

Info Poste

Le magazine pour nos clients commerciaux
Décembre 2011

LA POSTE 



Des services postaux fort pratiques en vue des fêtes.

- 2 ■ Vente à distance: **E-commerce: démarrer intelligemment**
 - Ateliers Poste: **Enrichir ses connaissances pour gagner en productivité**
- 3 ■ Point logistique: **Le point de rencontre de la communauté logistique**
 - Post-App: **La boîte aux lettres la plus proche en quelques clics**
- 4 ■ Dernières heures de dépôt pour une distribution avant Noël
 - Coursier Suisse et Swiss-Express «Lune»: **Un père Noël rapide comme l'éclair**
- 5 ■ Collecte de dons: **2 x Noël, 2 x la fête**
 - DirectFactory: **Des cartes de Noël taillées sur mesure**
- 6 ■ PostPac Promo: **La troisième dimension du publipostage**
 - Géomarketing: **Des analyses de classe mondiale**
 - Agenda
- 7 ■ Collecte à domicile des capsules Nespresso: **Nous éliminons les capsules usagées**
 - MyNewspaper: **Le journal sur mesure**
- 8 ■ Jacob Rohner SA: **«L'expédition de nos produits en Europe fonctionne à la perfection»**
- 9 ■ Frutiger Display SA: **Rien que du positif pour Noël**
- 10 ■ Développement durable: **Vers une mobilité verte**
- 11 ■ Marketing direct: **L'efficacité de la lettre**
- 12 ■ Augmented Reality: **Nouveau: l'Info Poste sur votre smartphone, avec des informations supplémentaires utiles**



Augmented Reality: **pour chaque article accompagné de ce symbole, vous pouvez consulter des informations supplémentaires via la Post-App.**

Vente à distance

E-commerce: démarrer intelligemment

Que ce soit pour expédier des marchandises ou monter une boutique en ligne complète, la Poste, forte de ses solutions efficaces et de ses conseils compétents, vous accompagne sur la route du succès.

Grâce à la Poste, conjuguez vente à distance et proximité avec vos clients. Nous épaulerons votre entreprise dans l'expédition des marchandises avec un publipostage efficace et des solutions de paiement modernes.

de paiement et pour l'expédition des marchandises. La modicité de l'investissement initial met le monde du e-commerce à la portée des PME. Vous trouverez des conseils et des astuces, des suggestions et des offres de la Poste pour la vente à distance et le commerce en ligne sur notre portail en ligne qui vient de faire peau neuve. *an*

www.poste.ch/vente-a-distance
www.poste.ch/gocommerce



Commerce en ligne: jouer un atout dès le départ

Faire confortablement ses achats en ligne entre de plus en plus dans les mœurs. Vous pouvez développer de nouvelles opportunités commerciales fructueuses en mettant en place votre propre canal de vente en ligne. Pour créer une e-boutique complète, le chemin le plus court passe par la Poste: la formule intégrée goCommerce n'omet absolument rien de ce dont vous avez besoin pour vous lancer et réussir sur le marché. Cette solution «tout en un» vous permet de bénéficier d'une création professionnelle de votre boutique en ligne et de solutions bien pensées pour les procédures



Ateliers Poste

Enrichir ses connaissances pour gagner en productivité

Les ateliers Poste proposent aux clients commerciaux de la Poste un perfectionnement tourné vers la pratique. Très appréciés, ces séminaires animés par des professionnels

compétents sont une mine d'information sur toutes les prestations de la Poste. Vous pouvez ainsi optimiser les envois dans votre entreprise et mettre en place des innovations pour accroître votre bénéfice. La plate-forme des clients commerciaux «My Post Business» prend de plus en plus d'importance dans le quotidien professionnel. Le programme des séminaires pour l'année 2012 tient compte de cette situation: chacun d'eux intègre un module à ce sujet. *an*

Impressum

Editeur: La Poste Suisse, Viktoriastrasse 21, 3030 Berne
 infoposte@poste.ch, www.poste.ch/infoposte

Rédaction: La Poste Suisse: Jasmin Batt (jb), Manuel Ackermann (ma), Manuel Fuchs (mfu)

BTK GmbH Büro für Textkomposition: Anton Neuwander (an)
 texter.in Wortagentur: Jamie Wong-Li (jime)

Conception et réalisation: Polyconsult SA, Berne

Impression: Stämpfli Publikationen SA, Berne

Changements d'adresse: fax 058 667 33 28

Paraît trimestriellement.

Sous réserve de modifications.



