P mag.

POUR NOS COLLABORATRICES
ET NOS COLLABORATEURS
OCTOBRE 2023

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



Responsable d'équipe suppléante à La Chaux-de-Fonds, Linda Baroudi a une passion: cuisiner. Ses amis ne tarissant pas d'éloges sur ses talents aux fourneaux, elle a décidé de publier ses recettes sur Instagram. Découvre en dernière page sa recette préférée.

Service sanitaire d'entreprise
Sauver des vies et soigner des bobos

Une halle pour piéger du CO_2

Créer de la proximité, vaincre les distances



Réduire les distances et se rapprocher de la clientèle

Prenons Beat, conducteur de car postal qui transporte les touristes à travers l'Oberland bernois, ou Sepp qui, depuis 50 ans, distribue en Suisse centrale du courrier venu des quatre coins du monde: grâce à nous et à des prestations répondant aux besoins de la clientèle, les distances s'estompent.

4

Poste d'observation

Campagne électorale
22

Lors d'élections fédérales, nous distribuons 2000 tonnes de matériel de vote et 5 millions d'enveloppes.



21

Une compétition réussie

Matthias Keller, de la Sihlpost, a raflé pas moins de trois médailles aux Special Olympics de Berlin.

Mobilité électrique d'occasion
29

Au Centre des véhicules d'occasion, Post Company Cars vend aussi depuis peu des voitures électriques à prix avantageux.

Et bien plus encore!

Sous film plastique, exceptionnellement

Le Pmag sous film plastique, pour toujours? Non, c'est une nécessité pour cette fois, faute de quoi nous ne pourrions joindre qu'un supplément. Lorsqu'il y en a plusieurs, nous devons les emballer pour qu'ils ne s'égarent pas. Mais nous n'oublions pas pour autant la durabilité: ce plastique, issu en majorité de matériaux recyclés, est à son tour recyclable. Il présente même un meilleur écobilan que les emballages papier. Nous continuerons cependant de privilégier l'envoi de Pmag sans emballage.



Être proches de la clientèle n'est pas une fin en soi

Avec près de 90 sites PostFinance, 260 automates My Post 24, plus de 2000 filiales en exploitation propre et en partenariat ainsi que près d'un millier de lignes CarPostal, sans compter les 14 292 boîtes aux lettres publiques, on peut dire que nous sommes plutôt proches de notre clientèle.

Cette proximité est fondamentale. Mais, à plus y réfléchir, je pense qu'elle est surtout le moyen pour nous de remplir notre véritable mission: proposer aux clientes et aux clients des prestations pour une plus grande proximité entre eux. Nous créons cette proximité lorsque de jeunes parents envoient des faire-part de naissance à leurs proches; lorsque les grands-parents, au village d'à côté, prennent le car postal pour aller voir le bébé; lorsque la marraine offre à son filleul un compte d'épargne cadeau ou que le parrain commande en ligne une petite surprise.

Ainsi, il est important d'être proches de la clientèle, mais encore plus de rapprocher les clientes et les clients les uns des autres.

Le présent numéro de Pmag met en lumière ces deux dimensions. Bonne lecture!

Mischa

Mischa Stünzi
Rédacteur en chef de Pmag

Photos: Loan Schläppi; Special Olympics World Games Berlin 2023/Claudio Kernen



La clé d'une véritable proximité

Texte: Mischa Stünzi Photo: Joan Minder



Comment notre proximité avec la clientèle se traduit-elle? Par nos 800 filiales à travers toute la Suisse? Oui, mais ce n'est pas tout, loin de là. Pour être proches de nos clientes et de nos clients, nous ne devons pas obligatoirement être présents dans chaque quartier, village ou hameau avec une filiale. Être proches de la clientèle, c'est connaître ses besoins et y répondre: les uns privilégieront le contact personnel, alors que les autres préféreront effectuer leurs opérations postales par voie numérique. À nous de proposer la solution adéquate à chacune et à chacun: c'est ça, l'authentique proximité.

Tu découvriras dans ce dossier les multiples déclinaisons de cette proximité dans notre travail quotidien, à la lumière de cinq des milliers de relations clients que nous gérons. Nous te présentons ainsi Franca, de la filiale de Dübendorf, et un caviste qu'elle ne se contente pas d'accompagner dans ses affaires postales, mais avec qui elle entretient aussi des relations de bon voisinage, par exemple en arrosant ses plantes quand il est absent. Ou encore Sepp, un facteur qui, en compagnie d'une cliente de longue date, revient sur 50 ans de carrière ayant donné naissance à de très belles amitiés.

Des relations de bon voisinage

Franca Lionetto, de la filiale de Dübendorf, et Andreas Hess, caviste, nous parlent du bon voisinage, de colis de vins, d'apéritifs d'équipe et de la relation simple et ouverte qu'ils entretiennent.

Texte: Susanna Stalder Photos: Joan Minder

Quelques pas seulement séparent la filiale de la Poste de Dübendorf de la cave Andys Weingenuss. «J'ai ouvert ma boutique ici en avril 2020, au tout début de la pandémie de COVID-19», raconte Andreas Hess. Franca Lionetto travaille dans le même bâtiment. Responsable d'équipe suppléante chez RéseauPostal, elle a pris ses fonctions à Dübendorf peu après l'inauguration du magasin.

«Les premiers contacts avec Franca et son équipe ont eu lieu au guichet, où je déposais des colis pour mes clients», se remémore Andreas. Sa clientèle allant grandissant, ses visites à la filiale se sont faites plus fréquentes. «C'est pratique qu'elle soit si près», dit-il. «Comme nous utilisons le même bâtiment, qui appartient du reste à Poste Immobilier, nous devons parfois régler des questions techniques. Le contact s'est consolidé avec le temps. Aujourd'hui, nous entretenons des relations de voisinage en toute simplicité.» Franca confirme: «Le courant est tout de suite bien passé entre mon équipe et Andy.»



Apéro d'équipe à la table en bois

«À ce jour, nous avons organisé deux apéros d'équipe chez Andy, et ils se sont très bien passés», déclare Franca. Elle a aussi déjà pris place à la grande table en bois avec sa famille ou des collègues à titre privé, pour des dégustations notamment. L'un et l'autre gardent un excellent souvenir de l'«Apéro du commerce» de l'année dernière, qu'ils ont organisé, à l'initiative de la responsable d'équipe Barbara Schenkel, avec l'association locale des commerçants. La visite de la filiale avait été suivie d'un verre de vin deux portes plus loin. Aux dires de Franca, l'organisation a certes été laborieuse, «mais ça valait la peine: ce fut une réussite.» L'événement avait réuni une soixantaine de personnes.

Confier sa clé en toute sérénité

Lorsqu'Andreas a fermé sa cave deux semaines pour un congé annuel cet été, il en a confié la clé à Franca. «Elle l'a gardée comme si c'était la sienne.» Et Franca de préciser: «Je n'ai jamais lâché la clé, pas même lorsqu'une personne de la gérance est venue pour effectuer des mesures. Heureusement, c'était le jour où Andy revenait; j'ai pu dire à la personne de repasser plus tard.»

Durant ses pauses, Franca passait régulièrement au magasin pour expédier les colis clients fin prêts et arroser les plantes. «J'ai dit à Andy que j'étais surprise qu'il n'arrose pas ses plantes en suivant le calendrier lunaire comme je le fais depuis des années», explique Franca. «Il m'a juste regardée d'un air bizarre. Bien sûr, j'ai suivi ses consignes pour l'arrosage, bien que je trouve que les plantes avaient trop d'eau au final», ajoute-t-elle en riant.

Andreas apprécie la franchise de sa voisine: «Parfois, elle m'approche avec une suggestion ou une critique constructive.» Par exemple? Elle qui a des racines siciliennes lui a dit qu'elle n'aimait pas les biscuits apéritifs italiens qu'il vend dans sa cave. «Et les étiquettes ne la laissent pas du tout indifférente», ajoute-t-il. Elle hoche la tête, montrant du doigt une bouteille portant le label «Macho Man» qui leur avait été offerte, à elle et à sa collègue responsable d'équipe, lors d'un événement. «Ça ne me plaît pas, je ne le boirai pas. Nous sommes des femmes aux commandes. Oui, l'étiquette doit me plaire.»



Pendant ses vacances, Andreas a confié les clés de sa boutique à Franca, qui s'est aussi remarquablement occupée des plantes.

Un car postal pour aller au “Zur Sau”

Abländschen, un village de l’Oberland bernois loin de tout, menaçait de tomber dans l’oubli. Il renaît aujourd’hui grâce à un hôtelier et à une nouvelle ligne de car postal.











Beat Boller (en bas) accueille les visiteurs et les locaux à bord du car électrique qui les mènera entre autres à l’hôtel «Zur Sau» de Thomas Frei (en haut).

Texte: Magalie Terre Photos: Urs Graber

Aux pieds des Gastlosen, entre Saanen et le col de Jaun, le village d’Abländschen, perché à 1300 mètres d’altitude, ne compte plus que 38 âmes. Du fait de l’exode rural, remontées mécaniques, Poste, école et hôtel ont fini par fermer. Le village compte des vaches, des cochons d’alpage, trois familles d’agriculteurs et quelques maisons – sans oublier, depuis 2018, un hôtel rénové et son vaste potager.

Cette année-là, Thomas Frei, de Gstaad, a en effet pris à bail le «Weisses Kreuz», vide à l’époque, le renommant affectueusement «Zur Sau» («Sau» signifie «truie» en allemand). «Les restaurants portant des noms d’animaux sont légion», explique-t-il. «Mais les humains estiment trop peu le cochon.» L’hôtel «Zur Sau» ne sert quasiment que des produits des fermes avoisinantes. «Je me suis engagé en faveur de tout ce qui est local pour lutter contre l’exode dans les régions structurellement faibles», précise Thomas Frei. Inutile de dire que la nouvelle ligne CarPostal entre Saanen et la Gruyère, en service depuis juin 2023, est tombée à point nommé. «Notre village est de nouveau relié au monde. Enfin!», se réjouit Thomas Frei.

Touristes, personnes de la région, randonneurs, grimpeurs: ils viennent toujours plus nombreux à Abländschen… et à l’hôtel «Zur Sau». Beat Boller s’en rend compte lui aussi. Le conducteur CarPostal de Saanen assure régulièrement la nouvelle liaison au volant d’un bus électrique. «Les voyageurs sont curieux, et aussi sous le charme de cet itinéraire qui les emmène dans une nature quasi intacte», précise-t-il. Il est persuadé que cette ligne sera maintenue à l’issue de la phase pilote. Agriculteurs et artisans profitent eux aussi de l’afflux. «Les réfrigérateurs en libre-service ont beaucoup de succès», relève Beat. Confiant, l’hôtelier Thomas Frei est convaincu qu’Abländschen va attirer un nombre croissant de visiteurs.





Daniel Sarti vend ses articles cadeaux à la fois en ligne et dans son magasin à Bâle. Le succès est au rendez-vous.



Daniel booste ses ventes grâce à la Poste

L'équipe Digital Commerce Consulting, de Services logistiques, booste les ventes en ligne de commerçants tels que Daniel Sarti. Elle offre une valeur ajoutée et fait augmenter les volumes de colis.

Texte et photos: Mischa Stünzi

On ne peut pas dire que Bottmingen soit le nombril du monde. Pourtant, cette localité proche de Bâle est souvent si fréquentée le samedi que la commune a déjà demandé un service de circulation pour encadrer le trafic de voitures. La raison? La boutique CreaDIVA de Daniel Sarti, dont l'assortiment comprend 8000 articles de cadeaux et de fêtes, du simple ballon aux pâtes haut de gamme.

Les affaires marchent bien: alors que la clientèle furète dans le magasin, le personnel emballe les articles commandé en ligne dans l'arrière-boutique. Faire coexister e-commerce et vente en magasin, tel est le concept de Daniel, qui est convaincu que ces canaux se complètent. «Le site Internet sert de vitrine à mes deux magasins, lesquels créent la confiance et la proximité bénéfique au commerce en ligne.»

Qualité de service plutôt que prix cassés

Daniel voit des opportunités de croissance pour les deux canaux. La boutique en ligne, par exemple, pourrait aussi cibler la Suisse romande. Or, elle n'existe qu'en allemand actuellement. Y remédier constitue un défi, car cela implique d'assurer le service à la clientèle en français aussi. En effet, la qualité des prestations est cruciale pour Daniel. C'est grâce à cela, et non grâce aux prix, qu'il compte se démarquer de la concurrence.

Les commerçants peuvent également augmenter leurs recettes en rejoignant des plateformes comme Galaxus et Amazon. C'est là qu'entre en jeu notre «Marketplace Enabling» (MPE). L'équipe Digital Commerce réalise des analyses de situation pour des clients comme Daniel. Elle les aide ensuite à se mettre en relation avec les bonnes places de marché et à répondre aux exigences de ces dernières pour y proposer des articles. Ainsi, Derya Kilic a récemment fait entrer CreaDIVA chez Galaxus. Daniel lui-même avait déjà essayé à deux reprises auparavant, sans succès: «La Poste offre une telle valeur ajoutée! J'apprécie beaucoup le travail de Derya comme partenaire-conseil.»

Les conseils sont adaptés en fonction des besoins de la clientèle et peuvent aller du site web aux stratégies de vente. Derya résume l'objectif: «Si le commerce grandit, la Poste aussi.» Et nous appliquons la même stratégie que Daniel, à savoir nous démarquer de la concurrence par le service plutôt que par le prix.

Sepp ou la fin d'une ère

Après 50 ans à la Poste, Josef Bienz partira à la retraite en fin d'année. Le facteur sait déjà que la proximité avec les clients lui manquera. Son travail lui apporte, aujourd'hui encore et à de rares exceptions près, beaucoup de satisfaction.

Texte: Mischa Stünzi Photos: Loan Schläppi

Josef «Sepp» Bienz est d'une nature joviale. Ce facteur de Hünenberg, dans le canton de Zoug, a toutefois un ennemi juré: «La pluie!» Froid, chaleur et vent le laissent indifférents, mais une tournée le dos trempé, ce n'est pas drôle. Pour le reste, Sepp a beaucoup d'amis parmi ses clients. Il est vrai qu'il leur distribue le courrier depuis des années; il en tutoie d'ailleurs plus d'un. Comme Mirjam Benguerel, gérante de boutique pour la marque de vêtements Odlo, qui a son siège et un grand magasin à quelques mètres de la Poste, dans la zone industrielle de Bösch. Lors de notre rencontre le jour où nous accompagnons Sepp, elle le salue chaleureusement.

