P mag.

POUR NOS COLLABORATRICES
ET NOS COLLABORATEURS
MAI 2024

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



Almir Mehmedi aurait voulu être conducteur de car postal, mais il a pris un autre chemin. Aujourd'hui, en plus de son travail auprès de la filiale de la Poste Presto, il gère sa propre entreprise de sécurité. Il a déjà vécu toutes sortes d'expériences. Pour en savoir plus sur lui, découvre son portrait en dernière page.

Au volant ou au bureau, la sécurité nous concerne

Gagne un billet pour un escape room

Bachelorette – entre glamour télévisuel et quotidien à la Poste



La sécurité nous permet d'avancer

Mario, spécialiste des matières dangereuses, Werner, moniteur d'auto-école, et Martina, informaticienne, sont investis de la même mission: accroître la sécurité à la Poste. Pour y parvenir, ils comptent sur chacune et chacun d'entre nous. Dans notre dossier, découvre dans quelle mesure la sécurité concerne l'ensemble du groupe et comment tu peux contribuer à rendre la Poste plus sûre.

Poste d'observation

Trouver son chemin 24
Pascal Bourquin veut parcourir tous les chemins de randonnée de Suisse. Dans Pmag, il livre ses conseils pour une journée de randonnée réussie.

Où il pleut parfois du vin 27
Au cours des 1000 visites guidées qu'il a organisées au centre colis de Frauenfeld, Carlo Fuso a vécu quelques surprises.

Qui recevra la rose? 29
Larissa Hodgson, en quoi ton quotidien professionnel à la Poste a-t-il changé depuis que tu es devenue célèbre en tant que Bachelorette?



Et bien plus encore!

Qu'est-ce que le JAB? 36
Le Junior Advisory Board (JAB) permet aux jeunes de la Poste de faire entendre leur voix au plus haut niveau. Découvre les dix membres du JAB.



Du courage oui, de la témérité, non

La sécurité joue un rôle primordial à la Poste. Monterais-tu dans un car postal sans avoir la certitude qu'il te mènera en toute sécurité à destination? Confierais-tu ta fortune à une banque si tu avais des doutes sur ses systèmes de sécurité? Chargerais-tu une entreprise de logistique de livrer tes colis sans avoir la conviction qu'ils arriveront à bon port? Non? Eh bien moi non plus.

Qu'est-ce que cela signifie pour le personnel? Dans notre quotidien professionnel, les risques sont omniprésents: que ce soit pour le facteur qui sillonne chaque jour la ville au volant de son véhicule, pour la collègue stressée qui ne voit pas le câble sur lequel elle va trébucher ou pour le voisin de bureau qui hésite à ouvrir une pièce jointe un peu étrange. Commençons par respecter les règles, cela nous assurera une bonne marge de sécurité.

Toutefois, à ne jamais prendre aucun risque, nous pourrions bien perdre le courage d'oser la nouveauté. L'innovation ne va généralement pas sans une bonne dose d'incertitude: quand Jeff Bezos a fondé Amazon en 1994, il ignorait que son site de vente de livres le propulserait au rang d'homme le plus riche du monde.

Restons donc courageux, mais sans nous montrer téméraires.

Mischa

Mischa Stünzi
Rédacteur en chef de Pmag

Photos: Tom Huber, iStock, Adrian Brand

C’est sûr?!

Cybersécurité, plans d’urgence ou protection de la santé: le thème de la sécurité recouvre de nombreux aspects. Et il nous concerne toutes et tous. Tels de preux chevaliers, nous avons pour mission de faire de la Poste un lieu sûr.



Photos: Tom Huber



“Nous devons connaître les dangers”

Entretien avec Christian Levrat, président du Conseil d’administration de la Poste, qui explique pourquoi la sécurité lui tient à cœur et ce qu’il attend du personnel.

Interview: Ines Schumacher

Christian, tu es le numéro un de la Poste. Pourquoi t’occupes-tu aussi de questions liées à la sécurité? N’avons-nous pas de spécialistes?

Oui, évidemment. Mais on ne délègue pas un thème tel que celui de la sécurité, car c’est l’affaire de tout le monde. Nous voulons toutes et tous rentrer chez nous en bonne santé après le travail, quels que soient notre activité et le lieu où nous l’exerçons. J’ai déjà vu des collègues faire une mauvaise chute et se blesser grièvement. De tels accidents peuvent être évités. C’est important pour moi, tant à titre personnel que du point de vue de l’entreprise.

Discute-t-on de sécurité au travail et de protection de la santé au Conseil d’administration?

Oui. Nous consultons régulièrement les statistiques concernant les absences pour cause de maladie et les accidents professionnels. Il s’agit parfois de cas tragiques, dont les conséquences se chiffrent en millions pour l’entreprise. Au cours de la prochaine période stratégique, nous nous concentrerons encore davantage sur les aspects de la sécurité au travail et de la protection de la santé. Pour assurer le succès de l’entreprise, il est essentiel que le personnel se sente bien et en sécurité à la Poste et qu’il reste en bonne santé. Il en va de notre responsabilité en tant qu’employeur.

N’existe-t-il pas déjà suffisamment de règles et de directives en la matière à la Poste?

Notre entreprise compte un très grand nombre d’activités et de métiers différents. Il est donc logique qu’il existe une multitude de dispositions légales et de prescriptions. Elles sont importantes en interne, mais également pour notre réputation. Si nous ne respectons pas les normes les plus élémentaires, je pense par exemple au fait de ne pas boucler sa ceinture de sécurité ou de faire porter de lourdes charges à des collègues enceintes, la Poste risque d’en pâtir. Toutefois, les règles doivent servir à donner un cadre et non à tout régler jusque dans les moindres détails. Nous devons toutes et tous faire preuve de bon sens et nous impliquer. Il ne faut pas plus de règles, mais des règles appropriées.

Aujourd’hui, il faut aller toujours plus haut, plus vite et plus loin au nom de l’efficacité. Cela ne risque-t-il pas de nuire à la sécurité?

Un tel risque existe, mais il ne faut pas transiger sur la sécurité. Il est faux de croire que l’on gagne du temps en ne mettant pas son casque, en ne sauvegardant pas correctement des données sensibles ou en ne prenant pas de pause. Je suis bien conscient que la pression est parfois élevée. Mais le stress est aussi l’une des principales causes d’accident. La sécurité est toujours prioritaire. Le dialogue permet de trouver de nouvelles façons d’organiser plus efficacement les processus.

On ne peut pas éliminer totalement l’erreur. Comment la Poste gère-t-elle cela?

Les erreurs font partie de la vie. La question est de savoir pourquoi elles se sont produites et comment les prévenir. Est-ce que j’ai oublié ou négligé quelque chose? Ou est-ce que j’ai délibérément enfreint les prescriptions? En général, les erreurs d’inattention sont tolérables. Mais celles commises intentionnellement ou par commodité ne le sont pas. Elles peuvent être lourdes de conséquences. Au lieu de chercher à dissimuler ses erreurs, il est important d’en parler. Nous pouvons ainsi en tirer des enseignements ensemble et faire bouger les choses.

Quel est ton souhait en matière de sécurité à la Poste?

Il me tient à cœur que le sujet de la sécurité soit pris au sérieux.

Comment y parvenir?

Chacune et chacun d’entre nous doit connaître les risques et les dangers du quotidien et s’en tenir aux règles. Pour développer une véritable culture de la sécurité, nous devons être honnêtes et transparents les uns envers les autres. Nous devons pouvoir évoquer, à tous les échelons, les situations à risque, proposer des améliorations et nous soutenir mutuellement dans la mise en œuvre. Plus particulièrement, il est du devoir des responsables de conduite d’aborder régulièrement la question de la sécurité avec leurs équipes. C’est une condition essentielle pour pouvoir aller de l’avant.



Christian Levrat
Président du Conseil d’administration

Sécurité et danger: une affaire de ressenti

La sécurité n'est pas toujours un état objectivement mesurable, car elle est étroitement liée aux émotions. Cinq collègues nous parlent de la manière dont ils perçoivent la sécurité dans leur quotidien professionnel.



Texte: Ludovic Cuany, Carmen Fusco et Mischa Stünzi



«En tant que facteur et secouriste, mon seul et unique souhait pour mes collègues et moi-même est d'arriver en bonne santé au travail le matin et de repartir le soir à la maison dans le même état. À mon avis, nous disposons de tout le matériel nécessaire pour assurer notre sécurité. Ce qui manque, c'est plutôt une prise de conscience générale des risques auxquels nous nous exposons si nous n'utilisons pas ce matériel. Il faudrait littéralement que nous ayons les bons réflexes dans la peau.»

Pascal Kaltenrieder, office de distribution de Fétigny (FR)



«Malgré l'isolement de la filiale de Buseno, un petit village de seulement 90 âmes, je n'ai jamais peur au travail et ce, même si je suis toujours seule. Si une cliente ou un client est en colère, je fais preuve de compréhension et de patience. Et si je devais avoir des problèmes ou être en danger, je suis certaine que les villageois viendraient à mon secours. La confiance mutuelle, le sens de la communauté et l'honnêteté des gens permettent une atmosphère de travail détendue.»

Danila Monticelli dirige la filiale de la Poste à Buseno (GR).



«En tant que Security Officer, je suis notamment coresponsable de la sécurité numérique de notre clientèle dans le domaine de l'e-banking. Comme l'e-banking revêt une importance particulière pour PostFinance, je me considère comme le défenseur de notre bien le plus précieux. Les projets innovants peuvent parfois générer des tensions entre le business et la sécurité, c'est pourquoi un échange étroit est indispensable. Mais ces tensions sont aussi une opportunité pour continuer de proposer à notre clientèle des solutions sûres et adaptées à ses besoins.»

Felipe Garcia travaille au sein du service Customer Security chez PostFinance.



«L'autre jour, nous avons reçu un colis qui dégageait une odeur désagréable. Les personnes chargées du tri se sont méfiées et me l'ont apporté. Comme les vapeurs gênaient ma respiration, j'ai déposé le colis à l'extérieur, dans le conteneur des marchandises dangereuses. Au final, il s'est avéré qu'il s'agissait d'un envoi pour un cabinet dentaire. Dans ce genre de situation, nous disposons de tout l'équipement nécessaire: gants en caoutchouc, lunettes et combinaison de protection. Je me suis donc toujours senti en sécurité jusqu'à présent. Et parfois, les colis signalés par une petit village de étiquette ‹marchandises dangereuses› sont inoffensifs: l'expéditeur a simplement oublié d'enlever l'étiquette en question.»

Fabian Lienhard, collaborateur à la clinique des colis de Härkingen (SO)



«Quand je conduis en ville, j'entre dans un état d'alerte élevée. Je suis bien sûr aussi concentré en périphérie, mais en ville, tout est beaucoup plus dense et imprévisible. On ne sait jamais ce qui va se passer et d'où peut survenir le danger, car certaines personnes se comportent comme si elles avaient plusieurs vies. J'aime beaucoup cet itinéraire, mais il est exigeant et me demande beaucoup d'énergie.»

Adriano Gioia, conducteur de car postal, notamment sur la ligne Hausen am Albis – Zurich-Wiedikon, Bahnhof

“Après l’incident, j’étais dans un état second”

Un homme gît inconscient sur le trottoir, entouré de passants. En pleine tournée, Samuel Gomis, responsable d’équipe à Genève, n’hésite pas: il s’arrête et pratique les bons gestes.

Texte: Magalie Terre

La vue de l’homme, dont le visage et le corps avaient viré au bleu, le frappe immédiatement. «Mais j’étais encore plus choqué par la non-réaction des passants, qui ne pensaient pas un seul moment à lui venir en aide», explique Samuel Gomis.

Il appelle aussitôt les services de secours et place l’homme en position latérale de sécurité. Bien qu’il ait suivi un cours de samaritains, il se sent dépassé par la situation. L’agent de la centrale de secours bascule Samuel Gomis en appel vidéo et lui explique, étape par étape, comment pratiquer le massage cardiaque. Une autre personne vient lui prêter main-forte.

Entre la vie et la mort

Le temps s’écoule, Samuel Gomis et l’autre personne poursuivent le massage à tour de rôle. «De plus en plus de curieux s’étaient rassemblés autour de nous», raconte-t-il. «Je leur ai demandé de partir.» Cinq minutes plus tard, l’ambulance arrive. Il peut enfin souffler. «Après l’incident, j’ai été dans un état second pendant trois heures», avoue-t-il. «Tout mon corps tremblait et j’avais du mal à réaliser ce qui venait de se passer.» Il appelle son responsable de conduite pour obtenir un peu de réconfort.

Le temps d’incertitude avant d’apprendre que la personne a survécu lui semble interminable. «Je n’arrêtais pas de me repasser la scène en me demandant si j’avais vraiment tout fait correctement», précise-t-il. «Lorsque la nouvelle est enfin tombée, je me suis senti soulagé d’un énorme poids.»

Félicitations et remerciements

Noémie, la collaboratrice des services de secours, a envoyé un e-mail à la Poste pour remercier Samuel Gomis. Elle explique dans son courrier que, sans son aide, l’homme ne serait probablement plus en vie.

Le responsable d’équipe a été submergé de lettres de remerciements de la part de ses responsables, de membres du personnel et même d’anciens responsables de conduite. «Ces lettres m’ont fait chaud au cœur, je vais les conserver précieusement», confie-t-il. «Je pourrai les relire dans dix ans pour me souvenir de ce jour.»