MIXTE
 Papier issu de sources responsables
FSC® C005019

ateliersposte@poste.ch



Point logistique

Le point de rencontre de la communauté logistique

Les clients commerciaux de la Poste, les professionnels de la logistique et les nouveaux venus dans ce domaine disposent dès à présent d'un point de rencontre attrayant: la page poste.ch/pointlogistique permet d'échanger de façon vivante, de rester à l'affût des tendances et d'enrichir ses connaissances.

Point logistique est la nouvelle source d'information et de savoir pour tous ceux qui s'occupent de logistique. Ce point de rencontre virtuel est un complément utile aux portails existants (poste.ch/logistique et My Post Business).

L'union fait la force d'esprit

Le silence est d'argent, la parole est d'or: point logistique vous invite à donner votre avis. Le forum vous permet d'échanger des points de vue avec d'autres utilisateurs et de commenter très simplement des articles spécialisés. En outre, la Poste publie régulièrement des son-

dages sur des thèmes d'actualité – votre collaboration est vivement souhaitée!

Cette interactivité fait naître de nouvelles connaissances utiles à tous les membres de la communauté de la logistique. L'accès est très simple: aucun identifiant n'est nécessaire.

Apprendre auprès des meilleurs

Comment optimiser les processus logistiques? Point logistique donne des réponses pratiques sous différentes formes: vous y trouverez d'une part des exemples intéressants de meilleures pratiques issues du quotidien d'autres entreprises de logistique. D'autre part, des articles spécialisés vous permettront d'acquérir des informations contextuelles et de découvrir de nouvelles perspectives. Un glossaire de la logistique explique les termes spécifiques dont vous avez toujours voulu savoir la signification sans jamais oser le demander.



Le haut du pavé

En tant qu'utilisateur du point logistique, vous êtes toujours au cœur de l'action. L'e-newsletter et le flux RSS vous tiennent au plus près de l'actualité. En outre, la rubrique Actualités présente des articles sur les questions brûlantes, et l'agenda vous informe des événements organisés dans le domaine de la logistique. *jme*

Découvrez dès à présent point logistique et abonnez-vous à l'e-newsletter:

www.poste.ch/pointlogistique



Post-App

La boîte aux lettres la plus proche en quelques clics

Grâce à la recherche interactive proposée par la Post-App et par le portail de la Poste, les clients peuvent dès à présent trouver la boîte aux lettres la plus proche en toute simplicité.

Depuis le début du mois de septembre, la Poste propose également une recherche de boîte aux lettres. La boîte aux lettres la plus proche peut ainsi être trouvée facilement via la Post-App et le portail en ligne en effectuant une recherche à partir d'une carte. Des applications pratiques telles que la recherche par région ou par heure

de levée simplifient les déplacements vers les boîtes. Au début du mois de septembre, la Poste a introduit des heures de levée plus conviviales.

Depuis plus d'un an, la Post-App permet de trouver facilement à l'aide de son téléphone mobile l'office de poste le plus proche, ses horaires d'ouverture ou encore les principaux tarifs d'envoi de lettres et de colis. Près de 200 000 utilisatrices et utilisateurs de smartphones l'ont déjà téléchargée. *ma*



Dernières heures de dépôt pour une distribution avant Noël

Courrier		Colis	
Suisse		Suisse	
Swiss-Express «Lune» ¹	23.12.2011	Swiss-Express «Lune» ¹	23.12.2011
Courrier A	22.12.2011	PostPac Priority ²	22.12.2011
Courrier B	20.12.2011	PostPac Economy	21.12.2011
Europe		Europe	
URGENT	21.12.2011	URGENT	20.12.2011
PRIORITY	14.12.2011	PRIORITY	09.12.2011
ECONOMY	07.12.2011	ECONOMY	02.12.2011
Autres pays		Autres pays	
URGENT	20.12.2011	URGENT	17.12.2011
PRIORITY	07.12.2011	PRIORITY	02.12.2011
ECONOMY	30.11.2011	ECONOMY	25.11.2011

¹ Dépôt jusqu'au délai dépôt du soir, distribution garantie le jour suivant jusqu'à 11 heures

² Dépôt jusqu'à l'heure limite de dépôt en fin de matinée, au plus tard jusqu'à 12 heures

www.poste.ch/courrier-de-noel



Coursier Suisse et Swiss-Express «Lune»

Un père Noël rapide comme l'éclair

Avec Coursier Suisse et Swiss-Express «Lune», la Poste veille à ce que même les cadeaux envoyés in extremis arrivent à temps sous le sapin.