Sepp a rejoint la Poste en 1974, à 16 ans. Après trois semaines de formation, il débutait en tant que facteur. Il cumulera 50 années de service à son départ à la retraite, en fin d'année. «Après tout ce temps, ton travail te procure-t-il encore du plaisir?», voulons-nous savoir. «Oui», répond-il, un sourire éclairant son visage. C'est là sa marque de fabrique. «Tous les postiers sont sympas», précise Mirjam Benguerel. «Mais, avec ton sourire incroyable, tu sors du lot. Tu l'arbores toujours.» Sepp explique simplement: «Si je suis de mauvaise humeur, j'essaie de le cacher en souriant, et les gens me sourient alors en retour.»



Mirjam Benguerel (à g.) connaît et apprécie Sepp depuis des années: «Il va nous manquer. Pour nous, il incarne la Poste.»







Des lettres rescapées du vieux papier

Sepp a pourtant vécu des choses qui ne l'ont pas franchement fait sourire. Par exemple le jour où des écoliers ont pris son sac postal plein de lettres pour du vieux papier et l'ont emporté. Sepp avait fait tout son possible



pour limiter les dégâts, réussissant à sauver les deux tiers des envois après avoir plongé dans le conteneur à papiers. Au village, la nouvelle s'était répandue comme une traînée de poudre: du pain bénit pour les satiristes à la veille du carnaval.

Par ailleurs, il n'était jamais à l'aise lorsqu'il devait transporter de grosses sommes pour les paiements à domicile. Heureusement, il ne s'est jamais rien passé. Finalement, cela avait même du bon: «Lorsque tu savais quelles coupures le client souhaitait, il te récompensait souvent par un pourboire.» Aujourd'hui, il transporte peu d'espèces durant ses tournées. «Les gens utilisent de plus en plus TWINT.» Si les habitudes des clientes et des clients ont évolué, l'étui en cuir dans lequel Sepp glisse l'argent, lui, n'a pas changé: «Je l'ai depuis mon apprentissage; j'ai seulement dû remplacer une fois la lanière.»



Sepp a 16 ans lorsqu'il entre au service de la Poste.

Jongler entre efficacité et proximité

Quel sentiment suscite le départ de Sepp? Mirjam Benguerel est catégorique: «Il va nous manquer. Il incarne la Poste pour nous; il connaît nos besoins.» Un exemple: normalement, il devrait toujours laisser le courrier dans la boîte aux lettres. Mais, quand il y en a beaucoup, il préfère entrer le déposer. «C'est plus rapide et les clients apprécient.»



Comment se sent Sepp alors que sa carrière à la Poste touche à sa fin? Il soupire. Bien sûr, il se réjouit de ne plus subir de pression, d'autant plus qu'elle a nettement augmenté au fil des ans. Et de préciser que malgré tout, aujourd'hui encore, il importe de prendre le temps de bavarder un peu et donc de jongler entre efficacité et proximité avec la clientèle. «Si la discussion s'éternise, j'y mets bien sûr un terme», souligne le consciencieux postier. Les rencontres amicales avec les clientes et les clients vont lui manquer. «C'est pour ça que je partirai avec des sentiments très contrastés.»

Collaborer sur un pied d'égalité

La collaboration entre PostFinance et tilbago prend de multiples formes. David Fuss, CEO de tilbago, et Nicolas Bärtschi, de PostFinance, voient dans la compréhension et la confiance mutuelles la clé du succès de la solution élaborée conjointement.

Il y a huit ans, David Fuss et ses partenaires se sont adressés à PostFinance pour présenter leur solution logicielle cloud destinée au traitement numérique des poursuites. Celle-ci ayant suscité l'intérêt de PostFinance, ils se sont alliés pour traverser le processus d'innovation interne, et c'est ainsi qu'est née la start-up tilbago, détenue à 25% par PostFinance. Nicolas Bärtschi, de l'équipe Innovation & Venturing (VNTR) chez PostFinance, accompagne tilbago. Il souligne: «Tout a d'emblée concordé, le sujet comme la dimension humaine.» David Fuss, aujourd'hui CEO de tilbago, raconte: «Nous avons développé la solution ensemble, pas à pas, en collaborant étroitement.» Et de citer en exemple la commande électronique des extraits du registre des poursuites auprès de la Poste: «Elle fonctionne via notre application.»

Les liens avec l'univers jaune sont multiples. Par exemple, la Poste et PostFinance utilisent elles-mêmes la solution pour traiter leurs poursuites en plus de la proposer à la clientèle. «Nous collaborons sur un pied d'égalité, ça me plaît», indique Nicolas. «Sans oublier que nous poursuivons le même objectif. C'est plus une relation entre partenaires qu'entre une entreprise et son fournisseur.» David Fuss ajoute: «Elle se base sur l'ouverture et la confiance.» Tous deux évoquent la nécessité de bien se comprendre, avec une telle différence de taille entre les partenaires. Notamment concernant les exigences de sécurité strictes de PostFinance. L'un et l'autre se disent satisfaits de l'évolution de tilbago et de leur relation client. «La collaboration a fait émerger une approche et une démarche communes apportant une valeur ajoutée aux deux parties.» (SS)







L'épicerie du village 3.0

Ouverte 24 heures sur 24, cette filiale en partenariat d'un nouveau genre propose des prestations postales et représente ce que la place du village était autrefois: le lieu où les gens de passage et du coin aiment se retrouver. Situés sur la commune grisonne de Breil/Brigels, les villages d'Andiast et de Waltensburg accueillent deux épiceries de ce type depuis cet été.

Texte et photos: Fredy Gasser

De douces collines dominées par d'abrupts sommets façonnent la Surselva, entre Laax et le col de l'Oberalp. Les routes sinueuses traversent des prairies verdoyantes et des villages aux ruelles étroites, disséminés à flanc de colline. C'est un lieu à la fois idyllique pour les touristes et compliqué à vivre au quotidien pour les gens du coin, mais les uns comme les autres comptent sur l'épicerie du village pour leur approvisionnement de base. Tous conjuguent donc leurs efforts pour que les épiceries de Waltensburg et d'Andiast, village perché quelques virages plus loin et quelques dizaines de mètres plus haut, ne connaissent pas le même sort que toutes celles qui ont fermé dans le pays au cours des dernières années. «Si l'épicerie du village disparaît, nous n'aurons plus de vie au village», souligne Andreas Cadonau, président de la coopérative Associaziun da Consum Andiast, qui se tient devant le magasin de Waltensburg sous le soleil matinal en compagnie de Heinrich Hunger, municipal à Breil/Brigels.

Pari réussi pour la coopérative, les autorités communales de Breil/Brigels avec ses six villages et la Poste, qui prend ici la forme d'une filiale en partenariat: desservie le matin depuis quatre mois, l'épicerie propose aussi des prestations postales. Elle fonctionne par ailleurs en









Quelques-unes des personnes qui ont fait de ce projet un succès: le municipal Heinrich Hunger et le président de la coopérative Andreas Cadonau, la responsable de projet Sara Hoch et la vendeuse Nicole Allenspach (de g. à dr.).

libre-service 24 heures sur 24, 7 jours sur 7. Les clientes et les clients y accèdent en effet via une application ou une carte d'accès; ils scannent ensuite leurs articles, qu'ils paient par carte bancaire, via TWINT ou sur facture. C'est ça, une épicerie 3.0!

"Une bonne chose"

Il est 10 heures du matin, Daniel Hunger se présente à la caisse avec du raisin, du pain et des yogourts. Le retraité à l'allure sportive est un client presque comme les autres; il raconte avec un sourire malicieux que, jadis, c'est lui qui tenait l'épicerie. Il a grandi au village, qu'il a quitté durant de longues années. Il ne cache pas sa satisfaction de voir que l'épicerie existe toujours: «C'est une bonne chose». À la caisse, la vendeuse Nicole Allenspach salue tout le monde d'un joyeux «Bien di!» avant de se concentrer sur l'écran tactile. Derrière elle se dresse le comptoir dernière génération de la Poste, un caisson jaune et gris métallisé destiné à la fourniture des prestations postales: dépôt de lettres et de colis, achat de timbres et retrait de colis. Nicole connaît bien les deux systèmes: une épicerie ouverte chaque jour à la mode d'avant et le nouveau concept d'ouverture non-stop. «Notre charge de travail a augmenté, car nous n'avons plus que la matinée pour effectuer nos tâches: remplir les rayons, nous occuper des livraisons, contrôler la température des appareils de réfrigération ou encore cuire le pain.» Mais elle précise que la clientèle est très satisfaite.

Allier théorie et pratique

Au cours des dernières semaines, Sara Hoch a eu elle aussi le même son de cloches. Voilà huit ans que la Bâloise vit avec son mari dans la Surselva. Il y a un an et demi, elle a répondu à l'offre relative à la gestion des épiceries de village. Une fois en poste, elle a intégré dans ses études d'ingénieure en environnement la direction de projet pour le nouveau modèle d'épicerie. «Les feed-back sont tout à fait positifs», indique-t-elle, «les gens du coin comme les touristes apprécient beaucoup l'offre.»

Elle ajoute que le projet a représenté «un enjeu de taille» pour toutes les parties impliquées, y compris pour la Poste. En effet, la Poste a déployé son logiciel (V-MaX) dernier cri tout en trouvant un moyen de sécuriser son comptoir dans le magasin pour les heures en libre-service le jour et la nuit. Elle a opté pour un caisson sur roulettes, verrouillable et placé sous vidéosurveillance.

De 284 à 31

«À ce jour, nous n'avons eu aucun problème», indique Nicole Allenspach en revenant sur les expériences des semaines écoulées. La Poste est quant à elle d'avis que ce modèle de magasin ouvert à toute heure du jour et de la nuit avec en plus des prestations postales a du potentiel, comme l'explique Thomas Simeon qui œuvre depuis plus de vingt ans à la transformation du réseau postal dans les Grisons. Lorsqu'il a commencé à la Poste, en 2001, le canton comptait encore 213 communes, contre 101 aujourd'hui. Le réseau postal grison est passé de 284 filiales postales à 31 filiales en exploitation propre, 92 filiales en partenariat et 161 services à domicile. Thomas Simeon se félicite de la mise en œuvre de nouveaux concepts comme ceux de Waltensburg et d'Andiast: «La transformation s'est faite en un temps record, ce qui a permis d'ouvrir rapidement la toute nouvelle version de notre filiale en partenariat.»

Parce que la première impression compte

Pino Vastano s'occupe du design. Amelina Hasanovic Kujundzic représente le personnel. Tous les deux sont impliqués depuis le début dans la création des nouvelles tenues du personnel des filiales. Ils se sont prêtés au jeu de l'interview croisée pour nous parler de la phase de test et des premières réactions.

Texte: Florence Herndl Photos: Joel Schilter

Pino, la phase de test a débuté. Comment cela se passe-t-il concrètement?

La nouvelle collection comporte 20 pièces à combiner, 12 pour les femmes et 8 pour les hommes. Depuis début août, quelque 200 personnes ont reçu les habits et un petit carnet pour noter leurs commentaires. Confort, entretien, qualité, tout est passé au crible. Chacune d'entre elles ne teste qu'une sélection de vêtements. Amelina, par exemple, teste l'un des chemisiers et la veste alors qu'une autre personne portera le pantalon et le polo. Nous réduisons ainsi la complexité pour les participantes et les participants afin de ne pas risquer de mélanger les ressentis et les analyses.

Amelina, tu as reçu les nouveaux vêtements pas plus tard qu'hier. Aujourd'hui, tu portes le chemisier. Comment te sens-tu?

Je me sens super à l'aise et la matière est très agréable. J'ai reçu beaucoup de compliments de la part de mes collègues. Ce matin, j'ai servi une dizaine de personnes au guichet. Hier, je portais le chemisier jaune, aujourd'hui il est bleu avio. Mais la clientèle n'a pas remarqué le changement!

Pino, que penses-tu de cette absence de réaction de la clientèle?

C'est très positif. Cela démontre que le chemisier n'a pas distrait les clientes et les clients dans leurs demandes de service. Visuellement, la tenue était donc cohérente et n'a pas dérangé. Des réactions se produisent surtout lorsque l'expérience est désagréable. Je suis très content que ça n'ait pas été le cas.

Amelina, passer du jaune au bleu avio est un gros changement. Est-ce une rupture de tradition?

Avec la nouvelle stratégie de la Poste, les filiales ont été transformées. Le style est épuré, doux avec des guichets en bois et des teintes de gris. La suite logique était de changer les tenues. Les nouveaux coloris découlent d'un choix collectif et partagé par toutes celles et tous ceux qui œuvrent au projet. La tradition n'a cependant pas été oubliée. Chaque pièce comporte de petits détails jaunes: des liserés sur la jupe, sur les manches du blazer ou sur le col de la robe. Ou encore de petites touches sur les boutons ou les manches.

Pino, sur ton site Internet on peut lire «Pour des looks avec du style. Parce que la première impression compte». Quelle première impression la clientèle doit-elle avoir des nouvelles tenues?

Les clientes et les clients n'examinent jamais les tenues dans le moindre détail. Ils perçoivent l'image d'ensemble. Nous avons longuement travaillé sur les valeurs de la Poste ainsi que sur les besoins de celles et de ceux qui seront amenés à porter les nouveaux vêtements. Que veulent-ils porter pour se sentir bien et habillés avec style? De quoi ont-ils besoin pour effectuer confortablement leurs différentes tâches, été comme hiver? La nouvelle collection véhicule une authentique proximité avec le personnel. En 2025, 4500 personnes porteront les nouvelles tenues: hommes, femmes, apprentis, personnes proches de la retraite. Si toutes ces personnes se sentent bien dans leurs vêtements de travail, cela aura avec certitude un impact positif sur la clientèle.

Amelina, que va-t-il se passer après la phase de test?

La phase de test se terminera en décembre. Une analyse détaillée permettra de procéder à d'éventuelles retouches. Ensuite, la Poste lancera un appel d'offres pour démarrer la phase de production.



Pino Vastano est CEO de la maison suisse Corporess SA.



Amelina Hasanovic Kujundzic est responsable d'équipe à la filiale de Neuchâtel.