«J'ai été encore plus choqué par la non-réaction des passants», explique Samuel Gomis, qui a sauvé la vie d'un homme lors d'une tournée.



"En conduisant, anticipe avec la méthode AAI"

Werner Senn est chauffeur de bus de formation, moniteur de conduite depuis 27 ans, dont 11 chez CarPostal, et fan de Vespa dans son temps libre. Il est donc au fait de ce qui se passe sur les routes.

«Bien sûr, il ne faut pas conduire fatigué ou sous l'emprise de drogues ou de l'alcool. Les principales valeurs que sont le respect, la tolérance, la décence et la responsabilité, devraient également couler de source (même si ce n'est pas toujours le cas). Mais voici quatre conseils moins évidents:

1. Prends ton temps. Il faut environ une demi-heure pour remplir un constat en cas d'accident. Tu arriveras donc plus vite à destination si tu lèves le pied.

2. Rends-toi visible. Les clignotants sont-ils en option? Pourquoi certains ne daignent-ils pas les utiliser? Et pourquoi presque plus personne ne porte de réflecteurs ou de lumière la nuit? L'uniforme de CarPostal est, lui, exemplaire à cet égard.

3. Anticipe. En plus d'être plus sûr, cela aide à fluidifier le trafic. J'applique la méthode AAI: âge, attention, intention. Quel âge a la personne? Avec les enfants et les personnes âgées, je m'attends à tout. La personne est-elle attentive? Si elle ne l'est pas, je dois l'être d'autant plus. Et quelle est son intention?

4. Ne sous-estime pas et ne surestime pas ton véhicule. On a tendance à sous-évaluer la puissance d'une voiture et à surestimer les aides à la conduite. C'est se bercer d'une illusion de sécurité. Je vois souvent des gens conduire avec le portable à l'oreille, ou même en regardant un film.» (STÜ)

Une lutte entre les bons et les méchants

Même si nous investissons beaucoup dans la sécurité de nos systèmes numériques, certaines failles demeurent. Une communauté internationale de hackers nous aide à les détecter.

Texte: Mischa Stünzi



Martina Schwab est responsable du programme bug bounty, qui permet de tester nos systèmes informatiques sous toutes les coutures.

Martina Schwab se réjouit lorsqu'un hacker trouve une faille dans nos systèmes. Aucune crainte toutefois: notre collaboratrice de la sécurité de l'information au sein de la Poste est très satisfaite de son employeur et n'est pas mal intentionnée. Bien au contraire! Elle contribue à rendre nos systèmes plus sûrs.

En effet, à 30 ans, Martina Schwab est responsable du programme bug bounty de la Poste. «Bounty» est un mot anglais qui signifie prime. Martina Schwab propose donc des primes lorsque des failles numériques, également appelées bugs, sont détectées dans les programmes informatiques utilisés par la Poste et par la clientèle. Les hackers éthiques sont nos chasseurs de primes: s'ils trouvent un bug et donc un moyen de s'introduire dans nos systèmes, ils reçoivent une récompense financière. Pour les systèmes complexes tels que le vote électronique, les primes sont très élevées, pouvant aller jusqu'à 250 000 francs selon la nature de la faille.

Combler les failles de sécurité

C'est une lutte entre les bons et les méchants. Les cybercriminels sont constamment à la recherche de failles à exploiter. Nous avons donc tout

intérêt à repérer et à combler ces failles le plus rapidement possible. Outre sur nos propres tests et sur nos experts en matière de sécurité, nous comptons sur l'aide de milliers de hackers éthiques: «Certaines failles passent inaperçues chez nous et nous nous en remettons aux chasseurs de primes pour les débusquer. Il arrive que cinq à six failles soient signalées en une semaine», explique Martina.

Les hackers éthiques nous aident également à éliminer les failles d'ordre structurel. «Lorsque nous remarquons que des défauts similaires apparaissent dans plusieurs programmes, nous formons nos équipes afin d'éviter la répétition de telles erreurs lors de la programmation», poursuit la native de Berne, qui a étudié l'informatique à Fribourg et a rédigé son mémoire sur le thème du bug bounty.

Davy Claude utilise les failles signalées dans le cadre du programme bug bounty pour rendre les systèmes informatiques plus sûrs. Il est coordinateur Security Champions de la Poste; il s'agit de collègues qui sensibilisent leurs équipes au thème de la sécurité et contribuent ainsi à développer des applications plus sûres. «La communauté existe depuis quatre ans. Elle se caractérise par sa diversité: en font partie des hommes, des femmes, des seniors, des juniors, des personnes issues de différents secteurs informatiques et de diverses sociétés du groupe. Cette diversité est l'une de nos forces, car nous multiplions ainsi les points de vue», déclare Davy Claude. Toutes les deux semaines, les quelque 70 Security Champions de la Poste échangent des informations, s'entraident et se perfectionnent. Martina Schwab fait partie de l'équipe et partage régulièrement des exemples de bug bounty lors des rencontres.

Les hackers sont aussi des êtres humains

Ne courons-nous pas le risque que les chasseurs de primes affaiblissent notre système de défense et facilitent la tâche des cybercriminels? Tobias Sturzenegger travaille au Security Operations Center (SOC) et fait partie intégrante de ce système de défense. En cas d'attaque, lui et ses collègues du SOC sont tout de suite alertés, même la nuit ou le week-end. «Au début, nous avions peur de ne pas réussir à distinguer les hackers éthiques des cybercriminels», confie-t-il. Et d'ajouter malicieusement qu'il existe des moyens pour les différencier, mais qu'il ne les dévoilera pas.

“Il arrive que cinq à six failles soient signalées en une semaine.”

Martina Schwab,
responsable du programme bug bounty

Le SOC est également sollicité lorsque les chasseurs de primes décèlent un bug. L'équipe vérifie s'il s'agit effectivement d'une faille et en évalue la criticité. Elle transmet ensuite le rapport à l'équipe de développement responsable pour que la faille soit corrigée. «Dans les cas critiques ne pouvant pas être résolus immédiatement, nous orientons nos systèmes d'alarme sur la faille détectée», précise-t-il. Au-delà du programme bug bounty, l'une des tâches principales du SOC est de veiller à ce que nos systèmes de défense réagissent correctement face aux menaces actuelles et déclenchent l'alerte en cas de problème. «Les systèmes nous signalent plusieurs centaines de cas suspects par semaine, avec des périodes un peu plus calmes les week-ends et les jours fériés. Cela montre que les hackers, quelles que soient leurs intentions, sont des personnes comme toi et moi avec un horaire de travail et des loisirs.»

Au-delà du fait que les hackers s'accordent aussi des pauses, qui sont donc ces personnes qui gagnent leur vie avec des cyberattaques légales? «Celles que je connais forment une communauté très diversifiée», indique Martina Schwab: «En font partie des étudiants, des personnes en reconversion professionnelle et des spécialistes de longue date.» Les signalements proviennent en outre du monde entier: de Suisse, de France, d'Angleterre, du Canada et d'Inde, pour ne citer que quelques pays. Et chaque signalement rend la Poste un peu plus sûre.

Cinq conseils sécurité
pour un monde numérique plus sûr

Piratage, phishing, e-mails de menace: semaine après semaine, des milliers de cyberattaques visent des particuliers et des entreprises en Suisse. En suivant ces conseils, tu seras plus en sécurité dans le monde numérique.

Texte: Mischa Stünzi

1. Des mots de passe sûrs
Privilégie les mots de passe constitués d'au moins 12 caractères, mais ne choisis pas des suites évidentes comme Martine-1980 ou 175ansPoste. Il suffirait en effet de quelques secondes pour les craquer. Opte pour des combinaisons de plusieurs mots ou insère volontairement des fautes de frappe, par exemple 3rre*R2frapp. N'utilise jamais le même mot de passe pour plusieurs comptes. Pour gérer tes mots de passe, tu peux recourir à un outil comme KeePass.

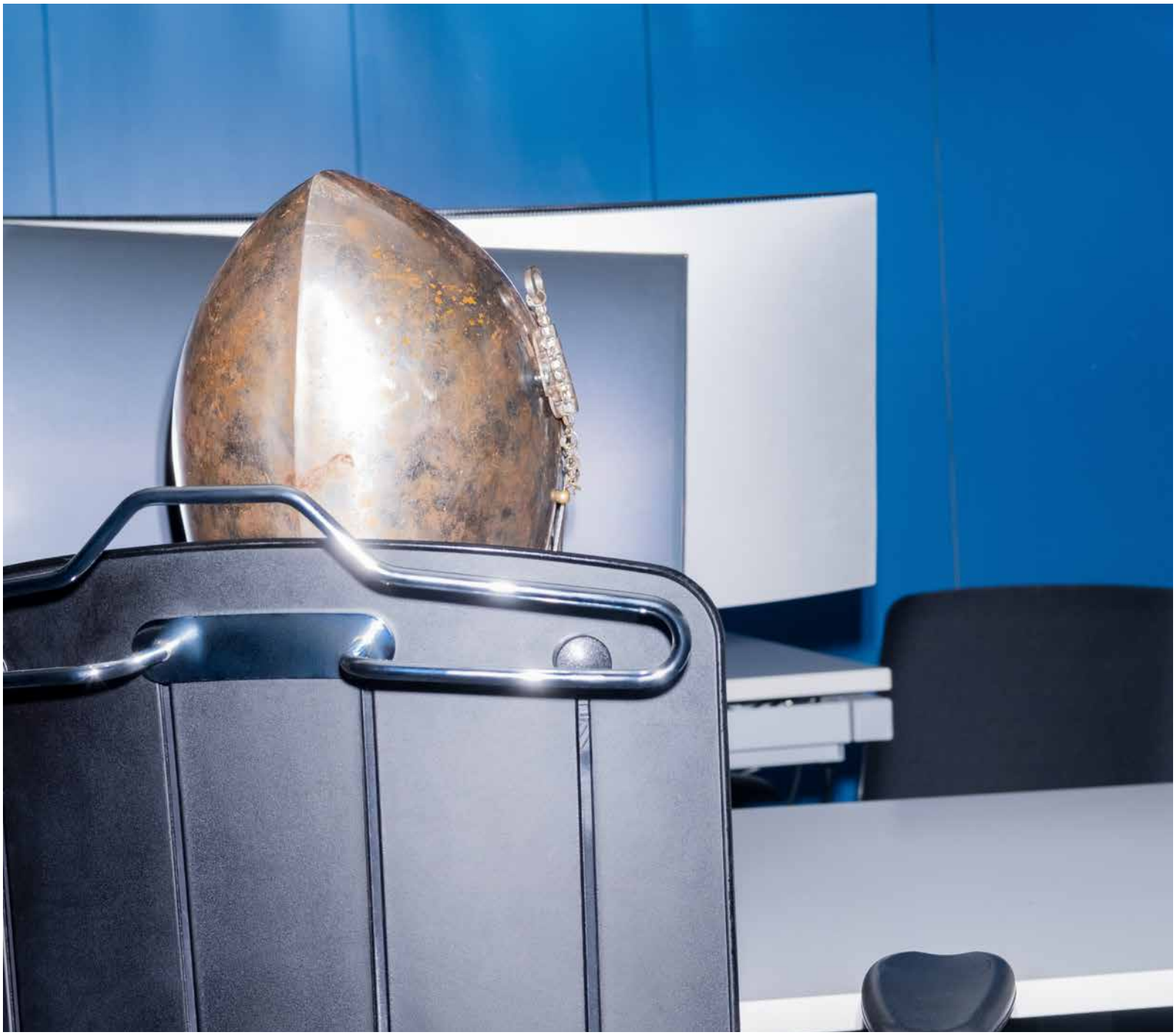
2. Attention au phishing
Méfie-toi des e-mails et des SMS qui te demandent d'ouvrir rapidement des liens ou des pièces jointes. Il est possible que ces messages proviennent de criminels qui veulent mettre la main sur tes données et mots de passe. De telles tentatives d'escroquerie sont fréquentes également sur les médias sociaux, sur Teams ou par le biais de messages vocaux et d'appels téléphoniques émanant par exemple de faux employés de banque (vishing). Pour signaler un message suspect reçu à ton adresse professionnelle, il te suffit de cliquer sur le bouton orange «Signaler un courriel suspect». Quant aux e-mails de phishing qui te sont adressés en privé, tu peux les transférer à reports@antiphishing.ch. Et si on te demande par téléphone de modifier ton mot de passe ou de vérifier les données de ta carte de crédit, raccroche immédiatement.

Pour savoir comment déjouer les attaques de phishing, regarde cette vidéo:

3. Mises à jour régulières
Mets régulièrement à jour tes logiciels. À chaque mise à jour, les développeurs comblent des failles de sécurité. À la Poste, le système t'envoie automatiquement les mises à jour et te demande de les installer immédiatement. Active également les mises à jour automatiques sur tes appareils privés.

4. Données sensibles
Ne partage les informations sensibles qu'avec les personnes autorisées, tant dans l'environnement professionnel que privé. N'utilise que des systèmes dignes de confiance pour les informations confidentielles. Les données professionnelles de la Poste ne peuvent être traitées qu'avec les outils prévus à cet effet et ne doivent pas être transférées sur des plateformes privées.

