

APERÇU

2013 en chiffres

ndicateur		2013	
Produit d'exploitation	Millions de francs	715	
Voyageurs	Nombre en millions	139	
Satisfaction de la clientèle	Indice (échelle de 0 à 100)	78	
Prestation annuelle	Millions de kilomètres	108	
Véhicules	Nombre	2 2 1 9	
Effectif (CarPostal Suisse SA et ECP)	Ø nombre d'unités de personnel	3 148	

Objectifs

CarPostal poursuit les principaux objectifs suivants:

- défendre sa position face à la concurrence sur le marché suisse et exploiter les potentiels de croissance domestique tout au long de la chaîne de mobilité
- continuer le développement international de son modèle commercial pour renforcer les activités en Suisse
- consolider sa position sur le marché du transport régional et saisir les opportunités de croissance dans les zones urbaines
- étendre le secteur des services de gestion de systèmes et développer et tester de nouvelles solutions de mobilité tout au long de la chaîne de mobilité.

Marchés et régions

Suisse



Etranger

France

CarPostal entend asseoir sa présence en France en se positionnant comme un partenaire fiable, qui attache beaucoup d'importance à la qualité. Le marché français, moins développé que celui de la Suisse, fait preuve d'un fort dynamisme grâce à sa libéralisation. Les possibilités de croissance y demeurent importantes.

Liechtenstein

En coopération avec LIEmobil, CarPostal entend renforcer continuellement l'attractivité des transports en commun au profit des voyageurs. La qualité des prestations doit être améliorée durablement et leur efficacité doit être optimisée.

CarPostal

Responsable CarPostal Daniel Landolf 1,2 **Marketing et stratégie** Daniel Schlatter **Logistique** Werner Blatter² Public & Govern-ment Affairs René Böhlen Communication Personnel **Finances** Roland Kunz² Walter Marti² Simon Rimle² Marché Ouest André Burri² Marché Est Retus Ruffner² Marché international Beat Mueller **Région Ouest** David Robert **Région Centre** Beat Wiget Développement et qualité Philippe Cina **Région Zurich** Markus Hegglin **France** Nathalie Courant **Région Valais** Anton Karlen Région Berne **Région Est** Walter Schwizer Silvio Gely Région Nord **Région Grisons** Manfred Kürschner Roman Cueni Région Tessin Paolo Solari Liechtenstein Membre de la Direction du groupe Poste Membre de la Direction de CarPostal Rico Kellenberger

Grâce au développement de produits innovants et durables, CarPostal s'est positionnée avec succès sur le marché du transport de voyageurs. Nous proposons des solutions de mobilité globales pour l'avenir, aussi bien en Suisse qu'à l'étranger.



139 millions

de passagers ont été transportés l'année dernière par CarPostal.



848

lignes composent l'horaire de CarPostal.



715 millions

de francs: tel est le chiffre d'affaires 2013 en Suisse, soit 3,3% de plus que l'année antérieure.



2219

véhicules circulent pour CarPostal.



110 000

personnes ont participé aux concours du programme de fidélisation de la clientèle MyPlus.



3557

employés travaillent pour CarPostal en Suisse.

Table des matières



6 CarPostal crée des liens

La photographie de Maurice Starke intitulée «A travers les vignes» a obtenu la onzième place du grand concours photo de CarPostal.

Editorial par Daniel Landolf	2
L'année 2013	4
CarPostal crée des liens	6
Dialogue avec la direction	8
Développement commercial	12
PubliTransport Systèmes	18
Clients	20
Collaborateurs	24
Régions Grisons Est Tessin Centre Zurich Berne Nord Valais Ouest	29 30 32 34 36 38 40 42 44 46
Rapport de situation Commentaire sur l'année comptable Activités commerciales, évolution de l'activité Chiffres clés financiers	48 48 49 50
Corporate Governance	52 56
corporate dovernance	20

18 PubliTransport Systèmes

Le développement et la vente de systèmes et de prestations revêtent une importance croissante pour CarPostal.



Photo de couverture

Grâce à PubliBike, CarPostal encourage la mobilité combinée et facilite à ses clients l'accès au dernier maillon de la chaîne de transport public. Des vélos traditionnels et électriques sont mis à disposition à Yverdon et dans plus de 100 stations. CarPostal est ainsi le numéro un du bike sharing en Suisse.



EDITORIAL

Daniel Landolf, responsable CarPostal, membre de la Direction du groupe Poste



Le marché de la mobilité évolue à l'unisson et doit donc être considéré comme un tout.

Madame, Monsieur,

Soulignons d'abord le positif: malgré une concurrence accrue et une pression financière croissante des pouvoirs publics, Car-Postal a su gérer la situation et atteindre les objectifs fixés au dernier exercice. C'est pourquoi je souhaite avant tout remercier chaleureusement les collaboratrices et les collaborateurs de CarPostal Suisse SA ainsi que les entrepreneurs CarPostal. Ils ont tous, par leur engagement au quotidien, contribué à cette belle réussite. Ma reconnaissance va également à nos passagers, nos commanditaires et nos partenaires commerciaux, pour leur loyauté envers la classe jaune.

CarPostal n'a pas ménagé ses efforts l'année passée. Grâce à de nombreux développements innovants et durables, elle a réussi à se positionner avec succès sur des marchés où les technologies sont de plus en plus présentes. L'introduction du WiFi dans les cars postaux est assurément au nombre de ces réalisations. Chaque jour, 13 000 passagers en moyenne surfent gratuitement sur Internet. L'application CarPostal ainsi valorisée les accompagne de «porte à porte», qui plus est en temps réel dans de nombreuses régions. L'application a déjà été téléchargée plus de 140 000 fois.

Par ailleurs, CarPostal a progressé en matière de durabilité écologique. Ainsi, 21 cars postaux hybrides, qui consomment jusqu'à 30% de diesel en moins, circulent actuellement en Suisse et au Liechtenstein, et leur nombre ne cesse de s'accroître. Dans la région de Brugg, cinq cars postaux à pile à combustible ont fait leurs preuves et roulent sans émettre la moindre particule de CO₂. PubliBike fait de nous le prestataire de vélos en libre-service le plus important de Suisse, permettant ainsi de boucler le dernier maillon de la chaîne de transport public.

Toutefois, le moment n'est pas venu de nous reposer sur nos lauriers. Les prochaines années ne seront pas non plus de tout repos. La demande de mobilité continuera à croître alors que les moyens financiers des pouvoirs publics resteront limités. La tendance le montre clairement: transports publics et transport individuel sont aujourd'hui indissociables. Le marché de la mobilité se transforme en un marché unique et doit donc être considéré dans sa globalité. Nous souhaitons asseoir notre position sur le marché, notamment en améliorant encore la productivité et en exploitant les potentiels de croissance tout au long de la chaîne de mobilité.

En ce sens, le renforcement ciblé de notre présence sur le marché français doit, d'une part, constituer une source de revenu supplémentaire, et d'autre part, stimuler le transfert de connaissances en vue de développer nos produits et nos services de façon innovante et durable. Nous entendons aprofondir également le dialogue avec nos clients, qu'ils soient passagers ou commanditaires.

Enfin, CarPostal doit vérifier ses structures des coûts et ajuster de manière optimale ses systèmes et processus à l'évolution des conditions-cadres du marché. Mais je peux déjà vous assurer d'une chose: CarPostal est la classe jaune. Elle incarne à ce titre la fiabilité, la cordialité et la tradition, autant de valeurs qui demeureront les siennes à l'avenir.

Daniel Landolf, responsable CarPostal, membre de la Direction du groupe Poste

L'année 2013



Janvier

Après un quart de siècle d'interruption, CarPostal reprend l'exploitation de la ligne Laupen—Guin, pour la première fois avec un carpostal XXL. Pour elle, il ne s'agit pas de surfer sur la vague du rétro: en effet, ce nouveau véhicule équipé d'une remorque offre le meilleur confort, à l'avant comme à l'arrière.



Juin

Lancement réussi: plus de 150 000 clients CarPostal surfent gratuitement sur Internet. Environ 60% de la flotte suisse de CarPostal est à présent équipée du WiFi. 13 000 passagers en moyenne profitent chaque jour de ce service.



Août

Le nouveau bus local Aventibus est mis en service. A partir du 26 août, CarPostal exploitera l'Aventibus, la nouvelle ligne de bus locale de la commune d'Avenches (VD). Il s'agit du premier bus local exploité par CarPostal dans la Broye.



Février

L'Ecole polytechnique de Lausanne (EPFL) a analysé les données sur les voyageurs de CarPostal Suisse SA pour le compte de cette dernière. Conclusion: des horaires plus denses entraînent un afflux de voyageurs supérieur à la moyenne.



Mars

Clients

Les premiers cars postaux hybrides partent à la conquête des routes tessinoises. CarPostal exploite deux bus à propulsion hybride sur les lignes Chiasso – Novazzano – Mendrisio et Mendrisio – Stabio – Gaggiolo. En tout, plus de 20 cars postaux hybrides sillonnent la Suisse et le Liechtenstein.



Mai

Une carte pour plus de 1000 vélos traditionnels et électriques: grâce à la fusion des réseaux de PubliBike et de velopass Sàrl, les clients peuvent désormais louer des vélos traditionnels et électriques dans tout le pays en utilisant une seule et même carte d'abonné. CarPostal est le principal prestataire de vélopartage en Suisse.



Septembre

CarPostal conduit pour la première fois des expériences avec un bus électrique. Pendant une phase de test de deux semaines, un véhicule électrique fonctionnant sur batterie circule, dans un premier temps sans passagers, dans la région d'Yverdon. Un deuxième bus électrique est testé dans la région de Berne en novembre 2013, et d'autres suivront.



Octobre

Suite à une phase de test intensive, CarPostal lance un système d'information en temps réel dans la zone de la communauté tarifaire Suisse du Nord-Ouest (TNW): désormais, les passagers peuvent consulter les heures de départ et d'arrivée effectives aux arrêts munis de panneaux d'affichage. Un service également proposé avec l'horaire «porte à porte» de l'application CarPostal.



Décembre

Dans certaines régions, le changement d'horaire du 15 décembre entraîne des modifications majeures. C'est dans les régions CarPostal Est et Centre que l'offre en termes de kilomètres parcourus s'est le plus étoffée.

CarPostal crée des liens



- 1_ 1re place: «Light Painting Gare de St-Gall», Jean-Christophe Mfato, St-Gall
- **2** _ 2º place: «TüDaDo», Franz Wieland, Neuenegg
- 3 _ 3º place: «CarPostal à Manhattan», Kim Lapuh, Uesslingen





Corporate Governance

Le car postal vous amène au travail ou à l'école et vous fait traverser les plus belles contrées de Suisse. CarPostal crée des liens entre ville et campagne, jeunes et moins jeunes, tradition et innovation, amabilité et ponctualité, qu'il pleuve ou que le soleil brille, et ce chaque jour de l'année. CarPostal relie la Suisse!

Tel était d'ailleurs le mot d'ordre du grand concours photo lancé par CarPostal à l'automne 2013. Les passagers étaient invités à illustrer par une photo le lien qui les unit à CarPostal. Plus de 350 clichés nous sont parvenus de toute la Suisse. Vous trouverez une sélection des photos gagnantes sur cette page double.