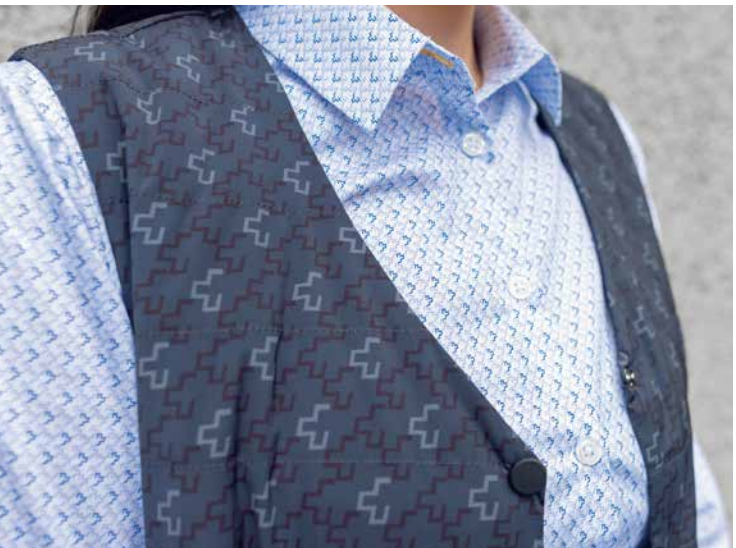






La nouvelle collection destinée au personnel des filiales comporte 20 pièces de vêtement à combiner.





Bon anniversaire My Post 24!

Recevoir et déposer des envois même lorsque la Poste est fermée, c'est possible grâce aux 260 automates My Post 24. Les appareils jaunes vont fêter leurs dix ans d'existence cet automne. Pour l'occasion voici, trois anecdotes insolites autour de nos automates My Post 24.

Invités surprise dans les compartiments jaunes

Guêpes, abeilles, fourmis et autres insectes se plaisent dans les compartiments des automates My Post 24. Heureusement, les incidents fâcheux entre les usagers, les insectes et les envois ont toujours pu être évités.

Une manœuvre hasardeuse

Parfois, il faut que ça aille vite. C'était sans doute le cas pour le camion qui sortait d'un parking à Olten. Ayant mal géré son angle de braquage, il a emporté avec lui une partie de l'automate My Post 24. La police d'Olten a dû intervenir à 6h15 pour remédier à cet «incident».

Scène du crime: My Post 24, Spreitenbach

Un voleur s'en est pris à une caisse automatique située à l'arrière d'un centre commercial à Spreitenbach. Tout proche, l'automate My Post 24 n'a pas été épargné. Les dommages se sont élevés à 5000 francs. L'automate ne contenait pas d'argent liquide.

My Post 24: rétrospective

- **2013:** les trois premiers sites sont mis en service à Saint-Gall HSG, Lausanne EPFL et Bâle EKZ St. Jakob-Park.
- **2014 à 2015:** d'autres sites sont recherchés. Ils doivent se trouver à une distance minimale de 250 mètres de la filiale la plus proche, pour éviter toute concurrence.
- **2016:** à la suite d'un changement de stratégie, tous les automates doivent être installés à proximité des filiales.
- **2021 à 2022:** une nouvelle génération d'automates ne fonctionnant plus qu'avec un smartphone est déployée.
- **2023:** les automates urbains sont optimisés dans le cadre du projet «MP24 NEO»; l'objectif est d'augmenter leurs fonctionnalités et leur utilité.

Conseil en placement dans une filiale

Le réseau postal nous permet de rester proches de la clientèle, mais aussi de collaborer avec de nombreux partenaires. En témoigne l'exemple de la filiale d'Aarau, où la Banque Hypothécaire de Lenzbourg a trouvé un nouveau moyen d'être en contact direct avec la clientèle.

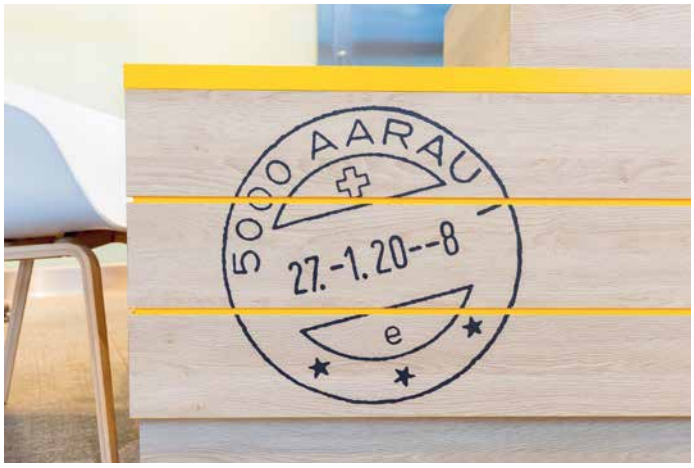
Texte: Thomas Hügli Photos: Loan Schläppi

Tout le monde le sait en Suisse au moins depuis cette année: les services bancaires sont une question de confiance. Pour la Banque Hypothécaire de Lenzbourg, surnommée «Hypi» par sa clientèle germanophone, confiance signifie aussi présence sur place et proximité avec la clientèle, même si c'est surtout grâce à des offres numériques que cette banque à la longue tradition a récemment enregistré une croissance marquée.

«Nous sommes toutefois conscients que bien des choses ne peuvent être transférées en ligne, telles que l'empathie et la confiance», explique Roger Brechbühler, directeur du service Clientèle privée et commerciale. Cela signifie que la poursuite de la croissance nécessite une présence sur de nouveaux sites.

La «Hypi» avait depuis longtemps des vues sur une ville comme Aarau, chef-lieu cantonal, où elle s'était









mise à la recherche d'un site idéalement situé. Finalement, c'est dans la filiale de la Poste, à la Bahnhofstrasse, qu'elle l'a trouvé. En effet, la Poste offre aux entreprises la possibilité de présenter leurs prestations et de fournir des services de conseil dans ses filiales. Celle d'Aarau est le lieu rêvé pour cela, car elle jouit d'une forte fréquentation.

Rôle essentiel du personnel de la Poste

C'est donc dans cette filiale que la «Hypi» a aménagé son propre espace de conseil en début d'année. «Nous voulons que notre ADN soit immédiatement perceptible, sachant qu'être conseillées ici ou dans l'une de nos propres filiales ne doit faire aucune différence pour les personnes intéressées», précise Roger Brechbühler.

Si beaucoup d'entretiens de conseil portent sur les hypothèques, les placements et la planification de la prévoyance, il s'agit aussi parfois de répondre à des demandes de la clientèle très simples. En dehors des heures d'ouverture de l'espace de conseil de la «Hypi», les 18 membres du personnel de la filiale de la Poste sont là pour réceptionner les demandes et les transmettre à la banque, mais aussi pour réserver directement des rendez-vous de conseil, le cas échéant.

Nos collègues de la filiale d'Aarau jouent d'ailleurs un rôle essentiel, en attirant l'attention de la clientèle sur l'offre de la «Hypi». La responsable de filiale, Simone Oprandi, et son équipe ont ainsi défini des situations dans lesquelles il y a lieu de le faire, par exemple quand une jeune famille avec enfants entre dans la filiale, car elle pourrait être intéressée par un logement en propriété, et donc par une hypothèque.

Tant à offrir dans les filiales

Intitulée «Tant à vous offrir – La sécurité financière dans toutes les phases de la vie», la campagne que nous déployons actuellement vise à attirer l'attention sur les offres de partenaires dans certaines filiales de la Poste, où des espaces sont d'ores et déjà occupés par d'autres entreprises, notamment la Banque Migros, Cornèr Banque, Sympany, Assura, AXA et SwissCaution, sans oublier PostFinance.
Pour plus d'informations sur la campagne et sur nos partenaires, consulte le site **poste.ch/securite-financiere**.

Les filiales, de vrais centres de services

Il est essentiel que le personnel comprenne le véritable sens d'un tel partenariat. «Les collaboratrices et les collaborateurs savent que c'est aussi grâce à nos partenaires que nous pourrons maintenir un taux de fréquentation élevé dans notre filiale», précise Simone Oprandi.

À l'instar de la «Hypi», toujours plus d'entreprises sont intéressées par une présence dans les filiales de la Poste. «Nos filiales se muent en centres de services où la clientèle peut effectuer différentes opérations», déclare Thomas Baur, responsable RéseauPostal.

Pour la banque de Lenzbourg, Aarau n'est peut-être qu'un début. Roger Brechbühler: «Nous ferons le point en fin d'année et, s'il s'avère que notre offre de conseil a trouvé un bon écho, nous envisagerons une présence sur d'autres sites.»





Une situation gagnant-gagnant pour Simone Oprandi, responsable de la filiale d'Aarau, et Fabrizio Castagna, responsable Région Aarau pour la Banque Hypothécaire de Lenzbourg.



Faciliter l'utilisation des services numériques

Ajoutez des instructions peu claires à une structure confuse et vous obtenez une clientèle frustrée, ce qu'il faut absolument éviter. C'est pourquoi l'équipe UX de la Poste s'attache à garantir la convivialité des services en ligne. Sa mission du moment: redonner un coup de jeune au service «Mes envois».

Texte: Ramona Schafer

Il t'est peut-être déjà arrivé de te trouver face à un panneau indicateur sans pour autant savoir dans quelle direction aller? Une situation comparable peut se produire dans l'environnement numérique, par exemple lorsqu'un service en ligne est organisé de telle sorte qu'il est difficile de savoir où il faut cliquer ou ce qu'il faut faire pour passer à l'étape suivante.

Voilà une tâche pour les spécialistes de notre équipe UX (pour «User Experience»), chargée de veiller à ce que la clientèle puisse comprendre et utiliser facilement les services en ligne de la Poste. C'est dans cette optique que ses membres testent et améliorent les services comme «Mes envois».

Des sondages ont en effet révélé que le service «Mes envois», mis en ligne il y a plus de dix ans, ne répond plus aux exigences d'aujourd'hui et qu'il faut revoir sa conception. En outre, les notifications sont rédigées avec des mots compliqués et les informations importantes sont communiquées de façon alambiquée. Un groupe de projet est donc en train de «rajeunir» ce service pour lui donner une structure plus claire et plus moderne. Il s'agit notamment d'améliorer la visibilité des principales informations ainsi que leur organisation, mais aussi de simplifier les textes en remplaçant les termes trop spécifiques, inconnus de notre clientèle.

Une fois les modifications apportées, de nouveaux sondages seront réalisés continuellement pour s'assurer de la convivialité du service remanié. De plus, après la mise en ligne, l'équipe UX analysera les retours d'information des clientes et des clients pour mieux cerner leur comportement d'utilisation. L'objectif? Satisfaire la clientèle, grâce à des services faciles à comprendre et à utiliser, qui lui permettent d'aller droit au but.

Marque de confiance? Check!

Bien souvent, dans l'univers numérique, rien ne nous permet de vérifier que la sécurité des données est assurée. Il en va différemment à la Poste: le service en ligne «Mes envois» arbore désormais le label Digital Trust, récemment lancé par la Swiss Digital Initiative. C'est là une garantie de sécurité, de protection des données, de fiabilité et d'équité dans les interactions.



1.

Laquelle de ces trois anecdotes concernant Sepp Bienz, le facteur de Hünenberg, a-t-elle été inventée de toutes pièces?

a) Un jour, il a dû sauter dans la benne de collecte du vieux papier pour sauver un sac d'envois de lettres.

b) Lors de ses tournées, il n'a jamais été mordu par un chien, mais par un mouton.

c) En 1974, Sepp est parti en tournée de distribution après seulement trois semaines de cours.



2.

Andiast est un village de 200 âmes seulement, mais il dispose tout de même d'une filiale en partenariat. Sais-tu où se trouve ce village?

a) Dans la Surselva

b) Dans la Léventine

c) Dans l'Ursental

Photos: Loan Schläppi; Urs Graber



Sepp et ses aventures...

À la Poste, la proximité a mille facettes, comme le montre ce numéro de Pmag, et joue aussi un rôle important dans la correspondance. Si tu souhaites tenter ta chance pour remporter l'un des cinq lots de timbres spéciaux avec des sujets issus du monde imaginaire du célèbre auteur du Seigneur des Anneaux, d'une valeur de 17 fr. 60 chacun (infos complémentaires sur les timbres à la page 24), alors réponds à notre quiz. Tu participeras ainsi à notre tirage au sort et tu pourras, si tu remportes la mise, orner tes missives de magnifiques timbres. Comme toujours, tu trouveras les réponses aux questions dans les contenus des pages précédentes.

4.

Que signifie UX?

a) Unusual Expectations
b) User Experience
c) Useless Expedition

3.

Quelle entreprise n'utilise pas (encore) nos filiales pour être plus proche de sa clientèle?

a) Cornèr Banque
b) Assura
c) Swisscanto

Participe au quiz!

Envoie-nous tes réponses ainsi que ton adresse à **redaction@poste.ch**.
Date limite de participation: 31 octobre 2023.
Voir les conditions du concours à la page 39.

sodastream®

Fais pétiller ta vie

AVEC DES PRIX EXCEPTIONNELS
MAINTENANT DANS LE
PORTAIL DU PERSONNEL



40%
DE RABAIS

CHF **89.90**



30%
DE RABAIS

CHF **69.90**



38%
DE RABAIS

CHF **79.90**

VERS LA **BOUTIQUE**

Diasponible jusqu'au 31.12.2023

Poste d'observation

À ne pas manquer



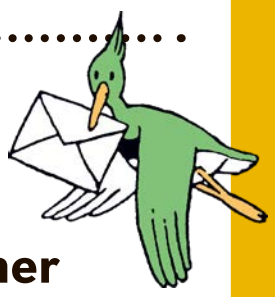
Tapis rouge pour Matthias

Matthias Keller pratique l'athlétisme avec autant de passion que de succès. Ce collaborateur, qui prête main forte à la filiale Sihlpost au titre du programme «Inclusion PN», a raflé la mise aux Special Olympics World Games de Berlin cet été: il a accédé au podium dans les trois disciplines dans lesquelles il s'est aligné. Il a non seulement obtenu la médaille d'argent dans le relais 4×400 mètres et celle de bronze dans le 100 mètres, mais il a aussi décroché l'or au saut en longueur. Chapeau bas à Matthias pour ces performances! Il a bien mérité le tapis rouge que lui ont déroulé ses collègues de Zurich à son retour. (STÜ)

Inscriptions à la journée "Futur en tous genres" 2023

Dans le cadre de la journée «Futur en tous genres» du 9 novembre 2023, nous allons de nouveau accueillir beaucoup d'enfants de toute la Suisse dans notre univers jaune. À la Poste, chez CarPostal et chez PostFinance, des élèves de la 5e à la 7e année pourront ainsi découvrir notre grande famille sur un mode ludique. (LS)

Tu as jusqu'au 1er novembre 2023 pour inscrire un ou plusieurs enfants à la journée «Futur en tous genres» 2023: poste.ch/futur-en-tous-genres-2023.



Un numéro spécial Poste du magazine "SPICK" à gagner

«SPICK» est un magazine conçu il y a plus de 40 ans pour informer et divertir les enfants et les jeunes adolescents avec des reportages de fond, des articles sur des sujets d'actualité et des conseils de bricolage pleins d'humour. Cette fois-ci, le magazine des enfants éveillés consacre un numéro entier à la Poste. Qu'ont bien pu découvrir chez nous l'oiseau et la grenouille, les deux mascottes de «SPICK»? Pour le savoir, tente de gagner l'un des quinze exemplaires mis en jeu. (STÜ)

Pour participer au tirage au sort, envoie un e-mail à redaction@poste.ch d'ici le 10 novembre en indiquant «SPICK» en objet sans oublier ton adresse.



