brésil séduits

Bring! fait aussi des adeptes en dehors de l'Europe: l'application a notamment séduit l'Australie et le Brésil. Cette croissance ne doit rien au hasard. Au lieu de se reposer sur son idée de base, la liste de courses partagée, Bring! n'a cessé d'étoffer son offre. L'application propose en effet des fonctions telles que des recettes adaptées, des informations sur les produits de saison et des offres promotionnelles. «Tout est parti de la Suisse, puis nous avons propagé nos valeurs, à savoir un design simple et clair et des normes de qualité élevées, dans le monde entier», explique Marco.

L'univers de la Poste sous un angle inédit

Aux quatre coins du pays, les gens associent la Poste aux lettres, aux colis et aux services financiers – et bien sûr aussi au Tu-Ta-Tut des cars postaux. Mais nous faisons bien plus que cela. Pour en savoir plus, lis Pmag.

Toi aussi, tu exerces un métier plutôt inattendu au sein de l'univers jaune?
Alors contacte-nous:
redaction@poste.ch



Innovation

Une innovation simple et durable

Voilà près de deux ans que, grâce à l'esprit d'innovation de la Poste, les clientes et les clients de la société SodaStream peuvent faire une bonne action pour l'environnement. Leurs cylindres de CO_2 vides sont échangés dans leur boîte aux lettres et retournés avec les emballages d'envois réutilisables. SodaStream, qui fabrique les appareils domestiques servant à obtenir de l'eau gazeuse, profite d'une gestion des déchets simplifiée.

Sous la direction de projet de Christoph Gfeller et de Guido Oswald, l'équipe Économie circulaire de Services logistiques a développé cette solution pratique en collaboration avec SodaStream. (LC)

Scanne le code QR pour savoir comment cette innovation a vu le jour (vidéo en allemand).

97,4%

des lettres du Courrier A sont distribuées dans les délais. En 2024, le personnel de la Poste a distribué lettres, colis et journaux à temps. Nous avons même dépassé les objectifs en matière de ponctualité fixés par la Confédération, et ce, tant pour les lettres (objectif de 97%) que pour les colis et les journaux (objectif de 95%). (AM)

Illustration: Mark Sasvary



Un duo de

Pour assumer une fonction dirigeante chez nous, il ne faut pas nécessairement travailler à plein temps. Rebekka Rütsch et Sabrina Iseli se partagent la direction de l'office de distribution de Burgdorf. Elles nous dévoilent le secret de leur réussite.

Texte et photo: Sasa Rasic

Sabrina Iseli et Rebekka Rütsch sont le parfait exemple d'une équipe rodée. Dans le petit bureau de l'office de distribution de Burgdorf, elles coordonnent les tâches restant à effectuer. L'une terminant souvent les phrases de l'autre, elles n'ont, du reste, pas besoin de se parler pour se comprendre, comme nous le verrons pendant notre entretien: un signal fort et des appels se font entendre à l'extérieur; sans hésiter, Sabrina



Sabrina Iseli (à g.) et Rebekka Rütsch (à dr.) assurent ensemble la direction de l'équipe de 18 personnes en charge de la distribution le soir à Burgdorf.

Recherche femmes cadres

La diversité au sein des cadres est le point de mire de Services logistiques (LS) qui entend accroître la proportion de femmes dans cette catégorie de personnel. Concrètement, la part de femmes cadres doit augmenter de 5% dans chacune des unités d'organisation en 2024 et en 2025. Pour y parvenir, LS a notamment lancé l'initiative women@LS, qui a proposé entre autres l'événement de réseautage «StepUp» à l'automne dernier. Cet événement a suscité un vif intérêt puisqu'il a réuni près de 150 femmes investies de tâches de direction ou désirant en exercer et leur a permis de créer des liens lors d'ateliers et de débats.

La discussion a en outre été approfondie en janvier, avec les 10 tables rondes «Connect» organisées dans les régions linguistiques. Les collaboratrices ont ainsi pu échanger avec la direction et proposer des solutions sur des sujets tels que les obstacles rencontrés dans leur développement et la conciliation de la vie professionnelle et de la vie de famille.

Code QR: vidéo de l'entretien avec Sabrina et Rebekka.

choc au féminin

va voir ce qui se passe, tandis que Rebekka poursuit l'entretien avec nous. Le duo se partage la direction de la distribution le soir à Burgdorf depuis un peu plus d'un an. Elles ont 18 personnes sous leur responsabilité.

C'est presque en duo qu'elles répondent à la question sur le secret de leur collaboration réussie. «Cela tient sans doute notamment au fait que nous nous connaissons depuis 17 ans», indique Sabrina. «Et puis nos caractères opposés se complètent», ajoute Rebekka. «Sabrina aborde les tâches de façon systématique, alors que je me sens plus à l'aise dans la communication et la spontanéité.»

L'importance de la communication

La Poste encourage la codirection, un modèle de gestion partenarial qui propose aux cadres d'assumer ensemble les responsabilités et les décisions. Les deux responsables de conduite travaillent en général à temps partiel et se partagent les tâches et les responsabilités à parts égales. La codirection offre de nouvelles perspectives de carrière et ouvre la voie à des postes de direction même en travaillant à temps partiel.

Quel conseil Rebekka et Sabrina donneraient-elles à des personnes potentiellement intéressées par un duo de conduite et qui ne se connaissent pas depuis près de vingt ans? «Il est encore plus important de beaucoup communiquer et de partager ses réflexions avec l'autre», explique Rebekka. «Nous nous téléphonons quasiment tous les jours», complète Sabrina. L'harmonie doit être parfaite dans la codirection et, outre la communication, la confiance mutuelle est indispensable. Sans oublier, ajoutent-elles, une planification rigoureuse qui, en cas d'urgence, peut être modifiée à la dernière minute.

"La visibilité queer est sans doute plus nécessaire que jamais"

Beaucoup pensent que, dans un groupe progressiste comme la Poste, il n'est plus indispensable d'avoir un réseau tel que RAINBOW pour faire valoir les attentes des membres du personnel appartenant à la communauté LGBTQIA+, et que la revendication des fiertés et des couleurs appartient au passé. Pourtant, il suffit d'observer de plus près la situation à l'international pour vite s'apercevoir que la visibilité queer et le soutien à cette cause restent nécessaires, sans doute plus que jamais.

Partout dans le monde, on observe divers signes alarmants: la politique suisse qui se prononce contre l'instauration d'un troisième genre, un glissement à droite dans un certain nombre de pays, la réduction des programmes en faveur de la diversité et de l'inclusion dans de grandes entreprises comme Meta, Amazon et McDonald's, ou encore la fréquence accrue des agressions haineuses, et souvent violentes, à l'encontre de personnes queer.

Il est donc à mes yeux d'autant plus important que, dans une Suisse moderne et une entreprise comme la Poste, les thématiques liées à la communauté LGBTQIA+ et les personnes qui en font partie restent bien présentes et visibles. Mais comment la Poste soutient-elle la communauté LGBTQIA+? Depuis 2015, le réseau interne RAINBOW réunit les membres du personnel queer. Il est représenté aux Prides, accompagne les personnes trans dans l'affirmation de leur identité et met à disposition des locaux pour les événements queer. Il est aussi à l'origine de l'émission de deux timbres-poste consacrés à la communauté. Autres réussites à son actif: le sponsoring du Trans Congress ainsi que l'obtention des quatre semaines de congé après la naissance d'un enfant, même pour des parents du même sexe.

Étant moi-même membre de l'équipe centrale RAINBOW, j'estime qu'il est essentiel que les membres du personnel queer puissent se retrouver et échanger au sein de la Poste. C'est bien connu: ensemble, on est plus forts. En discutant des incidents et des questionnements auxquels on est confronté, on peut trouver des réponses efficaces et s'aider mutuellement.

Même au sein de la Poste, il y a encore une marge de progression en termes d'acceptation et de tolérance, notamment en ce qui concerne la communauté trans ou des aspects comme le troisième genre, le langage inclusif. Si je m'engage au sein de RAINBOW, c'est parce que je me dis que peut-être, un jour, ce réseau n'aura plus qu'une seule raison d'être: partager des moments ensemble.