La Poste emploie le père Noël le plus rapide de Suisse: avec Coursier Suisse et Swiss-Express «Lune», même les cadeaux de Noël envoyés in extremis sont distribués en quelques heures et à un prix raisonnable. Comme le 24 décembre est cette année un samedi, le dernier délai de dépôt est le vendredi 23 décembre 2011.

Rapide, rapide comme l'éclair...

Les articles envoyés par Coursier Suisse et Coursier Suisse «Eclair» sont livrés le même jour. Ces deux offres sont valables du lundi au vendredi. Coursier Suisse prend en charge vos envois dans toute la Suisse et les livre immédiatement avant 22 h en Suisse ou au Liechtenstein; les tarifs dépendent du lieu de prise en charge et de distribution. Il suffit de composer le numéro gratuit 0800 88 88 88 ou de consulter la page

www.poste.ch/coursier-suisse. Coursier Suisse «Eclair» vous permet d'envoyer des colis d'un poids maximal de 30 kg pour un prix forfaitaire de CHF 45.37 (TVA en sus). Vous disposez pour cela de 200 offices de dépôt dans toute la Suisse. La distribution a lieu le même jour entre 14 h et 17 h.

... une nuit suffit

Si votre envoi doit arriver juste le 24 décembre 2011, vous pouvez choisir le service Swiss-Express «Lune»: vous pouvez déposer votre envoi jusqu'à la fermeture des guichets le vendredi 23 décembre; il sera distribué le 24 décembre, au plus tard à 11 h du matin. Nous vous souhaitons une excellente période de Noël! *jme*

www.poste.ch/coursier-suisse
www.poste.ch/swiss-express



Collecte de dons

2 x Noël, 2 x la fête

Pour beaucoup, Noël est synonyme de cadeaux, mais pas pour tous malheureusement. De nombreuses personnes vivent dans le dénuement et Noël n'y change rien. C'est pour cette raison que l'action «2 x Noël» est organisée depuis quinze ans, invitant la population à faire don de denrées alimentaires et de produits d'usage quotidien en faveur des personnes démunies durant la période de Noël. La Croix-Rouge suisse (CRS) reçoit ainsi 72 000 colis chaque année, et les répartit à parts égales entre ceux qui sont dans le besoin en

Suisse et en Europe de l'Est. La Poste Suisse se charge de la plus grande partie de la logistique et SRG SSR idée suisse soutient cette action sur le plan médiatique.

Faites des cadeaux deux fois!

Cette année, l'action «2 x Noël» se déroulera du 24 décembre 2011 au 7 janvier 2012. Durant cette période, la Poste réceptionnera les colis de bienfaisance dans tous les offices de poste,

sans que les donateurs aient à payer de frais de port, et les enverra gratuitement à la CRS. Des étiquettes préimprimées seront disponibles aux guichets postaux. Les articles les plus recherchés sont les denrées alimentaires non périssables, les chaussures d'enfant, les fournitures scolaires (stylos, crayons, cahiers) et les produits d'hygiène (savon, shampoing, dentifrice). *mfu*

www.2xnoel.ch



DirectFactory

Des cartes de Noël taillées sur mesure

Vous n'avez pas encore préparé les cartes de vœux à envoyer à vos clients? Pas de panique: avec la solution en ligne DirectFactory, la Poste vous aide à réaliser rapidement un publipostage élégant et économique.

Commençons par le plus important: votre publipostage par cartes postales personnalisé à l'aide de DirectFactory est prêt à l'envoi dès le troisième jour suivant la commande. Vous

pouvez donc encore faire parvenir à vos clients une carte de vœux personnelle avant Noël. Mettez-vous dès maintenant au travail!

Le maître-mot: la créativité

Et cela n'a rien d'une punition. Avec DirectFactory, vous pouvez laisser libre cours à votre créativité. Cet outil vous permet de créer en

quelques clics votre publipostage par cartes postales. Vous pouvez choisir entre de nombreux modèles de carte. Ajoutez un texte et reliez-y votre fichier d'adresses. Le publipostage est réalisé en deux jours et envoyé au moment souhaité.

Envoyez des douceurs

Vous pouvez également montrer une attention particulière à vos clients à l'occasion des fêtes, car DirectFactory a bien plus encore à vous proposer: outre les cartes postales, vous pouvez aussi envoyer du chocolat. Et pas n'importe quel chocolat: le chocolat au lait à base de cacao fin Criollo est un produit artisanal de qualité disponible en exclusivité dans la DirectFactory. Le publipostage chocolat individualisé (délai de livraison 9 jours) peut être envoyé à partir de 24 exemplaires – une offre unique en Suisse. *jme*



www.poste.ch/directfactory



PostPac Promo

La troisième dimension du publipostage

Grâce aux publipostages directs PostPac Promo, vous êtes certain d'attirer l'attention de vos clients.