Illustration: SPICK Photo: Special Olympics World Games de Berlin 2023/Claudio Kernen

“La politique ne se résume pas aux votations et aux élections”

Aujourd'hui, beaucoup se désintéressent de la politique. Ce n'est pas du tout le cas de nos cinq collègues ci-dessous, qui visent même un siège au Conseil national.

Une collaboratrice et quatre collaborateurs ont répondu à l'appel lancé dans le dernier Pmag. Ils se présentent aux élections du Conseil national le 22 octobre. Qu'est-ce qui les passionne en politique? Nous leur avons posé la question (sans recommandation de vote).

1 Qu'est-ce qui te passionne en politique?

2 Combien de temps consacres-tu à la politique et à la campagne électorale?

3 Comment votes-tu: par correspondance, par voie électronique ou aux urnes?



Tobias Lang
Secrétaire de la Direction du groupe et porte-parole (intérim)
(PVL, Lucerne)

1 La politique ne se résume pas aux votations et aux élections. Elle façonne le quotidien et l'avenir: offre scolaire, conditions de travail, transports et service postal universel figurent parmi les nombreux enjeux! Je suis fasciné par l'éventail des domaines concernés et par l'intérêt qu'ils présentent, d'où mon désir de m'impliquer, pour aujourd'hui et demain.

2 C'est très variable. Actuellement, j'y consacre bien quelques heures par semaine.

3 Par correspondance, pour l'instant, mais par voie électronique dès que ce sera possible à Lucerne.



Alois Felder
Resp. de projet Sécurité chez IMS3
(Le Centre, Argovie)

1 Je souhaite faire valoir sur le terrain politique l'expérience acquise au sein de commissions et œuvrer au développement de solutions durables avec les moyens démocratiques dont dispose la Suisse.

2 Environ 40 heures pendant la campagne électorale de trois mois.

3 Par voie électronique.



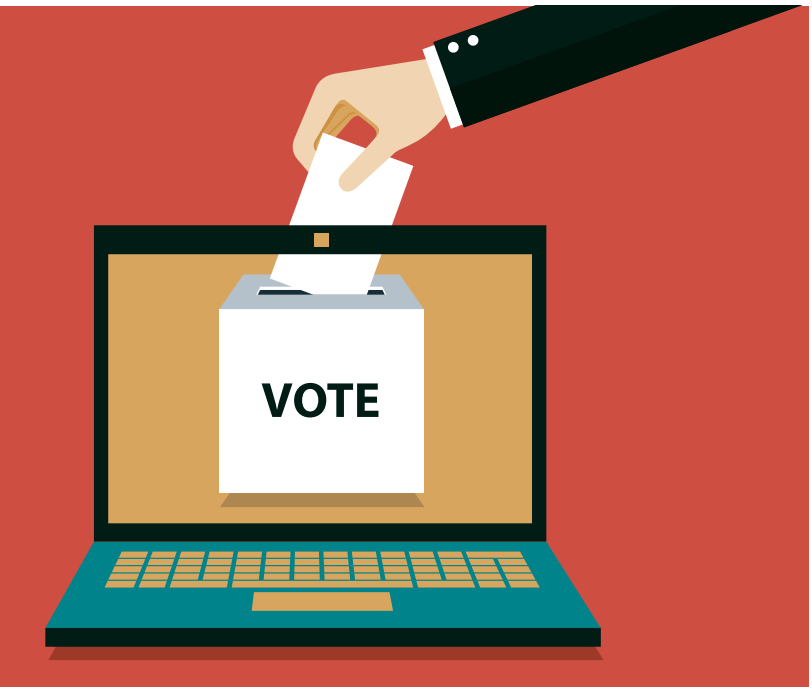
Luca Paltenghi
Compliance Officer chez PostFinance
(Avanti con Ticino & Lavoro, Tessin)

1 Très jeune, j'ai développé une passion pour la politique et j'apprécie de pouvoir mettre mon engagement et mes connaissances au service de problèmes concrets dans mon canton et ma commune.

2 En tant qu'élu dans ma commune, je consacre plusieurs heures par semaine à la politique. Je ne prévois pas une charge trop élevée pour cette campagne.

3 En général, vu que je suis présent au bureau de vote pour les opérations de vote et de dépouillement, je dépose mon bulletin dans l'urne en personne.

Texte: Mischa Stünzi Illustration: iStock



Nous contribuons à la vie démocratique

La Poste a acheminé près de 2000 tonnes de matériel de vote en vue des élections fédérales du 22 octobre. En général, environ 90% des électrices et des électeurs votent par courrier. Nos services représentent donc un pilier important de la démocratie.

Dès le XVII[e] siècle, les malades à Saint-Gall pouvaient voter par correspondance. Mais il a fallu attendre la fin des années 1970 pour que les cantons commencent à accorder cette possibilité à toutes et à tous sans qu'il faille en faire la demande. Le Tessin a été le dernier à le faire, en 2015.

L'année 2023 marque une grande étape pour la Poste et la démocratie suisse: après un contrôle approfondi, notre système de vote électronique sera utilisé pour la première fois lors d'élections fédérales: en août, le Conseil fédéral l'a autorisé pour les cantons de Bâle-Ville, de Saint-Gall et de Thurgovie.



Michael («Mike») Kaiser
Responsable d'équipe suppléant à Küsnacht chez LS7
(Démocrates Suisses, Zurich)

1 La situation politique actuelle ne me convient pas. J'estime donc qu'il est temps que je me mobilise pour défendre et faire valoir les intérêts de la population en étant sur le terrain.

2 Cinq heures par semaine.

3 Par correspondance, bien sûr!



Virginie Trachsel
Responsable Gestion de l'innovation Digital & Value Streams PF5
(PLR. Les Libéraux-Radicaux, Berne)

1 La possibilité qu'elle offre à chaque individu de défendre ses idées et ses valeurs. En politique, le but n'est pas que de s'imposer, mais aussi de mener des débats utiles et de chercher des solutions. Cette confrontation d'idées et ce travail collectif m'attirent.

2 Trois à quatre heures par semaine depuis le lancement officiel en mars, puis quatre à cinq heures par jour, et encore davantage dans la phase finale. Mais quand on aime, on ne compte pas!

3 Par correspondance, car le vote électronique n'est pas encore en place à Berne.

La Poste est partenaire du projet Moniteur numérique

La plateforme smartvote permet aux candidates et aux candidats d'exposer leurs points de vue sur différents thèmes. L'électorat profite ainsi de plus de transparence et d'une base de décision impartiale. De plus, grâce au Moniteur numérique, la population peut désormais connaître les opinions des candidates et des candidats en matière de numérique, par exemple sur des sujets tels que le vote électronique, la cybersécurité et le dossier électronique du patient. Des thèmes présentant un grand intérêt pour la Poste, raison pour laquelle celle-ci soutient ce projet.
digitalmonitor23.smartvote.ch/fr/home

22 octobre

Conseils et astuces pour les élections

Toutes les informations sur les élections sont accessibles via les liens suivants:
web.post.ch/elections2023
www.ch.ch/elections2023

Sous le charme de l'Anneau



Kim Haldemann travaille au sein de l'équipe Sponsoring de la Poste et est fan des œuvres légendaires de J. R. R. Tolkien. Elle se réjouit donc des nouveaux timbres spéciaux dédiés à l'auteur de fantasy.

L'histoire est en fait plutôt banale: un méchant veut conquérir le monde à l'aide d'un anneau magique; un héros est chargé de l'en empêcher (spoiler: il y parvient). Et pourtant, nombreuses sont les personnes à être tombées sous le charme du Seigneur des Anneaux. Kim Haldemann en fait partie.

Notre collègue de l'équipe Sponsoring est fascinée par la complexité et la profondeur de la trilogie phare de J. R. R. Tolkien, chaque peuple de la Terre du Milieu ayant sa propre histoire, sa propre langue et sa propre religion. De plus, l'auteur a créé de nombreux personnages qui ne sont pas juste bons ou mauvais, mais au contraire ambivalents.

C'est par le biais des adaptations cinématographiques du réalisateur Peter Jackson que Kim est entrée en contact avec cet univers aux mille et une facettes. Elle et plusieurs de ses amis sont devenus fans. Mais pas des fans qui «aiment bien les films», plutôt des fans «qui organisent des marathons cinématographiques de onze heures et demie et qui ont un tatouage du Seigneur des Anneaux». «Nous nous sommes tous fait tatouer l'amulette de l'elfe Arwen en signe d'amitié», explique Kim, qui forge elle-même des anneaux pendant son temps libre.

Même si l'épopée, que Kim a lue plusieurs fois depuis, se déroule avec la guerre en toile de fond, elle fait aussi la part belle à l'amour, la fidélité et l'espoir. Une des scènes préférées de Kim? Lorsque les deux protagonistes, Frodon et Sam, économisent des provisions en prévision de leur retour malgré la faim et les faibles chances de succès de leur mission. La morale: «Aussi désespérée que soit la situation, tu ne dois jamais perdre espoir.» (STÜ)

Les timbres Tolkien



À ce jour, Le Seigneur des Anneaux s'est vendu à 150 millions d'exemplaires, faisant de la trilogie de J. R. R. Tolkien un des plus grands succès littéraires de tous les temps. Cinquante ans après la mort de l'auteur, la Poste a émis une série de timbres en son honneur. Celle-ci a été conçue par le célèbre artiste John Howe, établi à Neuchâtel. Les timbres sont disponibles depuis le mois de septembre sur postshop.ch ou peuvent être gagnés dans le cadre du quiz de la page 19.

Photo: Kim Haldemann

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



Ouvrons l'œil! Ensemble, améliorons la sécurité

Accidents, vols, stress, dangers de la route: le quotidien professionnel est rempli de situations qui influencent notre sécurité et notre santé et auxquelles nous n'accordons souvent pas assez d'attention.

Collègues en tongs au lieu de chaussures de sécurité, colis laissés négligemment par terre, moments critiques au volant. Les scènes représentées sur l'affiche jointe à ce Pmag le montrent: notre travail présente des risques.

Toi aussi, aide-nous à les identifier et à les écarter le plus tôt possible. Tu apporteras ainsi une précieuse contribution à la création d'un environnement de travail sûr et sain pour nous toutes et tous.

Tu en apprendras plus sur le sujet dans notre brochure «La sécurité au travail».

Devine un peu

Réponds à la question concernant l'affiche et remporte une **carte cadeau Ochsner Sport d'une valeur de 300 francs** ou l'un des **18 prix offerts par la Suva** (bloc-notes avec coque pour téléphone mobile, gourdes, sacs à dos pour ordinateur portable).

Combien de situations dangereuses critiques vois-tu sur l'affiche?

- **Moins de 20**
- **Entre 20 et 35**
- **Plus de 35**



Envoie la bonne réponse accompagnée de ton nom et de ton adresse à redaction@poste.ch. Date limite d'envoi: 10 novembre 2023. Voir les conditions du concours à la page 39.



Tu as LA bonne idée? Posty t'aide à la concrétiser!

Quiconque fait preuve d'engagement dans son travail rencontre régulièrement des obstacles – et songe à une manière de les surmonter. Depuis plusieurs années, Postidea met en œuvre vos idées. Et désormais, la mascotte Posty se met en quatre pour l'aider.

Posty, la nouvelle mascotte de Postidea, rencontre les mêmes problèmes que beaucoup d'entre nous: l'interminable file d'attente au guichet, la patience dont il faut faire preuve à l'arrêt CarPostal, la pluie battante qui détrempe tout au moment de la distribution. Posty n'hésite pas à montrer ses émotions, comme lorsqu'il est déçu.

Cependant, Posty incarne également la volonté d'écarter toutes les embûches du quotidien, les idées et l'engagement dont le personnel fait preuve pour trouver toutes sortes de solutions. C'est pourquoi nous voulons faire connaître notre nouvelle mascotte dans toute la Poste: notre sympathique Posty est là pour t'aider à soumettre tes idées, directement à l'équipe ou via le canal «Postidea», pour que nous puissions relever les défis ensemble.

Pour te permettre de faire connaître Posty via un canal d'équipe, une présentation PowerPoint ou en dialoguant directement avec d'autres personnes, nous mettons volontiers à ta disposition nos nouveaux autocollants à son effigie.

Il te suffit de scanner le code QR pour vous mettre, toi et ton idée, en contact avec Posty.

Scanne simplement le code QR: toi et ton idée serez aussitôt en contact avec Posty.

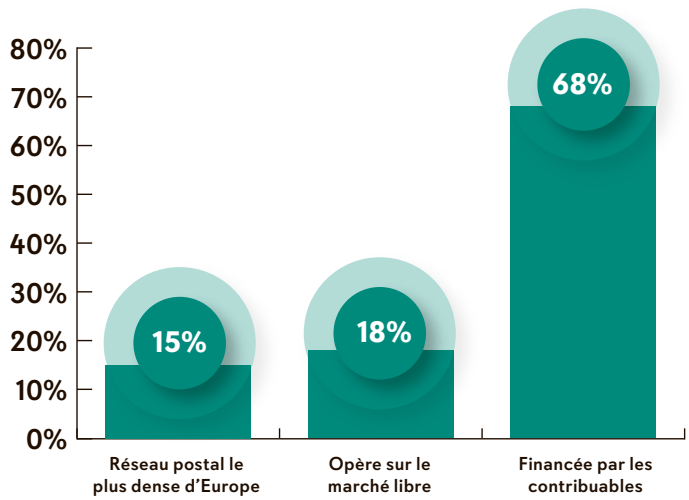
754 jeunes

ont débuté leur apprentissage chez nous le 1er août! Nous leur souhaitons la bienvenue et plein succès dans cette nouvelle tranche de vie au sein du «monde jaune». Bon à savoir: pour l'année prochaine, nous proposons encore plus de places de formation, à savoir 808!

Qu'en disent les réseaux sociaux?

En Suisse, tout le monde connaît la Poste. Certes, mais jusqu'à quel point? Nous avons cherché à le savoir en posant cette question à notre communauté sur LinkedIn:

Quelle affirmation sur la Poste est-elle fausse?



Oui, nous avons le réseau postal le plus dense d'Europe et oui, nous opérons surtout sur le marché libre. Mais nous ne sommes pas financés par les contribuables.

Protection des données: qu'en est-il à la Poste?

Dans notre travail, les données gagnent en importance. La nouvelle loi ouvre la voie à une utilisation responsable et transparente des données.