5. Poste de travail plus sûr
Dès que tu t'éloignes de ton poste de travail, verrouille-le avec le raccourci clavier «Touche Windows + L» afin de prévenir toute activité non autorisée en ton nom. À notre époque, il est devenu courant de travailler à la maison, en déplacement ou dans un espace de coworking. Fais toujours attention aux oreilles et aux yeux indiscrets.



Un conseil des spécialistes financiers de PostFinance

En te connectant via la PostFinance App, tu accèdes à ton espace d'online banking et tu peux confirmer des achats en ligne, t'enregistrer pour TWINT et accéder à d'autres services. Il est donc primordial de toujours bien protéger tes données d'accès. Ne transmets jamais ces informations à des tiers. Et n'oublie pas que ta banque ne te demandera jamais de lui indiquer tes éléments de sécurité. Si quelqu'un te demande de les lui communiquer, il s'agit d'une tentative d'escroquerie.

Pour en savoir plus sur le login via l'application:

Le Petit Chaperon rouge et le Grand méchant Loup dans la forêt numérique

L'essor du numérique et ses possibilités infinies ont quelque chose de magique. Mais comme dans tous les univers magiques, il y a un grand méchant loup. Le 29 juin 2024, dans notre centre de cryptographie à Neuchâtel, tu pourras obtenir de manière ludique des informations sur la cybersécurité et sur les offres numériques de la Poste.

Tu trouveras de plus amples informations ici:


Stabiolio
LA POSTE

Sécurité de l'emploi – comment s'affirmer en période de turbulences

À l'époque, un emploi à la Poste était considéré comme très sûr. Or, le marché du travail a évolué et la Poste ne fait pas exception. Les personnes actives changent plus souvent d'employeur. Des emplois disparaissent alors que d'autres sont créés.

Texte: Mischa Stünzi

Mon poste de travail est-il sûr? Il s'agit d'une question que les travailleuses et les travailleurs du monde entier se posent plus souvent qu'il y a quelques années encore. Selon le «Baromètre du travail de 2023» de Randstad, le plus grand prestataire de ressources humaines au monde, plus de la moitié des personnes interrogées affirment que la sécurité de l'emploi a diminué. En ces temps marqués par l'incertitude (économique) et par l'essor de l'intelligence artificielle (IA), ce constat n'a rien de surprenant. Selon le sondage réalisé l'an dernier auprès du personnel de la Poste, les valeurs obtenues pour l'affirmation «À la Poste, mon emploi est assuré» sont certes élevées, mais pas exceptionnellement élevées.

Les collaboratrices et les collaborateurs disposent de nombreux moyens pour prendre les choses en main. Voici cinq conseils pour renforcer ta position sur le marché du travail.

1. Forme-toi

Dans un monde du travail en constante évolution, le personnel doit suivre le mouvement. Fais preuve de curiosité. Tu sauras mieux faire face au changement si tu maintiens à jour tes connaissances et tes compétences. Voici une thèse souvent avancée en lien avec l'intelligence artificielle: ce n'est pas l'IA qui te prend ton travail, mais les collègues qui savent l'utiliser. Changement temporaire de poste, cours de langue ou encore vidéos didactiques qui expliquent comment parvenir au résultat souhaité grâce à l'IA: la Poste t'offre d'innombrables possibilités de formation et de perfectionnement. Fais-en bon usage. Tu trouveras toutes les offres sur Viva Learning et sur PostWeb. Réfléchis à tes besoins et à ce qui te permet d'avancer, puis parles-en avec ta ou ton responsable de conduite.

2. Sois flexible

Sécurité de l'emploi n'est pas synonyme de stabilité de l'emploi. La stabilité de l'emploi signifie – en forçant un peu le trait – que tu vas tous les jours au même endroit, que tu côtoies toujours les mêmes personnes et que tu effectues systématiquement les mêmes tâches. Mais cela ne se passe pas ainsi dans la vie professionnelle. Fais preuve de flexibilité, montre ta volonté de t'adapter et accepte d'assumer de nouvelles tâches. Au sein de la Poste, un grand nombre de personnes ont eu des trajectoires professionnelles tout sauf linéaires. Tu es à la recherche d'un nouveau défi professionnel? Alors inscris-toi à la Talent Community interne et regarde si un poste qui correspond à tes attentes est disponible.

3. Noue des contacts

Un réseau professionnel solide peut faire la différence. Noue et entretiens des contacts avec des collègues également en dehors de ton unité. À titre d'exemple, demande une affectation brève au sein d'une autre équipe ou participe à la Coffee Lottery pour prendre ta pause café avec une personne tirée au sort. Ton réseau t'aide non seulement à profiter de l'expérience, de l'expertise et des conseils d'autres personnes, mais il peut aussi te servir de filet de sécurité en cas de changements imminents dans l'entreprise.

4. Prends des initiatives

Les collaboratrices et les collaborateurs qui agissent de manière autonome et s'impliquent activement sont souvent considérés comme indispensables. Prends des initiatives, relève les défis de manière proactive et donne ou demande des feed-back constructifs. Tu mets ainsi en avant ton engagement et tu gagnes la confiance de ton responsable de conduite. Et rappelle-toi: assure-toi de bien faire ton travail et parles-en sans t'en vanter.

5. Prends soin de toi

Fais preuve d'engagement, mais en prenant soin de toi et de ta santé. Des études montrent que les personnes qui veillent à un bon équilibre entre vie professionnelle et vie privée sont souvent plus productives et plus résistantes. La Poste t'apporte son soutien dans cette démarche. Sur la page de StayFit, tu trouveras de précieux conseils sur un large éventail de thèmes tels que le stress, l'ergonomie et le développement professionnel.

Prêts pour le monde du travail

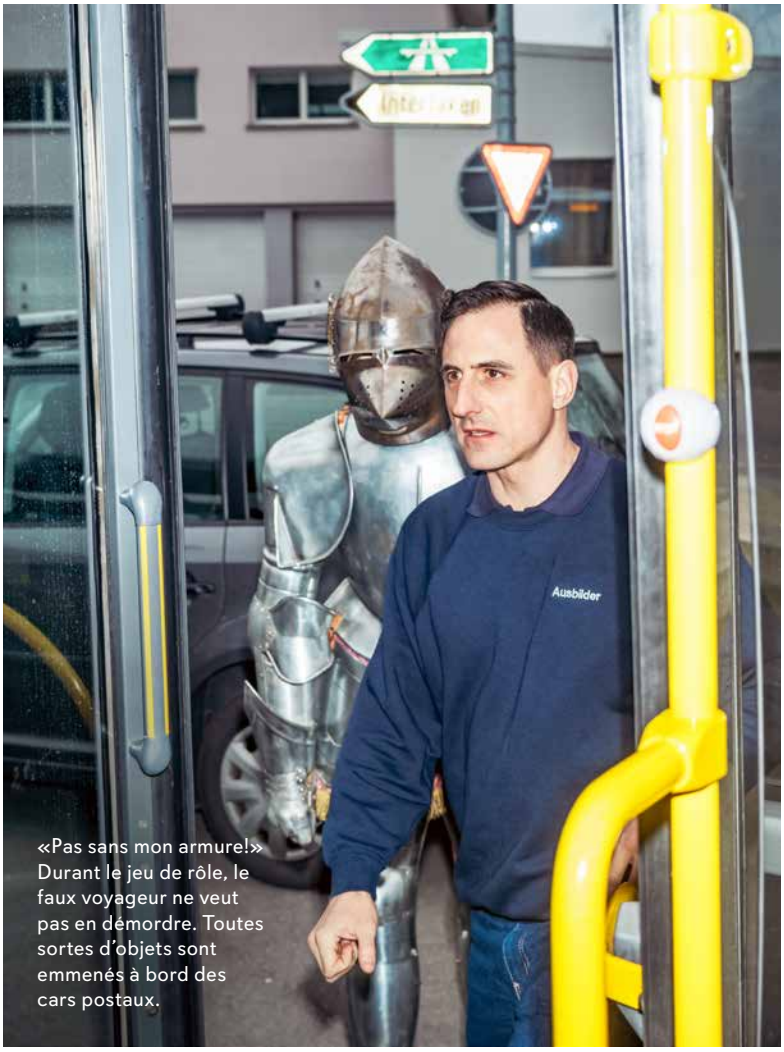
«Les conseils, c'est une bonne chose, mais par où dois-je commencer?» Pour y voir plus clair sur ton avenir professionnel, effectue d'abord une auto-évaluation: où en suis-je aujourd'hui et où est-ce que je veux aller? Tu trouveras cette auto-évaluation ainsi que d'autres informations, offres et outils sur: fit-im-beruf.post.ch/fr

“Prenez place! On réglera ça à la gare”

Dans le cadre d’une formation sur la prévention de la violence et la désescalade, le personnel de conduite de CarPostal apprend à réagir de manière appropriée dans des situations difficiles. Poussée d’adrénaline garantie.

Texte: Jolanda Schönenberger

Ça fait 14 fr. 20», annonce le conducteur de car postal, Armin Stiefvater, 55 ans, à l’homme qui, casquette jaune fluo vissée sur la tête, vient de monter à l’avant. «Tu te f*** de moi?», s’écrie d’un ton agressif le voyageur visiblement ivre. Il sort son porte-monnaie et fait tomber des pièces par terre. «P***** de m****!», braille l’ivrogne. «Prenez place! On réglera ça à la gare», lui répond Armin d’une voix calme et posée. Pratiquant d’arts martiaux et conducteur de car postal depuis 2000, Armin ne se laisse pas déconcerter, pas même lorsque l’ivrogne continue de pester durant le trajet et qu’il renverse sa bière dans un virage.



«Pas sans mon armure!» Durant le jeu de rôle, le faux voyageur ne veut pas en démordre. Toutes sortes d’objets sont emmenés à bord des cars postaux.

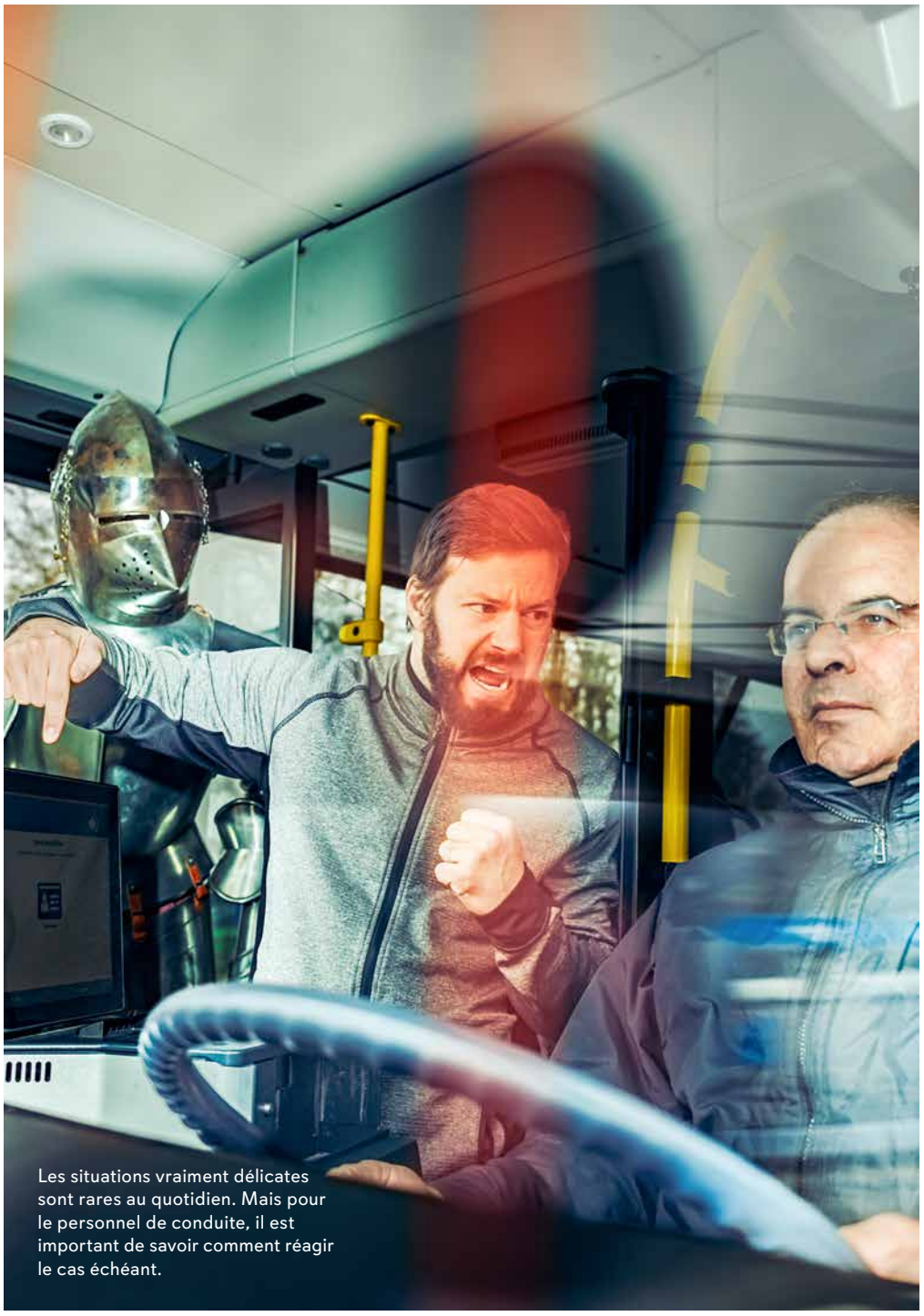
«L’exercice est terminé», annonce soudain une voix. L’ivrogne est en fait un acteur et les 16 personnes assises dans le car postal font partie du personnel de conduite du secteur Centre de CarPostal. Elles suivent une formation à Interlaken sur la prévention de la violence et la désescalade.