De nos jours, face aux innombrables incitations et informations, comment éveiller l'intérêt de manière agréable? Avec un colis. La plupart des gens associent le colis à quelque chose d'agréable, un cadeau de Noël ou d'anniversaire par exemple. Le moyen idéal d'envoyer du matériel publicitaire ou des cadeaux dans un colis se nomme PostPac Promo.

Economique, créatif et attrayant

A partir d'un volume de 500 colis identiques, vous pouvez profiter des nombreux avantages de PostPac Promo, à commencer par des frais d'envoi préférentiels: le tarif de PostPac Promo est inférieur à celui des envois PostPac Eco-



nom. Mais ce n'est pas tout: vous pouvez donner à vos colis la forme que vous souhaitez. Donnez libre cours à votre créativité! Un colis en forme de cœur? Et pourquoi pas? Parlez de vos projets avec la Poste. Nous sommes là pour vous conseiller. *an*

www.poste.ch/postpacpromo



Géomarketing

Des analyses de classe mondiale

Pour des analyses de marché en toute simplicité, le Centre de compétences SIG (Système d'information géographique) de la Poste permet de visualiser de façon claire les informations relatives au marketing sous forme de carte.

YellowMap, l'offre de géomarketing de la Poste, vous donne un instantané de vos opportunités commerciales: ses méthodes innovantes associent les données de vos clients à des informations géographiques et vous les présentent sous forme de carte. L'avantage: une image en dit plus long que cent tableaux Excel. Vous visualisez immédiatement si vos activités de marketing régionales ou nationales

correspondent aux besoins de vos clients ou si une nouvelle implantation dans tel ou tel quartier est judicieuse. Avec YellowMap, la Poste propose des solutions de géomarketing adaptées aux PME comme aux grandes entreprises.

Distinction internationale

Le Centre de compétences SIG de la Poste à l'honneur: en 2011, à l'occasion de l'ESRI International User Conference de San Diego, il a été récompensé pour le développement du système d'information géographique utilisé dans toute l'entreprise. La Poste a ainsi reçu le prix Special Achievement in GIS, qui récompense des applications extraordinaires relatives aux SIG, devant plus de 14 000 experts du monde entier. *an*

www.poste.ch/gis



Agenda

Prix suisse du marketing de dialogue 2012

Qui réalise les travaux de marketing de dialogue les plus créatifs de tout le pays? Un jury trié sur le volet couronnera les lauréats, qui recevront leur distinction lors de la nuit des awards le 22 juin 2012. Les inscriptions sont en cours, et les dossiers de participation peuvent être envoyés jusqu'au 30 janvier. www.prix-md.ch

28.2-1.3.2012: exposition publique des travaux à Zurich

22.6.2012: nuit des awards à Zurich

Journée du Marketing 2012

La devise du moment fort du monde du marketing en 2012 est «Producteurs, pouvoir et marchés». Comme toujours, cette journée sera l'occasion de conférences de qualité, d'informations sur l'actualité de la branche et de la remise du Marketing-Trophy. www.marketingtag.ch

6.3.2012, KKL de Lucerne

Programme de séminaires de MD 2012

Rafraîchissez vos connaissances sur le marketing direct! Les séminaires pratiques de marketing direct de la Poste vous permettent d'actualiser votre savoir relatif aux textes, au marketing événementiel et au sponsoring, ou encore à la vente. Consultez le tout nouveau programme des séminaires sur www.post.ch/dm-seminare.

(Uniquement en allemand)

Collecte à domicile des capsules Nespresso

Nous éliminons les capsules usagées

Vous buvez du café en capsule et Nespresso assure la protection de l'environnement: la Poste et Nespresso se sont associés dans le cadre d'un projet pilote de récupération des capsules de café usagées.

Les nouvelles capsules sont livrées, les usagées sont reprises: dans le cadre de l'offre de collecte à domicile, la Poste et Nespresso proposent la prise en charge des capsules de café usagées au domicile des clients de Nespresso. Jusqu'à présent, celles-ci devaient être apportées dans l'un des 2600 points de collecte Nespresso en Suisse. Cela représente une capacité de recyclage de 84%, «mais nous voulons en faire encore plus pour l'environnement», indique Pascal Hottinger, directeur de Nespresso Suisse.