Depuis septembre, la nouvelle loi sur la protection des données renforce l'obligation de transparence dans le traitement des données personnelles. Les informations sur la clientèle et le personnel sont pareillement concernées. À cette occasion, nous avons rédigé une déclaration expliquant comment et à quelles fins nous traitons ces renseignements.

Tu trouveras plus d'informations ici.

Un premier semestre difficile

Les résultats le montrent: 2023 est pour nous une année financièrement compliquée. Selon Roberto Cirillo, nous tenons néanmoins le cap dans la mise en œuvre de la stratégie Poste de demain.

Dans un entretien, Johannes Cramer commente les résultats en tant que responsable de Services logistiques, notre plus grande unité.

Notre engagement pour l'égalité salariale porte ses fruits

La Poste promeut l'égalité de traitement, notamment pour les salaires des femmes et des hommes. C'est pourquoi elle se soumet régulièrement à l'étude Logib de la Confédération, qui analyse les écarts salariaux inexplicables. Les résultats sont ensuite contrôlés tous les deux ans par une entreprise externe. La dernière analyse, basée sur les données d'avril 2023, montre que nous sommes sur la bonne voie:

- les écarts de salaire inexplicables entre femmes et hommes sont inférieurs aux 5% admis par la Confédération, et ce **dans toutes nos unités**;
- **Services logistiques** et **CarPostal** affichent un excellent résultat avec une valeur de 0,3% (écart de salaire inexplicable au détriment des femmes). L'égalité salariale est donc quasiment atteinte pour la moitié du personnel de la Poste;
- **IMS** a pu réduire son taux d'écarts inexplicables de 5,6 points de pourcentage à –3,3% par des mesures ciblées;
- chez **PostFinance**, les inégalités ont augmenté de 0,8 points de pourcentage. Il s'agit d'une fluctuation qui se situe dans la norme, et PostFinance reste très bien placée avec un taux de –3,1%.

Pour que ces écarts inexplicables baissent encore, nous misons notamment sur PosteCourage et sur un système de rémunération clair et transparent. Depuis juin, nous indiquons en outre la fourchette salariale dans les offres d'emploi pour les postes relevant de la CCT. (JG)

En savoir plus

Spécialités linguistiques et culinaires

«Natel», «tenir les pouces à quelqu'un» ou «witz»: voilà quelques exemples d'helvétismes, des mots ou expressions typiquement suisses en français, en allemand ou en italien. Contrairement aux expressions purement dialectales, on les trouve dans certains dictionnaires courants. Beaucoup d'helvétismes sont nés sous l'influence des autres langues nationales.

Au siège de la Poste, à Berne, tu auras bientôt l'occasion d'en apprendre plus sur ce sujet: l'exposition itinérante «Helvétismes – Spécialités linguistiques» s'installe à EspacePost (rez-de-chaussée) du 27 septembre au 26 octobre 2023. C'est la première fois qu'elle fait escale dans une entreprise. Cette exposition a toute sa place à la Poste, qui encourage vivement la diversité linguistique. Entrée gratuite. (SS)



Photo: Centre Dürrenmatt

Helvétisme contre panier gourmand?

Envoie-nous ton helvétisme préféré **avant le 26 octobre 2023** à redaction@poste.ch et tu participeras à un **tirage au sort mettant en jeu trois paniers gourmands «Grands Sites du Goût»** avec des produits typiques des régions de Suisse. Dans le prochain numéro de Pmag, nous présenterons quelques-uns de vos helvétismes préférés.

Une opération à cœur ouvert pour la Poste

Les installations de tri sont au cœur du traitement des colis et des lettres. Une panne nous poserait de graves problèmes. Heureusement, Daniel Schnyder et son équipe sont là pour prévenir toute défaillance.

Texte: Mischa Stünzi

Serein, Daniel Schnyder observe les chariots de tri faire leur ronde au centre colis de Daillens, ce qui le plonge, avoue-t-il, dans une sorte de méditation. Il est notamment responsable de l'entretien de ces chariots, qui transportent des milliers de colis à travers la gigantesque halle et déversent leur contenu au bon moment dans la bonne glissière. Daniel n'était pas si tranquille il y a quelques semaines, car la révision annoncée le préoccupait.

Les installations de tri des centres colis sont au cœur de l'activité de la Poste. Pour éviter toute casse et optimiser les installations, une révision des chariots a lieu tous les dix ans environ. On voit que ces engins ont du vécu quand ils sont amenés pour l'entretien: la graisse et la poussière se sont accumulées sur les mécanismes, certaines pièces sont fissurées, d'autres déformées.

Un créneau de deux heures

À Daillens, le tri s'arrête deux heures, la nuit. C'est le temps dont disposent les mécaniciens en semaine pour extraire les chariots de leur installation, et réintégrer ceux révisés la veille dans la chaîne de leurs semblables, longue de 700 mètres, en veillant à les ajuster au dixième de millimètre. Il faut que tout soit opérationnel à 6h00, quand les collègues du tri prennent leur service.

Ce n'est pas l'étroitesse de cette plage horaire qui a causé du souci à Daniel, mais surtout l'approvisionnement des pièces détachées. Non seulement les fournisseurs ont eu du mal à se procurer la matière première mais, de plus, un camion transportant des pièces de rechange aux États-Unis a pris feu. Ces contretemps ont occasionné des retards dans les opérations de révision. Daniel et son équipe de mécaniciens externes ont néanmoins pu s'acquitter de l'intégralité du travail et terminer à temps la révision des 6781 chariots de Daillens, Härkingen et Frauenfeld.



La révision en chiffres

88 153 écrous ont été remplacés, et **5,4 tonnes de métal usagé** évacuées pour le recyclage.

Les mécaniciens ont effectué **8100 heures** de travail. Les investissements se sont élevés à **2,9 millions de francs** au total.

D'ici la prochaine révision, les chariots auront parcouru une distance de **281 880 kilomètres**, soit **sept fois** la **circonférence de la Terre**.



"Nous vendons de plus en plus de voitures électriques"

Roger Dähler, responsable Remarketing

Post Company Cars vend chaque année plus de 2500 véhicules, y compris au personnel. Si les véhicules de livraison retirés du service ont du succès, les voitures électriques aussi sont appréciées.

Texte: Reto von Arx

Savais-tu qu'à Berne Stöckacker, notre Centre de véhicules d'occasion emploie six personnes et vend 2500 véhicules par an? En effet, le prestataire Post Company Cars (CompCar) finance des véhicules pour de nombreux clients. À l'expiration du contrat, CompCar reprend les véhicules et les vend à des particuliers et à des commerçants.

Le choix est vaste: de la petite auto au SUV électrique, en passant par le trois-roues, le véhicule de distribution et même le camion. «Nous vendons aussi toujours plus de véhicules électriques, dans toutes les catégories courantes», indique Roger Dähler, responsable Remarketing.

Un véritable best-seller

Outre les véhicules de clients externes, plusieurs centaines de véhicules postaux reviennent aussi chez CompCar tous les ans. Conformément à son contrat, l'importateur en reprend une bonne part, comme le fait notamment AMAG pour les véhicules du groupe Volkswagen. Mais le Centre de véhicules d'occasion en écoule aussi sur le marché. Dans ce cadre, c'est sans conteste le véhicule de livraison jaune des facteurs qui fait les meilleures ventes. «Beaucoup l'achètent pour le convertir en camping-car», précise Roger.

Vu l'excellent rapport qualité-prix des véhicules, aucune remise n'est accordée au personnel. Cela n'empêche pas que, chaque année, quelque 35 collègues achètent un véhicule chez CompCar, avec une tendance à la hausse. «Chaque véhicule est expertisé par un professionnel indépendant, ce qui nous permet de solidement documenter son état. Autrement dit, nous ne vendons que des occasions de première classe!», déclare Roger Dähler avec conviction.

Si tu souhaites tester un véhicule, tu trouveras les heures d'ouverture et les coordonnées sur postcompanycars.post.ch/vente-de-vehicules-d-occasion.

Pourquoi le prix des TP augmente

Pour la première fois depuis sept ans, le prix des TP va augmenter, et ce dès le changement d'horaire du 10 décembre. Le secteur entend compenser la hausse des coûts, notamment de l'énergie, ainsi que le renchérissement général des dernières années. Dans le transport national, la hausse moyenne sera de 3,7%. Quant aux adaptations au sein des communautés tarifaires, elles varieront. CarPostal fournit ses services dans les communautés tarifaires comme dans des régions où les tarifs sont ceux du transport national. (UBL)



Innovation

Pendularité flexible

Comment te rends-tu au travail? En train? En voiture? À vélo? Pour le climat, quand les effectifs sont ceux d'une grande entreprise comme la Poste, la question a son importance. Or, à l'échelle nationale, 55% des trajets entre le domicile et le travail se font actuellement en voiture. Une innovation va nous permettre de tester d'autres solutions: Services de mobilité développe un budget que les pendulaires pourront utiliser à leur guise pour les transports publics, l'autopartage et la location de trottinettes ou de vélos ainsi que pour P+Rail. Un premier test a eu lieu en mai et en juin. À l'origine de cette innovation, Meropi Nassikas nous en explique les résultats dans une vidéo. (TH)

Scanne le code QR pour en savoir plus sur l'innovation du mois.

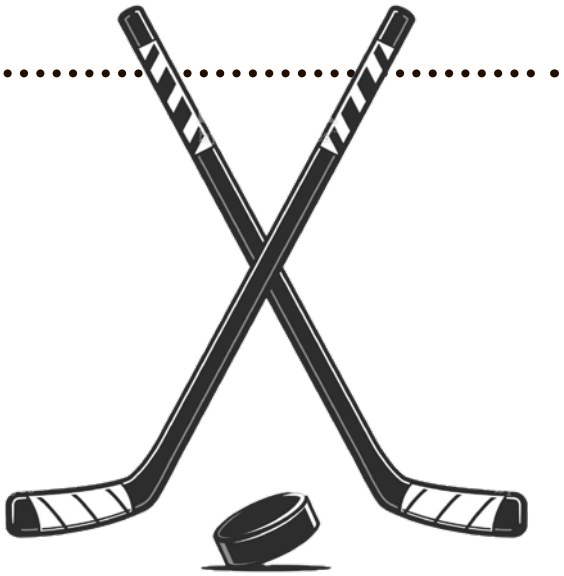
Valuu et CredEx main dans la main

PostFinance a pris une participation dans la société Credit Exchange SA (CredEx) et siège au conseil d'administration. Avec ce nouveau partenaire de refinancement, elle veut accroître son volume d'hypothèques. Elle met aussi sa plateforme de comparaison et de souscription Valuu à la disposition de CredEx. Les partenaires profiteront ainsi d'un maximum de synergies.



Partenariat avec Sanitas

PostFinance et Sanitas ont conclu un partenariat. PostFinance étend ainsi son offre de conseil en matière de finances et de prévoyance, en y intégrant des solutions d'assurance-maladie qui constituent un complément idéal. La collaboration sera déployée sur tous les sites PostFinance d'ici fin 2023. (KB)



Des PostFinance Top Scorers dans le hockey féminin

Bien connus dans l'univers du hockey sur glace masculin, les PostFinance Top Scorers ont désormais leurs pendants féminins à la PostFinance Women's League. PostFinance apporte ainsi son soutien à la relève dans le hockey, avec un montant de 150 000 francs par saison, réparti équitablement entre les huit équipes. Partenaire principal de la plus haute ligue de hockey sur glace féminin depuis 2022/2023, PostFinance s'engage pour l'égalité de traitement et des chances dans ce sport. (KB)

Finance Boost

«Cher Finance Boost, avec mon compte 3a, je prépare ma retraite en économisant des impôts: est-ce aussi simple, ou bien y a-t-il une chose qui m'échappe?».

Le compte prévoyance 3a est une solution de prévoyance vieillesse simple et judicieuse. Chaque année, c'est toi qui décides si tu continues de l'alimenter, et si oui, avec quel montant. En 2023, le plafond est fixé à 7056 francs pour les personnes actives assurées auprès d'une caisse de pensions, comme les membres du personnel de la Poste.

Non seulement tu épargnes pour l'avenir, mais tu paies aussi moins d'impôts: tu peux déduire les versements du revenu imposable et, au moment du paiement, tu profites d'un taux d'imposition réduit. De plus, les intérêts ne sont soumis ni à l'impôt sur le revenu, ni à l'impôt anticipé et aucun impôt sur la fortune ne s'applique.

Si ta retraite est encore loin, il peut s'avérer judicieux d'investir ton avoir 3a dans un fonds de prévoyance. Peut-être n'y songes-tu pas encore, mais il se peut qu'un jour, tu souhaites te mettre à ton compte, acquérir un logement, rembourser une hypothèque ou partir à l'étranger. C'est aussi à cela que peuvent servir ces fonds.



Tino Staub, Customer Journey Owner Compte prévoyance 3a chez PostFinance

Un conseil: tu peux aussi utiliser tes bons du personnel pour des versements sur ton compte prévoyance 3a chez PostFinance.

Tu as une question sur les placements, sur ta situation financière, ou des soucis quant à la prévoyance? Des **spécialistes de PostFinance** sont désormais **à ton écoute** pour y répondre et te donner de **précieux conseils** en matière de gestion de budget. N'hésite pas à nous écrire à: redaction@poste.ch.

Placements responsables

Bonne nouvelle: dans le cadre de sa stratégie de responsabilité d'entreprise, PostFinance a atteint plus tôt que prévu ses objectifs de durabilité dans les placements. La durabilité ne se mesure pas seulement en termes de rentabilité, de liquidités et de sécurité. Elle se fonde aussi sur des critères écologiques, sociaux et éthiques, avec la notation ESG pour «Environnement», «Social» et «Gouvernance responsable».

Sur le front des placements, les caps fixés pour 2024 ont déjà été franchis en automne 2022. Ainsi, les deux tiers des PostFinance Fonds, des solutions de placement et des fonds de prévoyance (mesurés en volume) remplissent déjà les critères ESG. Si les objectifs ont été atteints avant l'heure, il faut poursuivre les efforts, car le nouveau but pour 2024 est ambitieux: 80% des solutions de placement et des fonds devront alors être conformes aux normes ESG. (KB)



Partage de savoir

Comment activer M365 sur mon mobile? Qu'est-ce qu'ARIBA? Où le trouver sur Intranet? Comment obtenir le mot de passe pour le WLAN?

Telles sont les trois questions les plus consultées sur notre plateforme de connaissances interne. Connecte-toi à Starmind pour pouvoir transmettre ton savoir spécialisé à tes collègues, soumettre toi-même des demandes ou trouver des réponses pertinentes aux questions déjà posées. Grâce à cette plateforme, nous apprenons tous les uns des autres et profitons de la somme des savoirs détenus au sein de la Poste. (JG)

post.starmind.com

Illustrations: Mark Sasvary, iStock



Ce compte pourrait donner un foyer à des animaux.