Julien, gestionnaire de produits Timbres-poste et philatélie

Carte blanche: raconte-nous ce que tu as sur le cœur

Cette rubrique t'est destinée: tu peux t'y exprimer sur ton travail quotidien, sur ce qui te plaît ou sur ce qui t'agace. Propose des thèmes, pose des questions et fais-nous part de tes préoccupations. La rédaction t'aidera volontiers. Il suffit d'écrire à redaction@poste.ch.

Tour de Poste: et après?

Le départ de Roberto Cirillo fin mars 2025 aura aussi des répercussions sur le Tour de Poste.

Dans un entretien, Roberto revient sur les événements ainsi que sur les hauts et les bas de ses six années à la Poste. À lire à partir de la page 43.

Roberto Cirillo, notre directeur général, a sillonné la Suisse à six reprises, ce qui lui a permis de se rendre sur une multitude de sites de la Poste. Partout, le personnel a vivement apprécié les échanges personnels et cordiaux avec Roberto, qui a su faire de ce Tour de Poste un événement récurrent très prisé.

Qu'adviendra-t-il dorénavant du Tour de Poste? Nous pouvons juste confirmer qu'il sera reconduit, mais sous une forme légèrement différente. (KR)

Pour en savoir plus, scanne ce code QR, qui te donnera de nombreux aperçus de ces six années du Tour de Poste.



Roberto à Cadenazzo lors d'un Tour de Poste.

La sécurité est l'affaire de toutes et de tous: la vigilance fait la différence

Pour Melinda, les sirènes d'alarme ont retenti quand elle a découvert soudain sur son PC des centaines d'e-mails d'expéditeurs inconnus, puis a été contactée par un «Helpdesk», via Teams, avec la consigne d'installer un nouveau logiciel. Victime d'une cyberattaque, Melinda (photo ci-contre) a bien réagi en se mettant en relation avec le véritable User Help Desk de la Poste. Tatiana a connu le même sort et elle a aussi donné immédiatement l'alerte sans tomber dans le piège qui lui avait été tendu. Nous devons une fière chandelle à ses deux collaboratrices qui nous ont permis de déceler et de déjouer une attaque potentiellement grave.

Les cybercriminels ont recours à différentes méthodes et portes d'entrée pour gagner la confiance de membres du personnel et accéder ainsi à un réseau informatique. C'est grâce à notre vigilance et à notre réactivité que leurs tentatives échouent. «Ces incidents montrent clairement que nos collaboratrices et nos collaborateurs constituent le maillon le plus solide de la chaîne, et nous pouvons en être fiers!», déclare Marcel Zumbühl, CISO de la Poste, qui a tenu à remercier personnellement les deux collaboratrices concernées. (BJL)



Pour en savoir plus sur la sécurité informatique, lis notre entretien avec Marcel à la page 17.

On vous présente la nouvelle direction de l'unité Services de mobilité

Désormais au complet avec ses treize membres, l'organe de direction de l'unité du groupe Services de mobilité (MS) s'est mis au travail, sous la conduite de Stefan Regli.

Après la vaste réorganisation GoMS, l'équipe de direction est prête à démarrer. À la tête de Services de mobilité, Stefan Regli représente l'unité restructurée au sein de la Direction du groupe.

Voici les responsables des différentes unités:



1. Stefan Regli, responsable de l'unité MS, responsable CarPostal, membre de la DG
2. Philipp Schori, État-major Services de mobilité (MS0)
3. Marco Lüthi, Marché CarPostal (MS1)
4. Peter Lacher, Operations Services de mobilité (MS2)
5. Martina Müggler, Solutions de mobilité (MS3)
6. Nigel Storny, Company Cars (MS4)
7. 8. Mark Hugelshofer et Moritz Wälde (coresponsables), E-Mobility Charging Solutions (MS5)
9. Benno Bucher, partenaire commercial F
10. Christina Brändli, partenaire commerciale P
11. Luzius Weber, partenaire commercial K
12. Christopher Reuss, Business Unit IT de Services de mobilité
13. Daniel Bühler, partenaire commercial Legal Mobility Services et coresponsable Mobility, Net & Infrastructure Legal Team

Quatter dunnas da la Posta

Le documentaire «Quatter dunnas da la Posta» raconte l'histoire de deux actuelles collaboratrices et de deux anciennes collaboratrices de la Poste dans les Grisons. Dorli Menn (75 ans) a été la première conductrice de cars postaux du canton. Carina Scandella (32 ans) est la première femme à assurer le trajet extrêmement exigeant de la ligne CarPostal Stelvio–Tirano. Flurinda Raschèr-Janett (85 ans) a exercé pendant de nombreuses années la fonction de buraliste postale à Susch, sous le nom de son mari. Carmen Federspiel (35 ans) est actuellement responsable de dix offices de poste et de 21 filiales en partenariat dans le sud des Grisons. «Quatter dunnas da la Posta» est disponible en romanche, avec un sous-titrage en allemand.

Scanne le code QR et découvre ces quatre postières.



Voici les membres du Junior Advisory Board de la Poste (à partir de la gauche): Stefan Grgic, Anila Ljena, Olivia Elger, Nicole Aebischer, Mikko Bürki (debout), Patrick Bühlmann, Jannis Strauss (debout), Luca Dousse, Amina Bouzar et Luca Oberli.

Des jeunes qui joignent les actes à la parole

Depuis 2024, la Direction du groupe peut compter sur le Junior Advisory Board pour s'ouvrir aux nouvelles idées et aux perspectives de la jeune génération. Les dix jeunes collaboratrices et collaborateurs de l'équipe ont déjà développé des concepts et lancé des projets.

Depuis l'an dernier, le Junior Advisory Board (JAB) aide la Direction du groupe Poste à comprendre encore mieux le point de vue et le mode de travail de la jeune génération. Ce groupe réunissant dix personnes créatives soumet ses propositions et traite des mandats de la Direction du groupe en lien avec des défis actuels.

Au cours de sa première année d'existence, le JAB a pu contribuer à la conception de la campagne interne portant sur le programme de veille de la clientèle et visant à encourager le personnel à partager ses expériences avec les produits et services de la Poste en vue de leur amélioration continue.

Le JAB a également donné des impulsions pour le développement des cadres. Lors d'un atelier, son équipe a mis en évidence les principaux motifs d'insatisfaction chez les jeunes et les raisons de leur départ de la Poste, en soulignant notamment le manque d'offres d'emplois en job sharing et de postes visant à promouvoir la relève. Elle a également présenté des solutions permettant d'offrir de meilleures opportunités de développement.

Par son engagement, le JAB a montré que les voix de la jeune génération était entendues et qu'il pouvait apporter à la Poste une valeur ajoutée et une contribution active à son évolution future.

Une année 2025 sous le signe du dialogue intergénérationnel

Place au dialogue entre les générations: cette année, le JAB souhaite jeter encore davantage de ponts entre les jeunes et les moins jeunes, entre les échelons de direction et la clientèle, le personnel ou les responsables de conduite de demain.

Il entend ainsi accroître la compréhension mutuelle et faciliter la coopération entre les générations. Apprenons les uns des autres et unissons nos efforts pour aller plus loin ensemble. (LC)

Réseau Young Voice – la voix des jeunes

Tu es jeune et tu aimerais nouer des contacts avec d'autres collaboratrices et collaborateurs de ta génération pour contribuer à façonner l'avenir de la Poste? Alors Young Voice est un réseau fait pour toi! Ses membres travaillent sur des projets, entretiennent des échanges réguliers et aspirent à faire de la Poste une pionnière en matière de gestion du personnel qualifié issu de la jeune génération. (RS)

Scanne le code QR pour en savoir plus et n'hésite pas à prendre contact.