Dépôt dans la boîte auxiliaire

La démarche est simple: les capsules usagées sont prises en charge par la Poste au domicile

des clients de Nespresso. Lors de la commande de capsules de café par téléphone ou en ligne, ceux-ci peuvent demander un sac pour le recyclage. Lorsque ce sac est plein, le client sollicite sa prise en charge lors de la prochaine commande. Il apprend ensuite par SMS à quel moment il devra déposer le sac dans la boîte auxiliaire. Lors de la distribution des capsules commandées, le facteur scanne le code à barres du colis. Grâce à l'information contenue dans le code à barres, il sait qu'il doit retirer le sac de la boîte auxiliaire.

Encore un plus pour l'environnement

L'offre de collecte à domicile réduit le nombre des trajets, car la livraison de la commande de capsules est combinée à la prise en charge des capsules usagées. Cyril Schneider, responsable du projet auprès des clients, ne cache pas sa satisfaction: «Pendant que la main droite distribue le colis Nespresso, la gauche reprend les



capsules usagées. Et puisque le facteur n'effectue pas de trajet supplémentaire, aucune émission supplémentaire de CO₂ n'est occasionnée.»

Ce projet est réalisé dans les cantons de Bâle-Ville, Bâle-Campagne, Zurich et, depuis septembre, dans le canton du Valais. Si les résultats sont probants, l'offre sera généralisée en 2012 à l'échelle nationale. *jme*

www.ecolaboration.com



MyNewspaper

Le journal sur mesure

Composez votre journal personnalisé! Avec MyNewspaper, vous pouvez choisir ce qui vous intéresse parmi divers titres de journaux. La Poste Suisse vous livre votre journal le lendemain par voie postale ou par voie électronique sous forme d'e-paper.

Les pages sport du «Tages-Anzeiger», la partie culturelle du «Bund» et les nouvelles régionales

du «Südkurier»: voilà le journal que vous pourriez trouver demain dans votre boîte aux lettres. C'est vous qui décidez.

La Poste a développé, en coopération avec plusieurs entreprises de presse, un nouveau produit baptisé MyNewspaper qui comble la lacune entre l'offre d'informations en ligne et sur papier. Sur www.post.ch/mynewspaper,

les lecteurs peuvent sélectionner, en fonction de leurs intérêts, les articles issus de journaux nationaux et internationaux. Les contenus ainsi choisis sont assemblés pendant la nuit et imprimés. La Poste livre le journal le lendemain à votre domicile ou à votre case postale. En plus de la version imprimée, la Poste propose aussi MyNewspaper sous forme d'e-paper.

MyNewspaper est disponible dans le cadre de plusieurs abonnements, dont le nombre de pages et la durée varient. Particulièrement attrayant pour les entreprises: commandez plusieurs exemplaires par numéro pour bénéficier d'un rabais! *jme*



www.post.ch/mynewspaper





La qualité suisse à destination de l'Europe: Peter Meier et Irmgard Rechsteiner devant l'assortiment Rohner.

Jacob Rohner SA

«L'expédition de nos produits en Europe fonctionne à la perfection»

Les chaussettes Rohner sont fabriquées avec des matériaux modernes d'excellente qualité et sont conçues pour les besoins fonctionnels de la clientèle. C'est pourquoi Rohner attend énormément de son partenaire en logistique. L'entreprise de tradition fait confiance à la solution efficace proposée par Swiss Post GLS pour expédier ses produits à travers l'Europe.

Plus de deux millions de paires de chaussettes sont stockées dans l'entrepôt à hauts rayonnages de l'entreprise Jacob Rohner SA à Balgach. C'est là que les collaborateurs préparent avec précision les commandes en provenance de Suisse et de l'étranger. L'envoi chez les clients européens est pris en charge par Swiss Post GLS, mais cela n'a pas toujours été le cas. Peter Meier, le directeur, et Irmgard Rechsteiner, responsable suppléante Logistique, nous racontent l'histoire d'une véritable entreprise de sauvetage.

Madame Rechsteiner, qu'est-ce qui vous a amenés à collaborer avec Swiss Post GLS?

Irmgard Rechsteiner (I.R.): Jusqu'en mai 2010, nous avons confié les expéditions vers l'Europe à un concurrent de la Poste. Puis, les envois se sont arrêtés d'un coup: notre prestataire n'avait pas su s'adapter aux nouvelles prescriptions douanières, si bien que nos marchandises restaient bloquées pendant des jours, voire souvent des semaines à la douane.

Peter Meier (P.M.): Cette défaillance a été un coup dur pour nous. Dans notre métier, il est capital de livrer rapidement et dans les temps.