CHF 100.– à garder ou à donner.
C’est tout à fait normal.

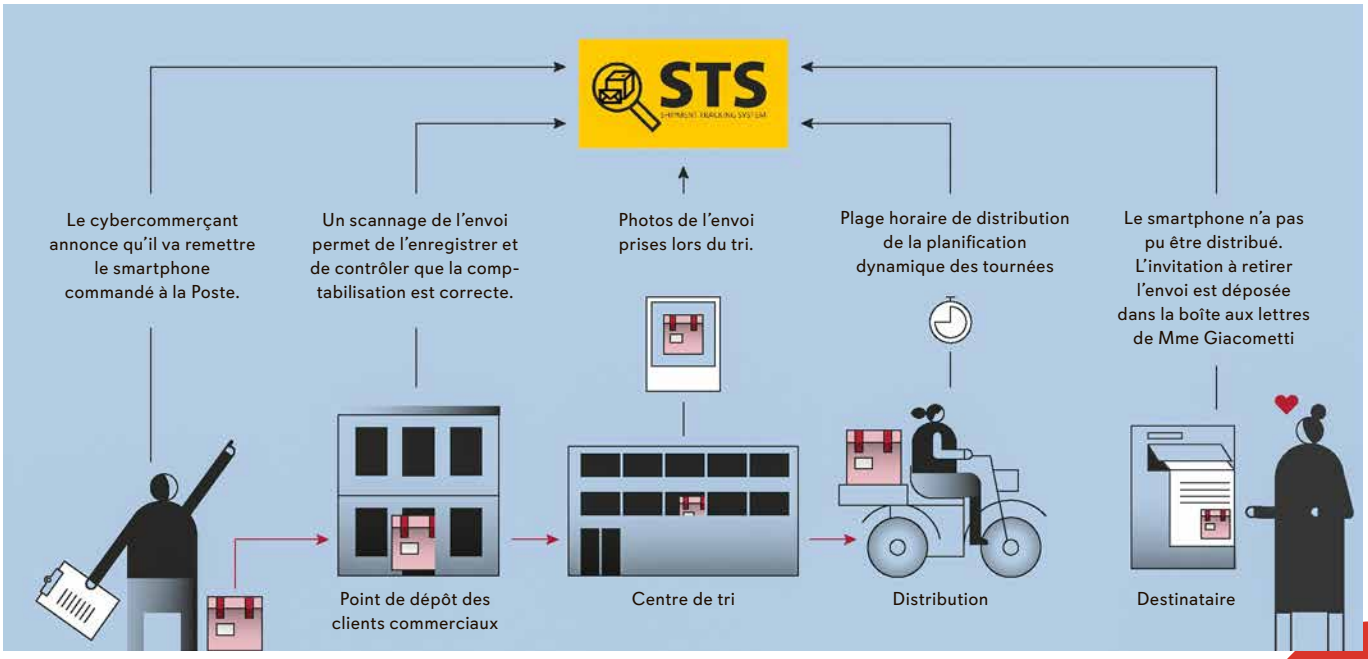
Devenez tout simplement client/e:

postfinance.ch/nouveau

PostFinance

Un outil qui simplifiera la tâche de plus de 20 000 collègues

Pour saisir ou rechercher des infos sur les envois avec code barres, il faut pas moins de trois outils. Dès 2025, un seul suffira, le Shipment Tracking System (STS). Il facilitera le quotidien de nombreux collègues. Trois d'entre eux nous expliquent comment par un exemple fictif.



Dans ce cas de figure fictif, Bettina Giacometti a commandé un smartphone en ligne. Tu peux voir ici un extrait des informations correspondantes consultables dans STS, parmi bien d'autres.

En apprendre plus sur le lancement de STS

Cas n° 1

Bettina Giacometti appelle le Service à la clientèle. Elle a commandé un smartphone et veut savoir quand elle le recevra.



Magali Wymann, Contact Center

«Aujourd'hui, pour pouvoir renseigner une cliente comme Madame Giacometti, il me faut souvent trois outils: EPLJD, PINS et PBS. À l'avenir, je trouverai tout dans un seul outil, et je m'en réjouis.»

Cas n° 2

Le cybercommerçant remet le smartphone au guichet des clients commerciaux.



Besnik Hamidi, guichet des clients commerciaux

«Pour garantir le paiement correct de la prestation par le commerçant, je dois effectuer deux scannages, le premier pour enregistrer la liste de codes à barres, le second pour vérifier si l'envoi est payé. Avec STS, un seul scannage suffira.»

Cas n° 3

Bettina Giacometti se rend à un guichet de la Poste. Elle a oublié l'invitation à retirer l'envoi et ne peut accéder au compartiment My Post 24 dans lequel le smartphone a été déposé.

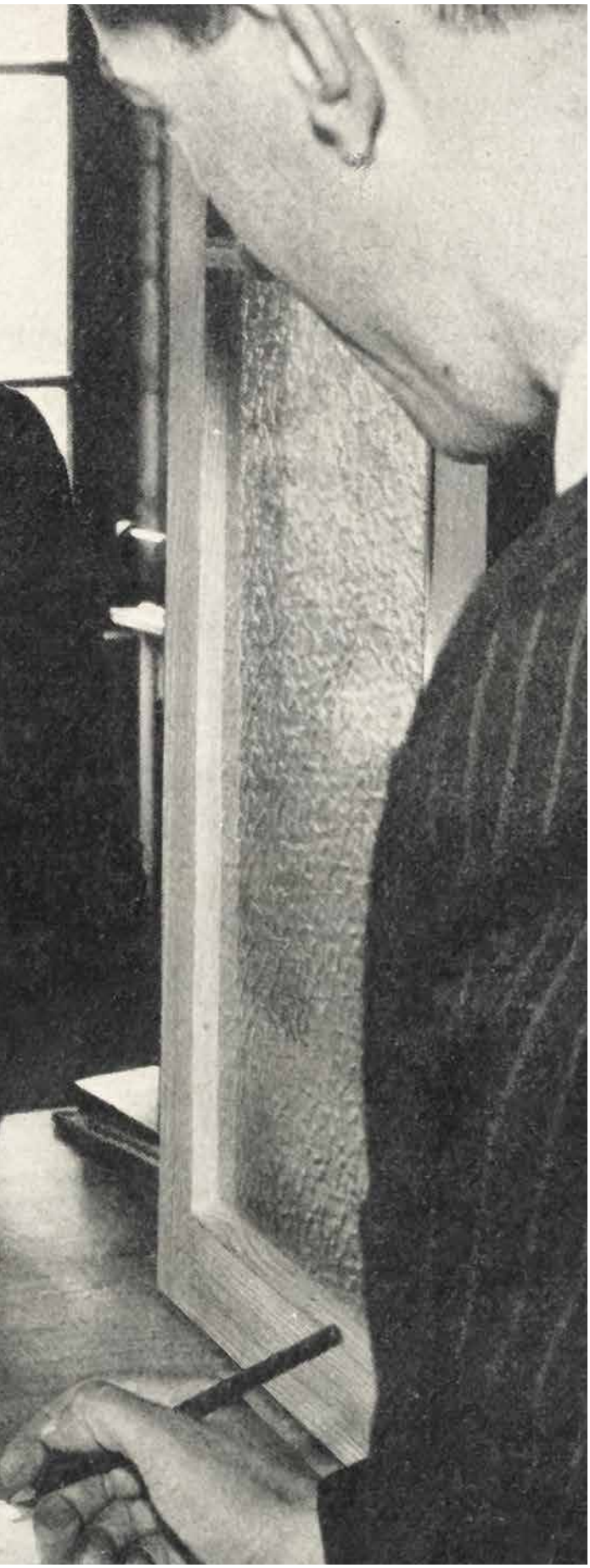


Nadine Wittwer, filiale de Langnau

«Actuellement, je dois sortir de la filiale pour aller à l'automate et récupérer l'envoi pour le client. Avec STS, je pourrai imprimer l'invitation à retirer l'envoi et la lui remettre afin qu'il récupère son colis lui-même.»

Texte: Timon Stuber Infographique: Doreen Borsutzki





Autrefois

(1958)

Au guichet et au moulin

La polyvalence, il y a 65 ans: un numéro du journal des PTT datant de 1958 présentait des «métiers féminins» exercés à la Poste. Parmi eux, celui de buraliste postale. La photo montre l'une des 674 femmes à exercer cette profession à l'époque. Elle sert un client au guichet pendant que ses enfants jouent en arrière-plan. L'article précise: «À la campagne et dans les régions de montagne, les offices de poste sont souvent tenus par des femmes. Il n'est pas rare qu'elles fournissent ce service important en plus de leur activité de femme au foyer et de mère.» Dans d'autres domaines de la Poste, il était quasiment impossible pour une femme d'exercer une fonction dirigeante ou même de conserver son poste une fois mariée.

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, Ramona Schafer (RS), Ines Schumacher (ISW), Susanna Stalder (SS), Magalie Terre (MT), Günseli Ünlü (GÜ)

Layout
Kathrin Bänziger, Kaspar Eigensatz, Natalie Fankhauser

Contribution
Katja Bauder, Urs Bloch, Romy Blümel, Doreen Borsutzki, Adrian Brand, Melanie Eberhard, Urs Graber, Tom Huber, Thomas Hügli, Katharina Merkle (KLE), Joan Minder, Diana Pavlicek, Loan Schläppi, Jonas Schneiter, Timon Stuber, Typopress Bern AG, Reto von Arx, Markus Williner

Traduction et relecture
Service linguistique de la Poste

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

Impression
CH Media Print AG, Aarau

Photo de couverture
Remo Stalder

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
Retraités:
Par écrit 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

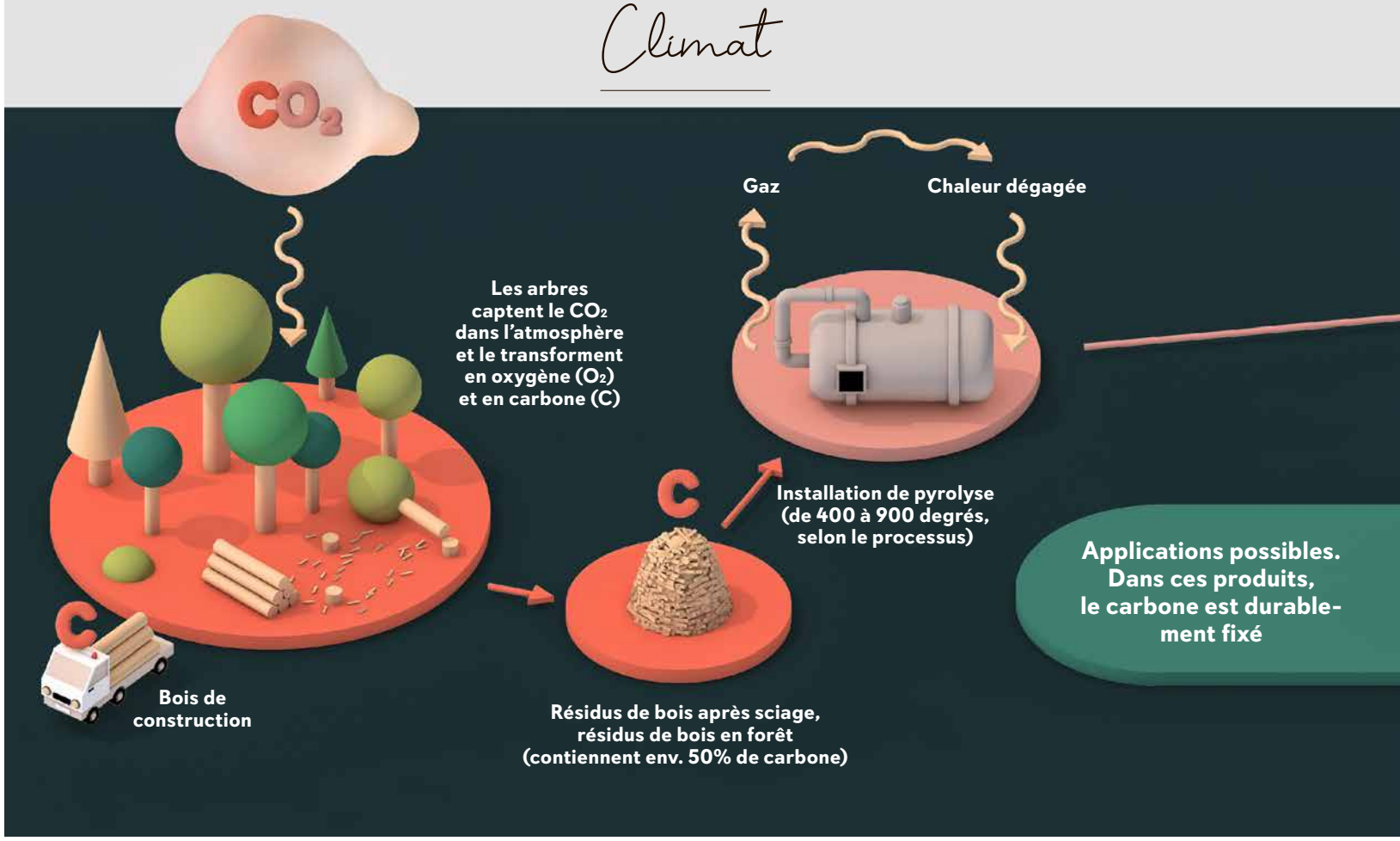
Informations utiles
Conseil social, Centre de carrière:
058 341 40 40
santeetaffairessociales@poste.ch
Fonds du Personnel Poste:
fondsdupersonnelposte.ch

Conditions des concours Pmag
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

Tes photos nous intéressent!

Tu as des photos à caractère historique de ta carrière à la Poste? Envoie-les à redaction@poste.ch avec la mention «Perles d'archives».



Emmurer le CO_2

Depuis peu, une usine de Maienfeld innove en produisant un béton écologique, neutre en CO_2. Son secret: le charbon végétal, un matériau très prometteur qui extrait le CO_2 de l'atmosphère pour le capter durablement. La Poste y a recours pour neutraliser les émissions de CO_2 qu'elle ne peut éviter.