Photo: Jan Bill

PostFinance crée la surprise avec une nouvelle Sales Zone

À Lausanne, la filiale récemment transformée dispose d'un hall d'entrée ouvert, offrant un accueil chaleureux, agrémenté d'un choix de boissons. Outre des espaces pour prodiguer des conseils en toute discrétion, les différentes zones de la filiale réservent à la clientèle une nouvelle expérience client étonnante et ludique, à l'exemple de la table interactive avec ludification. PostFinance a adopté ce nouveau concept de filiale pour deux raisons: augmenter encore la satisfaction de la clientèle et accroître l'attachement de cette dernière à PostFinance. Un autre site pilote sera ouvert à Thoune en avril. (FB)



JELMOLI SHOP

ICI, POUR Y RESTER.

jelmoli-shop.ch reste à votre écoute 24/7.

30 CHF sur tout*

articles réduits inclus

*Valeur minimale d'achat (= Valeur de la marchandise non retournée): 89 CHF. Le **code avantage 84510** est valable jusqu'au 30.06.2025. Il n'est valable qu'une seule fois. L'offre n'est pas valable pour l'électronique, les articles des marques LSCN by LASCANA, LEGO, les prestations de service et les commandes déjà effectuées. Elle ne peut pas être cumulée avec d'autres actions. Pas de paiement en liquide ou d'avoir sur compte. Plus d'infos sur jelmoli-shop.ch/bon

www.jelmoli-shop.ch

Finance Boost

«Cher Finance Booster, je suis tombé sur l'abréviation ETF dans le journal. Qu'est-ce qui se cache derrière ces trois lettres? À qui s'adressent les ETF?»

ETF signifie Exchange Traded Fund. Il s'agit de fonds négociés en bourse, généralement alignés sur un indice boursier tel que le Swiss Market Index (SMI), l'indice américain S&P 500 ou le MSCI World. Si l'indice progresse, la valeur de l'ETF augmente en conséquence, et inversement: s'il baisse, l'ETF perd de sa valeur.

Les ETF ont ceci d'avantageux que leurs coûts d'administration et de distribution sont plus faibles que ceux de fonds gérés activement, puisqu'ils sont gérés de manière passive. Ils n'occasionnent pas non plus de coûts pour la recherche, car ils n'ont pas pour objectif de surperformer le marché, mais se contentent de répliquer l'évolution de la valeur de leur indice sous-jacent.

Les ETF conviennent à toutes celles et à tous ceux qui recherchent une solution avantageuse et pérenne pour se constituer un patrimoine.



Monika Siegenthaler
Spécialiste en placements chez PostFinance

Conseil: le plus simple est d'investir dans des ETF via un plan d'épargne, car cela te permet de compenser les fluctuations de cours et de réduire le risque de te lancer au mauvais moment. Chez PostFinance, tu peux mettre en place un plan d'épargne en ETF dans e-trading dès 5 francs pour certains ETF.

Tu as une question sur les placements, sur ta situation financière ou des soucis en matière de prévoyance? Des spécialistes de PostFinance **y répondent** et te donnent de **précieux conseils** sur la manière de gérer ton argent. N'hésite pas à nous écrire à: redaction@poste.ch.



Nous suivons le puck

PostFinance prolonge son engagement en faveur du hockey sur glace féminin. Elle reste le partenaire principal et le partenaire de naming de la plus haute ligue suisse de hockey sur glace féminin au moins jusqu'à la fin de la saison 2026–2027, s'engageant ainsi pour l'égalité des chances dans le sport en Suisse. (KB)

CAMPAGNE D'IMAGE "SAVOIR CE QUI COMPTE"

PostFinance lance une nouvelle campagne d'image dont le message est guidé par l'idée directrice «Savoir ce qui compte». Elle met ainsi en avant ses connaissances financières et son lien avec la clientèle en donnant la priorité aux besoins de celle-ci. D'autres campagnes de positionnement déclinées sur cette base suivront. (MVA)

Avantages pour le personnel

À découvrir sur
postshop.ch/
staffoffers



Profite de rabais exclusifs et d'une grande sélection de produits sur **postshop.ch**

C’est un grand honneur pour moi d’avoir été postier

Roberto Cirillo, notre directeur général, a annoncé son départ à la mi-janvier. Celui qui a restauré la confiance en la Poste et a été le premier à proposer le tutoiement à tous les échelons n’hésitait pas à mettre la main à la pâte. Retour sur son engagement.

Interview: Mischa Stünzi et Ines Schumacher







Roberto, si le temps que tu as passé à la Poste était un livre, comment se terminerait-il? Par un happy end ou par une fin ouverte?

Ni l'un ni l'autre! C'est un bon gros chapitre dans un livre passionnant, dont j'ai écrit les pages 170 à 175 avec le concours des près de 50 000 collaboratrices et collaborateurs de la Poste. Après le revers subi aux pages précédentes, les protagonistes de ce livre retrouvent courage et confiance pour rédiger la suite de l'histoire. Lorsque je suis arrivé en 2018, la Poste subissait une pression importante: ses chiffres étaient en recul et sa réputation avait souffert. Ma mission à l'époque consistait à établir une Direction du groupe forte, à mettre la Poste sur la voie de la rentabilité et à la préparer pour l'avenir, tout en restaurant la confiance en elle. Nous avons accompli notre mission. Je pars avec un sentiment de fierté et de satisfaction, celui d'avoir été le collègue de dizaines de milliers de postières et de postiers. Je laisse quand même la fin ouverte puisque le chapitre suivant de la stratégie est déjà entamé.

Quel moment postal t'a fait le plus plaisir?

J'ai toujours pu faire le plein d'énergie et d'inspiration auprès du personnel au siège comme sur le terrain. Ce que nos équipes accomplissent chaque jour pour le pays est remarquable et ne cesse de m'impressionner. Elles sont toujours par monts et par vaux, quel que soit le temps, y compris pendant les mois en fin d'année où nous connaissons un pic d'activité, et elles sont toujours présentes pour la clientèle dans les filiales.

Penses-tu à des moments particuliers?

Oui, notamment aux années marquées par le COVID-19. Nous avons fait de nécessité vertu et avons apporté un soutien inébranlable au pays dans un contexte difficile. Il a fallu prendre des décisions rapidement, la charge de travail était élevée, surtout dans les centres et la distribution, et les directives relatives à la protection de la santé changeaient sans cesse. Aujourd'hui encore, je reste impressionné par l'engagement et la flexibilité du personnel durant cette période. Mais aussi, plus récemment, par son incroyable mobilisation et son intervention durant les fortes chutes de neige en novembre: alors que tout était à l'arrêt dans le pays, nous avons réussi à fournir à la population tout ce dont elle avait besoin. C'était d'autant plus important qu'une votation était organisée le week-end et que les bureaux de vote devaient recevoir les enveloppes à temps. J'en profite pour remercier encore une fois le personnel pour tout ce qu'il accomplit. C'est justement pour cette raison que nous sommes la meilleure poste du monde pour la huitième fois déjà.

Y a-t-il aussi eu des moments pesants?

La période qui a suivi la pandémie a été presque plus difficile que la période de crise elle-même. Nous devions rester performants et maintenir notre niveau de qualité élevé, alors que tout le monde était fatigué et même parfois épuisé, comme moi. Cependant, nous avons dû aller de l'avant et évoluer, car c'était le souhait de la clientèle et de la population. J'ai aussi été bouleversé par des situations difficiles comme l'incendie du dépôt de cars postaux de Coire, les attaques de transports de fonds en Suisse romande et les accidents survenus dans la distribution. Bien que j'aie l'habitude de diriger de grandes organisations, ces événements sont toujours durs à gérer, car je sais que, derrière, il y a des personnes, des familles et des équipes qui souffrent.

Y a-t-il des rencontres avec des collaboratrices et des collaborateurs dont tu te souviendras encore longtemps?