Notre succès dépend en grande partie du respect des délais de production et de livraison. De ce point de vue, nous sommes constamment sous pression.

I.R.: Le 31 mai 2010, c'est en toute urgence que nous avons pris contact avec Swiss Post GLS, qui, à notre plus grand soulagement, a réagi en mettant très vite sur pied une solution. Le 3 juin, elle réceptionnait déjà les premiers colis à destination de l'Europe. Depuis ce jour, l'expédition de nos produits vers l'Europe fonctionne à la perfection.

En quoi Swiss Post GLS se distingue-t-elle de la concurrence?

P.M.: Nous constatons que la Poste possède une véritable maîtrise, notamment en matière de dédouanement. Tous nos colis à destination de l'UE transitent par Bâle sur la base d'une facture groupée et sont exportés en Allemagne. Dès lors, Rohner bénéficie du statut de fournisseur européen, c'est-à-dire que nos envois sont considérés comme des livraisons intracommunautaires, évitant ainsi à nos clients en Italie, en Autriche et dans les autres Etats membres d'avoir à avancer la TVA.

I.R.: Cette solution nous a permis d'économiser du temps. Auparavant, nous devions établir des documents pour chaque pays. L'établissement de ces documents nous prenait une heure pour sept pays en moyenne. Aujourd'hui, cela ne nous prend plus que dix minutes tout au plus pour l'ensemble des pays.

P.M.: En plus, nous réalisons des économies: auparavant, le dédouanement coûtait 60 francs par pays. Lorsque nous expédions des marchandises dans sept pays en moyenne, cela nous revenait à 420 francs par livraison. Aujourd'hui, le dédouanement groupé ne s'élève plus qu'à 60 francs. Sur l'année, cela représente une coquette somme.

Avez-vous d'autres projets avec la Poste?

P.M.: Nous entendons renforcer l'expédition directe. Sur le marché B to C suisse, la Poste propose des avantages de taille. Grâce à son réseau, qui couvre l'ensemble du territoire, et aux heures d'ouverture des offices de poste, nos clients bénéficient d'un véritable confort de livraison. *an*

Merci de nous avoir accordé cette interview intéressante!



Frutiger Display SA

Rien que du positif pour Noël

Depuis trente ans, la célèbre entreprise de décoration imagine des concepts et livre ses articles à de nombreuses entreprises de renom à travers le pays. Pour le propriétaire de cette entreprise sise à Langenthal, Vinzenz Frutiger, il n'y a pas mieux que les services logistiques de la Poste.

Au milieu des années 1990, Anton Frutiger a confié à son fils Vinzenz les rênes de l'entreprise d'articles de décoration, alors que ce dernier avait exercé jusqu'à présent dans une toute autre branche. «Il aurait été regrettable de renoncer à l'affaire florissante que ma famille a su mettre sur pied au fil des ans.» Aujourd'hui, Frutiger Display SA compte huit employés et son siège est situé dans un bâtiment spacieux à Langenthal. Les employés semblent tous très satisfaits. «Le mérite en revient à notre patron, confie l'un d'eux, et même quand il y a beaucoup à faire, nous ne nous sentons jamais sous pression.»

Un coup de feu de six semaines

Forte de trente ans d'expérience, l'entreprise familiale réalise les deux tiers de son chiffre d'affaires pour la seule période de Noël, en fait entre fin septembre et mi-novembre. «Pendant six semaines, c'est le coup de feu», nous confie Vinzenz Frutiger, sourire aux lèvres, en nous menant parmi des centaines de mannequins de vitrine, de miroirs, de guirlandes lumineuses, de faux sapins de Noël. A la table de réunion, une dame coiffée d'un chapeau et vêtue d'un manteau veille en silence sur les événements: ce mannequin de vitrine s'assure que tout va bien, souffle le gérant. Et tout porte à croire qu'elle s'acquitte à merveille de sa tâche puisque le sympathique chef d'entreprise est tout ce qu'il y a de plus satisfait de la marche des affaires. Il se félicite également de la collaboration avec la Poste: «Il n'y a que du positif qui me vient à l'esprit.»