Après une matinée de théorie, les participantes et les participants s’exercent maintenant à gérer des situations délicates par le biais de jeux de rôle. «Restez calme, parlez d’égal à égal avec la personne et gardez-la à l’œil», recommande le responsable du cours. «Ne lui prenez pas sa bouteille. Les personnes se montrent souvent agressives quand on touche à leurs affaires», ajoute-t-il. «Ce qui compte, ce n’est pas le message que vous faites passer, mais ce que la personne en retient.»

On trouve de tout à bord

Changement de scénario. C’est l’heure de pointe. Les voyageurs sont serrés les uns contre les autres. Voilà qu’une personne qui transporte une armure de chevalier veut monter à l’arrière. «Faites-moi de la place», s’impatiente-elle. Impossible. Jean-Pierre Francioli, conducteur de 57 ans, descend du véhicule et lui dit calmement en dialecte bernois: «Vous devriez peut-être attendre le prochain bus.» «Hors de question! Je dois prendre ce bus-là pour aller à une exposition avec mon armure», lui rétorque le voyageur. Après une longue discussion de plus en plus animée, Jean-Pierre finit par hisser l’armure à l’avant du car postal. Problème résolu.

«À Zurich, il n’est pas rare que des personnes utilisent le car postal pour déménager. Elles arrivent avec canapés, banquettes et j’en passe», raconte le responsable du cours lors du débriefing. «À la limite, elles pourraient



Les situations vraiment délicates sont rares au quotidien. Mais pour le personnel de conduite, il est important de savoir comment réagir le cas échéant.

nous laisser le canapé pour la pause», plaisante un participant. Les conductrices et les conducteurs y vont chacun de leur stratégie peu conventionnelle pour gérer les cars postaux bondés: «Je connais un conducteur qui se déguise en Père Noël pendant les fêtes. Peu avant le départ, il monte dans le car postal en poussant un ‹Ho ho ho!› – et la moitié des personnes préfèrent descendre.» L'ambiance est joyeuse, malgré le sérieux du sujet.

Quand le danger guette

«Je te reconnais, c'est toi le prof de gym qui tourne autour des adolescentes dans la classe de ma fille!», lance un homme à l'intention d'un voyageur. Celui-ci nie avec vigueur. «Si, si, c'est bien toi le prof de gym qui a été licencié. Je me souviens de ta sale tronche!», hurle le père de famille. Personne n'ose bouger. On pourrait entendre une mouche voler. Le voyageur apeuré demande soudain de l'aide au conducteur. Trop tard. Le père de famille a déjà sorti un couteau. «Je vais te faire la peau!»

Le voyageur se précipite vers la porte, poursuivi par son agresseur. Le conducteur, Lukas Böss, parvient tout juste à ouvrir les portes du véhicule pour permettre à la victime de s'enfuir. «J'étais sur le point de demander ce qui se passait quand j'ai soudain vu l'agresseur s'avancer vers mon poste de conduite, un couteau à la main», expliquera plus tard le conducteur de 32 ans. Le responsable du cours intervient: «Il est effectivement très difficile de distinguer un couteau, car l'attention se concentre souvent sur le visage de la personne. Observez toujours la scène dans sa globalité et regardez ce que les gens ont dans les mains.»

Même s'il s'agit d'un exercice fictif, la poussée d'adrénaline est bien réelle. À la fin du cours, les conductrices et les conducteurs échangent leurs impressions autour d'une tasse de café et se lancent dans une discussion animée. Toutes et tous s'accordent à dire que les situations dangereuses sont heureusement rares au quotidien. «La plupart du temps, il s'agit de gérer des ivrognes inoffensifs ou des personnes malpolies», précise Lukas Böss. Et si une situation dangereuse devait se présenter, ils se souviendront du conseil de l'expert: «Si vous ne vous sentez pas à l'aise, écoutez votre instinct. Il a généralement une longueur d'avance et se trompe rarement.»

Attention, risque de blessure!

Daillens, un petit village parmi tant d'autres dans la campagne vaudoise? Pas tout à fait. C'est là que se trouvent la Poste et son centre colis. Environ 300 personnes y travaillent. Stéphane Bernard et son équipe sont responsables de la sécurité du personnel et des colis.

Texte: Magalie Terre

Au fil du temps, le centre colis de Daillens a pris des dimensions gigantesques. Pas moins de 165 000 colis y sont triés chaque jour sur une surface de 24 000 m². Quelque 300 collaboratrices et collaborateurs y œuvrent jour et nuit pour que les envois arrivent à destination dans les délais. Ils déchargent les colis, les déposent sur les bandes transporteuses et placent les envois encombrants dans de lourds rollbox.

C'est un travail fatigant, qui demande beaucoup d'efforts de la part du personnel. Le risque de se blesser est élevé. C'est là qu'entrent en jeu Stéphane Bernard, responsable Support et sécurité, et son équipe. «Nous formons et équipons régulièrement les collaboratrices et les collaborateurs afin qu'ils puissent effectuer correctement leurs tâches», explique Stéphane Bernard.

Malgré tout, il n'est pas possible d'exclure totalement le risque d'accidents. «La plupart du temps, il s'agit de petites blessures sans gravité, dues à une mauvaise manipulation des appareils», souligne-t-il. «Par exemple des coupures ou des contusions quand un conteneur de 300 kg te roule sur le pied».

Une clinique pour les colis

Stéphane Bernard est également chargé de la sécurité des colis. Qu'advient-il des colis endommagés ou suspects? Parmi les 165 000 colis qui passent chaque jour sur les bandes transporteuses, 200 font un détour par la clinique des colis. Sur place, des «docteurs» spécialement formés s'occupent de les refermer, de les réparer ou de les remballer.

Les colis suspects sont très rares. Le personnel les ouvre avec précaution et, en cas de contenu douteux, prend immédiatement les mesures de sécurité qui s'imposent. «Une fois, un petit colis a été écrasé par un



Des centaines de personnes et des millions d'envois: dans nos centres de tri, la sécurité est prioritaire. La photo a été prise au centre colis de Härkingen.



colis plus gros et de la poudre blanche s'est éparpillée partout», raconte-t-il. «Le site a tout de suite été sécurisé et le personnel a évacué les lieux.» Des spécialistes habitués à manipuler des substances dangereuses sont intervenus. Ils ont très vite levé l'alerte: c'était tout simplement une sorte de talc. S'ils n'étaient pas parvenus à identifier la substance, il aurait fallu faire appel aux chimistes cantonaux.

Stéphane Bernard reste malgré tout confiant. Il souligne que lui et son équipe mettent tout en œuvre pour garantir un environnement de travail sûr et respectueux pour l'ensemble du personnel.

Marchandises dangereuses? Bien sûr!

Pourquoi la Poste transporte-t-elle des marchandises dangereuses? Après tout, de tels envois peuvent être problématiques, comme le montrent deux exemples récents: au centre colis d'Ostermundigen, des batteries au lithium ont pris feu, et à Pratteln, une fuite en lien avec un envoi de marchandises dangereuses a nécessité l'intervention des pompiers. «Beaucoup de personnes veulent envoyer des marchandises dangereuses par la poste», explique Mario Hess, conseiller à la sécurité. «Essayez d'imaginer que la Poste n'accepte plus de marchandises comme de la laque, des batteries ou des parfums.»

Et d'ajouter que les marchandises dangereuses qui ne sont pas signalées comme telles représentent le principal risque d'incident. Pour que la Poste accepte de se charger du transport de marchandises dangereuses, il est essentiel qu'elles soient correctement étiquetées et emballées. De cette façon, le personnel est conscient du danger potentiel et il est possible d'éviter les problèmes.

Le service spécialisé Marchandises dangereuses de l'équipe Safety & Security (LS75.6) assure également la sécurité du personnel. Il a mis en place un système de sécurité chez LS, qui comprend une offre de formation, du matériel pour lutter contre les incidents mineurs et une équipe de personnes chargées de la sécurité pour les marchandises dangereuses et l'environnement sur les différents sites. (MH/STÜ)

À toi de jouer!

Conseils de conduite de Werner, le moniteur, ou encore recommandations de l'équipe chargée de la cybersécurité: avec ce numéro de Pmag, nous voulons rendre ton quotidien à la Poste un peu plus sûr. Teste tes connaissances dans le quiz et, avec un peu de chance, gagne de superbes prix!



1. Quelle méthode Werner recommande-t-il pour anticiper en conduisant?

a) **Y**eux rivés **s**ur **l**a route
b) **Â**ge, **A**ttention, **I**ntention
c) **D**émarrer, **B**ifurquer, **S'**arrêter

2. Sur quelle plateforme la Poste propose-t-elle de précieux conseils pour ton avenir professionnel?

a) fit-im-beruf.post.ch
b) futur-pro.poste.ch
c) conseil-pro.poste.ch

3. Lequel de ces mots de passe est sûr?

a) Motdep@sse123!
b) Motdepasse123
c) pP@S5_méaT3R

4. Comment fais-tu pour désamorcer une situation tendue?

a) Je garde mon calme, je parle d'égal à égal et j'observe la personne qui me fait face.
b) Je cherche à m'imposer pour inspirer le respect à la personne qui me fait face.
c) Je me confonds en excuses auprès de la personne qui me fait face.

Participe au concours!

L'année dernière, 557 collaboratrices et collaborateurs ont testé le concept ludique du Security Adventure Room, basé sur un scénario de braquage de la Poste, et en ont appris davantage sur la sécurité de l'information. Tente ta chance pour gagner **un billet pour un escape room** de ta région pour toi et ton équipe (jusqu'à six personnes en tout). Nous mettons aussi en jeu **dix sacs étanches** du bpa, le Bureau de prévention des accidents. Envoie ta réponse et ton adresse à **redaction@poste.ch**. Date limite d'envoi: 30 juin. Conditions de participation à la page 35.

Poste d'observation

À ne pas manquer

“La passion commune compte plus que les connaissances spécialisées”



Monika Alessi-Näf, directrice de Steriplus AG

Savais-tu que la Poste stérilisait aussi des instruments chirurgicaux? Portrait de Monika Alessi-Näf, directrice de notre filiale Steriplus AG.

Le parcours professionnel de Monika Alessi-Näf est très riche: cette quinquagénaire a notamment été responsable de projet pour la ville de Winterthour, directrice de l'institut Kinderseele Schweiz et directrice de clinique auprès de Spital Thurgau AG. Mais la mission qu'elle a acceptée il y a quatre ans était nouvelle, même pour elle.

Monika Alessi-Näf dirige Steriplus AG, une entreprise qui nettoie et stérilise des instruments chirurgicaux, prépare des kits pour les opérations et assure la livraison de ses produits. Quand Monika Alessi-Näf a rejoint Steriplus AG en 2020, la PME n'était encore qu'une start-up née d'une idée ingénieuse lancée par les hôpitaux d'Uster et de Wetzikon. «On avait un business plan. Tout le reste, j'ai dû le mettre en place.»

Pour développer le projet, elle a fait appel aux bonnes personnes: «Il faut souvent peu de temps pour savoir si le courant passe entre des personnes et s'il existe une vision et une passion communes. L'expérience m'a montré que cela compte bien plus que des connaissances spécialisées très pointues.»

Accès au savoir-faire et à la clientèle

Dès la première rencontre avec Thomas Wälchli, alors responsable Logistique de la santé à la Poste, leurs visions ont immédiatement convergé. Depuis que la Poste a acquis la majorité de Steriplus AG en 2021, bon nombre de choses ont changé pour la PME et ses 30 employés: «Nous avons eu accès à un grand savoir-faire logistique et à de nouveaux clients. De plus, nous avons adapté nos prestations au marché et avons enregistré une forte croissance.» Le prix à payer? Beaucoup de choses sont devenues un peu plus complexes. (STÜ)

Regarde le LS-Talk avec Johannes Cramer et Daniel Vögeli à propos de la logistique de la santé et de la logistique de chantier:

En savoir plus sur la logistique de la santé:

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 à l'inimitable Tu-Ta-Tut de nos cars postaux. Mais la Poste, c'est bien plus encore, comme le montre la nouvelle série de portraits présentés dans Pmag.

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



Les conseils de l'expert rando

Plus d'une fois et demie le tour du monde: c'est la distance que le journaliste et photographe jurassien Pascal Bourquin a décidé de parcourir à pied dans le cadre de son projet «La vie en jaune». Il s'est donné un quart de siècle pour sillonner les 65 000 kilomètres de sentiers pédestres balisés de Suisse. Autour d'un café, il nous livre quelques conseils pour effectuer de belles randonnées en toute sérénité.

1 Planifier soi-même sa randonnée est le meilleur moyen de la rendre inoubliable. Pour cela, rien de tel que d'apprendre à **lire une carte**. Les courbes de niveau permettent de se représenter la topographie des lieux et d'avoir une vision d'ensemble de l'excursion.

2 90% des adeptes de randonnée n'empruntent que 10% des chemins pédestres existants. De magnifiques randonnées sont pourtant à découvrir **hors des sentiers battus**. Encore une fois, savoir lire une carte s'avère très utile pour repérer de nouveaux itinéraires à deux pas de chez soi.