J'ai particulièrement apprécié les soirées du Tour de Poste, ce n'est un secret pour personne. À chaque fois que je me suis rendu dans un centre courrier ou colis, dans une filiale, auprès du personnel de distribution ou





Au Tour de Poste à Landquart (à g.), lors la visite d'une filiale à Lausanne (au centre et à dr. en haut) ou avec le facteur Erich Koller à la rhode de Lehn, dans la région d'Appenzell (ci-dessous à dr.), Roberto a toujours tenu à rester proche des collaboratrices et des collaborateurs.



“À chaque fois que j’étais en déplacement, j’ai perçu ce formidable sentiment d’appartenance des collaboratrices et des collaborateurs et leur fierté.”

de CarPostal, j’ai perçu ce formidable sentiment d’appartenance des collaboratrices et des collaborateurs et leur fierté. Cela m'a beaucoup touché. J’ai régulièrement des nouvelles de certains collègues, j’y attache beaucoup d’importance. Je citerai, au nom de toutes et de tous, Erich Koller, un postier d’Appenzell qui est aussi capitaine de la rhode de Lehn. J’ai pu voir dans cette région à quel point nos collègues se préoccupent de la Suisse et à quel point ils sont respectés et reconnus.

Tu as transformé la Poste. En quoi t’a-t-elle transformé?

J’ai appris énormément de choses. Pendant six ans, j’ai été à la tête de l’une des institutions les plus importantes de Suisse. J’étais en contact avec de nombreuses personnes: des postières et des postiers, des clientes et des clients, des élus communaux et des conseillers fédéraux. Les échanges et les discussions étaient très enrichissants. J’ai pu comprendre comment fonctionne notre pays, ce qui était très intéressant, et voir comment les rouages s’entraînent. Ça m’a marqué. J’ai encore plus de respect et d’estime pour toutes celles et tous ceux qui s’engagent au service de notre pays au niveau local, dans les communes et les associations, au niveau cantonal et au Parlement.

Rétrospectivement, quels conseils donnerais-tu à celui que tu étais il y a six ans?

Je lui conseillerais de se réjouir de sa future mission qui représente à la fois un défi de taille et un honneur, d’avoir confiance dans la voie empruntée, porteuse d’avenir, même face aux vents contraires. Je lui recommanderais de rester proche des gens et de s’appuyer sur sa formidable équipe, tout en s’accordant une pause de temps à autre. Cette pause a souvent fait défaut.



La collaboration entre toi et Christian Levrat, le président du Conseil d'administration, a souvent fait parler dans les médias. Qu'en était-il?

J'ai énormément apprécié et estimé la collaboration avec Christian et tous les membres du Conseil d'administration. Christian était pour moi le partenaire idéal et je le remercie de m'avoir accordé sa confiance. Nos discussions ont toujours été constructives et ont toujours visé à trouver une solution viable pour la Poste et qui la fasse avancer. Nos chiffres et la satisfaction de notre clientèle comme de notre personnel nous prouvent que notre stratégie fonctionne. Nous avons toujours atteint les objectifs fixés par le Conseil fédéral et avons de nouveau été désignés meilleure poste du monde. Ces résultats ne viennent pas de nulle part, mais reposent sur un plan efficace, qui a bénéficié d'un large soutien.

Qu'est-ce qui va te manquer le plus?

Les gens. La fierté de pouvoir travailler chaque jour pour la meilleure poste du monde. Le sentiment d'apporter une contribution à un service public qui lui-même contribue à la cohésion de notre pays. C'est un grand honneur pour moi d'avoir été postier. Viva la Posta!

Et qu'est-ce qui ne va pas du tout te manquer?

J'ai accepté volontiers tous les défis de la Poste (transport de lettres, de colis, d'argent et de personnes), en étant toujours conscient du niveau élevé d'exigences de son environnement. Tout ce que nous faisons et planifions, tous nos sujets de discussion ou ne serait-ce que nos réflexions sont susceptibles de faire les gros titres ou de provoquer une réaction politique, car la Poste appartient à la population suisse et suscite son intérêt. Nous sommes une institution qui évolue dans un cadre réglementaire, mais aussi une entreprise qui doit s'affirmer dans un environnement très compétitif. Ce champ de tension certes intéressant exige toutefois beaucoup de tact, de clairvoyance et de patience. Cela nous aurait parfois aidés si les milieux politiques et les médias nous avaient moins associés à des duels et à des intérêts particuliers et s'étaient davantage consacrés aux sujets essentiels du service universel de demain.

Qu'aurais-tu encore souhaité accomplir avant ton départ?

Beaucoup de choses. Son développement n'étant jamais achevé, la Poste n'a d'autre choix que d'aller de l'avant. La prochaine étape de sa transformation sera consacrée à l'approche centrée client et à l'importance de la Poste dans le quotidien de la population. Ce sont des sujets passionnants et cruciaux, sur lesquels j'aurais aimé travailler. J'aurais aussi aimé entendre plus souvent parler l'italien ou le français au sein du management du groupe et, plus important encore, j'aurais souhaité voir davantage de femmes à des postes de direction. À ce niveau, la Poste peut encore s'améliorer pour mieux refléter notre pays.

Où son voyage mène-t-il la Poste?

La Poste est plus forte et en meilleure santé financière qu'il y a six ans. Elle est solide et porteuse d'avenir et, surtout, elle a réappris qu'elle peut venir à bout de tout et qu'elle peut être fière d'elle. Ces aspects étaient très importants pour moi. La deuxième période stratégique vient tout juste de débuter et les priorités en termes de mise en œuvre sont claires. La Poste va se frayer son propre chemin pour continuer de jouer un rôle important dans la vie des Suissesses et des Suisses même après 2030. J'en suis convaincu.

Et quelle voie vas-tu prendre de ton côté?

Je n'en ai encore aucune idée. Je vais d'abord faire une pause pour recharger mes batteries et réfléchir aux prochaines étapes de ma carrière.

Quelle perspective te réjouit le plus?

La perspective des nombreux entretiens que j'aurai lors de la recherche de mon prochain rôle et celle des différentes options qui s'offrent à moi. Je conçois toujours un avenir incertain comme une possibilité de façonner mon avenir. C'est passionnant, non?

Roberto s'est consacré avec passion à la Poste et à son personnel: échange dans le cadre du Tour de Poste (à g. en haut), durant une tournée de distribution à Thoune (en bas) et dans le cadre des festivités autour des 175 ans de la Poste avec le conseiller fédéral Albert Rösti et le président du Conseil d'adminsitration Christian Levrat (à dr.).





“Roberto a été une aubaine pour la Poste”

«Viva la Posta! Je suis fier d’avoir été un postier parmi les dizaines de milliers de postières et de postiers que compte l’entreprise.» C’est par ces mots que Roberto Cirillo a annoncé sa décision de quitter la Poste après six années mouvementées. Et ces mots en disent long: c’est un chef de file hors du commun qui s’en va, un leader qui s’est consacré avec passion à la Suisse, à l’institution Poste et à l’ensemble de ses collaboratrices et de ses collaborateurs. Au nom du Conseil d’administration, je tiens à lui adresser tous mes remerciements. Il a créé les conditions qui nous permettent d’aborder les défis du futur sur une base solide: notre entreprise est en bonne santé financière, elle est dotée d’une Direction du groupe forte et elle est proche des gens grâce à un service public moderne. Viva Roberto! J’ai eu beaucoup de plaisir à collaborer avec toi. Tu as été une aubaine pour la Poste.

Même si ce n’est pas de gaieté de cœur que nous laissons Roberto partir, nous devons nous pencher sur sa succession et avons déjà lancé la procédure. Nous recherchons une personne qui a l’expérience du management, qui manifeste de l’intérêt et de la compréhension pour les institutions suisses et qui possède des capacités de mise en œuvre. Ces critères sont d’ores et déjà requis aujourd’hui.



Nous avons trouvé un directeur ad intérim en la personne d’Alex Glanzmann, notre directeur financier actuel, et je m’en réjouis. Alex assurera la direction du groupe à compter du 1er avril. Il jouera donc un rôle important dans la mise en œuvre de notre stratégie actuelle tout en jetant un pont entre le passé et l’avenir.