Entre de bonnes mains avec la Poste

Et c'est tant mieux, car Frutiger Display SA a constamment affaire avec la Poste, la logistique représentant la plus grosse partie de leur activité. «Prenons par exemple le conduc-



Une personne qui sait qu'elle peut faire confiance à la Poste: Vinzenz Frutiger, patron et propriétaire de la société Frutiger Display SA.

teur de la Poste qui passe chaque jour chez nous, pour déposer ou charger des marchandises; il n'a rien de l'image rustre du chauffeur de camion, bien au contraire! Il est consciencieux, aimable et prévenant. Que demander de plus?», se félicite Vinzenz Frutiger, qui, lui aussi, propose à ses clients une prestation complète: «Nous livrons tout», telle est la devise de Frutiger Display SA. «Nous faisons tout notre possible et même l'impossible pour satisfaire nos clients. C'est notre particularité, nous n'abandonnons pas avant d'avoir tout essayé», explique le responsable transport Fritz Schmid. L'entreprise a déjà fait appel à d'autres prestataires logistiques par le passé pour finalement toujours revenir à la Poste. «Grâce à la flexibilité, à la fiabilité et à la réponse personnalisée proposée par la Poste, nous nous sentons entre de très bonnes mains.»

Comme sur des roulettes

Une fois par an, le responsable de l'office de poste de Langenthal vient en personne: «Afin de s'assurer du bon fonctionnement et, au besoin, d'optimiser encore certains processus de travail. Sa visite nous est très précieuse.» Hormis cette visite annuelle, l'entreprise a peu de contact avec les conseillers à la clientèle de la Poste. «Tout fonctionne comme sur des roulettes», se félicite Vinzenz Frutiger, qui, tout comme son responsable logistique, est emballé par la prestation Print & Send. Celle-ci leur permet d'enregistrer et de transmettre eux-mêmes leurs ordres d'expédition: «L'heure limite pour établir des ordres d'expédition pour le même jour est 13 h 30. C'est la seule entreprise de logistique en Suisse à proposer cela.» *jme*

www.frutigerdisplay.ch





Développement durable

Vers une mobilité verte

Aujourd'hui, 2000 scooters électriques de la Poste permettent des déplacements écologiques. Dans quelques années, ce sera le cas pour l'ensemble du parc. En outre, la Poste s'apprête à produire de l'électricité verte à partir de l'énergie solaire.

La Poste utilise des scooters électriques depuis 2008. Actuellement, ce sont près de 2000 de ces véhicules à deux et trois roues (soit le parc le plus important en Europe) qui assurent une distribution silencieuse du courrier tout en respectant l'environnement. Afin de s'approcher de son objectif d'une réduction de 15000 tonnes de ses émissions annuelles de CO₂ d'ici à 2013, la Poste a pris une décision importante: chaque scooter mis à la retraite sera remplacé par un scooter électrique. Ainsi, les quelque 7500 scooters que compte le parc actuel seront tous électriques au plus tard d'ici 2016.

Une électricité verte

Le potentiel de la propulsion électrique n'est exploité de manière optimale que si l'électricité qui l'anime est «verte». Dans ce domaine, la Poste mise depuis des années sur du courant propre issu de l'énergie hydraulique et achète chaque année la production d'une centrale éolienne à Mont-Crosin. A l'avenir, nous recourrons non seulement à l'énergie de l'eau et du vent, mais aussi à celle du soleil pour nos véhicules électriques. La Poste envisage en effet d'équiper de panneaux solaires les toits

libres de ses bâtiments. La planification d'une installation photovoltaïque d'environ 26000 m² sur la toiture du centre courrier de Zurich-Mülligen est déjà bien avancée. Une installation photovoltaïque sur chaque bâtiment postal approprié permettrait la production de plus de 6000 MWh d'électricité par an, ce qui couvrirait 4% de ses besoins en électricité. La Poste produirait ainsi deux fois plus d'électricité qu'il n'en faudrait pour exploiter 7000 scooters électriques.

Des projets innovants

L'offre actuelle de véhicules électriques est réduite et les prix d'achat sont élevés. C'est pourquoi la Poste teste en continu de nouveaux véhicules. Elle est ainsi la première entreprise de Suisse à mettre en service, depuis le début de l'été 2011, deux véhicules de livraison électriques, jouant ainsi un rôle de pionnier dans ce domaine. Outre les véhicules purement électriques, elle utilise également des véhicules hybrides, notamment par le biais de CarPostal. Les tests révèlent que leur bilan environnemental est extrêmement positif, puisqu'ils permettent de réduire la consommation de gazole de 20 à 30%.

Et puisque, bien souvent, le voyage ne se limite pas au trajet en car postal, la Poste soutient la mobilité verte même sur le «dernier kilomètre»: à compter de cet automne, CarPostal, les CFF et Rent a Bike lancent le service PubliBike permettant de louer en libre-service des vélos et des vélos électriques dans plusieurs villes de Suisse. *ma*



Marketing direct

L'efficacité de la lettre



C'est l'impact qui fait la différence: dans bien des cas, l'envoi publicitaire par la Poste est plus efficace que le publipostage électronique. C'est en effet une forme de contact plus pertinente et plus personnelle, comme le montrent de nouvelles études de La Poste Suisse.