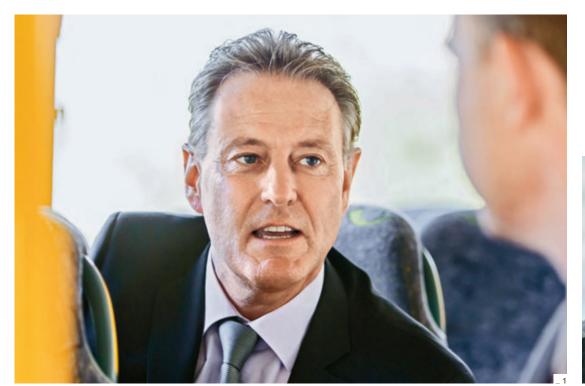




4 _ 4º place: «Correspondance avec le train», Maurice Starke, Pully

5 _ 5° place: «En route pour l'aéroport en taxi jaune», Rosmarie Wulle, Löhningen

6 _ 8º place: «Montée à l'alpage sur la Schwägalp – splendides vues!», Mario Viecelli, Azmoos





DIALOGUE avec la direction

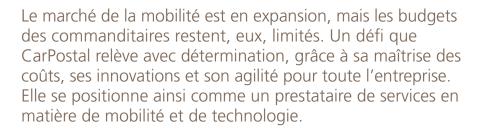


Tout ce que nous faisons vise en premier lieu à asseoir notre position sur le marché suisse. Editorial Développement commercial Clients Collaborateurs Régions Rapport de situation Corporate Governance





3 _ Roland Kunz, responsable Finances



Quel est le principal défi auquel les transports publics doivent faire face aujourd'hui?

Daniel Landolf Le besoin de mobilité va croissant. Le marché de la mobilité est donc en plein essor. Les clientes et les clients des transports publics s'attendent à un élargissement permanent de l'offre. Le défi tient au fait que les pouvoirs publics ont de moins en moins de moyens financiers à leur disposition pour financer le développement nécessaire des prestations de transport.

Roland Kunz II n'y a rien de surprenant au fait que la Confédération, les cantons et les communes souhaitent bénéficier des prestations actuelles à des conditions plus avantageuses. Les entreprises de transport sont donc fortement incitées à accroître leur productivité et à optimiser leurs coûts.

Werner Blatter Le secteur de la mobilité est de plus en plus régi par les progrès technologiques, au niveau des véhicules aussi bien que des différents systèmes. Il y a une demande de solutions innovantes, qui soient, de surcroît, compatibles avec celles des autres acteurs du marché.

Daniel Schlatter De fait, les transports publics et le transport individuel sont devenus indissociables. La mobilité combinée continue à gagner du terrain. Les passagers souhaitent des chaînes de mobilité efficaces incluant tous les modes de transport.

Par quelles mesures CarPostal réagit-elle à cette évolution?

Daniel Landolf Nous voulons améliorer notre compétitivité en permanence. Tout ce que nous faisons vise en premier lieu à asseoir notre position sur le marché suisse.

Retus Ruffner Outre l'optimisation des coûts, une attention particulière est accordée à la collaboration avec la Confédération, les cantons et les communes. Nous souhaitons poursuivre le développement des prestations et des services pour nos passagers, en étroite concertation avec nos donneurs d'ordre.

André Burri CarPostal souhaite également exploiter les potentiels de développement dans le cadre de la mobilité dans son ensemble. Nous avons d'ores et déjà défini et mis en œuvre les premières pistes, avec notamment le concept de partage de vélos PubliBike et la création de l'unité d'organisation PubliTransport Systems. Avec celleci, nous nous attachons à peaufiner et à étoffer notre gamme de services de gestion de systèmes.

Le transport de voyageurs par route est-il de moins en moins polluant? Quelles sont les expériences faites avec les cars postaux à pile à combustible?

André Burri Depuis fin 2011, nous exploitons cinq cars postaux à pile à combustible sans émissions sur des lignes à courses régulières de la région de Brugg, dans le cadre du test longue durée mené en Europe. Les expériences faites en matière d'exploitation sont extrêmement positives. Outre l'écologie, la durabilité économique entre en ligne de compte. La réponse à cette question viendra donc dans les années à venir.

Werner Blatter CarPostal soutient le développement de modes de propulsion alternatifs. Actuellement, nous exploitons 21 bus diesel hybrides en Suisse et au Liechtenstein et nous projetons de nouvelles acquisitions. En outre, l'automne dernier, nous avons testé pour la première fois des véhicules électriques fonctionnant sur batterie dans



CarPostal soutient le

développement de modes de propulsion durables et alternatifs.

les régions d'Yverdon et de Berne. Nous restons à l'affût et poursuivons cette veille technologique.

Roland Kunz Dans le cadre d'un projet pilote à l'échelle de la Suisse, un bus remorque – aussi appelé car postal XXL – circule depuis un an dans la région de Laupen et Guin. Le véhicule long de douze mètres est muni d'une remorque à passagers de onze mètres. Son utilisation ciblée aux heures de pointe nous permet de diminuer nos coûts d'exploitation et de carburant.

Walter Marti Nos conductrices et nos conducteurs ont presque tous suivi le cours de conduite écologique ces dernières années. Depuis fin 2013, nous faisons également appel aux Eco-Coachs: des conductrices et conducteurs CarPostal spécialement formés qui accompagnent leurs collègues et leur prodiguent des conseils pratiques et des astuces. Cette mesure aussi contribue à réduire notre consommation de carburants et nos émissions de CO₂.

CarPostal France a remporté des appels d'offres à Menton et à Salon-de-Provence. Aspirez-vous à poursuivre votre expansion à l'étranger?

Beat Mueller Oui, nous souhaitons consolider notre présence sur le marché français et répondre à d'autres appels d'offres, en particulier dans des villes de taille moyenne et pour le transport régional et en agglomération. Nous étudions en outre très attentivement la possibilité de faire notre entrée dans un autre pays européen. Cette décision dépend pour beaucoup de l'ouverture du marché et de la situation sur le marché local. CarPostal peut ainsi s'assurer une autre source stable de revenus.











- Daniel Schlatter, responsable Marketing et stratégie
- Retus Ruffner, responsable Marché Est 3 _
- Werner Blatter, responsable Logistique
- Simon Rimle, responsable Communication
- André Burri, responsable Marché Ouest
- Walter Marti, responsable Personnel



C'est à l'échange d'expériences entre les marchés que nous attachons le plus d'importance.

Daniel Landolf C'est à l'échange d'expériences que nous attachons le plus d'importance, que ce soit pour la mise au point de produits, les procédures d'appel d'offres ou le développement des services de gestion de systèmes. Le développement international de notre modèle commercial permet également de consolider nos opérations en Suisse.

CarPostal est l'une des premières entreprises de transport en Suisse à proposer le WiFi gratuit à ses passagers sur près de 70% de ses lignes. Qu'est-ce que cela représente pour vous?

Simon Rimle Cette valeur ajoutée pour nos passagers est importante. Nous répondons ainsi à un fort besoin de la clientèle. Chaque jour, nous enregistrons en moyenne 13 000 connexions à Internet. Et nous poursuivons le développement de nos propres prestations mobiles, par exemple les informations des voyageurs en temps réel sur notre application.

Daniel Schlatter L'application CarPostal a déjà été téléchargée plus de 140 000 fois. Elle est optimisée en continu. Les dernières fonctionnalités horaires comme l'horaire «porte à porte» ou la fonction calendrier intégrée sont plébiscitées par la clientèle.

Retus Ruffner Cette application permet aux passagers des régions CarPostal Est, Valais et Centre et de la zone de la communauté tarifaire Suisse du Nord-Ouest de bénéficier

d'informations en temps réel à chaque arrêt. Nous travaillons d'arrache-pied pour étendre ce service à toute la Suisse.

CarPostal jouit d'une belle notoriété auprès du public. Comment 'expliquez-vous?

Simon Rimle CarPostal fait partie du paysage suisse et crée des liens entre les gens. L'année dernière, plus de 2000 articles sur la classe jaune ont été publiés dans les médias suisses imprimés ou en ligne.

Daniel Landolf Les sondages révèlent que la réputation de CarPostal est excellente et que la satisfaction des passagers, avec 78 points sur 100, est très élevée. C'est pour nous une grande source de fierté et cela nous encourage à nous engager jour après jour pour nos clientes et nos clients.

Développement commercial



Itinéraire porte à porte grâce

Les liaisons favorites peuvent être copiées dans le calendrier. APPLICATION CARPOSTAL

Le guide touristique virtuel pour toutes les occasions

L'application CarPostal est sans cesse améliorée et dotée de nouvelles fonctions pratiques. Un atout pour les nombreux passagers qui l'utilisent au quotidien ou pendant leurs loisirs. Elle a déjà été téléchargée plus de 140 000 fois.

La fonction horaire fournit toutes les informations sur les horaires des transports publics en Suisse et indique aussi les prochains départs depuis un arrêt choisi. Les arrêts peuvent également être localisés au moyen de l'appareil photo grâce à la fonction de réalité augmentée. Les utilisateurs peuvent aussi saisir l'adresse de départ ou de destination de leur choix, afin de rechercher des horaires. L'application les tient informés et leur permet de s'inspirer des idées et de bénéficier des offres de CarPostal.

De porte à porte avec les TP

La fonction horaire permet de consulter les informations sur les horaires de tout le pays et d'établir son itinéraire individuel. Les horaires de départ en temps réel sont disponibles en de nombreux endroits. L'itinéraire complet de l'adresse de départ à l'adresse de destination s'affiche, trajet à pied compris: l'application utilise pour ce faire les données actualiséees de PostMail. Les liaisons favorites peuvent être copiées dans le calendrier ou envoyées par e-mail à des personnes intéressées. La nouvelle fonction «Take me to...» permet d'enregistrer plu-

sieurs adresses préférées. Où qu'il se trouve, le voyageur n'a qu'à appuyer sur une touche pour accéder directement aux correspondances vers une de ces destinations.

Nombreuses nouvelles fonctions utiles

La rubrique Voyages et loisirs propose d'innombrables offres de loisirs pour chaque saison. Un audioguide est disponible pour divers circuits touristiques. Par ailleurs, un code QR (Quick Response) permet désormais de recueillir des informations actuelles à chaque arrêt via un smartphone. Outre les horaires de départ, il peut s'agir d'informations sur la météo, de news, d'offres de loisirs ou encore de manifestations. Le programme de fidélisation de la clientèle My-Plus permet aux passagers de CarPostal de bénéficier d'offres et de réductions exclusives limitées. L'application multimédia rassemble quantité d'images et de vidéos pittoresques des plus belles régions traversées par les cars postaux. Les nombreux concours et jeux aident à passer le temps.

Editorial

Clients

Rapport de situation

13 000 connexions en moyenne chaque jour

Environ 60% de la flotte est à présent équipée du WiFi. Cela permet aux voyageurs d'accéder simplement et gratuitement à Internet. Avec plus de 300 000 appareils enregistrés, le WiFi dans le car postal rencontre un vif succès.

L'accès gratuit à Internet dans les transports publics répond à un fort besoin de la clientèle. Il permet aux passagers de mettre à profit leur trajet en car postal pour surfer sur Internet, par exemple sur leur smartphone ou leur tablette numérique. Pour répondre à cette demande, CarPostal a commencé à munir les véhicules du WiFi gratuit en avril 2012. Un an plus tard, l'équipement de la flotte de véhicules CarPostal était achevé selon le calendrier établi. Désormais, 1300 véhicules dans toute la Suisse sont équipés du WiFi et le service peut être proposé sur environ 70% des lignes. Sur les lignes restantes, la qualité de la couverture du réseau mobile n'est pas suffisante, raison pour laquelle CarPostal renonce à proposer cette prestation. A l'avenir et selon la région, tous les véhicules nouvellement acquis seront équipés de série en WiFi, soit de 80 à 120 véhicules par an.

Grâce au WiFi gratuit dans ses véhicules, Car-Postal est l'une des premières entreprises de transport en Suisse à proposer cette valeur ajoutée à ses clients. Cette nouveauté n'entraîne aucune augmentation du prix des billets, car cette prestation complémentaire est financée dans une large mesure par le fonds pour l'amélioration de la qualité des prestations de la Poste.

Des chiffres impressionnants

Le nombre d'utilisateurs au cours de la première année d'exploitation montre l'intérêt marqué des clients des TP pour cette nouvelle offre. Les passagers se connectent à Internet 13 000 fois par jour en moyenne. Plus de deux téraoctets de données sont téléchargés par mois, soit l'équivalent de 3000 CD de musique. Les utilisatrices et les utilisateurs passent en moyenne 15 minutes en ligne. Quelque 300 000 terminaux (smartphones, tablettes numériques, ordinateurs portables, etc.) ont déjà été enregistrés pour ce service.