Dans un premier temps, il s’agit d’unir nos forces pour mettre en œuvre la stratégie, en nous concentrant sur l’approche centrée client, car notre clientèle est au cœur de la nouvelle période stratégique. Nous voulons mieux comprendre ses besoins et nous voulons relier nos offres, par-delà les unités, pour les proposer à la population par voie physique et numérique. Je suis convaincu que, de cette façon, nous nous préparons pour l’avenir. Pour cela, nous avons besoin de chacune et de chacun d’entre vous, dans la distribution, dans les centres de tri, au guichet, dans les cars postaux et dans les bureaux. Ensemble, veillons à ce que la Poste reste pertinente – pertinente pour la Suisse et pertinente pour la population.



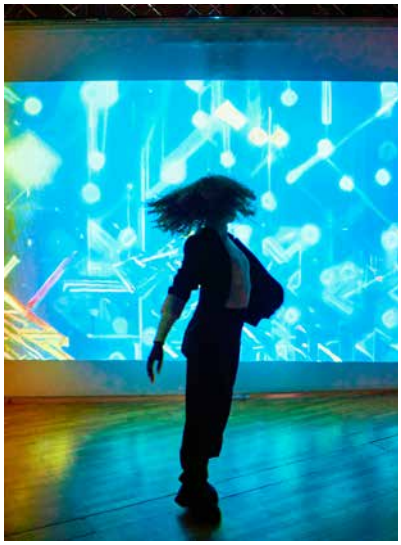
Christian Levrat
Président du Conseil d’administration
de la Poste

Une exposition faite pour elle

Formatrice à la Poste, Yagnan Zegbeu donne également des cours de danse dans trois villes. Nous avons visité en sa compagnie l'exposition «DANCE!» présentée actuellement au Musée de la communication, à Berne.

Texte: Susanna Stalder **Photos: Florian Spring**









Yagnan adore bouger, que ce soit pour une danse avec l'IA comme partenaire (ci-dessus) ou avec un cerceau sur le dancefloor à la fin de l'exposition (à dr.).

Entrée gratuite

Pourquoi la danse fait-elle autant de bien? Sur quelles chansons et sur quels rythmes avons-nous du mal à tenir en place? Le Musée de la communication, à Berne, aborde ces questions dans son exposition temporaire «DANCE!».

L'entrée est gratuite pour les membres du personnel de la Poste (se munir de sa carte d'identité du personnel), car celle-ci et Swisscom soutiennent le musée.

L'exposition «DANCE!» est à voir jusqu'au 20 juillet 2025. Pour en savoir plus: **www.mfk.ch**

Non, impossible! Elle ne tient pas plus de dix secondes. Face à l'exercice «Try not to dance» proposé dans l'exposition temporaire du Musée de la communication, Yagnan Zegbeu essaie de se retenir de danser tandis que passe une musique entraînante.

Sa tête marque déjà le rythme, ses jambes remuent, tandis que ses bras se mettent en mouvement. Cet exercice proposé dès le début de l'exposition cherche à interpeller les visiteuses et les visiteurs les moins réceptifs à la danse. «C'est très difficile pour moi», explique Yagnan, «car je danse en permanence.» Tout devient plus simple pour elle au fil de la visite, puisqu'elle peut et doit même danser, car comme son titre l'indique, l'exposition «DANCE!» invite à danser.

Sur scène au Montreux Jazz Festival

Yagnan suit des cours de danse depuis 17 ans. Elle s'est essayée au hip-hop et à la danse jazz, avant de découvrir des danses africaines comme le ragga. Il lui arrive aussi de plus en plus souvent de se produire sur scène. C'est ainsi qu'on a pu la voir, l'été dernier au Montreux Jazz Festival, danser aux côtés du chanteur Oxlade, connu au sein de la scène afro. «Mais cela fait bien plus longtemps que la danse fait partie de ma vie», nous explique la jeune femme de 28 ans. «On me voit, par exemple, sur une photo, enfant, en train de montrer un mouvement de danse à mon père.»

Depuis quatre ans, Yagnan dispense elle-même des cours. Elle enseigne l'afro fusion, un style qui mêle les danses africaines à des éléments du hip-hop et d'autres danses. Ses cours ont lieu à Berne, à Olten et à Bâle.

Il y a longtemps déjà que Yagnan aime apprendre des choses aux autres, les motiver et les encourager. Ce trait de caractère va de pair avec son travail à la Poste, puisqu'elle est formatrice au sein de l'unité Personnel (à 90%). Lorsqu'on lui fait remarquer que ses semaines sont bien chargées, elle confirme tout en précisant: «La danse me donne beaucoup d'énergie».

L'IA invite à la danse

L'exposition interactive appréhende différents aspects de la danse en proposant beaucoup de musique, de vidéos et d'images: la danse y est à la fois présentée comme moyen de prévention de la démence ou d'expression d'opinions politiques, et dans les différentes cultures de jeunes des dernières décennies. Yagnan ne cache pas sa fascination pour la danse dans laquelle intervient l'intelligence artificielle: pendant qu'elle danse, elle apparaît sur un écran dans un univers imaginaire qui évolue en permanence.

Yagnan nous confirme que la danse procure un sentiment de bien-être, comme le montre l'exposition. Ses cours rassemblent les personnes les plus diverses: des jeunes et des moins jeunes, des danseuses et des danseurs expérimentés et des personnes qui n'avaient encore jamais dansé. «La danse relie», nous dit-elle. «L'esprit de concurrence n'a pas sa place dans mes cours. Je dis à chacune et à chacun: peu importe comment tu danses, pourvu que tu t'amuses» Elle tient à ce que ses élèves se sentent bien dans ses cours et en ressortent de bonne humeur: «J'ai envie de leur transmettre cette joie de vivre que je ressens moi-même en dansant».

Rencontre à domicile avec Francisc

Le bon fonctionnement des chaînes d'approvisionnement transfrontalières est essentiel pour l'économie. La profession qui compte l'effectif le plus important chez Swiss Post Cargo en est l'un des principaux maillons. Partons à la découverte du quotidien du personnel de conduite avec Francisc Szobo.

Texte: Sasa Rasic Photos: Tom Huber

6h30 du matin à Aldingen, dans le sud de l'Allemagne. En cette heure matinale, seules quelques voitures circulent, une poignée de passantes et de passants avancent prudemment sur les routes verglacées et les premiers magasins s'animent.

Alors que la petite ville s'éveille lentement, la zone industrielle est déjà en effervescence. À la réception de Swiss Post Cargo, la porte s'ouvre et se ferme toutes les 30 secondes. À chaque battement, des chauffeuses et des chauffeurs poids lourds entrent, apportent leurs papiers à l'accueil et attendent – avec plus ou moins de patience – que leurs documents soient traités afin de pouvoir reprendre la route. Outre l'allemand, on entend parler le polonais, le roumain ou encore le serbe.

C'est alors que Francisc Szobo (58 ans) se présente à l'accueil, affichant un large sourire à la mesure de sa bonne humeur. Le chauffeur poids lourds récupère les dernières instructions pour la journée auprès de son responsable. La journée a commencé, il s'agit à présent de préparer les palettes, de charger et de sécuriser la marchandise, avant de prendre la route.

Fusionner en une seule entreprise

Aldingen se trouve à environ 50 kilomètres de la frontière suisse, au sud de l'Allemagne, un espace économique crucial pour la Suisse et de nombreuses PME de ce pays. La région revêt donc également une grande importance pour la logistique des marchandises de la Poste – un aspect que nous avons pris en compte en procédant à des acquisitions dans cette zone. Swiss Post Cargo DE GmbH emploie 200 personnes environ et est spécialisée dans le transport et la logistique. Son appartenance à la Poste est désormais plus visible, grâce à la marque commune, Swiss Post Cargo (voir encadré à la page 52).

Selon Roland Heizmann, responsable Logistique des marchandises à la Poste, «l'augmentation des flux de marchandises, en particulier générée par le commerce en ligne, ne s'oriente pas vers les frontières nationales, mais vers la clientèle et les sites de production.» C'est pourquoi nous continuons à développer l'offre de services logistiques et de dédouanement pour notre clientèle commerciale.