3 Il est essentiel d'adapter l'itinéraire à sa **propre condition physique** ou, si l'on marche en groupe, à celle de la personne la moins entraînée. Se surestimer peut avoir des conséquences fâcheuses.

4 **Le plus difficile d'abord!** Les pentes raides, les zones potentiellement enneigées, les terrains accidentés ou exposés aux intempéries doivent être parcourus au début de la randonnée, lorsque l'énergie est encore suffisante et que la météo est bonne.

5 **Pour bien préparer son sac à dos**, il faut tenir compte de la difficulté et de la longueur de l'itinéraire, de la météo et des besoins en ravitaillement. Dans tous les cas, le sac doit contenir un mobile chargé, de l'eau, un encas et un coupe-vent.

6 Randonner entre amis ou en famille est l'occasion de **passer de bons moments ensemble**. L'important est de s'adapter aux différentes envies. Les enfants aiment le jeu et sont motivés à marcher quand ils sont stimulés sur le plan mental. Les adolescentes et les adolescents préfèrent les défis, les récompenses ou les curiosités à découvrir.

En tant que partenaire principal de Suisse Rando, la Poste s'engage en faveur de la randonnée, qui est le loisir le plus prisé de Suisse. En outre, nous décernons chaque année un prix d'encouragement aux projets de randonnée particulièrement adaptés aux familles, qui ne verraient pas le jour sans notre aide financière.

Photo: Pascal Bourquin

L'histoire continue avec toi

Notre quotidien professionnel est souvent agrémenté de temps forts et d'histoires de réussite. Dans la nouvelle série de cartes postales, des collègues nous font part de ces moments privilégiés.

La Poste fait avancer la Suisse depuis 1849, c'est-à-dire depuis 175 ans. C'est ce qu'illustre notre campagne «L'histoire continue pour la Suisse!»

Chacune et chacun d'entre nous contribue chaque jour au bon fonctionnement de la Poste. Dans la nouvelle série de cartes postales publiées dans Pmag, des collègues de toute la Poste partagent des histoires de réussite et des temps forts vécus au quotidien. La personne qui reçoit une carte en envoie une à son tour. Tout à fait dans l'esprit «L'histoire continue!» (STÜ)



Souhaites-tu devenir le prochain maillon de notre chaîne de cartes postales? Alors écris-nous à redaction@poste.ch.

Scanne le code QR pour en savoir plus sur la campagne «L'histoire continue pour la Suisse!»



GARFIELD – HÉROS MALGRÉ LUI

Dès le 17 juillet au cinéma

Garfield, le célèbre chat paresseux, débarque dans les salles obscures et parlera même le dialecte sur les écrans de Suisse alémanique. Deux timbres craquants – bien sûr oranges – sont émis pour l'occasion, qui représentent Garfield adulte et dans ses jeunes années. Ils sont en vente dès à présent dans les filiales de la Poste et sur postshop.ch/garfield. (KW)

Avant-première pour le personnel de la Poste

Tente ta chance et remporte 4 billets pour une projection exclusive le 21 mai 2024 au CineBubenberg de Berne. Participe maintenant sur poste.ch/concours-garfield ou via le code QR:

Date limite de participation: 15 mai 2024

Gagner à pédaler

Faire de l'exercice, promouvoir l'esprit d'équipe tout en protégeant le climat: avec bike to work, cela devient un jeu d'enfant. Et en plus, des prix d'une valeur totale de plus de 140 000 francs sont à gagner. Pour participer, c'est très simple: enregistre-toi avec ton équipe sur www.biketowork.ch avant le 31 mai. Alors joue le jeu et enchaîne les kilomètres!



"Avec bike to work, nous renforçons notre condition physique et l'esprit d'équipe tout en encourageant la mobilité durable."

Christian Plüss, responsable Services de mobilité et membre de la Direction du groupe Poste

KYBURZ

2ndLife – la 2ème vie aux véhicules postaux

KYBURZ DXP révisé en usine avec garantie à partir de CHF 8'500.–

www.kyburz-switzerland.ch



Où il pleut du vin et qu'il faut de la poigne

En février, Carlo Fuso a animé la 1000e visite guidée du centre colis de Frauenfeld. Cela fait 22 ans qu'il surprend visiteuses et visiteurs avec de multiples histoires et anecdotes. Voici son best of.

Surprise mouillée

J'explique toujours que de temps à autre, des bouteilles de vin se brisent si l'envoi n'est pas assez bien emballé. Quand nous arrivons à l'intersection où les colis sont déchargés des compartiments de transport, je raconte ce qui s'est passé une fois à cet endroit même: alors que je me trouvais sous le transporteur à bande avec un groupe, un fracas s'est fait entendre au-dessus de nous. Et il s'est mis à pleuvoir du vin… directement sur la tête d'un visiteur. Heureusement, celui-ci a réagi avec humour.

Muscles d'acier

Le travail au centre colis est un tour de force. Les colis peuvent peser jusqu'à 30 kilos. Les soulever de terre pour les placer sur le tapis est un travail fatigant. Les personnes travaillant ici manipulent entre 10 et 16 tonnes par jour!

Volume impressionnant

Les visiteurs sont en général très étonnés quand je leur annonce le nombre de colis traités chaque jour à Frauenfeld: entre 300 000 et 320 000, soit 24 000 par heure. C'est énorme; ce chiffre continue de m'impressionner même après tant d'années à la Poste. Souvent, les gens ne voient le centre courrier que de l'extérieur. Et ils peuvent parfois s'agacer du prix d'un colis. Mais dès qu'ils voient l'intérieur du centre, ils comprennent mieux le travail que représente le transport d'un colis d'un point A à un point B. (RS)



Pour sa 1000e visite guidée du centre colis de Frauenfeld, Carlo Fuso (à gauche) se voit remettre un bouquet de fleurs de Markus Adam, responsable suppléant du centre.

Photos: màd

Les centres colis nationaux ont 25 ans

Le 28 mai 1999, la Poste a mis en service les trois centre colis nationaux de Härkingen, Frauenfeld et Daillens, qui offraient une nouveauté mondiale: pour la première fois, les colis pouvaient être triés automatiquement jusqu'aux tournées individuelles du personnel de distribution. C'est l'une des raisons pour lesquelles la Poste a pu suivre la croissance du marché des colis et les nouveaux besoins de la clientèle. Pour fêter cet anniversaire et remercier le personnel, un événement sera organisé sur chaque site.

Même pour



le TCS vous aide.

Avec la protection voyages TCS, vous avez la meilleure protection pendant tous vos voyages. Durant toute une année.

tcs.ch/eti **0844 888 111**

Aussi pour les voyages déjà réservés

"Une semaine après le tournage, j'étais de retour au bureau"

Larissa Hodgson, 29 ans, est la Bachelorette sur 3+. À côté de cela, elle travaille depuis quatre ans au service à la clientèle international de la Poste. Elle nous explique dans cette interview pourquoi elle apprécie non seulement les feux de la rampe, mais aussi la Poste.

Interview: Mischa Stünzi

Comment tes collègues ont-ils réagi quand tu es devenue la Bachelorette?

Avant d'accepter, j'en avais parlé à mon employeur et à ma responsable d'équipe. Mon entourage a été formidable et a tout mis en œuvre pour me permettre de participer aux tournages sur plusieurs semaines.

Ton quotidien professionnel a-t-il changé depuis?

Non. Une semaine après l'émission, j'étais de retour au bureau, à 80% comme d'habitude. En dehors de la Poste, je suis maman à 100% et actuellement la Bachelorette, ce qui est un vrai défi.

Comment arrives-tu à tout mener de front?

Je n'ai pas un seul jour de libre, mais cela me va. Mon travail est important pour moi, c'est pourquoi je ne souhaite pas réduire mon taux d'activité.

Tu ne t'imagines pas faire carrière sous le feu des projecteurs?

J'aime bien apparaître en public et devant les caméras. Bien sûr, je souhaiterais le faire davantage à l'avenir. Dans le même temps, la Poste m'apporte de la sécurité. Je tiens à ce que ma fille de trois ans connaisse aussi ce côté-là de la vie.

Qui sont les plus exigeants, les admirateurs ou les clientes et les clients?

Très sincèrement, mon travail au service de la clientèle est plus difficile. Répondre à des demandes du monde entier dans trois langues, est assez exigeant. En plus, même quand le stress nous tient, on ne doit rien laisser paraître. Toutes ces émotions accumulées peuvent être délicates à gérer.

Pour le shooting photo de la Bachelorette, on t'a notamment vue poser avec une raquette de tennis. Tu joues souvent?

Beaucoup étant jeune, je voulais même en faire mon métier. À l'époque, j'étais en sélection. Aujourd'hui, je ne joue que pour le plaisir.

Pourquoi n'es-tu pas passée pro?

J'ai connu des troubles alimentaires. Je m'entraînais alors six heures par jour. L'addiction au sport s'est transformée en anorexie. Je suis donc restée longtemps en clinique, j'ai dû faire un travail sur moi. J'en parle aussi dans l'émission. Je veux montrer aux personnes concernées que les problèmes psychiques ne doivent pas être tabous. Au contraire, il faut en parler et demander de l'aide. J'apprécie d'ailleurs que la Poste propose des aides pour les situations de vie difficiles.



Larissa Hodgson voulait devenir joueuse de tennis professionnelle avant de traverser une période très difficile.

Photo: CH Media AG by Filip Stropek

Sondage du personnel 2024

Chaque voix compte, y compris la tienne!

Tu as la possibilité de participer au sondage du personnel jusqu'au 24 mai 2024. Y prendre part est aussi simple que rapide! Tu as reçu tes données d'accès personnelles (lien ou code QR) le 1er mai 2024 par e-mail ou par courrier. Si tu as des questions, n'hésite pas à t'adresser à ta ou ton responsable de conduite.

Le sondage du personnel est réalisé de manière entièrement anonyme par une société externe, sur mandat de la Poste. Les résultats du sondage nous aident à améliorer davantage encore notre environnement de travail. N'oublie pas de donner ton avis, car chaque voix compte. Y compris la tienne!



Où que tu travailles à la Poste, participe au sondage du personnel d'ici le 24 mai 2024.

Sainement assurés ensemble – profiter ensemble

L'assurance collective EGK

10% de rabais sur l'assurance complementaire



egk.ch/la-poste

EGK Sainement assuré

Finance Boost

«Cher Finance Booster, qu'est-ce qu'une assurance-vie exactement? Qui a intérêt à en souscrire une? Et quel est le bon moment pour s'y intéresser?»

Je vais commencer par quelques questions d'ordre général: t'es-tu déjà demandé si l'argent que tu as mis de côté suffira pour maintenir le niveau de vie que tu souhaites pour ta retraite? Ou quelles prestations tu percevrais de l'AVS/AI (1er pilier) et de la caisse de pensions (2e pilier) si tu n'étais plus en mesure de travailler à la suite d'une maladie ou d'un accident? Ou encore de quelles prestations financières tes proches bénéficieraient si tu venais à décéder?

Nul ne sait de quoi demain sera fait. C'est pour cette raison qu'il est important de réfléchir suffisamment tôt à sa prévoyance vieillesse et de prendre les devants en cas d'incapacité de gain ou de décès. Une assurance-vie te permet de te prémunir contre de tels risques. Tu t'assures ainsi une retraite sans soucis financiers, tu te protèges en cas d'incapacité de gain ou de décès et tu économises même des impôts si tu souscris une assurance-vie dans le cadre de la prévoyance liée (pilier 3a).

Si tu as constaté, en répondant à mes questions d'ordre général, que ta couverture actuelle présentait des lacunes, alors c'est le bon moment pour passer à l'action.



Ramona Weisskopf, customer journey owner Assurances-vie chez PostFinance

Conseil: tu peux utiliser tes bons pour le personnel pour régler les primes d'assurance-vie de PostFinance.

Tu as une question sur les placements, sur la situation du secteur financier ou des inquiétudes quant à la prévoyance? Des spécialistes de PostFinance sont à ton écoute pour **y répondre** et te donner de **précieux conseils** sur la manière de gérer ton argent. N'hésite pas à nous écrire à: redaction@poste.ch.

Photos: mad

Un nouveau logo pour PostFinance

L'image de marque de PostFinance a fait peau neuve: se caractérisant par une interprétation moderne de la croix suisse, le nouveau logo se teinte des couleurs jaune Poste, pétrole et blanc. Le maintien de la marque verbale sert d'orientation pour la clientèle et met en évidence la confiance placée dans PostFinance en tant que banque d'importance systémique. C'est aussi l'occasion d'inaugurer une nouvelle police de caractères, baptisée PostFinance Grotesk. La nouvelle image de marque sera introduite progressivement jusqu'en 2025.

PostFinance

Tu en sauras plus ici sur le nouveau logo et la nouvelle police de caractères de PostFinance:



Concours

Assiste aux Jeux Olympiques de Paris

Grâce au partenariat de PostFinance avec Visa, tu peux gagner un voyage à Paris pour assister aux Jeux Olympiques 2024, et bien d'autres prix encore. La date limite de participation est fixée au 22 mai 2024. Bonne chance!

Scanne le code QR et participe au concours:

Quoi de neuf?

175 ans de la Poste

Dans cette rubrique de Pmag, nous t'informons régulièrement des festivités prévues à l'occasion du 175e anniversaire.