Cette nouveauté n'entraîne aucune augmentation du prix des billets.

Le service gratuit est proposé sur 70% des lignes CarPostal.



Système fiable et haut débit

Techniquement, le système fonctionne parfaitement sur toutes les lignes testées. Sur certains trajets, il faut toutefois s'attendre à une performance réseau parfois réduite en raison de la mauvaise couverture UMTS. L'objectif de Car-Postal est de couvrir l'ensemble de la Suisse, dans la mesure des possibilités techniques. Les antennes installées sur les véhicules sont déjà conformes au standard de la téléphonie mobile de quatrième génération (LTE, mieux connu sous l'appellation 4G). CarPostal mise ainsi sur l'avenir: si besoin, le WiFi dans les cars postaux peut être adapté aux derniers standards rapidement, sans réaménagement majeur. Le réseau LTE permet en théorie d'obtenir des débits allant jusqu'à 100 Mbit/s.



CAR POSTAL XXL

Un projet pilote fait école

Pour que ses passagers aient assez de place même aux heures de pointe, CarPostal exploite depuis janvier 2013 un bus-remorque dans la région à cheval sur la frontière entre Berne et Fribourg. Il s'agit pour elle d'un projet pilote à l'échelle nationale.

Le véhicule long de 23 mètres conçu par la société Hess AG se compose d'une partie motrice de douze mètres de long et d'une remorque à passagers de onze mètres. Sa capacité peut être agrandie ou réduite en un tour de main. Ainsi, ce bus-remorque se prête idéalement aux lignes soumises à une forte fluctuation de la fréquentation.

Cette remorque est exploitée à titre d'essai entre Guin (Fribourg) et Laupen (Berne), et sert surtout pour le transport d'élèves le matin, à midi et en fin de journée. En dehors des heures de pointe, le bus circule sans la remorque. Le car postal XXL offre 63 places assises et 100 places debout, soit une vingtaine de places debout de plus qu'un bus articulé et environ 70 places debout de plus qu'un car postal ordinaire. La phase pilote, qui dure deux à trois ans, va permettre de vérifier si le car postal XXL répond aux attentes et s'il pourrait satisfaire les besoins d'autres communes confrontées à des défis similaires. CarPostal a déjà utilisé ce genre de véhicules dans certains secteurs jusqu'en 1987; le dernier circulait entre Urnäsch et Schwägalp.



TECHNOLOGIES AUTOMOBILES

CarPostal teste les bus électriques

CarPostal a mené ses premières expériences avec des véhicules électriques. La première a eu lieu en septembre dans la région d'Yverdon. Le deuxième test a été réalisé en novembre dans la région de Berne, où un bus de douze mètres construit en Chine a été mis en service.

Celui-ci ne rejette aucun gaz d'échappement et circule très silencieusement. Entraîné par deux moteurs électriques, il dispose théoriquement d'une autonomie de 250 kilomètres et peut atteindre une vitesse maximale de 70 km/h. Pendant la phase de test, les bus n'ont transporté aucun passager; ils étaient lestés avec des poids.

CarPostal dispose d'une vaste expérience en matière de moteurs alternatifs. Outre ses cinq cars postaux à pile à combustible sans émissions, plus de 20 bus hybrides circulent désormais en Suisse et au Liechtenstein. CarPostal testera d'autres bus électriques et examinera s'il est possible de les exploiter sur de courtes distances. Ainsi, elle reste constamment à l'affût des innovations en matière de technologie automobile.



Inauguration du car postal XXL à la gare de Guin.

Le bus électrique a d'abord été testé sans passagers dans la région de Berne.

CarPostal dispose d'une vaste expérience en matière de moteurs

alternatifs.

Clients

FLUX - NŒUD DE COMMUNICATION D'OR

Interlaken Est l'emporte

Les sites portuaires peuvent être d'importants nœuds de correspondance. A Interlaken Est, la chaîne de transports combinant bus, trains et bateaux est particulièrement réussie. C'est ce qui a valu à la commune d'Interlaken de remporter la prestigieuse distinction «FLUX – nœud de communication d'or».

JJ — La qualité des correspondances figurait au premier plan.

Le comité de patronage du prix FLUX s'est élargi en 2013: le prix est dorénavant placé sous la responsabilité conjointe de CarPostal Suisse SA, de l'Union des transports publics (UTP) et de l'Association Transports et Environnement (ATE). Le prix FLUX 2013 a été décerné à Interlaken Est. Cette septième édition s'est déroulée sous le signe du «raccordement aux réseaux de transport par bateau». Etaient concernés les nœuds de communication qui abritent la station terminale d'une liaison par bateau ou dont les courses desservent au moins trois directions, qui disposent d'une liaison ferroviaire et qui peuvent se prévaloir d'une offre complémentaire de transports publics. La qualité des correspondances entre les différents systèmes de transport figurait au premier plan de l'évaluation. A cela s'ajoutaient l'attractivité du nœud de communication dans son aspect architectural ainsi qu'en termes de ravonnement touristique, l'information des voyageurs et la qualité des solutions en faveur des personnes à mobilité réduite. Un jury d'experts a désigné les cinq nœuds de communication nominés parmi les 39 sélectionnés: Romanshorn, Interlaken Est, Flüelen, Rorschach et Wädenswil.

Eau, route et rail

La gare d'Interlaken Est est le terminus des liaisons ferroviaires de longues et courtes distances des CFF, de la BLS, de la Zentralbahn et du Chemin de fer de la Jungfrau ainsi que des liaisons par bateau de la BLS. Il constitue entre autres un nœud de correspondance prisé des voyageurs venus prendre le bateau, car d'autres sites touristiques sont accessibles via le lac de Brienz. La sortie nord permet de rejoindre l'embarcadère et la sortie sud d'accéder à la place de la gare et à l'offre exceptionnelle de liaisons de bus régionales et locales de CarPostal et de STI. Le nœud de communication séduit par le fait que toutes les mesures prises ont pour but de rendre les transports publics attrayants et d'optimiser encore la mobilité en combinant les différents moyens de transport.

MOVIMENTO

Forum de la mobilité sous le signe de l'eau

La rencontre internationale de spécialistes Movimento aborde dans un large tour d'horizon les exigences de la société actuelle en termes de mobilité. Par le biais de brefs exposés et de discussions, quelque 150 invités ont fait de nombreuses découvertes fascinantes et inattendues sur le thème de l'eau. L'occasion, par exemple, d'apprendre que le glacier d'Aletsch suffirait à fournir un litre d'eau par jour pendant six ans à tous les habitants de la planète, que la consommation quotidienne d'eau en bouteille a augmenté ces dernières années ou encore que 350 litres d'eau sont nécessaires au dégivrage d'un Airbus A330. Le forum de la mobilité constitue une plateforme de réseautage idéale, avec des invités du monde politique ainsi que du secteur des transports venus de Suisse et de l'étranger. L'un des temps forts de cette manifestation est la remise du prix «FLUX – noeud de communication d'or». La huitième édition de Movimento aura lieu le 6 novembre 2014.

De l'eau, jusque sur la place de la gare: le car postal entre la fontaine moderne et la gare récompensée.



PUBLIBIKE

Berne dispose du premier réseau de partage de vélos en entreprise

Avec PubliBike, CarPostal est le principal prestataire de vélos en partage en Suisse. A Berne, CarPostal, la Poste et les CFF proposent gratuitement ce service à leur personnel. Les stations sont par ailleurs également ouvertes aux riverains.

Le réseau PubliBike de la ville de Berne s'est considérablement agrandi en 2013, passant de deux à huit stations. En tout, ce sont 23 vélos électriques et 15 vélos classiques qui sont mis à la disposition des clientes et des clients de jour comme de nuit. Toutes les stations en ville de Berne sont situées juste devant les sièges de CarPostal, de la Poste et des CFF. Pour utiliser les vélos, les employés n'ont qu'à présenter leur carte d'identité du personnel ou l'une des cartes PubliBike, disponibles à la loge. Ils peuvent alors se rendre à une réunion ailleurs en ville, faire des achats au centre-ville pendant la pause de midi ou même aller pique-niquer au bord de l'Aar en été. C'est précisément là que le partage de vélos diffère des locations classiques: il se prête davantage à un usage de courte durée dans une ville ou une commune qu'aux ballades - c'est donc l'outil idéal pour les sociétés dotées de plusieurs sites ou partenaires. Les stations profitent toutefois à un large public, puisqu'elles sont à la disposition de tous les détenteurs d'une carte PubliBike.

La plus populaire des huit stations de Berne est celle située devant le siège de la Poste. Elle a atteint un pic de fréquentation avec 300 prêts au mois de juin 2013. A titre de comparaison, 1000 vélos sont prêtés sur l'ensemble du réseau PubliBike d'entreprise de Berne pendant la belle saison. Les employés de la Poste sont particulièrement férus de vélo électrique, un phénomène également observé à toutes les autres stations où il est proposé. Seul prestataire de vélos en partage à proposer des vélos électriques en Suisse, PubliBike souhaite suivre la tendance et accroître leur nombre en continu dans sa flotte.

Les trois quarts des stations PubliBike se situent en Suisse romande. CarPostal gère le réseau PubliBike en collaboration avec les CFF et Rent a Bike. Avec plus de 100 stations, PubliBike est numéro un du vélo en libre-service en Suisse. Comme pour les transports publics, les stations sont installées par PubliBike à la demande de commanditaires, en majorité des communes.



La station PubliBike devant le siège principal de la Poste à Berne.

,,,

Ils peuvent se rendre à une réunion et même aller pique-niquer au bord de l'Aar en été.

ATTACHEMENT ÉMOTIONNEL DE LA CLIENTÈLE

MyPlus a un an

En août dernier, CarPostal a célébré le premier anniversaire de son programme de fidélisation MyPlus. Le bilan intermédiaire est positif.

CarPostal, qui a vécu une année riche en événements, peut être fière des succès obtenus. Voici quelques chiffres impressionnants: entre son lancement et fin 2013, plus de 540 000 internautes se sont rendus sur le site MyPlus et ont passé plus de 10 500 commandes. Plus de 110 000 participations aux nombreux concours ont été enregistrées. Nous avons surpris plus de 60 000 passagers en leur faisant parvenir gratuitement par publipostage une tablette de chocolat Camille Bloch ou un produit nectaflor. CarPostal a triplé le nombre de ses fans sur le réseau social Facebook, qui a passé la barre des

20 000. En outre, MyPlus a gagné de nombreux partenaires, aussi bien des entreprises nationales de renom comme Wenger et le Chemin de fer de la Jungfrau que des structures régionales attractives.

En excellente compagnie avec MyPlus

Le but de MyPlus reste la fidélisation et la gratification des clients. MyPlus veut promouvoir l'interaction avec les passagers et les inciter à utiliser davantage les offres de CarPostal. Des programmes similaires ont été développés par d'autres grandes entreprises de transport, comme la Deutsche Bahn ou les CFF. Les offres MyPlus sont également ouvertes au personnel de CarPostal.



Les offres attrayantes de MyPlus suscitent un engouement croissant.





Une offre exclusive pour les cyclistes dans les Grisons.

Une nouvelle page d'histoire à vélo dans les Alpes centrales.

Les bagages sont transportés d'un hébergement à l'autre.

BIKE POSTAALPINA

Une nouvelle page d'histoire à vélo

Les cols des Alpes de Suisse centrale, la Furka, le Susten, le Nufenen, le Grimsel et le Gothard, sont tous entrés dans l'histoire, soit à l'occasion du Tour de Suisse, soit lors de campagnes militaires comme la traversée du Gothard par le général Souvorov en 1799. C'est aussi dans les Alpes centrales que la classe jaune s'est forgé sa réputation: montagne et cars postaux se côtoient depuis de nombreuses décénies.