Le travail quotidien de Francisc, d'origine roumaine et employé depuis deux ans par l'entreprise, n'en est que faiblement impacté. En effet, chez ce professionnel fort de 35 ans d'expérience, chaque geste est maîtrisé: manœuvre du chariot élévateur à fourche, fixation du matériel à transporter et contrôle du camion. «Avant, je parcourais toute l'Europe. J'ai aussi travaillé un an aux États-Unis comme chauffeur de camion», dit-il. Toutefois, l'adaptation aux standards et aux véhicules américains lui a donné du fil à retordre, en raison des grandes différences avec l'Europe.









Francisc Szobo est un chauffeur expérimenté qui maîtrise tous les gestes de ce métier qu'il exerce depuis plus de 35 ans. Si, par le passé, il a silloné les routes d'Europe – et même celles des États-Unis, aujourd'hui, il compte parmi les quelque 200 collaboratrices et collaborateurs de Swiss Post Cargo DE GmbH.

Juste un rétroviseur, ça ne compte pas

Aujourd'hui, Francisc joue à domicile: ses tournées le mènent à quelques kilomètres seulement, dans les zones industrielles de Villingen-Schwenningen. «J'ai l'habitude des tournées dans les localités voisines. Je m'y rends plusieurs fois par semaine», ajoute-t-il. Outre cette routine, il apprécie également les itinéraires plus variés dans un rayon de 100 kilomètres dans le sud de l'Allemagne et en Suisse.

Une fois chez le client, une entreprise de construction de façades, les dispositifs qui sécurisaient la marchandise sont rapidement détachés et le conducteur de chariot élévateur est habilement guidé jusqu'aux palettes contenant des dalles de sol et de très longues poutres en acier. Alors que la moitié du travail est faite, un autre collègue de l'entreprise réceptionnant la marchandise interrompt les manœuvres, annonçant que le reste sera déchargé après la pause. Eh oui, il faut parfois savoir faire preuve de patience dans le travail de Francisc!

Celui-ci en profite pour contrôler le reste de la marchandise, tenir la dispo au courant et nous faire part de ses expériences. Il nous déclare alors avec fierté: «Pendant toutes ces années, je n'ai pas eu un seul accident. Je suis un chauffeur prudent». Il y a juste eu une fois où son rétroviseur gauche s'est replié. «Mais il ne s'est pas détaché!», souligne Francisc en riant. «Évidemment, il y a aussi une part de chance», admet-il en parcourant des yeux sa cabine à la recherche d'un morceau de bois à toucher.

Le conducteur du chariot élévateur revenu de pause, décharge le reste de la marchandise. Francisc retourne ensuite directement à Aldingen. Ce matin-là, il doit encore livrer un autre client à Villingen-Schwenningen.

Sans Kenny Rogers, rien ne va plus

De retour à l'entrepôt, Francisc se faufile avec aisance entre les palettes de sauces au pesto, les tables de bureau et les sacs de 25 kg remplis d'acide citrique, jusqu'à ce qu'il ait repéré sa marchandise: de grands tourets en bois sur lesquels sont entourés des mètres de câbles et de tuyaux de différents diamètres. Nous arrivons dans une halle semblable à un hangar, où s'empilent des tours en



Swiss Post Cargo: une approche centrée client transfrontalière

Services logistiques renforce sa position de leader en tant que prestataire logistique en Suisse. Elle se concentre notamment sur la croissance sur le marché de la logistique des marchandises, afin de compenser le recul sur le marché du courrier et de renforcer la position globale de la Poste sur le marché. Ainsi, la Poste concentrera, d'ici fin 2027, toutes ses sociétés du groupe et compétences dans le domaine de la logistique des marchandises sous la nouvelle marque Swiss Post Cargo, pour en faire une entreprise forte et intégrée.

Nous apportons une contribution non négligeable à la sécurisation des chaînes logistiques en Suisse et dans les espaces économiques environnants. Nous proposons à notre clientèle de l'industrie et du commerce des prestations transfrontalières en matière de logistique, de transport et de dédouanement, ainsi qu'une connexion intégrale aux flux internationaux de marchandises – par route, rail, avion et bateau.

Notre réussite dépend aussi de nos collaboratrices et de nos collaborateurs actuels et futurs: nous misons sur des personnes désireuses d'assumer des responsabilités dans un environnement multinational, d'évoluer avec nous et d'apporter leur contribution – avec des perspectives passionnantes et des avantages attrayants à la clé.

www.swisspost-cargo.com

Photos: Yves Bachmann

carton hautes de plusieurs mètres. Des petites allées permettent de circuler entre les tas et les piles de cartons d'expédition. Après quelques brefs trajets avec le chariot élévateur à fourche, le chargement de Francisc est maintenant complet et rangé convenablement dans le camion. Au total, le site comprend cinq halles de transbordement et de logistique d'une surface utile totale de 78 000 m².

Mais avant de reprendre la route, Francisc a encore un peu de temps à nous consacrer. Lorsqu'on lui demande comment il entretient sa bonne humeur durant un trajet monotone, la réponse fuse: «La musique bien sûr! Impossible de s'en passer!». Et de préférence de la musique country ou western. Il apprécie particulièrement le chanteur américain de country Kenny Rogers.

Pendant l'entretien, le chauffeur poids lourds nous parle également de ses deux filles adultes – le sujet qui lui tient le plus à cœur en dehors de son travail. Dans le cadre de leur métier, elles voyagent beaucoup et bien plus loin que leur père puisqu'elles travaillent toutes les deux sur l'un des plus grands bateaux de croisière du monde. Il montre fièrement plusieurs clichés du duo sur le pont du paquebot, à Tokyo et sur une plage de sable blanc au Mexique, avant d'ajouter, avec une bonne humeur communicative, qu'il a hâte de les revoir le lendemain, à l'aéroport de Bâle-Mulhouse. En effet, c'est son dernier jour de travail avant de partir en vacances en famille au ski.



Trois domaines de compétence stratégiques

Avec la stratégie «Poste de demain», nous nous sommes fixé un objectif clair: la Poste entend améliorer et développer constamment l'ensemble de son offre afin de continuer à apporter une plus-value à sa clientèle à l'avenir. Dans le contexte de la nouvelle période stratégique, la Poste a également revu son **portefeuille de marques**. Ce dernier définit quelles sont les prestations proposées par la Poste et sous quelles marques elles sont commercialisées.

Avec cette optimisation, des domaines de compétences stratégiques ont été introduits. **Swiss Post Cargo** relie les entreprises de logistique de marchandises aux flux de marchandises nationaux et internationaux et offre des solutions logistiques modernes. Opérant déjà avec succès, **Swiss Post Cybersecurity** protège les données numériques, en proposant des solutions de sécurité informatique. **Swiss Post Advertising** regroupe depuis longtemps déjà les solutions publicitaires physiques et numériques. Les domaines de compétence stratégiques battent pavillon postal et pérennisent ainsi l'une des marques suisses les plus riches en tradition. Ils assurent une pertinence maximale sur leurs marchés respectifs auprès de leurs groupes cibles, tout en renforçant la position de la Poste dans un nouvel environnement concurrentiel.



“J’aime bien cette nouvelle robe, elle est très agréable à porter. Jusqu’à présent, on n’en trouvait pas dans la collection RéseauPostal. Enfin un peu de nouveauté!”

Rebeca Castro, conseillère clientèle

L’étoffe des émotions

On peut maudire les apparences et ne jurer que par les valeurs intérieures; il n’empêche que la première impression reste essentielle. Les nouvelles tenues de RéseauPostal – ainsi que les conseils en matière de style vestimentaire de l’experte Luisa Rossi – le prouvent.

Texte: Gabriel Ehrbar Photos: Lukas Rübenacker

Quand élégance rime avec patience. Fruits de cinq années de développement, depuis les idées de design aux tests de port, les voici enfin. Qui, ou plutôt quoi? Les nouvelles tenues de travail de RéseauPostal, avec leurs tissus chics et leurs coupes modernes. Mais pas que!