Participe aux multiples activités

Résoudre des énigmes, se plonger dans l'histoire, jeter un coup d'œil derrière les coulisses: la Poste t'invite à l'exploration. Voici ce qui t'attend:

- **Des jeux de piste dans toute la Suisse**. Lors de chacun des huit jeux de piste, tu réponds à des questions et tu résous des énigmes sur un thème précis en lien avec la Poste. Ces jeux de piste sont associés à un concours auquel les collaboratrices et les collaborateurs peuvent également participer.
- **Journées portes ouvertes**, expositions et visites de différents sites d'exploitation de la Poste, tels que les centres logistiques, les filiales et la gare CarPostal.
- **Visites guidées gratuites au Musée de la communication à Berne à l'occasion du 175e anniversaire de la Poste**. Bon à savoir: avec ta carte d'identité du personnel, l'entrée au Musée de la communication est toujours gratuite.

Tu trouveras toutes les informations sur le site web dédié: www.poste.ch/175-anniversaire

Félicitations aussi des milieux politiques

Les milieux politiques s'intéressent aussi à la Poste: 13 parlementaires et conseillères et conseillers d'État nous ont souhaité un joyeux anniversaire dans de courtes vidéos et en ont profité pour jeter un regard sur le service public postal de demain.

Tu trouveras une compilation de messages de politiques ici:

L'anniversaire de la Poste en miniature

Pour fêter notre 175e anniversaire, nous avons émis deux timbres commémoratifs. Parmi les 23 projets soumis par des étudiantes et des étudiants en graphisme de la Haute école de Lucerne dans le cadre d'un concours de création, c'est la proposition des deux Argoviennes Svenja Kolly et Mia Gujer qui a été retenue. Les timbres commémoratifs sont en vente dans les filiales et sur postshop.ch. Tous les projets remis dans le cadre du concours sont actuellement présentés lors d'une exposition itinérante organisée dans les filiales de la Poste. Pour savoir où exactement: www.poste.ch/timbres-poste



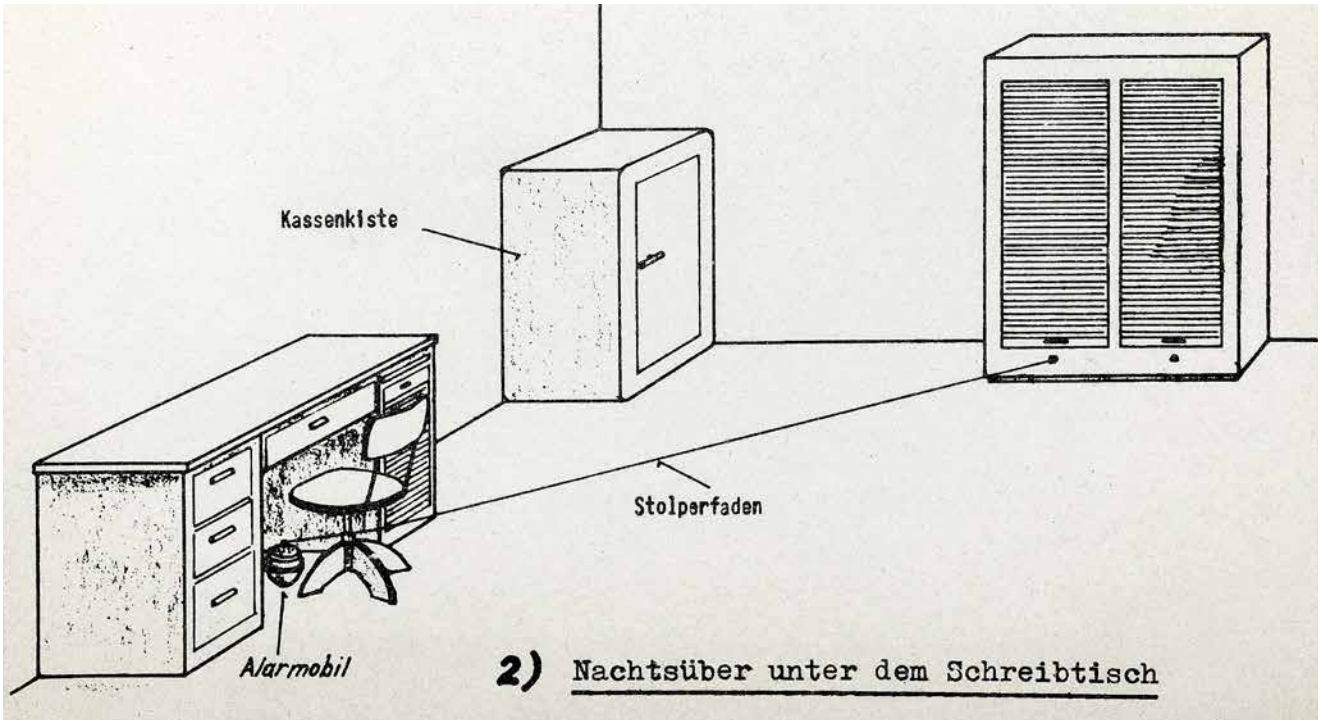
Tour de Poste 2024

Lors des séances dialogue «Tour de Poste», tu auras l'occasion de discuter avec le directeur général, Robert Cirillo, de la manière dont la Poste se présentera pour ses 200 ans.

Inscris-toi sur **www.poste.ch/tour-de-poste**

Autrefois

(1963)



L'Alarmobile

Dans les années 1960, les offices de poste de Saint-Gall commandèrent pas moins de 57 petits systèmes d'alarme «Alarmobile». C'est ce que révèlent des documents conservés aux Archives des PTT. «Sous l'effet d'une pression, d'un choc ou d'une traction, l'appareil bascule et l'alarme se déclenche», peut-on lire dans le mode d'emploi, «tout mouvement brusque obture le contact à mercure». La perle de mercure, aujourd'hui vivement critiquée, était alors réputée robuste et très sensible. L'Alarmobile pouvait être placé sous le guichet pendant la journée et derrière la porte, dans une armoire ou dans une caisse pendant la nuit pour servir de «piège contre les intrusions et les cambriolages». Il était aussi possible de l'utiliser pour protéger plusieurs endroits en tendant par exemple un fil entre la porte et la fenêtre. Les documents ne disent pas si l'Alarmobile a réellement été utilisé à Saint-Gall et s'il a permis de prendre des voleurs en flagrant délit.

Texte: Susanna Stalder Photo: Archives des PTT

Impressum

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

Rédacteur en chef
Mischa Stünzi (STÜ)

Direction artistique/ conception visuelle
Dieter Röösli

Rédaction
Ludovic Cuany (LC), Gabriel Ehrbar (GE), Carmen Fusco (CF), Fredy Gasser (FG), Janina Gassner (JG), Sandra Gonseth (SG), Thomas Häusermann (TH), Florence Herndl (FH), Claudia Iraoui (CI), Stefan Kern (SK), Sarah Meyer (SM), Sasa Rasic (SR), Leona Sager (LS), Ramona Schafer (RS), Ines Schumacher (ISW), Susanna Stalder (SS), Magalie Terre (MT), Lena Zweifel (LZ)

Mise en page
Kathrin Bänziger, Kaspar Eigensatz, Natalie Fankhauser

Contribution
Katja Bauder (KB), Janine Bieri, Jan Bill, Romy Blümel, Adrian Brand, Fabienne Bühlmann, Urs Graber, Mario Hess (MH), Tom Huber, Anita Kiser, Katharina Merkle (KLE), Thomas Ott, Diana Pavlicek (DP), Sara Rossi Guidicelli, Jolanda Schönenberger, Karin Weber (KW), Peter Willa, Typopress Bern AG

Traduction et relecture
Service linguistique de la Poste

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

Impression
CH Media Print AG, Aarau

Photo de couverture
Adrian Brand

Tirage
Édition en allemand: 53 300 ex.
Édition en français: 16 500 ex.
Édition en italien: 5200 ex.
Total: 75 000 ex.

Reproduction avec autorisation écrite de la rédaction uniquement.

Abonnements/changements d'adresse
Personnel actif:
PostWeb (Portail RH > Données personnelles), auprès des Services RH compétents (selon décompte de salaire) ou à l'adresse hrservices@poste.ch
Personnel à la retraite:
Par courrier à: Caisse de pensions Poste, Viktoriastrasse 72, case postale, 3000 Berne 22
Autres personnes abonnées:
E-mail: abo@poste.ch,
Tél.: 058 338 20 61

Adresses utiles
Conseil social, Centre de carrière:
058 341 40 40
santeetaffairessociales@poste.ch
Fonds du Personnel Poste:
fondsdupersonnel@poste.ch
StayFit: stayfit.post.ch

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.

imprimé en **suisse**

Oser bousculer les conventions!

Lever de rideau sur la relève de la Poste!
Voici les dix membres du Junior Advisory Board.

Texte: Leona Sager Photo: Jan Bill

En 2023, la Direction du groupe a décidé de mettre en place un Junior Advisory Board (JAB) dans le cadre d'un projet pilote. Le JAB, dont la composition est maintenant connue, permet à dix jeunes membres du personnel de la Poste de s'investir au plus haut niveau pour un mandat de deux ans. Fin 2025, la phase pilote fera l'objet d'une évaluation pour savoir si l'expérience sera reconduite.

Olivia Elger (28 ans)

Comment décrirais-tu le JAB à ta nièce de sept ans?
Le JAB, c'est un peu le cercle que tu formes le matin à l'école avec les autres enfants. Nous discutons des problèmes et réfléchissons aux solutions. Nous écoutons avec attention et apprenons les uns des autres.
Journée d'équipe: *séminaire à l'hôtel ou clairière en forêt?*
Devise: *travailler pour vivre ou vivre pour travailler?*

Mikko Bürki (28 ans)

Quel talent totalement inutile possèdes-tu?
Je suis imbattable pour retenir des informations de toutes sortes. Même des années plus tard, je me souviens d'informations inutiles que j'ai attrapées au vol.
Flux d'informations: *podcasts ou TikTok?*
Pause de midi: *salade ou entrecôte-frites?*



Jannis A. Strauss (26 ans)

Si tu pouvais envoyer un message à la machine à café, que lui dirais-tu?
Pourquoi ne sais-tu pas faire un café buvable?!
Week-end: *à la maison ou dans la nature?*
Tenue décontractée: *vêtement de sport ou imper?*

Nicole Aebischer (28 ans)

Qu'as-tu acheté avec ton premier salaire?
Avec mon premier salaire, j'ai réalisé un rêve de longue date: j'ai fait un voyage au Canada, où j'ai travaillé pendant trois mois dans un élevage de bisons.
Pour le bureau: *hamac ou chaise de bureau?*
Après le travail: *balade ou sport intensif?*

Amina Bouzar (25 ans)

Quel émoji décrit le mieux ton humeur le matin lorsque le réveil sonne?
💪 d'attaque pour la journée!
Pour te réveiller: *café ou boisson énergétique?*
Journée idéale au travail: *sans e-mails ou sans réunions?*

Stefan Grgic (26 ans)

Le JAB réunit des jeunes qui «foncent». Quand as-tu montré ton tempérament de «fonceur» pour la dernière fois?
Quand on est un passionné de surf comme moi, il faut être un «fonceur» dans l'âme. Combiner courage et adrénaline peut s'avérer extrêmement grisant.
Loisirs: *musée ou mur de grimpe?*
Logement de rêve: *maison de campagne ou loft urbain?*

Luca Dousse (26 ans)

Quel animal serait utile au travail?
Un perroquet! Car il pourrait répéter le contenu des réunions aux personnes absentes et rappeler aux collègues les tâches qu'il leur reste à accomplir.
Vacances: *une semaine sans smartphone ou une semaine sans douche?*
Horaire de travail: *lève-tôt ou couche-tard?*



Patrick Bühlmann (26 ans)

En boxe, un jab est un coup rapide et peu violent porté à la tête. Cela ferait-il du bien à la Poste?
Bien sûr! Dans la dynamique actuelle du monde, un jab pourrait être utile à la Poste au sens métaphorique du terme, afin de repenser certaines thématiques et de rester présente sur le marché.
Le must pour le bureau: *canette de boisson énergétique sans fond ou* souris d'ordinateur à commande vocale?
Vendredi soir: *apéro ou Netflix?*

Anila Ljena (27 ans)

Quel est ton talent caché, celui dont tes collègues ignorent tout?
Mes proches disent que je fais un tiramisu incroyable.
Réunion: *salle de trampoline ou jardin zen?*
Repas d'affaires: *food truck ou restaurant étoilé?*

Luca Oberli (26 ans)

Si ton vendredi était une bande-son, quelle chanson choisirais-tu et pourquoi?
On y entendrait des sons de la nature, comme le bruissement des feuilles dans le vent, le gazouillis des oiseaux et le doux clapotis d'un ruisseau.
Workation: *plage ou montagne?*
Code vestimentaire des réunions JAB: *pirates ou super-héros?*



Un service personnalisé et proche de la clientèle malgré la distance géographique: l'auteure expérimente le système de vidéo-conseils à Berne.

Offrir un service de proximité même à distance

Se rendre dans une filiale de la Poste pour se faire conseiller par vidéo plutôt qu'au guichet? Huit filiales testent actuellement le potentiel de ce service. Visite au PostParc de Berne.