Texte: Günseli Ünlü Illustration: Doreen Borsutzki

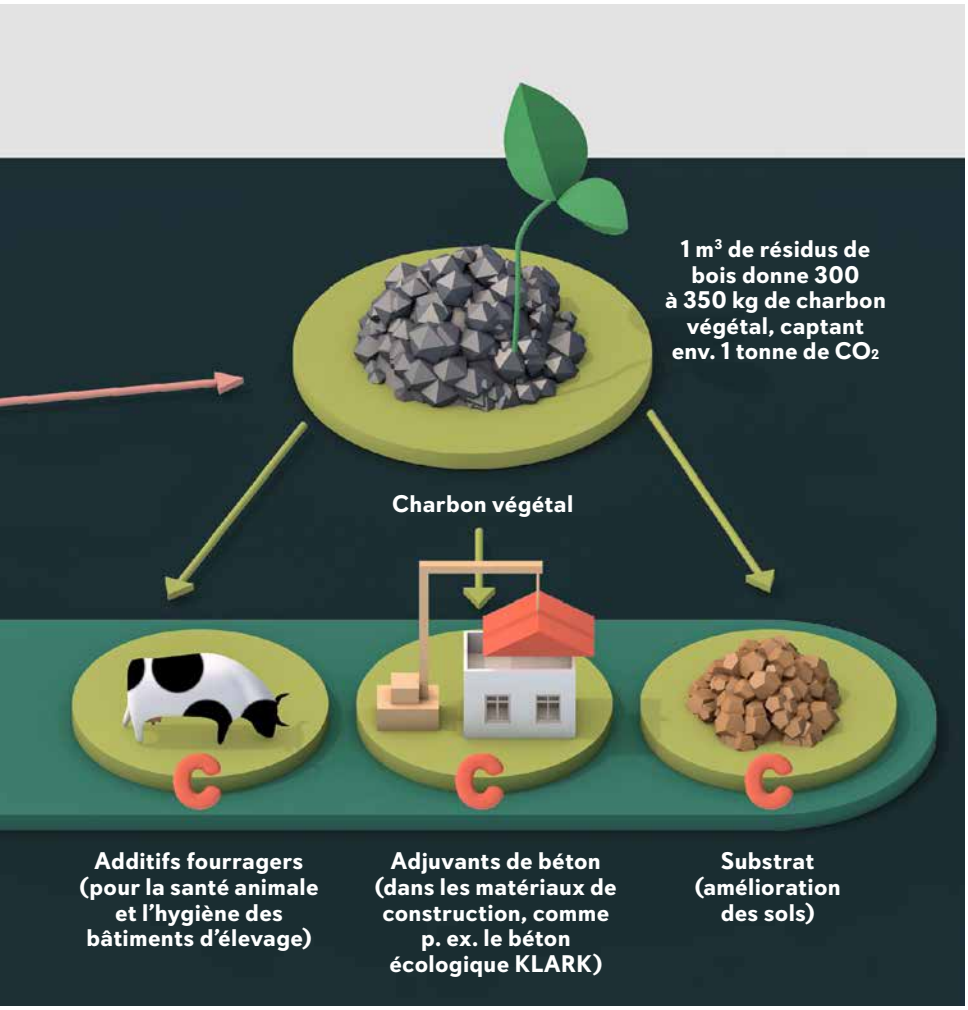
#JauneVert

Tu possèdes des meubles en bois? Si oui, tu contribues déjà à la lutte contre le changement climatique. En effet, durant leur croissance, les arbres absorbent une certaine quantité de CO_2. Si leur bois sert à construire une maison ou à fabriquer du mobilier, le CO_2 qu'il renferme y reste stocké pendant toute la durée d'utilisation, et l'atmosphère en est ainsi libérée pendant des siècles.

C'est ce même principe qu'applique la société Inkoh AG, à Maienfeld, pour capter durablement des centaines de tonnes de CO_2: grâce à un processus de pyrolyse hautement efficace, elle produit du charbon végétal à partir de résidus de bois. Comme le charbon végétal fixe de grandes quantités de CO_2, il pourrait bien changer la donne dans la lutte contre le changement climatique. La Poste investit dans ce matériau en vue d'atteindre ses objectifs climatiques ambitieux et de contribuer à la protection du climat (voir entretien).

Béton écologique: baisse durable du CO_2

Le béton traditionnel est le matériau de construction le plus utilisé en Suisse et il affiche un très mauvais bilan carbone. Afin d'y remédier, Logbau AG, basée à Maienfeld, s'est associée à la Haute école spécialisée OST de



Rapperswil pour développer KLARK, un béton écologique d'un nouveau genre contenant le charbon végétal tout aussi innovant de sa filiale Inkoh. Dans un bâtiment, KLARK offre les mêmes qualités qu'un béton conventionnel, à une différence près: lors de la production de ce béton, on y introduit autant de charbon végétal que nécessaire pour obtenir un bilan carbone neutre. Un mètre cube de béton écologique peut stocker jusqu'à 200 kilogrammes de CO_2, ce qui correspond à la quantité d'émissions produites lors de la fabrication d'un mètre cube de béton traditionnel.

Parmi les bâtiments déjà construits avec ce béton figure notamment la halle de production d'Inkoh, dans les Grisons. Visuellement, le béton écologique se distingue peu de sa version classique. À la fin de sa durée de vie, il peut être intégralement recyclé sans laisser échapper le CO_2 renfermé.

Outre sur le charbon végétal, la Poste mise aussi sur l'exploitation forestière active pour atteindre ses ambitieux objectifs climatiques. Scanne le code QR pour savoir comment cela fonctionne et pourquoi nous avons acheté une forêt.



Brigitt Hausammann
Senior Manager
Corporate Responsibility

"Notre objectif climatique est aligné sur celui des Nations Unies"

Depuis 2022, nos objectifs climatiques sont bien plus ambitieux. Dans quelle mesure?

Nous misons sur des véhicules de distribution électriques, des chauffages sans énergie fossile et du courant vert. Pour atteindre l'objectif Zéro émission nette en 2040, nous devons réduire de 90% les émissions de notre exploitation et de notre chaîne de valeur. Les partenariats conclus avec des clients de PostFinance et la préférence accordée à des fournisseurs peu polluants nous y aideront.

Qu'en est-il des 10% restants?

Nous sommes en quête de solutions pour les extraire de l'atmosphère et les stocker durablement. Actuellement, nous misons sur l'exploitation forestière durable et sur le charbon végétal.

Comment prévenons-nous les critiques visant des entreprises qui mettent fallacieusement en avant leur neutralité carbone?

Nous faisons contrôler notre bilan des gaz à effet de serre et valider nos objectifs climatiques, tout en communiquant avec transparence.

Récemment, notre objectif climatique a été jugé conforme par la Science Based Targets initiative (SBTi). Qu'est-ce que cela signifie?

Notre objectif climatique est aligné sur celui des Nations Unies, qui est de limiter le réchauffement à 1,5° C au maximum. La SBTi a soumis notre approche à un examen scientifique et elle l'a validée. C'est très important pour notre crédibilité.

Nous misons de plus en plus sur le rail pour le transport des lettres et des colis. Avec de nouvelles liaisons ferroviaires dès cet automne, nous devrions réduire nos trajets de transport en camion d'environ 900 000 km et générer ainsi 680 tonnes de CO_2 en moins chaque année.

Randonnées

Un trésor d'idées pour les familles

Participez dès maintenant au concours!

poste.ch/tirage-randonnee-pmag



Partenaire principal de

Suisse Rando

“Ne pas toujours chercher à s’imposer”

La gestion commune est-elle le modèle de demain? Katrin Nussbaumer et Matthias Dietrich se partagent un poste de direction, et constituent ainsi l’un des 70 tandems de coresponsables à la Poste. Nous les avons interrogés sur ce modèle, de plus en plus apprécié aussi chez nous.

Texte: Claudia Iraoui Photo: Loan Schläppi

Katrin et Matthias, pourquoi occuper un poste de direction à deux?

KN: La direction de l’État-major est une fonction passionnante, très exposée, touchant à de nombreux domaines. À deux, nous nous répartissons le travail au fur et à mesure et confrontons nos points de vue avant toute décision, ce qui nous rend bien plus efficaces. Nous nous entraidons aussi dans les situations délicates, liées au personnel, par exemple. La conduite partagée permet donc de répartir plus durablement les ressources, ce qui est à mon sens un avantage majeur, y compris pour l’employeur.

MD: Le poste en soi est ma motivation principale. Avec toutes les perspectives qu’il englobe, je le trouve passionnant. Dans une fonction de direction, on se sent parfois seul, ce qui n’est pas le cas quand on la partage. Prendre des décisions en étant responsables à parts égales permet de fournir un travail d’une tout autre qualité.

Faut-il plus de temps pour trancher?

MD: Non. La discussion et la diversité favorisent la réflexion et des décisions meilleures, souvent plus rapides. Face à certains problèmes, la capacité à s’imposer ne suffit pas, il faut parfois aussi faire preuve de flexibilité.

Quel est le secret d’une bonne codirection?

KN: Une pleine adhésion au modèle ainsi qu’une grande confiance mutuelle. Il importe également de rester serein et de ne pas toujours chercher à s’imposer, ce qui représente à mes yeux un effort minime par rapport aux avantages de ce modèle de travail.

MD: Il faut un dénominateur commun: la même conception du leadership et une vision partagée de ce qui est essentiel pour la Poste, des principes et de la culture qui sous-tendent notre travail.



Katrin Nussbaumer et **Matthias Dietrich** se partagent la direction de l’État-major du CEO Poste, à raison d’un taux d’occupation de 50% chacun. Ils assument la coresponsabilité d’une unité de fonction tout en étant assesseurs permanents au sein de la Direction du groupe. Ils consacrent le reste de leur temps (Matthias travaille à 100%, Katrin à 80%) à l’entretien des relations avec le Parlement et avec le propriétaire.



Saroj Duwadi (à g.), en visite à Berne, et Patrick Gribi (à d.) travaillent habituellement à 1600 kilomètres de distance.

Travailler ensemble, même à 1600 kilomètres de distance

Depuis cette année, nous employons 32 spécialistes informatiques à Lisbonne. Un chiffre appelé à augmenter. Mais pourquoi faisons-nous cela? La collaboration à distance fonctionne-t-elle vraiment? L'auteur de l'article s'est rendu sur place et sur le site informatique de Zollikofen pour s'en faire une idée.

Texte: Markus Williner

That's cool!» se réjouit manifestement Patrick lorsque son collègue Saroj le guide à travers le protocole de test de la nouvelle application. La joie de Saroj est elle aussi perceptible: «La dernière fois, nous n'avions pas encore implémenté le lien renvoyant à la circonscription de distribution, maintenant ça fonctionne.» Ils rient tous les deux, soulagés. Aperçu d'une scène quotidienne au sein de l'unité IT de la Poste, où travaillent Patrick et Saroj: Saroj Duwaldi, 29 ans, comme ingénieur tests, Patrick Gribi, 32 ans, comme analyste de gestion. Ensemble, ils développent une application de planification des services à domicile en fonction des jours de la semaine, appelée DOPLA, destinée au personnel de distribution de Services logistiques. Saroj et Patrick travaillent en étroite collaboration. Et ce, malgré les 1600 kilomètres qui les séparent: Patrick opère depuis le site informatique de Zollikofen, tandis que Saroj se connecte depuis le site de développement informatique de la Poste au Portugal. Le campus IT de Lisbonne a ouvert ses portes au printemps. Il compense le déficit de spécialistes informatiques en Suisse. En effet, en raison de l'évolution des besoins de la clientèle, de plus en plus de solutions, de processus et de procédures de travail reposent sur l'informatique, y compris à la Poste. Et les spécialistes IT sont une denrée rare en Suisse: l'Institut d'études économiques de Bâle estime qu'il manquera 28 000 professionnels dans ce secteur d'ici 2030. Bien que la Poste ait planifié une augmenta-

“J’ai déjà eu la chance de me rendre une fois en Suisse et de rencontrer mes collègues.”

tion de son personnel informatique en Suisse et qu’elle ait pris d’autres mesures pour améliorer son attractivité en tant qu’employeur, elle ressent elle aussi de près cette pénurie de main-d’œuvre qualifiée. Le campus IT au Portugal permet donc d’atténuer quelque peu le manque de personnel.

Des Lisboètes en visite en Suisse

Patrick et Saroj parcourent le protocole de test point par point. Le chemin est encore long avant que l’application DOPLA ne soit un jour utilisée au quotidien par le personnel de distribution. Tandis que Patrick adopte le point de vue de Services logistiques et met en œuvre les exigences formulées pour l’application, Saroj s’assure que celle-ci est testée sous toutes les coutures.

À l’heure actuelle, 32 personnes de différentes nationalités travaillent sur le campus IT dans la vieille ville de Lisbonne, dont environ un tiers de femmes. À terme, le campus devrait employer plus de 100 spécialistes. Mais en Suisse aussi, l’IT de la Poste entend continuer à se développer dans les années à venir. La collaboration à plus de 1600 kilomètres de distance et dans la langue de Shakespeare est quelque chose de nouveau pour la Poste, même si l’anglais est depuis longtemps utilisé dans l’informatique. Saroj, qui ne connaissait pas la Poste avant cela, est motivé à relever le défi: «J’ai déjà eu la chance de me rendre une fois en Suisse et de rencontrer mes collègues. Cela m’a aidé à comprendre quels sont les besoins de la clientèle en Suisse et comment l’aider à distance.» Pour les nouvelles personnes embauchées sur le campus IT de Lisbonne, la Poste organise une visite en Suisse dans les trois premiers mois. «La collaboration entre nous et nos collègues en Suisse s’en trouve nettement améliorée», approuve Nuno Pedro, responsable du campus IT de Lisbonne.

Le Portugal contribue à faciliter le travail du personnel de distribution

Saroj et Patrick ont plaisir à collaborer. «Je suis impressionné par la vitesse à laquelle Saroj s’est familiarisé avec l’univers de la logistique jaune, qui est complètement nouveau pour lui», déclare Patrick. «De plus, un regard extérieur permet toujours de mettre les choses en perspective et Saroj a déjà apporté beaucoup de contributions dont nous avons pu tenir compte», se félicite Patrick.



32 spécialistes informatiques travaillent actuellement dans les bureaux du campus IT de Lisbonne. À terme, ils seront plus d’une centaine.

Le campus IT est une société affiliée détenue à 100% par la Poste. Lorsqu’il n’y a pas assez de spécialistes informatiques disponibles pour un projet en Suisse, la Poste sollicite le Portugal pour obtenir les ressources manquantes. Une fois la collaboration instaurée, la distance est vite oubliée.

«La dernière fois, ça ne fonctionnait pas, tu te souviens?», demande Saroj. «Oui. C’est super que tu aies corrigé ce bug, merci.» Le travail de Patrick et de Saroj sur l’application DOPLA représente leur contribution à l’amélioration des futures expériences clients assistées par l’informatique. Si, grâce à eux, la planification des services à domicile se déroule mieux et que les lettres et les colis parviennent de manière encore plus fiable et plus rapide à leurs destinataires, le Portugal y sera aussi un peu pour quelque chose.