L'e-mail est bien établi comme moyen de communication quotidienne. Il est plus rapide que presque tous les autres supports, et il est disponible pour ainsi dire partout. Pourtant, lorsque des entreprises veulent communiquer avec leurs clients, le courrier est bien souvent le support le plus efficace. Telle est la conclusion de deux études récentes de la Poste. Ainsi, 62% des entreprises interrogées jugent qu'il est plus vraisemblable que le contenu d'envois publicitaires physiques soit lu. Seuls à peine 3% l'espèrent pour un envoi électronique.

nellement par un publipostage postal, contre 23% en cas de publicité par e-mail. Il n'est donc guère étonnant que 58% des personnes interrogées admettent ouvrir plus souvent des publipostages physiques que de la publicité envoyée par e-mail. La lettre donne une impression plus sérieuse et parle à plusieurs sens. Cet avis est partagé par Jörg Arnold, responsable Fundraising et marketing à Caritas Suisse: «Nous envoyons des publipostages physiques à nos donatrices et donateurs, car une lettre bien réalisée est plus authentique et plus efficace qu'un e-mail.»

effet, la préférence de la communication physique au sein des 16 à 27 ans est au même niveau que pour les autres tranches d'âge. On ne constate pas de tendance à s'éloigner de la publicité postale. Jan Rimmert, responsable Marketing à PostMail, voit une raison supplémentaire à la bonne santé de la lettre: «La lettre est efficace! C'est sans doute le seul support pour lequel un message, quel qu'il soit, est attendu du livreur. Et nombreux sont les expéditeurs qui mettront cela à profit pour réussir leur communication.» *jme*

Les clients privilégient les publipostages physiques

Ces résultats sont confirmés par les destinataires: presque les deux tiers des destinataires privés interrogés se sentent touchés person-

La lettre, un support d'avenir

Les avantages des envois postaux prennent le pas même chez les clients les plus jeunes: un signe prometteur pour l'avenir du courrier. En

www.poste.ch/impact



Augmented Reality

Nouveau: L'Info Poste sur votre smartphone, avec des informations supplémentaires utiles

Avec votre smartphone et l'application de la Poste, vous pouvez consulter des informations supplémentaires pour chaque article dans l'Info Poste et envoyer l'article photographié comme document PDF. Il vaut la peine de tester immédiatement ce service: En participant au concours, vous pouvez gagner l'un des trois projecteurs LED puissants.

Voici comment procéder

1



Télécharger l'application de la Poste: chargez l'application de la Poste sur votre smartphone. Elle est disponible gratuitement dans l'App Store pour les iPhones et dans le marché Android pour les appareils Android.

2



Appeler «Augmented Reality»: cliquez sur «Augmented Reality» dans le menu démarrer. Photographiez une page de l'Info Poste qui vous intéresse particulièrement.

3



Consulter des contenus supplémentaires: dès que «Augmented Reality» a reconnu la page, toutes les informations supplémentaires concernant l'article s'afficheront automatiquement. Vous pouvez ainsi accéder directement à des contenus supplémentaires pour chaque article.

4



Transmettre des articles: si vous le souhaitez, vous pouvez vous envoyer l'article par e-mail comme fichier PDF à vous-même ou l'envoyer à d'autres personnes.

Le saviez-vous? L'Info Poste est aussi optimisée pour Paperboy de Kooaba.

Concours

3 projecteurs LED compacts à gagner



Testez la fonction «Augmented Reality» sur l'application de la Poste et avec un peu de chance vous gagnerez l'un des trois projecteurs LED compacts et puissants de la dernière génération pour le bureau et de home cinéma.

C'est très simple

- Photographiez la page de votre choix de l'Info Poste avec la fonction «Augmented Reality» de l'application de la Poste et remplissez le formulaire du concours sous «Informations».
- Nous vous souhaitons bonne chance!
- La date limite de participation est fixée au **31 décembre 2011**.

En participant au concours, j'accepte les conditions de participation suivantes. J'accepte que mes données soient enregistrées par La Poste Suisse. Mes données ne seront transmises à des tiers qu'à des fins de traitement et de gestion. Les gagnants seront avertis par SMS. Les prix ne sont pas payés au comptant. Aucune correspondance n'est échangée au sujet du concours.