Texte: Ramona Schafer Photos: Urs Graber

Conseil à distance

L'entrée dans l'une des plus grandes filiales de la Poste en Suisse se fait par une porte tournante. Le PostParc de Berne compte pas moins de dix guichets. Cet après-midi, l'activité bat son plein. Joel Sturzenegger est floor manager. Son travail consiste à accueillir les clientes et les clients et à les orienter vers les offres correspondantes.

Il est justement en discussion avec une cliente qui a besoin d'un extrait du casier judiciaire. Il la conduit vers un espace spécialement aménagé près de l'entrée. Là, elle pourra se faire conseiller à distance par des collaboratrices et des collaborateurs qui ne se trouvent pas sur place à Berne, mais qui sont connectés via un écran. Une fois la cliente installée dans la cabine agréablement éclairée, il établit la connexion et se retire. Une conseillère à la clientèle apparaît à l'écran.

Proches de la clientèle grâce au numérique

Depuis fin janvier, la Poste teste ce système de vidéo-conseils dans huit filiales en exploitation propre de Suisse alémanique et de Suisse romande, dans le but de proposer un contact personnel également dans le monde numérique. Car le conseil personnalisé est et reste un service important.

Le système de vidéo-conseils vise à améliorer l'expérience client et à rendre la fréquentation des filiales plus attrayante grâce à des temps d'attente plus courts et à une discrétion accrue par rapport à un service similaire au guichet. Il permet en outre de proposer certaines prestations de la Poste en dehors des heures d'ouverture et de soutenir de manière flexible les petites filiales aux effectifs réduits. Ces scénarios sont encore à l'état de projet, mais seront expérimentés dans d'autres filiales durant la phase de test.

Actuellement, l'offre de vidéo-conseils concerne les renseignements d'ordre général sur les produits et les prestations, les services de PostFinance, certains produits tels que les demandes d'extrait du casier judiciaire, et les services au destinataire, par exemple les changements d'adresse avec demande de réexpédition. Dans les prochains mois, il est prévu d'étoffer l'offre et de la proposer dans d'autres filiales. Le test devrait se poursuivre jusqu'au début de l'année 2025.

La communication gagne en importance

Le système de vidéo-conseils est une nouveauté pour la clientèle, mais aussi pour Alina von Holzen. Vidéo-conseillère, elle travaille en temps normal dans des filiales de Nidwald et d'Obwald. À l'instar d'autres conseillères et conseillers à la clientèle dans différentes filiales et pendant toute la durée du test, elle échange plusieurs fois par semaine sa place derrière le guichet contre un bureau au Contact Center. Tous les entretiens de vidéo-conseils ont lieu depuis les Contact Center de Kriens (LU) et de Fribourg. Les collaboratrices et les collaborateurs réguliers des Contact Center contribuent aussi au projet.

Selon Alina von Holzen, la communication joue un rôle encore plus important que d'habitude. «Les clientes et les clients ne voient pas ce que je fais. Je dois leur expliquer point par point ce qui se passe. Par exemple, lorsque je m'éloigne pour aller chercher quelque chose, je les avertis qu'ils ne me verront pas à l'écran pendant quelques instants.»

Bien que le conseil dispensé soit le même qu'au guichet, elle a relevé de petites différences: «Les clientes et les clients sont un peu plus réservés et attendent que je leur adresse la parole», explique-t-elle. «Ils sont encore hésitants. Au guichet, ils ont l'habitude d'expliquer d'eux-mêmes pourquoi ils sont là.»

En complément et non en concurrence

Joel Sturzenegger considère le système de vidéo-conseils comme un complément utile pour les conseillères et les conseillers à la clientèle dans les filiales, notamment parce que les contrats ainsi conclus sont crédités à la filiale concernée et n'entrent pas en concurrence avec les objectifs de vente. Il apprécie également le fait que la clientèle étrangère peut ainsi obtenir un conseil dans sa langue maternelle si le personnel sur place ne la parle pas.

Les deux membres du personnel sont unanimes: pour l'instant, les retours sont positifs. «Dans l'ensemble, les clientes et les clients sont d'accord pour tester cette nouvelle possibilité de conseil et se disent satisfaits», souligne Joel Sturzenegger. L'objectif est de mieux faire connaître le système de vidéo-conseils dans les prochains mois, afin d'inciter la clientèle à se rendre dans les cabines de conseil de sa propre initiative.



Joel Sturzenegger, floor manager, explique que la plupart des clientes et des clients sont d'accord de tester le système de vidéo-conseils.



6h02 Grenchenstrasse 10, Bienne. À l'office de distribution, le postier Fredy Amstutz et son collègue commencent à charger les colis dans le véhicule de livraison. Durant l'heure qui va suivre, ils vont préparer les tournées nos 213 et 216. Les colis sont scannés un à un. Dès que la tournée démarre, le destinataire du colis est informé de la plage horaire de distribution.

Grâce à DyLa, Claude n'attend plus en vain

Une appli assiste les factrices et les facteurs au moment de charger leur véhicule et leur indique l'itinéraire de la tournée. Nous avons accompagné Fredy Amstutz pour vérifier si DyLa tient ses promesses.

Texte: Claudia Iraoui Photos: Adrian Brand

La planification dynamique des parcours (DyLa) se base sur un système recensant chaque jour les données relevant de la distribution, telles que le volume de colis du jour, les conditions de circulation ou encore les plages horaires de distribution contraignantes. Il s'agit là d'une véritable révolution dans le secteur, puisque le numérique permet d'optimiser la planification des tournées.

Aujourd'hui déjà, la plupart des factrices et des facteurs utilisent DyLa, et ce système sera étendu à toute la Suisse dès l'été. Fredy Amstutz, facteur à l'office de distribution de Bienne, précise que le système doit être alimenté avec les connaissances du personnel de distribution, qui maîtrise les tournées sur le bout des doigts: «Au début, j'ai dû téléphoner plus d'une trentaine de fois pour signaler des raccourcis, des obstacles ou d'autres aspects dont DyLa ne tenait pas compte. Mais aujourd'hui, je peux dire que cela en a vraiment valu la peine!» Et pas seulement pour la Poste: grâce à «Mes envois», la clientèle se voit communiquer une plage horaire de distribution précise lui permettant de suivre son colis durant le quart d'heure précédant sa livraison.



Reportage

6h57 Vu de l'extérieur, tout semble calme, alors qu'à l'intérieur, c'est l'effervescence. «Avant de me mettre en route, je consulte ma tournée du jour dans l'application. Le système détermine le parcours en fonction du type d'envoi: aujourd'hui, j'ai un Swiss-Express ‹Lune› ainsi que du courrier pour des entreprises à distribuer avant 9h00.»

7h15 À Lyss, Claude Möri vient de se réveiller. Il est rentré de vacances la veille au soir et son frigo est vide. Il hésite entre aller faire ses courses et rester à la maison, car il attend un colis PostPac Priority qui sera livré dans la matinée. Il jette un œil à son smartphone: le service «Mes envois» l'informe que son colis sera distribué entre 9h00 et 10h30. Vérification faite de l'heure qu'il est, Claude se dit que s'il se dépêche, il a encore le temps de faire ses courses.







9h16 Après avoir distribué le courrier à quelques clients commerciaux et le colis Swiss-Express «Lune», Fredy Amstutz se dirige vers le quartier où habite Claude Möri. Environ quinze minutes avant la distribution, Claude reçoit un message lui permettant de suivre son colis en direct.



9h37 Claude est rentré chez lui à temps: il prend son petit-déjeuner lorsque Fredy sonne à l'interphone pour lui remettre son colis. L'informaticien est soulagé: «Tout s'est bien passé: ma nouvelle souris est arrivée à temps. Je n'ai plus qu'à me mettre au travail!»

Planification des tournées: pour une distribution efficace et centrée clientèle

Qu'il s'agisse d'une plage horaire particulière ou du suivi des envois en temps réel, la clientèle veut pouvoir bénéficier de nombreux services autour de la distribution de ses envois. Pour satisfaire ses attentes, nous devons intégrer des outils numériques dans notre quotidien professionnel. Nous y travaillons d'arrache-pied, conformément à notre stratégie. Nous sommes déjà sur la bonne voie concernant les tournées de colis: celles-ci sont planifiées automatiquement et au jour le jour.
AKZ (heure d'arrivée 2.0): la clientèle privée de «Mes envois» reçoit une information encore plus précise sur la plage horaire de distribution et peut suivre l'envoi en temps réel sur les derniers mètres.
DyLa (planification dynamique des parcours pour les tournées de colis): DyLa aide le personnel de distribution colis dans le chargement des véhicules et lui indique le meilleur itinéraire à suivre.
TPNG (planification des tournées Next Generation): pour la distribution des colis et des lettres, l'équipe de projet TPNG élaborera ces prochaines années une planification des tournées intégrale, numérique et basée sur les données.

Du grand art

Comment transporter une œuvre de 3 mètres sur 1,5 pesant 120 kilos au quatrième étage d'un bâtiment? Voilà le genre de questions que se pose Brian Loosli.

Texte: Susanna Stalder Photo: Janine Bieri



Lorsque Brian Loosli est face à une œuvre d'art, ce n'est pas l'artiste qui l'intéresse. Ni la technique de dessin ou encore le sujet. Ce qui le questionne, ce sont les dimensions de l'œuvre et son poids. C'est de savoir où et comment elle pourrait être présentée, ou de quelle manière remettre le mur en état lorsqu'elle aura été retirée.

Brian Loosli est object manager chez Poste Immobilier au siège (EspacePost) à Berne depuis un an et demi. C'est à lui que fait appel le service spécialisé des Beaux-Arts de la Poste quand il souhaite exposer une pièce de sa collection dans le bâtiment. Et, en retour, Brian Loosli lui signale tout dommage ou altération qu'il constate sur l'une des quelque 130 œuvres réparties dans le bâtiment.

Quand le danger vient des chaises

Brian Loosli s'arrête devant un tableau de Julian Burkhard dans le hall d'entrée. «Il devrait en réalité être exposé au quatrième étage», explique-t-il. Quand la demande du service des Beaux-Arts est arrivée, il a étudié comment transporter le tableau d'environ 3 mètres sur 1,5 par l'ascenseur ou les escaliers. «Mais il n'y a rien à faire, c'est impossible.»

Depuis fin janvier, le tableau orne donc un mur au rez-de-chaussée. «C'est un endroit plutôt bien protégé et calme. Au quotidien, les gens ne passent pas trop près. Et ce n'est pas comme dans les salles de réunion: pas de risque qu'une chaise le cogne.» Avec son cadre massif, l'œuvre pèse 120 kilos. Avant de l'installer, l'object manager s'est renseigné sur la composition du mur et l'emplacement des câbles électriques. «Plusieurs tiges filetées ont en effet été nécessaires pour le fixer.»

Lorsqu'on entre à EspacePost et que l'on regarde vers la droite, on aperçoit immédiatement le motif en forme de serpents. Que l'œuvre soit accessible au public est une bonne chose, selon Brian Loosli. «Elle fait son effet et met l'espace en valeur.» Même s'il se dit peu porté sur l'art, un détail le fascine: «Que le papier derrière le verre soit épinglé sur son support avec de simples punaises et qu'en même temps, le cadre soit si massif.»

Œuvre d'art



Brian Loosli a participé à la recherche d'un emplacement sûr pour le tableau (sans titre) de Julian Burkhard au siège de la Poste.

Assurance «clou à clou»

En janvier, l'œuvre de Julian Burkhard a été transférée de notre entrepôt de Schwarzenburg (BE) au siège de la Poste à Berne, où elle est arrivée intacte. Mais que serait-il advenu dans le cas contraire? Les œuvres d'art ne se vendent pas toutes à prix d'or, mais toutes ont une valeur particulière pour leur propriétaire. Et il peut toujours arriver quelque chose.

C'est pourquoi la Poste a souscrit une assurance spéciale. Nos œuvres bénéficient ainsi d'une garantie «clou à clou», comme on dit dans le jargon. Elles sont donc assurées aussi pendant les transports, que ce soit chez des restaurateurs et des photographes ou pour des expositions. Le vol et les dommages causés par le feu, l'eau ou des catastrophes naturelles sont aussi couverts.

Autre point très important: nous tenons une base de données très complète, documentant chaque œuvre. Les restauratrices et les restaurateurs tout comme l'assurance ont en effet besoin d'informations détaillées sur l'œuvre concernée, par exemple des factures, des photos et d'autres documents, afin de pouvoir traiter un éventuel dommage de manière professionnelle. (DP)

Tu as manqué le 1er chapitre? Scanne le code QR pour lire l'épisode précédent:

L'araignée

un feuilleton concours en cinq chapitres

Texte: Peter Willa et Mischa Stünzi Illustration: Thomas Ott

Chapitre 2: Le message

Respirer profondément, garder son calme. «J'exagère sûrement un peu», se dit Andrea, «ou peut-être pas?» Son imagination lui jouerait-elle des tours? Ou alors, ses collègues se seraient-ils permis une plaisanterie de mauvais goût? Andrea se mit à douter d'elle-même; elle se sentit soudainement seule, dépassée et impuissante. Elle décida de mettre ses préoccupations de côté, de les reléguer au rang de fantasmes. D'ailleurs, pourquoi endosserait-elle le rôle héroïque de celle qui fait part de ses soupçons? D'autres pouvaient aussi bien s'en charger.