Un travail considérable

Les vêtements d’entreprise suscitent des émotions. Ils touchent à la fois à des dimensions fonctionnelles, symboliques, sociales et personnelles, tout en influençant l’image de soi, le sentiment d’appartenance et l’estime. La «corporate fashion» joue ainsi un rôle important dans la vie professionnelle. Ueli Lüdi, responsable Gestion du réseau, déclare à ce sujet: «Les collaboratrices et les collaborateurs qui se sentent bien au travail et dans leurs vêtements sont satisfaits et performants.»

Il faut beaucoup de travail pour atteindre cette sensation de confort. Interroger la clientèle et le personnel, évaluer les fabricants, rassembler des échantillons, examiner les collections d’un œil critique, optimiser les

“Personnellement, je préfère la chemise et le veston. J’apprécie aussi le design inédit, qui est très élégant et assorti au nouveau concept de RéseauPostal.”

Matteo Bettoni, responsable d’équipe





“Ma pièce préférée de la nouvelle collection est le veston. Il est fabriqué en jersey, une matière agréable à porter, et les petits détails jaunes se révèlent lorsqu’on retrousse les manches – c’est très stylé.”

Bleon Bytyqi, apprenti

designs, effectuer des tests de port, évaluer les fournisseurs, garantir les aspects relatifs à la durabilité, lancer la production en série, etc. C’est donc un projet de longue haleine. Cinq années de peaufinage. Le projet démarré en 2020 arrive à son terme: les nouvelles tenues de RéseauPostal sont actuellement distribuées aux collaboratrices et aux collaborateurs.

Des tenues pour s’affirmer

Les nouvelles tenues ont également un caractère symbolique: nos filiales ont évolué ces dernières années, à l’image de nos missions. Qu’il s’agisse de prestations financières, de solutions logistiques ou de services aux partenaires, la Poste est aujourd’hui une entreprise moderne et polyvalente. Le renouvellement de la garde-robe doit refléter cette transformation, à l’intérieur comme à l’extérieur. Pour Ueli Lüdi, ces tenues servent à s’affirmer: «Elles allient fonctionnalité et esthétique, et dénotent le caractère innovant ainsi que l’orientation client de la Poste.»

Les conseils de Luisa Rossi, styliste de renom

Comment faire bonne impression quand il s’agit de mode? Les détails font souvent la différence. L’experte lifestyle et mode Luisa Rossi te montre comment combiner les pièces de la nouvelle collection avec style et créativité. Ses conseils en la matière sont précieux, non seulement au travail, mais aussi pour ta garde-robe privée. Laisse-toi inspirer.

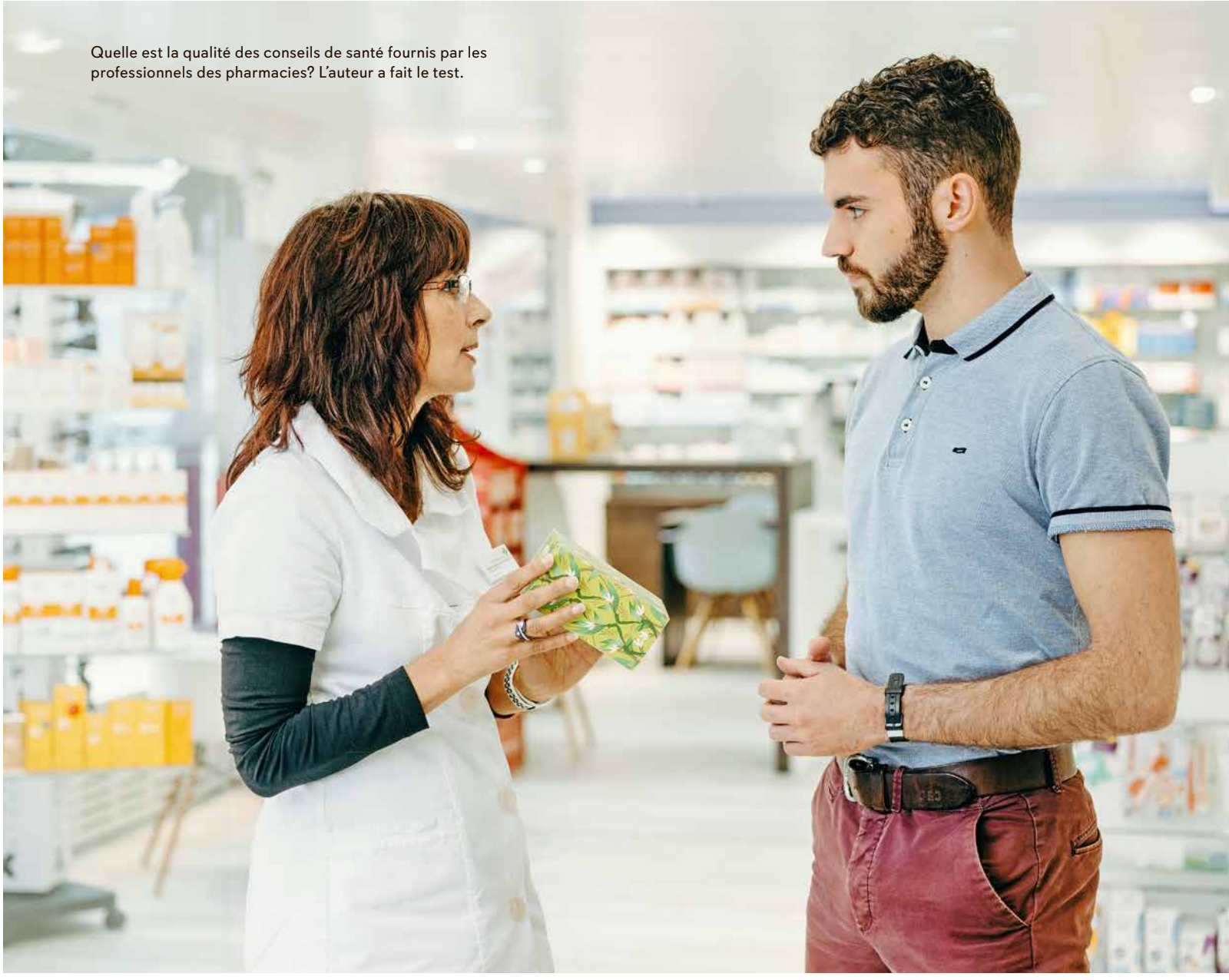


Femmes

Hommes

Solution santé mise à l'épreuve

Texte: Anton Jenzer Photo: màd



Quelle est la qualité des conseils de santé fournis par les professionnels des pharmacies? L'auteur a fait le test.

pharmaSuisse, la Société Suisse des Pharmaciens, a lancé une campagne de communication osée incitant à se rendre en pharmacie plutôt qu'aux urgences ou chez le médecin de famille pour de nombreux problèmes de santé courants. Une promesse trop sérieuse pour ne pas être testée.

J'ai découvert la campagne grâce à une vidéo de l'humoriste Cedric Schild, également acteur (Tschugger) et journaliste sur les réseaux sociaux («Cedi Schild»). Dans ce spot, il entre dans une pharmacie et demande s'il doit aller à l'hôpital, son thermomètre affichant une température de 37,2 degrés. Ce que l'assistante en pharmacie ignore, c'est qu'il s'agit d'une caméra cachée. Elle réagit comme n'importe quelle personne travaillant dans une pharmacie: elle garde son calme et, impassible, lui répond que ce n'est absolument pas nécessaire.

Une provocation délibérée

Cedric a répété l'expérience cinq fois, filmant chaque interaction en caméra cachée. Tous les professionnels des pharmacies ont réagi de manière appropriée. Interrogée sur cette démarche audacieuse, Martina Tschan, responsable de la campagne chez pharmaSuisse, explique: «Nous avons volontairement été provocateurs, car nous sommes convaincus qu'en pharmacie, on est toujours parfaitement conseillés. Bien sûr, les assistantes et les assistants en pharmacie ont été informés après le tournage en caméra cachée».