Là pour toi en cas d'urgence

Petite blessure ou urgence vitale: il suffit d'appeler le service sanitaire d'entreprise pour une prise en charge rapide et efficace. Tu as plus ou moins oublié les bases des premiers secours? Alors inscris-toi au mini-parcours de remise à niveau.

Texte: Sasa Rasic

Le nombre d'accidents professionnels a tendance à augmenter. Cette évolution se vérifie aussi à la Poste, où il y a eu sept cas pour 100 unités de personnel en 2022, d'après le rapport annuel. Inférieur à celui de l'année d'avant (7,4), ce chiffre représente tout de même une hausse sensible par rapport à 2018 (6,0).

En cas d'urgence vitale, chaque minute compte. C'est pourquoi plusieurs sites de la Poste disposent d'un service sanitaire, avec une équipe dûment formée et prête à intervenir sur appel. Son numéro figure à divers endroits bien visibles sur le lieu de travail. Et aussi sur un autocollant sur les écrans.

Le service sanitaire d'entreprise s'entraîne régulièrement sur place avec divers scénarios. Il est également mobilisé lors des campagnes de don du sang (voir encadré). Le nombre d'interventions varie. Au siège EspacePost de Berne-Wankdorf, il est de l'ordre de 30 à 50 par an en moyenne. En cas d'urgence, tu peux t'adresser à l'équipe du service sanitaire d'entreprise en toute confidentialité, car ses membres sont soumis à l'obligation de garder le secret. Il faut aussi savoir qu'ils ne peuvent pas délivrer de médicaments, pas même de l'aspirine, car la loi sur les produits thérapeutiques l'interdit.

Premiers secours: ne pas différer la remise à niveau

Tes connaissances sont-elles à jour? Si ton dernier cours de secouriste date quelque peu, le mini-parcours de rafraîchissement des connaissances de base en la matière est fait pour toi: outre des aspects essentiels, comme la position latérale stable, la réanimation et l'utilisation du défibrillateur, tu y apprendras aussi à

Donner son sang, c'est facile

Après l'été, les stocks sont au plus bas dans les services de transfusion, en raison de l'absence des donneurs ainsi que des délais d'attente liés aux séjours touristiques dans des zones à risque (parmi lesquelles actuellement les régions italiennes de l'Adriatique, touchées par le virus du Nil occidental).

Plusieurs fois par an, et sur différents sites, le personnel de la Poste a la possibilité de donner son sang et de contribuer ainsi à sauver des vies. Au siège principal, des opérations de collecte ont lieu deux fois par an (généralement en juillet et en décembre). La prochaine se tiendra le 19 décembre 2023. Tu peux aussi prendre rendez-vous auprès d'un centre de don: reservation.ichspendeblut.ch/fr.

Photo: iStock



reconnaître les divers symptômes de l'infarctus du myocarde et de l'accident vasculaire cérébral.

Le prochain mini-parcours a lieu le 26 octobre 2023, à EspacePost, Berne-Wankdorf. Tu estimes ne pas avoir besoin d'une remise à niveau? Alors, prouve-le! Un quiz rapide en ligne te permet de vérifier l'état de tes connaissances concernant les gestes de premiers secours et les numéros d'appel importants en cas d'urgence. Tu sais ainsi immédiatement où tu en es et quels points il te faut revoir.

Accéder au quiz (disponible uniquement en allemand)

Inscription au mini-parcours

Numéros importants en cas d'urgence:

Services sanitaires d'entreprise	
EspacePost	058 338 66 66
Zurich-Mülligen	058 386 51 50
Härkingen	0848 144 004
Frauenfeld	058 448 70 00
Zollikofen	079 541 62 34 et 079 541 64 26
Urgences sanitaires	144
Police	117
Pompiers	118
Rega	1414
N° d'appel d'urgence int.	112
La Main Tendue	143
Institut toxicologique	145

Prochainement à Pontresina

L'exposition Vias d'art Pontresina présente des œuvres d'artistes suisses. Lors de ses tournées, la factrice Angela Jutzi passe devant nombre d'entre elles. Elle nous parle de celle qui a retenu son attention.

Texte: Sarah Meyer Photo: Tom Huber

Quatorze des œuvres à découvrir dans le cadre des Vias d'art se trouvent à Pontresina, pour la plupart en extérieur. Angela Jutzi, les voit durant ses tournées. Elle nous livre ses impressions sur une création qui l'a particulièrement interpelée.

«Durant ma tournée, j'ai peu de temps pour regarder autour de moi. Il y a quelques créations que je n'ai pas encore pu voir de près, mais j'ai hâte de le faire», déclare Angela, qui trouve que les œuvres s'intègrent bien dans l'environnement. «L'un des objets près desquels je passe ressemble, de loin, à un horaire de transport», nous dit-elle (ndlr: «Xylotomie Puntraschigna», d'Annina Thomann).

La réalisation qui suscite l'intérêt d'Angela est celle sur la façade du bâiment de la gare de Pontresina. Il s'agit d'un drapeau avec l'inscription «Coming soon». «Quand je la lis, je me demande sa signification: un départ prochain, ou plutôt une arrivée?», commente Angela. L'expression «Coming soon», ou «Prochainement», renvoie aux annonces au cinéma. Alors, placardée sur une gare, elle surprend... On peut l'interpréter comme une invitation à voyager, ou à se poser.

«Pour moi, il s'agit également d'un message de bienvenue», déclare Angela, qui poursuit: «De prime abord, cette œuvre semble facile à comprendre mais, quand on pousse la réflexion, ce n'est pas si simple. En quoi suis-je concernée? Est-ce que j'espère que quelque chose va venir à moi, ou suis-je plutôt dans la démarche d'aller vers quelque chose?» «Coming soon» est assurément une incitation à visiter «prochainement» Pontresina pour y effectuer le parcours des Vias d'art, et croiser peut-être, qui sait, Angela...



Drapeau «Coming soon» de Daniel Mettler (*1965) et Pascale Wiedemann (*1966), deux artistes originaires de Coire. Gare de Pontresina, œuvre 3.2, Vias d'art Pontresina.

Vias d'art Pontresina

L'exposition d'art contemporain Vias d'art Pontresina s'étend de l'Engadine jusqu'au Val Poschiavo, en passant par la région de Bernina. Elle est accessible gratuitement et peut être visitée à pied, à vélo ou avec les transports publics (train, cars Engadin Bus et cars postaux). Les manifestations organisées dans ce cadre se tiennent jusqu'au 19 octobre.

La Poste s'engage en faveur de l'art, y compris hors des villes

Les Vias d'art Pontresina font partie des manifestations présentées sur decouvrir-art.ch/fr. Avec ce site Internet et son engagement «Art dans la périphérie», la Poste offre une plateforme aux initiatives artistiques ancrées dans les régions. Elle contribue ainsi à faire connaître l'art en dehors des centres urbains.



Angela Jutzi, 39 ans, est factrice en Engadine depuis dix-sept ans. Elle vit à proximité de Pontresina avec sa famille.

Fulgurite et index

Flurina, Jérémie, votre œuvre «E VENT I/II» fait partie de l'exposition Vias d'art Pontresina 2023. Qu'avez-vous voulu nous montrer?

Jérémie: Cette œuvre présente la relation entre matière animée et inanimée. Il s'agit de questionner les origines de la vie. Nous avons eu le déclic en découvrant une «fulgurite» sur le Piz Linard, une concrétion qui se forme lorsque la foudre s'abat sur les montagnes. La chaleur de l'impact liquéfie la roche et la transforme en verre quand elle durcit. L'installation présentée à Cavaglia a été réalisée à partir de différentes photos de fulgurite.

Votre création est marquée par une proximité spécifique, à bien des niveaux. Comment l'expliquez-vous?

Flurina: Nos dix années de collaboration ont vu se succéder des phases et des manières sans cesse différentes d'aborder cette relation. L'échange est très intense. Nous parlons beaucoup de tout. Néanmoins, nous ne devons pas pour cela être toujours au même endroit. L'essentiel pour nous, c'est de faire valoir des thèmes qui nous tiennent personnellement à cœur.

Vous travaillez beaucoup sur des sujets et avec des matériaux de votre environnement immédiat, comme le montre l'œuvre «Index Finger», désormais dans la collection de la Poste. En quoi se distinguent «Index Finger» et «E VENT I/II»?

Jérémie: La démarche est la même pour les deux œuvres, avec l'environnement immédiat de l'atelier comme point de départ. La mondialisation et le numérique ont effacé les distances entre les différentes réalités de vie. Pour la série «Lost Waters and Found Stairs», à laquelle appartient l'œuvre «Index Finger», c'est le torrent situé près de l'atelier qui a servi de base et, pour «E VENT I/II, 2023», la fulgurite trouvée près des sommets. Dans les deux cas, les lieux sont ancrés dans notre proximité.

Propos recueillis par Diana Pavlicek

Où retrouver les images?
Sur poste.ch/actualites, tu trouveras une version plus longue de l'entretien et des photos des deux artistes avec leurs œuvres.



Les quatre principes de la proximité

Avez-vous déjà réfléchi au fait que la notion de proximité ne se limitait pas uniquement à la dimension géographique? Faites l'exercice, presque philosophique, d'énumérer tout ce qui vous paraît si proche tout en étant très éloigné. Et si la proximité ne se résumait pas, ou pas seulement, à la distance entre le client et le service, quels autres facteurs devrions-nous prendre en considération? Les études en psychologie démontrent qu'une culture d'entreprise alignée sur les attentes de la clientèle est primordiale pour instaurer ce précieux sentiment de proximité. Cela impliquerait donc de promouvoir l'empathie et la diversité culturelle. Il s'agit aussi d'encourager le personnel à établir des relations solides et de confiance, tant au sein de l'équipe qu'avec les clients.

Lorsqu'il est question de distance et de relations de proximité, Le Petit Prince d'Antoine de Saint-Exupéry reste une source inépuisable d'enseignements. Si vous prenez le temps de le relire, vous découvrirez que ceux-ci s'appliquent même au monde du travail! J'en distingue quatre particulièrement inspirants. En premier lieu, il y a la valeur de l'individualité. Le Petit Prince chérit sa rose non pas pour ses attributs communs à toutes les roses, mais pour ce qui la rend unique. De la même manière, une entreprise peut favoriser la proximité en valorisant l'individualité de ses clients, de ses collaborateurs et de ses partenaires. Ensuite, il y a l'aspect crucial de l'écoute. Le Petit Prince rencontre de nombreux personnages lors de son voyage, chacun ayant sa propre histoire et ses préoccupations particulières. Il leur offre une oreille attentive et leur accorde de l'importance, ce qui lui permet de se rapprocher d'eux. Le troisième message concerne le sens de la responsabilité. Le Petit Prince s'estime responsable de sa rose. En assumant sa responsabilité, on renforce son engagement envers sa clientèle et le lien qui nous unit à elle. Enfin, n'oublions pas le caractère essentiel des relations durables. Le Petit Prince réalise que c'est la qualité et la pérennité des relations qui comptent. La proximité ne se construit pas en un jour, elle nécessite du temps, de la patience et de l'engagement.



Jonas Schneiter, 32 ans, est journaliste, animateur radio, producteur et auteur. Il vit à Lausanne et tient l'antenne le dimanche dans «Les beaux parleurs» sur La Première et sur RTS 2.

Dans cette tribune, les chroniqueurs Jonas Schneiter et Max Küng partagent tour à tour leurs réflexions sur le sujet traité dans le dossier du magazine.

Illustration: Romy Blümel

«BENEFIT PROGRAM» EXCLUSIF POUR LE PERSONNEL DE LA POSTE

Internet haut débit et le meilleur du divertissement pour seulement CHF 49.90 par mois



Jusqu'au 30.11.2023 seulement

3 mensualités offertes!

Sunrise

Offre valable pour toute nouvelle souscription d'un abonnement Up Home XL. Prix de Up Home XL: CHF 49.90 par mois pendant 24 mois, puis CHF 109.90 par mois. Durée contractuelle minimale de 24 mois. Sous réserve de modifications. Offre promotionnelle valable jusqu'au 30 novembre 2023.

Scannez ce code QR et inscrivez-vous!

pro clima
poste.ch/climat
Envoi

P.P.
3030 Berne
Poste CH SA

En une

Plaisirs de la table et plans de carrière



Linda Baroudi est responsable d'équipe suppléante à La Chaux-de-Fonds. Pendant son temps libre, elle ravit ses amis et ses proches avec des plats nord-africains et des spécialités algériennes.

Les plaisirs culinaires faits maison font partie du quotidien de Linda. Mais il n'en a pas toujours été ainsi: par le passé, elle était rarement aux fourneaux. Cela a changé lorsqu'elle s'est mise en ménage. «Cuisiner pour deux a plus de sens», estime Linda Baroudi. Elle a ainsi commencé à le faire régulièrement. Sa mère, née en Algérie et cuisinière passionnée, lui a donné de précieux conseils. «Elle m'a inspirée et m'a transmis l'amour de la cuisine», explique Linda. À 29 ans, cette habitante de Marin travaille depuis dix ans à la Poste, actuellement en tant que responsable d'équipe suppléante à La Chaux-de-Fonds.

Avec la responsable d'équipe et une autre collègue, Linda dirige une équipe de 27 personnes. Sans jamais se départir de son sourire, elle veille à ce que son entourage se sente toujours bien. Ses collègues la surnomment même «rayon de soleil». Mais en plus d'être chaleureuse, Linda est aussi ambitieuse: elle souhaite en effet devenir responsable d'équipe un jour et semble en bonne voie pour cela.

Le week-end, en dehors de son travail et de sa carrière, Linda cuisine pour sa famille, ses amis et ses proches – souvent des spécialités algériennes. «Le temps passé à table ensemble, entre repas et bavardages, me comble de bonheur», nous confie-t-elle. «Cuisiner pour les autres permet de se rapprocher et renforce les liens.» Les amis de Linda l'ont même incitée à partager ses talents culinaires avec un cercle encore plus large. Depuis six mois, la collaboratrice de la Poste tient ainsi une page culinaire sur Instagram, sous le pseudo de «travelfoodbylili». Linda y publie des photos de ses plats préférés accompagnées d'instructions pour la préparation. Les crêpes aux mille trous comptent parmi ses recettes préférées. Elles viennent d'Afrique du Nord et, en plus de leur aspect peu banal, elles sont délicieuses.

Dans la série «Humans of Swiss Post», nous racontons le parcours de collaboratrices et de collaborateurs de la Poste. Découvre-les sur Instagram

Texte: Magalie Terre Photo: Remo Stalder