Les jours passèrent, puis les semaines. Des semaines au cours desquelles la suspicion ne cessa d'assombrir le quotidien d'Andrea, gonflant comme un orage dans un beau ciel d'été. Le déni se transforma en obsession. Elle ressortait continuellement l'e-mail de son tiroir, à la recherche d'une confirmation. Elle écoutait, observait, spéculait. Veiller tard dans le halo de lumière bleue de son écran devint la norme. Un soir, alors que son chef lui parla de ses longues journées de travail, Andrea se sentit envahie de sueurs froides. Son cœur battait à tout rompre. Se doutait-il de quelque chose? Quelqu'un avait-il découvert le document dans lequel elle consignait chaque indice et dont la liste s'allongeait de semaine en semaine? Et si c'était le cas? Elle bredouilla une excuse – quelque chose à propos d'un projet sur lequel elle était en retard – et poussa un long soupir de soulagement en voyant qu'il s'était laissé convaincre.

Cela ne pouvait plus durer. Il lui fallait trouver de l'aide rapidement. Mais auprès de qui? À qui faire confiance? Elle savait que son chef, Charles, n'agissait pas seul. Il n'était que la grosse araignée au centre d'une toile enchevêtrée. Une toile d'avidité, de pouvoir et de corruption, qu'il avait filée et optimisée année après année. Des milliers et des milliers de francs étaient en jeu.

Elle ne pourrait jamais éclaircir cela toute seule. Andrea comprit qu'il lui fallait un allié, quelqu'un qui puisse l'aider à s'y retrouver. Elle se souvint alors d'une information qu'elle avait récemment vue sur l'écran du local de pause, à propos d'une plateforme de lancement d'alerte. Quelques clics plus tard, elle avait trouvé ce qu'elle cherchait: http://www.postcourage.ch. En envoyant son message d'alerte, Andrea sentit qu'elle se libérait d'un grand fardeau.

Son smartphone vibra et le message suivant s'afficha: ***«Votre signalement a bien été transmis. Merci de nous donner trois jours ouvrés pour procéder à l'évaluation de la situation. Vous recevrez notre réponse et nos éventuelles questions complémentaires via PosteCourage. Veuillez impérativement prendre note de votre numéro de dossier et de votre mot de passe. Vous en aurez besoin pour vous connecter à PosteCourage et lire nos messages.»***

Andrea suivit les instructions et patienta. Trois jours de travail chargés de nervosité et de tension s'ensuivirent. Peu importe qui elle croisait dans le couloir, Andrea avait toujours l'impression de sentir des regards méfiants peser sur elle.

À suivre…

Remarque: les personnages et l'intrigue sont fictifs et ont été mis en scène par rapport à des cas réels à des fins de divertissement.



Participe et tente de gagner

Quelle excuse Andrea a-t-elle fourni pour justifier de travailler tard la nuit?

a) «Je suis en retard sur un projet.»

b) «J'arrive mieux à me concentrer le soir.»

c) «Je collabore avec des externes aux États-Unis.»

Envoie la bonne réponse et ton adresse à redaction@poste.ch avant le 15 juin. Parmi toutes les bonnes réponses réceptionnées, nous tirerons au sort un jeu d'énigmes à résoudre chez soi.

Participe à chaque parution jusqu'au cinquième et dernier chapitre et remporte, avec un peu de chance, le premier prix: un **repas meurtres et mystères pour deux personnes.**

La Poste compte sur toi

Si tu observes ou soupçonnes un comportement inadéquat dans ton environnement de travail, adresse-toi dans la mesure du possible d'abord et de manière confidentielle à ta ou à ton responsable de conduite ou à défaut au service spécialisé Compliance (compliancepost@poste.ch).

Si cela n'est pas possible ou si des responsables de conduite sont impliqués, tu peux également faire un signalement via PosteCourage, même anonymement si tu le souhaites. Les cas PosteCourage signalés sont traités par des membres prédéfinis de la Révision du groupe ou par le service de lancement d'alerte de PostFinance.
http://www.postcourage.ch

Dans le prochain Pmag:
****Chapitre 3: La toile****



Deux funambules

Je préfère les personnes qui n'ont pas de certitudes. Elles ne cherchent pas à toujours avoir le dernier mot, ne croient pas leur vérité supérieure à celle des autres, réfléchissent avant de parler et, en général, se posent beaucoup de questions, raison pour laquelle il est intéressant de dialoguer avec elles. Elles me font penser à des funambules, cherchant l'équilibre tout là-haut, sans filet de sécurité. Élégantes, fragiles, les sens en éveil.

Dans ma vie, j'ai connu une personne qui portait le poids du mystère avec une grâce particulière. Elle s'appelait Virginia. Elle emménagea dans notre rue lorsqu'elle était petite. Elle était malade. Elle n'avait pas de maman et était venue respirer l'air pur dans nos montagnes avec sa grand-mère. Nous sommes devenues amies car Virginia n'était pas compliquée: elle ne se souciait de rien et ne cherchait jamais à avoir raison. La plupart des gens de mon entourage piquaient une crise toutes les deux heures, puis fondaient en larmes et s'enfuyaient, pour revenir peu de temps après avec une nouvelle surprise. Nous avions sûrement tous un grain, mais à nos yeux, c'était Virginia et sa grand-mère qui étaient étranges. Elles semblaient heureuses de leur existence, telle qu'elle était, même face à l'absence, même avec cette terrible maladie qui pouvait être fatale à tout moment. Un jour, quelque temps plus tard, Virginia m'expliqua: «J'ai le sida, heureusement pas la variante contagieuse. C'est le cadeau de ma mère à ma naissance.» On ne lui donnait que quelques années à vivre, tout au plus jusqu'à l'école enfantine, mais la mort ne l'a finalement emportée que pendant ses études, un sursis dont sa grand-mère a remercié le ciel.

Virginia avait une façon bien à elle de marcher, la tête haute et la veste ouverte pour bien laisser l'air passer sous ses vêtements. Elle se retournait comme au hasard, sortait du rang et courait vers l'inconnu. Quand on se joignait à elle, elle disait: «On va là-bas? On y a jamais été!»

Peu avant son décès, à 22 ans, elle trouva le grand amour, ce qui donna lieu à une idylle sans aucune certitude comme je n'en connais pas d'autre. Il la faisait tournoyer sur une chaise roulante dans les couloirs de l'hôpital pour la faire rire, se cachait ensuite dans sa chambre pour passer la nuit avec elle. Un tel amour impliquait de faire abstraction des médecins et de s'affranchir des horaires, et je ne sais comment, mais ensemble, ils y sont parvenus.



Sara Rossi Guidicelli est journaliste et auteure de plusieurs livres; la sortie de son prochain ouvrage «Il quaderno della Monteforno» est annoncée pour l'automne. Elle vit et travaille à Val Blenio (TI).

Photo: Stefano Spinelli Illustration: Romy Blümel

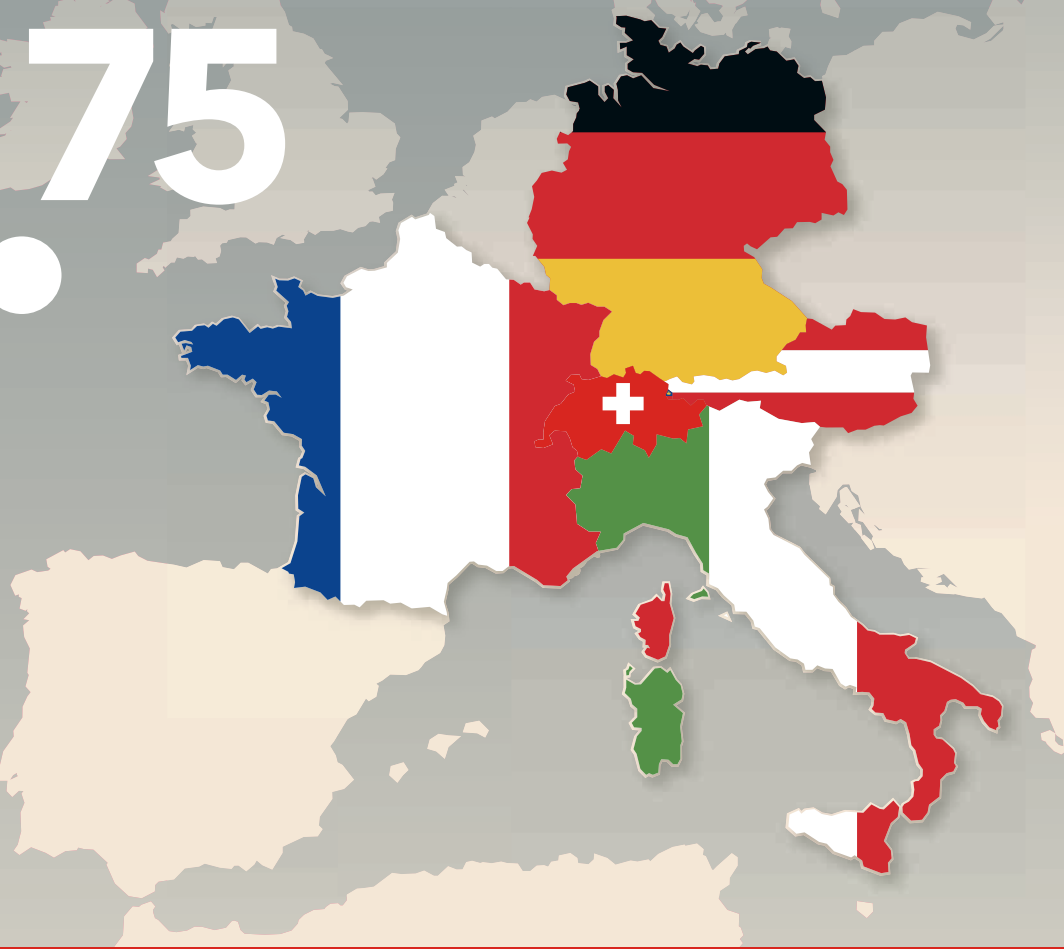
TOUT EN ILLIMITÉ EN SUISSE ET DANS LES PAYS LIMITROPHES

BENEFIT PROGRAM

- Données et appels illimités en Suisse
- Données et appels illimités dans et vers les pays limitrophes

SEULEMENT

19.75



Sunrise

Scannez ce code QR et inscrivez-vous!

pro clima
poste.ch/climat
Envoi

P.P.
3030 Berne
Poste CH SA

En une

Entre douceur et rigueur



Père de famille, employé à la distribution matinale, entrepreneur en sécurité: à 39 ans, Almir Mehmedi a une vie professionnelle et privée bien remplie.

Quand Almir Mehmedi raconte sa vie, on ne voit pas le temps passer. Ce Bâlois a toujours de nouvelles anecdotes à raconter. Cela s'explique aussi par son métier – ou, plutôt, ses métiers. Almir Mehmedi travaille non seulement dans la distribution matinale de Presto, une filiale de la Poste, mais il dirige aussi sa propre société de sécurité comptant dix employés. Il nous parle de son ressenti lorsque, devant la boîte de nuit où il est en poste, il est soudainement pris à parti par trente fans de football remontés, ou lorsqu'il doit appeler un cinquième taxi parce qu'un client a déjà manqué les quatre précédents.

Nous retrouvons Almir Mehmedi près de la gare de Bâle, à la Markthalle. Il s'agit du principal client de sa société, Rhy Security. Les interventions sont de tout type: elles vont des enfants qui jouent sur l'escalier roulant aux alcooliques qui se comportent mal. Selon les cas, il faut agir avec douceur ou savoir faire preuve de rigueur. Ce job n'est pas toujours facile. Les jours de bonne fréquentation, la Markthalle et ses 22 bars et stands de restauration peuvent accueillir jusqu'à 10 000 personnes.

Autrefois, ce serrurier et ouvrier métallurgiste de formation souhaitait devenir conducteur de car postal. Un désir qui l'a mené jusqu'à Presto, une façon d'intégrer la grande famille de la Poste. Mais les choses se sont passées autrement: un ami qui avait sa propre entreprise de sécurité lui a demandé un coup de main, et Almir Mehmedi a fait ses premiers pas dans ce secteur. «Alors même que, plus jeune, je m'étais promis de ne jamais travailler le week-end», précise-t-il. Une résolution qu'il a abandonnée bien vite: faire des journées de quatorze heures le week-end, ce n'est pas une exception. Il lui arrive de rester en poste en boîte de nuit jusqu'à 2h30 du matin et d'enchaîner directement avec la distribution des journaux. «Ce qui est amusant, c'est que je rencontre parfois la même clientèle.»

Ce père de trois enfants craint-il parfois qu'il lui arrive quelque chose lors d'une intervention? Ce qui l'inquiète, c'est la multiplication des altercations impliquant des couteaux. «Nous portons des gilets de protection. Mais je dis toujours à mes hommes: attention aux couteaux! Si vous avez un mauvais pressentiment face à quelqu'un, gardez vos distances et appelez la police.» Pour son métier, il est essentiel d'être à l'écoute, d'avoir de la patience et le sens des relations humaines. Son plurilinguisme est un atout. Âgé de 39 ans et natif de Macédoine du Nord, Almir Mehmedi parle allemand, français, anglais, macédonien et d'autres langues slaves, albanais et même des bribes d'arabe.

Découvrez-en plus sur Almir Mehmedi. Dans la série «Humans of Swiss Post», nous racontons le parcours de collaboratrices et de collaborateurs de la Poste.

Texte: Mischa Stünzi