A présent, c'est au tour des amateurs de VTT de partir à la conquête de ces cols alpins. CarPostal a découvert les fondus de vélo toutterrain et a mis au point Bike PostaAlpina, un nouveau forfait pour les cyclistes. Il s'agit d'un circuit à travers les cinq cols de Suisse centrale mentionnés. Ce périple de quatre jours permet de combiner trajets spectaculaires en car postal et étapes cyclistes au gré des envies. Cette offre peut être réservée tous les jours de mi-juin à début octobre. Le transport des bagages d'un hébergement à l'autre est inclus.

CIRCUIT VÉLO AVEC CARPOSTAL

La plus grande navette pour vélos du monde

Corporate Governance

Depuis l'été dernier, les adeptes du VTT bénéficient d'une nouvelle offre dans les Grisons. Le célèbre guide de randonnée Thomas Giger et la société Swiss Sports Publishing GmbH de Davos étaient des partenaires tout indiqués pour CarPostal Région Grisons.

Ensemble, ils ont créé le circuit CarPostal, un parcours de plusieurs jours à travers le canton des Grisons, paradis des amateurs de VTT. Les bus jaunes viennent à bout des nombreuses montées et transportent en même temps les bagages jusqu'à l'hôtel suivant. L'hébergement à l'hôtel, les déjeuners et les repas du soir sont compris dans le forfait. Le «Circuit en car postal standard», qui relie Scuol à Coire, dure trois ou quatre jours.

Ceux qui veulent un forfait plus personnalisé demanderont le circuit premium et disposeront ainsi de leur propre car postal tout au long du circuit, chauffeur et guide VTT inclus. Le circuit dure deux à cinq jours et peut être organisé de mi-juin à fin octobre.

PubliTransport Systèmes

CarPostal poursuit en continu le développement des services de gestion de systèmes, notamment pour l'information ax voyageurs ou le comptage des voyageurs. A cet effet, elle a créé l'unité PubliTransport Systèmes (PTS).





1_ Santiago Garcia est responsable de la nouvelle unité PubliTransport Systèmes.

2 _ CarPostal souhaite se positionner comme prestataire de systèmes de vente de billets. **JJ** –

Nous augmentons les chances de commercialiser nos produits auprès de clients tiers.

Rapport de situation

Le développement et la vente de systèmes et de prestations revêtent une importance croissante pour CarPostal. Pour répondre à ces défis, une nouvelle unité d'organisation PubliTransport Systèmes (PTS) a été mise en place le 1er janvier 2014 afin d'augmenter la compétitivité de Car-Postal à moyen et à long terme.

Les systèmes de vente, de contrôle et d'encaissement, des aides à l'exploitation ainsi que l'information et le comptage des voyageurs servent à améliorer en continu le système du transport public de voyageurs dans son ensemble et à répondre aux attentes des usagers. Santiago Garcia, responsable de PubliTransport Systèmes, décrit dans l'entretien les axes stratégiques et les objectifs de la nouvelle unité.

Quels sont les objectifs concrets que CarPostal poursuit avec la création de l'unité d'organisation PubliTransport Systèmes pour la première année?

Santiago Garcia Il s'agit, dans un premier temps, du regroupement et de la coordination étroite des ressources et des connaissances spécialisées à disposition dans le domaine des services de gestion de systèmes. Nous pouvons ainsi réduire les coûts et augmenter les chances de commercialiser nos produits auprès de clients tiers. La première année, nous souhaitons mettre l'accent sur la collaboration au sein du nouveau service, ainsi qu'avec tous les clients internes et externes. Une autre priorité pour 2014 est la conception du futur panorama des systèmes de CarPostal.

Quels ont été les principaux défis organisationnels au moment de la préparation?

Santiago Garcia Lors d'une première étape, nous avons clairement défini les rôles, les tâches et les compétences de la nouvelle unité d'organisation. Ensuite, nous avons identifié et informé les collaboratrices et les collaborateurs qui sont maintenant responsables des tâches système. Sur la dernière ligne droite avant le lancement opérationnel du nouveau service, nous avons procédé aux adaptations et mutations nécessaires dans les systèmes de gestion du personnel et des finances.

Quels sont les défis techniques auxquels CarPostal fait face?

Santiago Garcia D'une part, nous devons concevoir et construire la prochaine génération de systèmes: au cours des années qui viennent, nous remplacerons progressivement notre panorama des systèmes par de nouvelles solutions modulables et adaptées. D'autre part, CarPostal joue un rôle important dans la réalisation des projets de billetterie communs des transports publics en Suisse: nouveau système de tarification, nouveaux produits et nouvelle technologie pour les billets et abonnements électroniques (SwissPass).

Quels marchés CarPostal vise-t-elle en premier lieu? Quels sont les objectifs à plus long terme?

Santiago Garcia Nous fournissons d'abord la technologie à CarPostal Suisse SA et à nos sociétés étrangères en France et au Liechtenstein. Notre objectif est de proposer des solutions optimales, qui couvrent les besoins et les attentes des commanditaires et des régions, à des prix compétitifs. Une meilleure commercialisation de ces produits auprès d'autres entreprises de transport doit par ailleurs contribuer à la rentabilité de l'entreprise.



Informations personnelles

Responsable PubliTransport Systèmes (PA-M5)

Formation principale: Informaticien et responsable de programme

Lieu de travail:

Berne

Chez CarPostal depuis: 2013

Age: 52 ans

A grandi à: Madrid, Bruxelles, Berne et Neuchâtel



SwissPass (anciennement «carte TP»)

Ce titre de transport au format carte de crédit remplacera les abonnements TP classiques vers la mi-2015. Après l'abonnement général ou demi-tarif, d'autres abonnements communautaires devraient progressivement rejoindre le SwissPass. La carte devrait concerner trois millions de passagers dès son lancement. Les clients des TP pourront également enregistrer d'autres offres – parmi lesquelles PubliBike et SuisseMobile – sur le SwissPass. Le projet se chiffre à 40 millions de francs (hors appareils de contrôle), un coût réparti entre les entreprises de TP.

Clients



CarPostal pallie les interruptions du trafic ferroviaire, comme ici à Wattwil.

Les conducteurs ont eu droit à une tournée générale de crèmes glacées. REMPLACEMENT DE TRAINS

A la rescousse du rail

Réfection de tunnels, suppression de trains ou travaux sur les voies: en cas de besoin, un car postal prend la route pour relayer le rail et transporter les voyageurs, ce qui fut le cas sur 90 liaisons en 2013.

«Grâce à notre logistique et à nos nombreux partenaires, nous pouvons intervenir rapidement pour remplacer des trains», explique André Burri, responsable Marché Ouest à CarPostal.

4200 trajets et une glace

Ainsi, lors de la rénovation du tunnel du Ricken, entre Wattwil et Uznach (SG), les usagers des transports publics ont pu franchir le col en profitant du panorama. Sur mandat des CFF et de Südostbahn, CarPostal a effectué 4200 trajets et transporté plus de 80 000 passagers sur cet itinéraire. Le remplacement du train du tunnel du Ricken fut ainsi le plus important de l'année 2013 pour CarPostal. Les responsables de projet de CarPostal Région Est en tirent un bilan très positif. La circulation s'est déroulée sans problème et les cars postaux ainsi que les bus ont circulé avec une grande ponctualité selon les horaires de remplacement. Les passagers aussi étaient satisfaits: une vieille dame reconnaissante a même fait parvenir une enveloppe contenant cent francs à CarPostal. Les conducteurs ont eu droit à une tournée générale de crèmes glacées.

Combinaison gagnante

L'assainissement du tunnel de Klosters et la transformation simultanée de la gare de Davos Platz ont nécessité une interruption totale des Chemins de fer rhétiques RhB et donc, un remplacement de tous les trains entre Klosters Platz et Davos Glaris d'avril à fin juin 2013.

Avec ses deux cars postaux à deux étages et plusieurs maxibus, CarPostal a parfaitement répondu aux besoins des RhB. De même, l'assemblée du corps enseignant qui a attiré 1500 passagers le 29 mai 2013, et le transport de vélos dans la région de Davos-Klosters n'ont posé aucune difficulté à la flotte jaune. «Nous avons combiné la ligne actuelle de Lenzerheide-Davos Platz avec l'offre de remplacement de trains, ce qui nous a permis de proposer des offres très avantageuses», déclare à ce propos Manfred Kürschner, responsable CarPostal Région Grisons.

Clients

PARTENARIATS DE TRANSPORT

Un été avec CarPostal

Pour les organisateurs de grandes manifestations, le transport public des nombreux spectateurs jusqu'aux sites des festivités représente toujours un défi logistique. CarPostal met à profit sa vaste expérience dans ce service, comme le démontrent trois exemples de l'an passé.

Quel est le point commun entre les amateurs de lutte suisse, les gigathlètes et les technofans? Ils ont tous profité du service de navettes CarPostal pour pouvoir assister à leur rassemblement favori en 2013.

Forte mobilisation des amateurs de lutte

Avec près de 300 000 visiteurs, la Fête fédérale de lutte suisse et des jeux alpestres de Berthoud a été le plus grand événement sportif national de l'année dernière. Pour gérer le transport de cette foule de visiteurs, les organisateurs ont fait appel à CarPostal. A bord de 32 cars postaux, un total de 89 conducteurs et conductrices ont transporté 60 000 spectateurs en faisant la navette entre la gare ou les parkings et le site de la manifestation. Silvio Gely, responsable Car-Postal Région Berne: «Forts de notre expérience de ce type de festivités, nous avons pris en temps utile toutes les dispositions nécessaires pour assurer un transport sans faille des visiteurs.»

Vive le sport et la musique

Traverser la Suisse à roller, à vélo ou à pied et, ponctuellement, en car postal: 6000 gigathlètes ont relevé le défi en 2013, en profitant du service de navette proposé par CarPostal en début et en fin d'étape. A Coire, Ennetbürgen, Berne et Lausanne, les véhicules ont servi de relais Internet et fourni ainsi un moyen de connexion gratuit et permanent.



Pour se rendre au «Summer Never Ends Festival» à Rona, dans les Grisons, plus de 5000 personnes ont opté pour les transports publics. CarPostal Région Grisons était de la partie et a assuré près de 80 trajets aller-retour entre Tiefencastel et Rona pour véhiculer les festivaliers.

Service de navette à la Fête fédérale de lutte suisse et des jeux alpestres de Berthoud



De par sa grande expérience, CarPostal est aussi parée pour gérer les périodes de pointe.

LA PENDULAIRE URBAINE

Une cadence aussi bonne qu'en ville avec CarPostal

Il y a six mois, la journaliste Mirjam Messerli et son mari ont quitté la ville de Berne pour s'établir à Hinterkappelen, dans l'agglomération bernoise. Peu de villages suisses sont aussi bien desservis par CarPostal, pour le plus grand bonheur de cette quadragénaire qui garde la même mobilité qu'en ville.

Ses propres manchettes sur les doubles écrans. Mirjam Messerli a habité 13 ans en plein Berne, dans le quartier en vogue de la Länggasse, avant de déménager à la campagne avec son mari Stefan. L'offre de TP était un des principaux critères pour le choix d'un nouveau lieu de résidence. Arrivés au village l'année dernière, mari et femme continuent à travailler en ville et sont donc devenus des pendulaires.

S'il fait beau, la journaliste effectue le trajet jusqu'à la rédaction du Berner Zeitung en vélo. Si le temps est pluvieux, neigeux ou qu'il fait froid, elle doit prendre le car postal, une chance incroyable, à ses yeux. Avec une fréquence de dix minutes, «son» arrêt de «Hinterkappelen, Bernstrasse» compte en effet parmi les mieux desservis par CarPostal en Suisse. «Je n'ai jamais besoin de vérifier les horaires à l'avance, il y a toujours un car postal», déclare la nouvelle pendulaire. Du jeudi au samedi, le couple peut en outre profiter de l'offre Bus de nuit s'il a des envies de sortie.

Randonnées, vacances, excursions: voici les expériences que cette quadragénaire associait à CarPostal avant son déménagement à la campagne. Maintenant, la classe jaune fait partie de son quotidien. Pourtant, le «Poschi» n'est pas un bus tout à fait ordinaire pour Mirjam Messerli. «Les conducteurs me souhaitent toujours une bonne journée, les passagers sont calmes, ils lisent ou surfent sur Internet.» D'une manière ou d'une autre, le trajet en car postal conserve toujours une pointe de suspense pour elle: ses propres manchettes apparaissent régulièrement sur les doubles écrans.