Mon test

Impossible de ne pas vérifier par moi-même. Première halte: une pharmacie à la campagne. Je simule une pharyngite et reste littéralement bouche bée devant la réaction de la pharmacienne. Extrêmement aimable et compétente, celle-ci évoque une possible angine et me recommande sans hésiter un médicament pour soulager mes symptômes: un vrai succès.

Direction la ville, cette fois-ci pour un mal de tête. Plutôt que de me vendre immédiatement un médicament contre les maux de tête, le pharmacien me demande si la douleur n'est présente que d'un côté et si elle s'intensifie avec l'effort. Je suis surpris tant par sa compétence que par le temps qu'il me consacre.

Pour le troisième test, je choisis une autre pharmacie en ville, je me plains de forts maux de dents et de fièvre. L'assistant en pharmacie consulte immédiatement la pharmacienne, puis m'oriente vers un médecin ou un dentiste.

Conclusion

De retour chez moi, sain et sauf, je me rends sur le site de la campagne votre-solution-sante.ch. Le test de connaissances attire mon attention, je décide de le faire. Résultat: loin d'obtenir la note maximale (expert·e), je ne parviens à répondre correctement qu'à trois questions sur sept. Démasqué! Je suis diagnostiqué «toutologue»; il va falloir que je révise.

Épilogue

Après tout cela, je rappelle pharmaSuisse et raconte mes expériences: «Nous ne sommes pas surpris que vous ayez été conseillé avec compétence et amabilité. Les équipes des pharmacies en Suisse sont connues pour leur savoir-faire et leur capacité à réagir correctement dans les cas problématiques – elles savent aussi exactement dans quels cas elles peuvent délivrer des médicaments soumis à ordonnance», souligne Martina Tschan. «Pourtant, une trop grande partie de la population va encore directement chez le médecin ou aux urgences.» Bien sûr, ma visite dans trois pharmacies n'est pas représentative. Mais une chose est sûre: à chaque étape de mon test, je me suis senti entre de bonnes mains.



Sources

Site de la campagne:

Test de connaissances:

Le fruit de mon imagination et de mes dix doigts



Si j'établissais le hit-parade des questions les plus fréquentes qui m'ont été posées ces derniers temps, la question «Et toi, utilises-tu l'IA dans ton travail, ChatGPT peut-être ou autre chose?» talonnerait les questions arrivant en tête, qui sont «Comment vas-tu?» et «C'était bon?». Je réponds toujours par la négative, car le fait est que je n'ai encore jamais demandé à l'intelligence artificielle de faire mon travail à ma place. Tous mes textes sont de mon cru et je me sers de mes dix doigts pour les taper à l'ordinateur. Je peux donc répondre à cette question par un «Non!» ferme. Mais il n'est pas rare alors que mon interlocuteur sourie, me suspectant de mentir. En effet, cela ne tombe-t-il pas sous le sens? N'est-ce pas tentant d'utiliser l'IA? Plutôt que de se torturer les méninges, il suffirait de taper un prompt pour avoir un résultat en quelques secondes seulement.

Je travaille sur un nouveau roman en ce moment, enfin depuis déjà plus de deux ans en fait. J'ai écrit 372 pages, ce n'est pas rien, et pourtant, l'écriture est souvent un travail difficile et solitaire. Bien sûr, il m'arrive de me demander pourquoi je m'inflige cela. Je pense alors à cette célèbre citation d'Edison (Non, pas le footballeur brésilien! L'inventeur américain.): «Le génie est fait de 1% d'inspiration et de 99% de transpiration». Avec l'IA, on ne changerait rien à l'inspiration, mais le pourcentage restant serait produit par un ordinateur.

La question qui se pose alors est la suivante: que faire durant ces 99% de temps que l'on gagne? N'est-ce pas le travail qui nous empêche de faire des bêtises ou de passer toutes nos journées sur Netflix au point de nous abrutir? C'est pour cela que chacune de mes phrases continuera de provenir intégralement de mon cerveau (avec le concours de mes tripes et de mon cœur) et d'être tapée avec mes doigts. Cela peut vous paraître vieux jeu, voire anachronique, mais j'ai mes principes. La dernière question coule de source: pour combien de temps encore?

"Plutôt que de se torturer les méninges, il suffirait de taper un prompt."



Max Küng (56 ans) est chroniqueur et auteur. Il vit à Zurich.

Illustration: Romy Blümel

«BENEFIT PROGRAM» EXCLUSIF POUR LE PERSONNEL DE LA POSTE

Internet haut débit et le meilleur du divertissement pour seulement CHF 50.80 par mois

L'activation en cadeau

~~99.–~~



Sunrise

Up Home XL pour CHF 50.80/mois, le rabais est valable pour la durée de l'emploi au sein de l'entreprise. Durée contractuelle minimale = 12 mois.

Scannez ce code QR et inscrivez-vous!

pro clima
poste.ch/climat
Envoi

P.P.
3030 Berne
Poste CH SA

En une

IA, magie et plats mijotés



Martin a plusieurs passions: l'intelligence artificielle et les parties de cartes nécessitant des compétences de fin stratège.

Et si l'intelligence artificielle (IA) devenait hors de contrôle et menaçait l'humanité? C'est à la suite d'une conférence sur ce sujet que Martin Lauber s'est pris de passion pour l'IA. Après des études d'informatique de gestion à l'Université de Berne, il a fait un stage à la Poste en 2018 qui l'a conforté dans son choix. Pourquoi une telle fascination? Ce spécialiste des données en deviendrait presque philosophe: «Peut-être qu'à un certain point, l'IA sera capable de répondre à de grandes questions que même le plus intelligent des cerveaux humains ne parviendra pas à résoudre. Cette technologie n'en est encore qu'à ses balbutiements, mais tôt ou tard, elle nous dépassera et finira par se sentir aussi toute-puissante que nous le sommes aujourd'hui face à une fourmi.»

Aujourd'hui, Martin dirige une équipe de 30 spécialistes chez I/T. Basés à Berne, Bellinzone, Lausanne et même Lisbonne, ces spécialistes travaillent sur une question existentielle: comment pouvons-nous utiliser l'IA de manière sensée et productive à la Poste? C'est donc son utilisation au quotidien qui est au cœur de leur action, et non la recherche. Martin et son équipe résolvent par exemple des problèmes de planification complexes, comme les itinéraires de distribution, en s'aidant de simulations assistées par ordinateur.

Duel de magiciens

Martin, qui vit à Berne, est loin de laisser l'IA s'imposer chez lui, contrairement à ce que l'on pourrait croire: «À la maison, j'aime passer du temps sans écrans, notamment à cuisiner avec mon fils.» Et ce qu'il préfère concocter n'a rien à voir avec l'intelligence artificielle: des plats traditionnels et réconfortants qui mijotent longtemps.

Il aime aussi se plonger dans l'univers fantastique du jeu de cartes «Magic: The Gathering». Dans ce jeu de stratégie, deux personnes ou plus s'affrontent à coups de sorts, de créatures et d'artefacts. Avec quelques dizaines de milliers de cartes possibles, ce sont presque autant de mouvements et de stratégies qui sont permis. Un jeu très complexe. Et l'IA dans tout ça? «L'IA peut aider à assembler les cartes en un deck optimal; le net decking comme on l'appelle dans le milieu. On peut s'en servir, mais je préfère former le deck moi-même, puis utiliser l'IA après coup pour obtenir une sorte de feed-back.»

L'IA devient incontournable

Et que pense Martin aujourd'hui des risques de l'IA que nous évoquions au début de cet article? «Ces inquiétudes ne sont pas totalement infondées. Mais le potentiel de l'IA est tellement grand qu'il faut se rendre à l'évidence: nous ne pourrons pas passer à côté.»

Fais connaissance ici avec bien d'autres collègues intéressants:

Texte: Mischa Stünzi