Mirjam Messerli monte dans le car postal pour Hinterkappelen à la gare de Berne.

Des rencontres passionnantes sur le trajet du retour

Clients

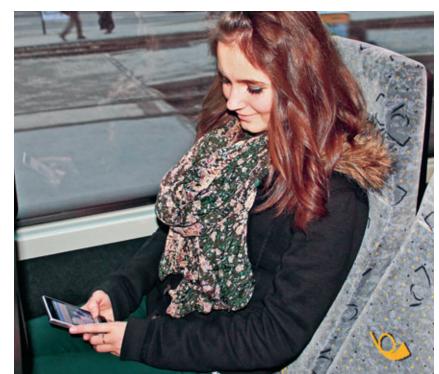
Elle habite là où d'autres partent en vacances – dans la grandiose vallée de Saas. Sans CarPostal, Corinne Zurbriggen a les mains liées: cette Valaisanne de 17 ans suit une formation de gestionnaire de commerce de détail à la Poste et prend tous les jours le car postal.

Pour tous ceux qui, à l'instar de Corinne Zurbriggen, n'ont pas de voiture ou ne conduisent pas, les transports publics sont indispensables dans la vallée de Saas. «Je trouve le car postal sensationnel. Les conductrices et les conducteurs sont vraiment aimables et on les connaît personnellement pour la plupart. L'ambiance est très conviviale», dit-elle avec enthousiasme. Même le week-end, elle prend souvent le car postal.

La population se réjouit de pouvoir se rendre de Brigue à Saas-Fee toutes les demi-heures. Si des horaires aussi confortables sont proposés, c'est aussi grâce aux nombreux touristes. Pour Corinne, c'est souvent l'occasion de faire des rencontres passionnantes avec des passagers venus du monde entier: «Un samedi, après le travail, je me suis assise à côté d'une touriste australienne et nous avons discuté pendant tout le trajet. Elle raffolait de nos belles pistes de ski et du temps splendide. J'en ai profité pour lui conseiller des excursions sur le chemin.»

Les touristes et les voyageurs valent de l'or pour la vallée de Saas. Mais la médaille a son revers: une pendulaire comme Corinne Zurbriggen doit parfois jouer des coudes pour trouver une place assise dans le car postal. Elle a parfois constaté que les conducteurs, qui attachent beaucoup d'importance à la cordialité, sont face à un dilemme en raison du flux de visiteurs. Et si elle ne cède que rarement aux visiteurs les places assises durement acquises, c'est parce qu'elle est elle-même une autochtone.

Je trouve le car postal sensationnel.



Corinne Zurbriggen profite du trajet pour chatter avec ses amis.

Collaborateurs



NIKOLETTA SERAIDOU, RESPONSABLE DE PROJET NOUVELLES TECHNOLOGIES AUTOMOBILES

Elle fait rouler le car postal à pile à combustible

CarPostal a été la première entreprise de transport de Suisse à mettre en service des bus à pile à combustible. Responsable du projet, Nikoletta Seraidou (36 ans) parcourt l'Europe pour développer le thème des nouvelles technologies des véhicules.



Informations personnelles

Fonction

Responsable de projet Nouvelles technologies automobiles

Formation principale: Ingénieure diplômée HES en mécatronique

Lieu de travail: Siège principal de CarPostal, Berne

Chez CarPostal depuis: 2011

Age: 36 ans

A grandi à: Stuttgart (Allemagne) Au moins une fois par semaine, Nikoletta Seraidou est à Brugg. Lors de visites guidées, elle montre le fruit de son travail à des écoliers, étudiants, politiciens ou journalistes: la stationservice à hydrogène, le garage et les cinq bus à pile à combustible qui font partie du parc de véhicules de CarPostal depuis deux ans et transportent les voyageurs à Brugg et dans les environs. Bien que d'avant-garde, ce projet qu'elle conduit pour CarPostal est tout ce qu'il y a de plus concret. «Malgré le caractère quelque peu insolite de leur technologie, les cinq véhicules ne suscitent pas la moindre appréhension de la part du personnel ou du public. Pour eux, il s'agit tout bonnement d'un car postal», commente avec enthousiasme Nikoletta Seraidou. Trois ans après le lancement du projet, elle a déjà rempli sa mission: faciliter l'accès à la technique aux non-initiés, leur «ouvrir un nouvel horizon», comme elle l'explique elle-même. Sa

conception des choses: la Suisse est pauvre en combustibles fossiles et peut devenir autonome vis-à-vis de l'étranger grâce à la production d'électricité à partir de l'hydrogène, sans renoncer à sa mobilité.

La jeune femme de 36 ans originaire de Grèce a grandi en Allemagne. En plus de la Suisse, de l'Allemagne et de la Grèce, elle a également vécu et travaillé en Autriche. Aujourd'hui, ses origines variées lui sont fort utiles puisque, pour le développement des bus à pile à combustible, CarPostal collabore avec des spécialistes basés dans divers pays d'Europe. Lorsqu'elle se trouve face à un problème technique au siège principal à Berne, Nikoletta Seraidou ne peut pas simplement frapper à la porte du bureau voisin, car rares sont ceux, en Europe, à travailler sur le même type de développement. Elle peut néanmoins prendre ses écouteurs et appeler sa



Grâce à la production d'électricité à partir de l'hydrogène, la Suisse peut devenir autonome vis-à-vis de l'étranger.

- Nikoletta Seraidou dans la stationservice à hydrogène à la conception de laquelle elle a participé.
- Ravitaillement en hydrogène d'un car postal à pile à combustible à Brugg

collègue d'Oslo, qui s'occupe également de véhicules à pile à combustible dans le cadre de l'organisme CHIC (Clean Hydrogen In European Cities). Ou envoyer un e-mail rapide à son collègue de Milan. Il arrive qu'elle doive se rendre plusieurs fois par mois à l'étranger pour des exposés au sein d'organes spécialisés, comme l'année dernière au 4th European Urban Transport Regulation Forum à Florence ainsi qu'à la CHIC intermediate conference à Bruxelles.

Ses deux sœurs, une assistante dentaire et une coiffeuse, ont elles aussi des atomes crochus avec la technique. Mais dès sa jeunesse, l'ingénieure Nikoletta Seraidou a développé une passion autrement plus grande pour les boîtes de vitesse, les dispositifs mécaniques et l'électronique. Elle accompagnait son père, installateurélectricien, lorsqu'il réparait les tondeuses à gazon, les cuisinières, les prises électriques ou

les ventilateurs des voisins. Aujourd'hui, elle ne fait plus figure d'exception dans sa profession: quatre des cinq projets européens CHIC consacrés aux piles à combustible sont gérés par des femmes



Technologies de pointe à Brugg

Dans le cadre du projet de la région de Brugg, cinq cars postaux à pile à combustible sont en service chaque jour, entre 2011 et 2016. CarPostal a construit avec un partenaire une station-service à hydrogène dédiée spécialement à l'alimentation du réservoir de la pile à combustible. Un véhicule ravitaillé a une autonomie de 350 à 400 kilomètres et consomme sept à neuf kilogrammes d'hydrogène sur 100 kilomètres. L'hydrogène utilisé entre en contact avec l'oxygène présent dans l'air à l'intérieur de la pile à combustible. Cette réaction chimique produit du courant, qui entraîne les deux moteurs électriques. Les bus rejettent uniquement de la vapeur d'eau au lieu de gaz d'échappement. Lorsque le véhicule freine, les moteurs électriques génèrent de l'électricité, qu'ils renvoient dans la batterie lithium-ion spécialement conçue à cet effet. C'est un avantage majeur en termes d'efficacité pour les cars postaux qui doivent souvent s'arrêter, puis accélérer. Pour produire l'hydrogène, CarPostal utilise exclusivement des énergies renouvelables. Les expériences réalisées jusqu'ici avec les cars postaux à pile à combustible sont très positives. Aussi bien les conducteurs que les voyageurs apprécient la conduite silencieuse des bus. CarPostal Suisse SA estime que le projet de car postal à pile à combustible sur une durée de cinq ans permettra d'économiser 2000 tonnes de CO₂.





Peter Engeloch représente la troisième génération à la tête de l'entreprise.

Elles ont toutes le virus du voyage (de g. à dr.): Barbara Gerber-Engeloch, Ursula Engeloch, Marlis Engeloch et Esther Engeloch. ENTREPRENEUR CARPOSTAL

Le car postal fait partie de la famille

Une excursion pendant le week-end dans le parc naturel du Gantrisch, dans le canton de Berne, vaut absolument le déplacement. Non seulement en raison du paysage impressionnant, mais aussi parce que les touristes sont transportés par l'entrepreneur CarPostal Peter Engeloch, de Riggisberg.

L'entreprise traditionnelle et familiale Peter Engeloch AG circule pour le compte de CarPostal depuis plus de 60 ans et assure l'exploitation dans la région de Riggisberg. Toute l'année, 28 conductrices et conducteurs font en sorte que les voyageurs arrivent à bon port, en toute sécurité. Chaque jour, 16 véhicules circulent sur les six lignes, parcourant plus d'un million de kilomètres par an.

La zone desservie par les Engeloch s'étend de la gare de Toffen, à 527 mètres au-dessus de la mer, jusqu'à la Stierenhütte du Gurnigel, à 1613 mètres d'altitude. «Pour de nombreux voyageurs, l'offre de lignes régulières constitue également la liaison optimale entre la ville et la campagne», explique Peter Engeloch, qui représente la troisième génération à la tête de l'entreprise. Les week-ends, le bus de nuit «Moonliner M16» ramène les noctambules de la place de la gare de Berne jusqu'au pas de leur porte, en toute sécurité.

Bon réseautage dans la branche

Pour Peter Engeloch, le respect des dispositions légales en matière de temps de travail et de repos est une évidence. La sécurité lui tient tout autant à cœur: «Notre personnel de conduite

suit régulièrement des formations et des perfectionnements complets.» Sur les longues courses, les conducteurs sont assistés d'un accompagnateur de voyage ou d'un deuxième conducteur. A Riggisberg, un atelier de l'entreprise assure l'entretien professionnel du parc de véhicules moderne.

Pour Peter Engeloch, un bon réseautage dans la branche est important: «C'est la meilleure façon de défendre les intérêts des entrepreneurs CarPostal.» Il est engagé au sein de BUS.CH, l'association des entrepreneurs suisses CarPostal, et collabore activement à la présidence de la section Mittelland ainsi que dans la commission d'achat de véhicules.

Virus du voyage dans toute l'entreprise

Mais Peter Engeloch AG n'est pas uniquement un entrepreneur CarPostal. Les services de navette, les courses pour les mariages ou les courses spéciales, ainsi qu'un programme de voyage varié, font également partie des prestations. A Engeloch Reisen, tous ont le virus du voyage et mettent tout leur cœur dans leur travail. On le ressent immédiatement en discutant avec les quatre femmes que compte la famille Engeloch.

"

Le Moonliner ramène les noctambules de la ville au pas de leur porte, en toute sécurité. Développement commercial





Chez les Engeloch, tous ont le virus du voyage. Nous y mettons tout notre cœur.

Le car postal circule toute l'année dans la région du Gantrisch.

«Nous sommes une entreprise familiale et c'est dans cet esprit que nous concevons nos offres: conviviales, intimes et agrémentées de notre touche personnelle», déclare Ursula Engeloch. L'équipe motivée et expérimentée qui accompagne les passagers à chaque voyage est aux petits soins. De quoi profiter au maximum de vacances bien méritées. Les vacanciers voyagent dans les autocars les plus modernes et confortables actuellement en circulation. Ceux-ci convainquent par leur confort incomparable et le grand espace pour les jambes à toutes les places.

Le bon vieux temps

Enfin, les nostalgiques des cars postaux d'une autre époque trouvent aussi leur bonheur dans l'entreprise Engeloch: pour les mariages ou d'autres événements spéciaux, deux cars postaux oldtimer peuvent être loués: un FWB de 1959 avec 36 places assises, et un Saurer «Schnauzer» de 1964, avec 30 places assises.



Entrepreneurs CarPostal

Il existe deux variantes d'exploitation des cars postaux: dans le cadre de l'exploitation en régie, CarPostal Suisse SA assure les transports avec ses propres véhicules et son propre personnel. Les entrepreneurs CarPostal privés (ECP) fournissent quant à eux les prestations à bord de leurs propres véhicules et emploient du personnel en vertu du droit privé. Celui-ci porte toutefois l'uniforme CarPostal. Les véhicules ont la même identité visuelle; le nom de l'entrepreneur y figure en petits caractères. A la fin 2013, au total 1611 collaborateurs et collaboratrices étaient employés auprès de 170 entrepreneurs CarPostal.







1 – La formation à la gestion Exploitation fait également office de plateforme invitant à l'échange personnel d'informations.

2 _ Le traitement d'images compte également parmi les tâches incombant aux apprentis médiamaticiens. FORMATION À CARPOSTAL

Formation de conduite Exploitation

L'année dernière, quatorze participantes et participants ont pris part au projet pilote «Formation de conduite Exploitation». L'objectif de cette formation est de soulager le travail des supérieurs dans les dépôts en leur donnant les moyens d'assumer leurs tâches de direction de façon encore plus efficace. L'utilisation efficace des ressources existantes et des instruments adéquats joue un rôle important.

Durant la formation de huit jours, les thèmes «Connaissances de soi», «Compétences personnelles», «Communication», «Gestion» et «Situations de gestion délicates» sont traités en détail. En outre, la formation de conduite sert de plateforme pour l'échange d'expériences entre les participants et les membres de la direction de CarPostal.

Suite à la formation, six participants ont décroché le certificat ASFC Leadership de l'Association Suisse pour la Formation des Cadres. Au printemps 2013, CarPostal a démarré la deuxième session de formation en allemand, avec neuf participants. En 2014, une formation est proposée en français; celle-ci démarre en janvier 2014 avec dix participants.

MÉDIAMATICIEN À CARPOSTAL

Trait d'union entre utilisateurs et technique

Les médiamaticiennes et les médiamaticiens sont de véritables généralistes, mais aussi des spécialistes de l'ère d'Internet. Ils disposent de solides connaissances de base en informatique, en technique multimédia, en marketing et en administration. Actuellement, six futurs médiamaticiens suivent leur formation pratique à CarPostal Suisse SA: quatre d'entre eux au siège principal de Berne, un dans la Région Valais et un dans la Région Nord.

Les travaux sont aussi variés que passionnants: les personnes en formation travaillent en effet en étroite collaboration avec les spécialistes techniques et les utilisateurs de multimédias. Elles analysent les besoins, élaborent des concepts et développent des solutions, entre autres pour Internet et Intranet ou pour des documentations de produit. Leurs collègues de travail et leurs supérieurs les considèrent comme des membres de l'équipe à part entière, ce qui se reflète dans les tâches qui leur sont confiées. Ainsi, les personnes en formation ont déjà réalisé de nombreux projets passionnants, comme le concept pour un signal aux arrêts, plusieurs vidéos, des mandats de conception de flyers et de brochures ou la programmation d'un système de gestion des contenus pour Facebook.

"

L'utilisation efficace des ressources existantes joue un rôle important.

Clients

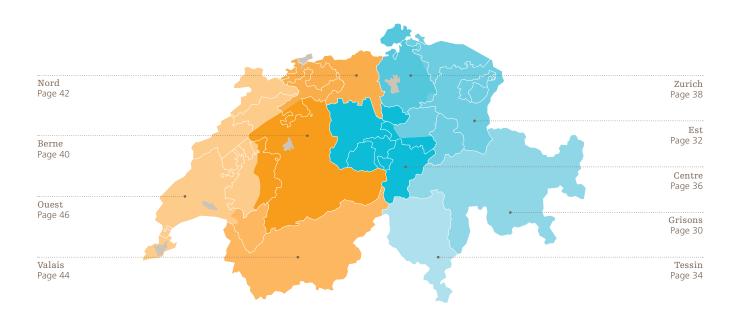
Régions

MARCHÉ OUEST

Dans le cadre d'un nouveau projet pilote, un car postal XXL a été testé pour la première fois dans la région Guin-Laupen. Sur les lignes soumises à une forte fluctuation de la fréquentation, ce système offre une souplesse optimale, permettant d'augmenter ou de réduire le nombre de places en peu de temps. Avec l'Aventibus, la région Avenches-Broye dispose, quant à elle, de son premier bus local. Il relie la rive du lac à Oleyres et dessert la gare ainsi que les principales zones résidentielles, commerciales et industrielles d'Avenches. Le bus de 20 places est équipé du WiFi et d'un écran diffusant des informations aux voyageurs. Voilà deux des nombreuses nouveautés qui ont ponctué l'année 2013 du Marché Ouest. Vous en saurez plus dans les pages suivantes. Le Marché Ouest englobe les Régions CarPostal Nord, Berne, Ouest et Valais.

MARCHÉ EST

L'année dernière, outre de nombreux remplacements de trains, la Région Grisons a obtenu une prolongation de l'exploitation du bus local de Klosters jusqu'en 2023. Or, c'est la Région Est qui a connu les plus grands développements: les voyageurs bénéficient d'une extension d'environ 25% de l'offre sur le réseau CarPostal. Dans la Région Zurich, la qualité du réseau a profité d'investissements réfléchis dans le cadre du changement d'horaire. On a fait preuve de courage en décidant de supprimer des liaisons peu fréquentées. Ce ne sont que quelques exemples parmi bien d'autres des événements qui ont marqué l'année 2013 dans le Marché Est. Vous en saurez plus dans les pages suivantes. Le Marché Est englobe les Régions CarPostal Zurich, Est, Centre, Grisons et Tessin. Les activités de PostAuto Liechtenstein Anstalt sont présentées dans un rapport d'activité séparé.



RÉGION GRISONS

Les courses commandées sont en plein boom

L'année dernière, CarPostal Région Grisons a pu effectuer plusieurs mandats exceptionnels avec un grand professionnalisme. Le transfert à long terme des lignes de bus locaux de Klosters à CarPostal est une marque de reconnaissance des prestations fournies jusqu'ici.

De début avril à fin juin, CarPostal Région Grisons a effectué des services de remplacement de trains entre Klosters Platz et Davos Glaris. Le marché pour le Glacier Express a notamment été décroché en raison de l'affectation d'un personnel de conduite expérimenté, parfaitement formé dans le domaine du service à la clientèle, qui en plus d'être germanophone, parle plusieurs langues. Les véhicules étaient stationnés à Davos Platz, ce qui permettait d'assurer à la fois la prestation de base selon l'horaire pour le remplacement des trains et le service de piquet en toute fiabilité.

L'automne dernier, la commune de Klosters-Serneus a confié l'exploitation de son bus local à CarPostal Région Grisons pour les dix prochaines années. A la place de la communauté de travail avec un entrepreneur CarPostal local, les prestations seront fournies en service de régie et représenteront 170 000 kilomètres parcourus par an. Parallèlement, la commune a confié à CarPostal la gestion de toutes les lignes de bus locales. Ainsi, tant la continuité du service de bus locaux que le respect des dispositions légales sont garantis.

Suite à un éboulement survenu près de Lüen le 16 octobre 2013, la ligne ferroviaire entre Coire et Arosa a été interrompue et les voyageurs ont été transportés à bord de bus de substitution CarPostal. A partir du 22 octobre 2013, les Chemins de fer rhétiques ont été remis en service à partir de Molinis, mais l'intégralité de la voie n'a été ouverte à la circulation qu'à partir du 20 décembre. Ainsi, les hôtes du Festival de l'humour d'Arosa ont eux aussi dû être transportés en bus de substitution: avec jusqu'à 14 services par jour sur la route étroite et sinueuse reliant Coire à Arosa, ce fut un véritable tour de force.

Dans le Prättigau, CarPostal a ouvert son propre service de régie lors du changement d'horaire de décembre 2013. L'Office de l'énergie et des transports du canton des Grisons avait chargé CarPostal d'introduire un nouveau concept d'horaire avec une offre élargie dans la région de Schiers et de Küblis/Klosters. Dans l'intérêt des clients et du mandataire, ces tâches peuvent être nettement mieux assurées dans le cadre d'un service de régie, et ce en concertation avec les communes.



Régions



Les hôtes du festival de l'humour d'Arosa ont été eux aussi transportés en bus de substitution.



Chiffres clés de la Région Grisons

Organisation Responsable: Manfred Kürschner (photo) Responsable suppl.: Kurt Willi

Siège CarPostal Suisse SA Région Grisons Gürtelstrasse 14 7001 Coire

Corporate Governance





Structure	2012	2013
Nombre d'exploitations de régie	6	6
Nombre d'entrepreneurs CarPostal	26	20
Chiffres clés		
Nombre de lignes	92	99
Longueur du réseau en kilomètres	1 555	1 591
Nombre d'arrêts	1 464	1 664
Kilométrage annuel en millions	12,3	12,6
Nombre de voyageurs en millions	9,7	10,1
Nombre de kilomètres-voyageurs en millions	92,6	96,5
Nombre d'unités de personnel (Ø 2012 et Ø 2013)		
Employés chez CarPostal Suisse SA	184,7	190,4
Employés chez les entrepreneurs CarPostal ¹	149,2	147,6
Parc de véhicules (au 31.12.2013)		
Minibus (jusqu'à 17 places assises)	55	53
Midibus (18 à 33 places assises)	59	61
Maxibus (34 à 46 places assises)	165	174
Mégabus / bus articulés / bus de 15 mètres	2	3
Bus à deux étages	4	4

¹ Ces chiffres n'incluent ni le personnel de remplacement, ni les entrepreneurs CarPostal avec valeurs de référence et partenaires de transport.

En direction du col de la Flüela, en passant devant la célèbre chapelle de Tschuggen.

Le toit vitré imposant de la station CarPostal de Coire.

RÉGION EST

En Suisse orientale, CarPostal est en expansion

Depuis le 15 décembre 2013, la Suisse orientale dispose de son RER étendu: les TP relient encore plus de personnes entre elles. Une offre élargie d'environ 25% est à la disposition des voyageurs pour les déplacements liés au travail et aux loisirs.

Ce qui avait été planifié de longue date par les responsables des offices de transports publics et les entreprises de transport est devenu réalité le 15 décembre 2013: avec l'extension du RER en Suisse orientale, les voyageurs profitent d'une offre élargie d'environ 25% sur le réseau CarPostal dans les régions du Fürstenland, du Toggenburg, du Sarganserland et en Thurgovie. Avec les planificateurs des transports des cantons de St-Gall, de Thurgovie, d'Appenzell Rhodes-Intérieures et Rhodes-Extérieures, de Glaris et de Schwyz, les responsables CarPostal ont répondu présents lorsqu'il a été question d'offrir au public des concepts d'horaires orientés client et abordables. La réalisation hautement complexe de ce changement d'horaire du siècle nécessite ponctuellement encore quelques améliorations, mais dans l'ensemble elle a bien fonctionné. Grâce à cette extension. 50 nouveaux emplois ont pu être créés dans la Région Est de CarPostal.

Le 15 juin 2014, dans le cadre de la quatrième étape de réalisation de la communauté tarifaire zurichoise, CarPostal Région Est pourra également élargir son offre dans les régions d'Uznach, de Reichenburg et de Pfäffikon (SZ). Cela permettra de créer 20 postes supplémentaires. L'exercice comptable 2014 se concentrera sur la stabilisation et l'optimisation des horaires du RER.

Une autre priorité de la Région Est de CarPostal est la vente de services système à différentes entreprises de transport ainsi que la réorganisation de la région à travers la mise en œuvre de projets internes.

En raison de la demande de prestations de TP, la Région Est de CarPostal va poursuivre sa croissance. Les membres de la direction régionale, les collaborateurs administratifs ainsi que les conductrices et les conducteurs mettent tout en œuvre pour positionner la classe jaune sur le marché et vis-à-vis des voyageurs, des commanditaires et de CarPostal Suisse SA. Pour réussir dans tous les domaines, toutes les parties impliquées fournissent un effort particulier. Dans le travail quotidien, la confiance mutuelle et le service aux voyageurs conservent une place centrale.





2 _ A Uznach, CarPostal a pu continuer à étendre ses prestations.



Chiffres clés de la Région Est

Rapport de situation

Organisation Responsable: Walter Schwizer (photo) Responsable suppl.: Bruno Schönenberger



Siège CarPostal Suisse SA Région Est St. Leonhardstrasse 20 9001 St-Gall



Structure	2012	2013
Nombre d'exploitations de régie	7	7
Nombre d'entrepreneurs CarPostal	22	20
Chiffres clés		
Nombre de lignes	112	112
Longueur du réseau en kilomètres	1 380	1 380
Nombre d'arrêts	2 769	2 638
Kilométrage annuel en millions	15,6	15,6
Nombre de voyageurs en millions	20,0	21,2
Nombre de kilomètres-voyageurs en millions	119,9	124,6
Nombre d'unités de personnel (Ø 2012 et Ø 2013)		
Employés chez CarPostal Suisse SA	216,9	230,6
Employés chez les entrepreneurs CarPostal 1	161,5	164,6
Parc de véhicules (au 31.12.2013)		
Minibus (jusqu'à 17 places assises)	42	37
Midibus (18 à 33 places assises)	32	35
Maxibus (34 à 46 places assises)	127	135
Mégabus / bus articulés / bus de 15 mètres	24	26
Bus à deux étages	19	19
Total	244	252

¹ Ces chiffres n'incluent ni le personnel de remplacement, ni les entrepreneurs CarPostal avec valeurs de référence et partenaires de transport.

Dans le travail quotidien, la confiance mutuelle est primordiale. RÉGION TESSIN

Elan décisif dans le transport urbain du district de Bellinzone

D'intenses travaux conjoints avec les commanditaires ont permis la création de la nouvelle offre de transport urbain dans le cadre du programme d'agglomération du district de Bellinzone (PAB). CarPostal a obtenu les droits de transport pour les lignes jusqu'en 2023. Nous œuvrons pour garantir une mise en service ponctuelle des nouveaux services en décembre 2014 et misons sur les véhicules de type hybride pour l'extension.

L'an passé, l'organisation régionale a été soumise à révision. Suite à ces vérifications, diverses modifications ont été apportées afin d'améliorer la gestion de l'entreprise et de s'adapter aux nouvelles exigences technologiques. Les principales interventions concernaient la réunion des deux agences sous une direction d'exploitation unitaire, le renforcement des activités de KAM, le détachement des activités de planification d'offre et d'exploitation du secteur Logistique et le rattachement d'un nouveau secteur Technologie à la Logistique. Au sein du secteur Exploitation, de nouvelles fonctions de coordinateurs de groupes de conducteurs ont été introduites pour rendre la gestion plus efficace et améliorer les flux d'informations.

Le changement d'horaire de décembre 2014 marguera l'entrée en vigueur de l'extension de l'offre en transports publics urbains (progression de 80% environ), prévue dans le cadre du programme d'agglomération du district de Bellinzone (PAB). La nouvelle offre est le fruit de plusieurs années d'intenses travaux conjoints entre le canton, les communes concernées, les représentants de la commission régionale des transports du district de Bellinzone (CRTB) et CarPostal en sa qualité d'entreprise exécutrice des transports. Les frais pour la collectivité publique, financés à parts égales par le canton et les communes, s'élèvent à quelque 7,4 millions de francs par an. Après l'accord trouvé par les communes sur la répartition de leur part respective, la longue procédure s'est terminée en novembre avec l'approbation de l'offre et des crédits nécessaires par le parlement cantonal. Suite au feu vert de la municipalité de Bellinzone, l'Office fédéral des transports (OFT), par décision du 9 décembre 2013, a officialisé le transfert des droits de transport pour les cinq lignes urbaines de la ville à CarPostal, en les renouvelant jusqu'au 9 décembre 2023.

Notre entreprise travaille à plein régime dans le but d'identifier et de préparer toutes les ressources nécessaires (personnel, véhicules et dispositifs de vente) qui garantiront une mise en route ponctuelle et irréprochable du nouveau service. Les expériences positives réalisées avec les premiers véhicules hybrides introduits l'an passé au Tessin, deux dans le Mendrisiotto et deux à Bellinzone, ont motivé la décision de combler le besoin supplémentaire en introduisant d'autres véhicules de ce type dans la flotte. CarPostal confirme ainsi sa volonté de se doter de systèmes de propulsion durables.





JJ — CarPostal confirme sa volonté de se doter de systèmes de propulsion durables.



Chiffres clés de la Région Tessin

Rapport de situation

Organisation Responsable: Paolo Solari (photo) Responsable suppl.: Maurizio Biasca

Siège CarPostal Suisse SA Région Tessin Viale Stazione 33 6500 Bellinzone





Structure	2012	2013
Nombre d'exploitations de régie	2	2
Nombre d'entrepreneurs CarPostal	15	15
Chiffres clés 1		
Nombre de lignes	70	71
Longueur du réseau en kilomètres	829	839
Nombre d'arrêts	1 561	1 568
Kilométrage annuel en millions	7,8	8,0
Nombre de voyageurs en millions	8,0	8,0
Nombre de kilomètres-voyageurs en millions	48,1	47,1
Nombre d'unités de personnel (Ø 2012 et Ø 2013)		
Employés chez CarPostal Suisse SA	109,3	103,1
Employés chez les entrepreneurs CarPostal ²	140,5	143,5
Parc de véhicules (au 31.12.2013)		
Minibus (jusqu'à 17 places assises)	28	30
Midibus (18 à 33 places assises)	51	55
Maxibus (34 à 46 places assises)	153	148
Mégabus / bus articulés / bus de 15 mètres	1	1
Bus à deux étages	-	-
Total	233	234

- Ces chiffres de 2012 ont été modifiés en raison du passage au recueil de données automatique.
- Ces chiffres n'incluent ni le personnel de remplacement, ni les entrepreneurs CarPostal avec valeurs de référence et partenaires de transport.

- Ces véhicules hybrides diesel ultramodernes sillonnent les routes tessinoises.
- La nouvelle offre de transport urbain à Bellinzone apporte nombre de nouveautés.

RÉGION CENTRE

Extension significative de l'offre

La région du lac de Sempach, l'agglomération de Lucerne et les cantons d'Obwald et de Nidwald profitent de l'extension de l'offre CarPostal. Dans le domaine de l'information des voyageurs aussi, la Région Centre a pu faire un pas en avant.

A CarPostal Région Centre, l'année 2013 aura été marquée par de nombreux travaux de planification et de mise en place liés à l'extension considérable de l'offre. Les commanditaires ont confié un mandat portant sur environ 700 000 kilomètres supplémentaires, dont quatre régions ont principalement profité: la région du lac de Sempach, l'agglomération de Lucerne et les cantons d'Obwald et de Nidwald. Les lignes CarPostal de ces régions avaient déjà été étendues au cours de ces dernières années. De nouveaux besoins, la croissance démographique ainsi que l'objectif des cantons d'augmenter la répartition modale (le rapport entre transport motorisé individuel et transports publics) en faveur des TP ont rendu des extensions supplémentaires nécessaires. La progression constante du nombre des voyageurs accroît encore ce besoin. Ainsi, entre 2008 et 2012, la région du lac de Sempach a enregistré une hausse de fréquentation de 37%. La densification des horaires a permis l'embauche d'une vingtaine de conductrices et conducteurs supplémentaires. Avec la construction d'un bâtiment annexe pour le dépôt de Triengen, ainsi que d'un nouveau hall à Sempach Station, l'infrastructure s'est également améliorée.

Le projet Système d'information voyageurs Centre (FIS-ZS) a été mis en place en commun par dix entreprises de transport, en tant que plateforme de données. Le projet pilote CarPostal correspondant réalisé dans la Région Centre avait pour but de développer un système d'aide à l'exploitation informatisé (SAE) indépendant de la caisse. C'est un produit déjà testé en Allemagne qui a remporté l'appel d'offres et qui a pu être rapidement mis en œuvre. Avec un smartphone installé dans le car postal, les données en temps réel sont saisies et livrées au poste de commandement ainsi qu'à la plateforme de données. De là, ces données sont enregistrées dans les systèmes d'information voyageurs, afin que les renseignements actuels sur la situation par rapport aux horaires atteignent les voyageurs qui consultent les panneaux d'affichage ou leur smartphone. Depuis mi-novembre 2013, les premiers cars postaux équipés de cette manière sont en circulation. Au cours de l'année 2014, d'autres applications et fonctions suivront.



Dans les cantons d'Obwald et de Nidwald, un nouveau concept de transport a été mis en œuvre.

2 _ Course de la ligne 84 à Sempach



L'extension de l'offre a permis l'embauche d'une vingtaine de conductrices et conducteurs supplémentaires.

Chiffres clés de la Région Centre

Rapport de situation

Organisation Responsable: Beat Wiget (photo) Responsable suppl.: Philipp Schubiger



CarPostal Suisse SA Région Centre Landenbergstrasse 36 6002 Lucerne



Structure	2012	2013
Nombre d'exploitations de régie	0	0
Nombre d'entrepreneurs CarPostal	19	18
Chiffres clés		
Nombre de lignes	55	58
Longueur du réseau en kilomètres	603	716
Nombre d'arrêts	789	842
Kilométrage annuel en millions	6,5	6,6
Nombre de voyageurs en millions	7,9	8,5
Nombre de kilomètres-voyageurs en millions	51,6	55,5
Nombre d'unités de personnel (Ø 2012 et Ø 2013)		
Employés chez CarPostal Suisse SA	11,7	10,6
Employés chez les entrepreneurs CarPostal ¹	149,0	157,6
Parc de véhicules (au 31.12.2013)		
Minibus (jusqu'à 17 places assises)	19	23
Midibus (18 à 33 places assises)	15	16
Maxibus (34 à 46 places assises)	63	66
Mégabus / bus articulés / bus de 15 mètres	15	18
Bus à deux étages	2	1
Total	114	124

Ces chiffres n'incluent ni le personnel de remplacement, ni les entrepreneurs CarPostal avec valeurs de référence et partenaires de transport.

RÉGION ZURICH

Pleins feux sur la qualité du réseau et la fiabilité

Une augmentation ininterrompue de la demande a également caractérisé l'année d'horaire 2013 de CarPostal Région Zurich. Bientôt, cette région comptera 20 millions de voyageurs par an. Des efforts doivent être déployés au niveau de la fiabilité et de la qualité de réseau.

Lors du changement d'horaire, CarPostal a investi délibérément dans la qualité du réseau. Avec l'élargissement de l'offre aux heures creuses, on a tenu compte du fait que les voyageurs circulent aussi plus souvent le soir. Dans la région de Stadel-Neerach, Winterthour et aux confins du Weinland, les lignes ont été adaptées aux activités quotidiennes et les horaires étendus. Grâce à des courses supplémentaires tôt le matin, une arrivée à l'aéroport avant 5h30 est garantie sur toutes les lignes CarPostal. CarPostal a décidé courageusement de renoncer aux liaisons moins demandées à destination de Girenbad, Bichelsee ou Hermatswil et de transférer les moyens ainsi libérés sur les tronçons et les heures enregistrant une plus forte demande.

Encore une fois, les communes ont contribué à des améliorations de l'offre par le biais de commandes supplémentaires. Avec Hittnau et Wetzikon, Pfäffikon a financé la nouvelle ligne 859 Pfäffikon—Auslikon—Wetzikon, Rafz a désormais un bus local et Stallikon participe à la nouvelle ligne 227 Birmensdorf—Stallikon—Bonstetten—Wettswil. L'exploitation à l'essai sur une durée de deux ans en direction de Tössegg, qui n'a pas rencontré le succès espéré et a dû être arrêtée en automne, démontre combien la desserte des lieux d'excursion est une tâche difficile.

Dans le transport régional, des correspondances fiables sont décisives. En de nombreux endroits, des améliorations ne sont possibles que par le biais de mesures privilégiant les bus et planifiées à long terme ou par de nouveaux concepts de bus. Afin d'obtenir un effet à court terme, des règles d'attente ont été mises en place pour les nœuds participant au test, à savoir Bülach, Affoltern am Albis et Pfäffikon. Des règles uniformisées et claires en vue de garantir la correspondance sont ainsi communiquées aux passagers et au personnel de conduite.

L'année 2013 était aussi placée sous le signe d'une profonde transformation. En été, après 20 ans passés à la Regensbergstrasse, CarPostal Région Zurich a déplacé son siège commercial dans le Westpark, à la Pfingstweidstrasse. La place supplémentaire bénéficie notamment au centre de compétences Contrôle des titres de transport et encaissement, qui poursuit son expansion et sera transféré d'ici la fin 2013 au sein de la nouvelle unité d'organisation Publi-Transport Systems.





JJ ----Nos voyageurs circulent plus souvent le soir.



Chiffres clés de la Région Zurich

Rapport de situation

Organisation Responsable: Markus Hegglin (photo)

Responsables suppl.: Bruno Zwyssig (jusqu'au 31.12.2013) Daniel Richter (à partir du 01.01.2014)



Siège CarPostal Suisse SA Région Zurich Regensbergstrasse 60 Case postale, 8080 Zurich



Structure	2012	2013
Nombre d'exploitations de régie	4	4
Nombre d'entrepreneurs CarPostal	17	17
Chiffres clés		
Nombre de lignes	77	79
Longueur du réseau en kilomètres	1 010	1 015
Nombre d'arrêts	936	943
Kilométrage annuel en millions	10,0	10,2
Nombre de voyageurs en millions	19,2	19,9
Nombre de kilomètres-voyageurs en millions	97,8	99,9
Nombre d'unités de personnel (Ø 2012 et Ø 2013)		
Employés chez CarPostal Suisse SA	132,1	138,5
Employés chez les entrepreneurs CarPostal ¹	140,6	147,5
Parc de véhicules (au 31.12.2013)		
Minibus (jusqu'à 17 places assises)	6	5
Midibus (18 à 33 places assises)	7	9
Maxibus (34 à 46 places assises)	76	78
Mégabus / bus articulés/bus de 15 mètres	54	57
Bus à deux étages	-	-
Total	143	149

Ces chiffres n'incluent ni le personnel de remplacement, ni les entrepreneurs CarPostal avec valeurs de référence et partenaires de transport.

A travers le Wildnispark Zurich: on perçoit le contraste entre espace urbain et nature intacte.

² _ A l'aéroport de Zurich, une heure d'arrivée avant 5h30 est garantie.

RÉGION BERNE

Un car postal XXL en exploitation à titre d'essai

Les clients de CarPostal Région Berne sont satisfaits. Toutefois, la pression sur les coûts exercée par les commanditaires reste élevée, raison pour laquelle des innovations doivent également contribuer à des gains d'efficience.

En 2013 aussi, CarPostal Région Berne a assuré son offre avec professionnalisme, à la satisfaction des voyageurs. L'évolution positive de la satisfaction de la clientèle (qui a progressé d'un point) et la croissance du nombre de voyageurs en sont la preuve. Celui-ci a augmenté en tout de plus de 7%, passant à quelque 17,8 millions. La plus forte hausse, de 20%, a été enregistrée sur la ligne Reichenbach – Kiental – Griesalp. Des offres complémentaires fascinantes ont pu être proposées à titre de prestations complémentaires. Un point fort de l'année aura été la Fête fédérale de lutte suisse et de jeux alpestres de Berthoud, où CarPostal a transporté chaque jour, à bord de plus de 32 véhicules, un total de 60 000 voyageurs. A cela se sont ajoutées des offres intéressantes de remplacement de trains, notamment sur les itinéraires Chiètres-Lyss et Brienz-Interlaken.

La situation financière des commanditaires reste tendue. Même si le changement d'horaire en cours d'année, à la mi-2013, a pu être évité dans le canton de Berne, la pression sur les entreprises de transports publics se maintient. Aussi, CarPostal Région Berne a déployé de grands efforts afin d'optimiser sa structure des coûts. Grâce à la réorganisation interne selon des critères fonctionnels, elle est armée pour relever les défis à venir.

Des gains d'efficience sont également visés par le biais de l'innovation. Dans le cadre d'un projet pilote national d'une durée de deux ans, une remorque à passagers est en service depuis janvier 2013 dans la région de Guin—Laupen pour le transport des écoliers. Le car postal XXL offre une capacité pour le transport de passagers encore jamais atteinte jusqu'ici et est particulièrement adapté aux lignes soumises à une forte fluctuation de la fréquentation. L'analyse prévue au terme de la phase pilote permettra de décider de la suite du projet. Par ailleurs, les modifications les plus importantes du parc de

véhicules ont eu lieu sur les lignes touristiques des Alpes centrales. Sur celles-ci, CarPostal Région Berne, grâce à une coopération avec l'Automobilverkehr Frutigen-Adelboden AG (AFA), dispose en été de trois nouveaux véhicules à plancher surélevé de type Setra 415H. En hiver, deux de ces véhicules sont en service à l'AFA. Grâce à son équipement confortable, le troisième est utilisé pour les courses spéciales.





"" Grâce à la réorganisation interne, nous sommes armés pour les défis à venir.



Comme ici à la BEA, CarPostal met des véhicules à la disposition de Bernmobil.

Le col du Grimsel demeure un lieu d'excursion apprécié dans l'Oberland bernois.

Chiffres clés de la Région Berne

Organisation Responsable: Silvio Gely (photo) Responsable suppl.: Rudolf Simmler

Siège CarPostal Suisse SA Région Berne Tscharnerstrasse 37 3001 Berne

Corporate Governance





Structure	2012	2013
Nombre d'exploitations de régie	4	5
Nombre d'entrepreneurs CarPostal	17	16
Chiffres clés		
Nombre de lignes	95	88
Longueur du réseau en kilomètres	1 283	1 192
Nombre d'arrêts	1 629	1 636
Kilométrage annuel en millions	12,0	12,0
Nombre de voyageurs en millions	16,5	17,8
Nombre de kilomètres-voyageurs en millions	91,5	96,7
Nombre d'unités de personnel (Ø 2012 et Ø 2013)		
Employés chez CarPostal Suisse SA	167,2	165,0
Employés chez les entrepreneurs CarPostal 1	197,1	190,5
Parc de véhicules (au 31.12.2013)		
Minibus (jusqu'à 17 places assises)	18	24
Midibus (18 à 33 places assises)	41	39
Maxibus (34 à 46 places assises)	115	108
Mégabus / bus articulés / bus de 15 mètres	46	44
Bus à deux étages	-	-
Total	220	215

¹ Ces chiffres n'incluent ni le personnel de remplacement, ni les entrepreneurs CarPostal avec valeurs de référence et partenaires de transport.

RÉGION NORD

Un bus local pour Oensingen

L'un des grands moments de CarPostal en Suisse septentrionale a été l'introduction du bus local à Oensingen, en décembre. Par ailleurs, des nouveautés techniques importantes pour l'avenir ont été introduites.

Depuis le 16 décembre 2013, un nouveau bus local est en service à Oensingen. Le parcours formant une boucle a été commandé par la commune en tant qu'exploitation test, dans un premier temps pour une période de deux ans. Le minibus circule toutes les demi-heures, du lundi au samedi au départ de la gare d'Oensingen et assure la desserte tant attendue de cette commune étendue. L'horaire s'oriente sur les correspondances des trains et des autres bus passant par la gare.

CarPostal Région Nord a acquis des compétences dans la gestion de la mobilité. La coopération avec le Büro für Mobilität AG (bfm) à Berne a permis de gagner un nouveau client, Novartis, établi à Stein (AG). Un concept de gestion de la mobilité pour les années 2014 et 2015 est en cours d'élaboration, le but étant d'inciter 1600 collaborateurs à opter pour des modes de transport durables.

Dans la région de la communauté tarifaire Suisse du Nord-Ouest, CarPostal introduit l'information en temps réel. Désormais, l'app CarPostal propose non seulement des informations à l'intention des voyageurs en temps réel, mais aussi un horaire pratique de porte à porte qui inclut l'itinéraire piétonnier.

Le Customer Information System (CIS) des CFF est une plateforme qui échange des données en temps réel, planifiées et prévisionnelles avec les systèmes les plus divers des CFF et des partenaires externes, par exemple via la plateforme de données DDS de la communauté tarifaire A-Welle. Ces données constituent la base de la publication des prévisions de départ et de la garantie des correspondances entre les différentes entreprises de transport. Etant donné

que les CFF ont créé deux nouvelles plateformes, la plateforme de données A-Welle a dû être entièrement revue. Grâce à la très bonne coopération entre tous les partenaires, la nouvelle DDS a pu être mise en service comme prévu, le 4 novembre.

En 2013, CarPostal Région Nord a proposé un service de remplacement de trains très étendu. Durant quatre mois, la ligne ferroviaire Döttingen—Rekingen dans la région de Zurzach était fermée au transport ferroviaire. CarPostal a fait venir dix bus articulés supplémentaires de toute la Suisse et recruté 20 nouveaux conductrices et conducteurs. Grâce au remplacement de trains réalisé avec succès, CarPostal a pu renforcer sa coopération avec les CFF et les communes. Enfin, CarPostal a su démontrer ses compétences dans la Région Nord dans le cadre de manifestations d'envergure.



1_ Le nouveau terminal de bus d'Aarau est déjà surnommé affectueusement «nuage».

2 _ Le bus local d'Oensingen a été inauguré en décembre lors d'une cérémonie ouverte à la population.

La Région a acquis des compétences dans la gestion de la mobilité.





Chiffres clés de la Région Nord

Rapport de situation

Organisation
Responsable: Roman Cueni (photo)
Responsable suppl.: Patrick Zingg

Siège CarPostal Suisse SA Région Nord Bahnhofstrasse 61 5001 Aarau





Structure	2012	2013
Nombre d'exploitations de régie	10	10
Nombre d'entrepreneurs CarPostal	25	23
Chiffres clés		
Nombre de lignes	112	119
Longueur du réseau en kilomètres	1 809	1 818
Nombre d'arrêts	1 579	1 638
Kilométrage annuel en millions	19,2	19,6
Nombre de voyageurs en millions	28,9	30,2
Nombre de kilomètres-voyageurs en millions	163,5	168,8
Nombre d'unités de personnel (Ø 2012 et Ø 2013)		
Employés chez CarPostal Suisse SA	257,1	259,5
Employés chez les entrepreneurs CarPostal ¹	289,0	287,4
Parc de véhicules (au 31.12.2013)		
Minibus (jusqu'à 17 places assises)	16	17
Midibus (18 à 33 places assises)	11	9
Maxibus (34 à 46 places assises)	216	214
Mégabus / bus articulés / bus de 15 mètres	50	65
Bus à deux étages	1	-
Total	294	305

Ces chiffres n'incluent ni le personnel de remplacement, ni les entrepreneurs CarPostal avec valeurs de référence et partenaires de transport.

RÉGION VALAIS

Croissance dans le trafic local et urbain

Dans la Région Valais de CarPostal, une extension de l'offre a eu lieu en 2013 dans les centres à forte population du canton. Le bilan du premier bus hybride dans le Bas-Valais est positif: 30% de carburant ont pu être économisés.

Au Valais, le réseau des transports publics est fortement orienté sur le transport lié aux loisirs et au tourisme. Au cours de ces dernières années, l'offre a pu être élargie en continu, notamment grâce à l'ouverture du tunnel de base NLFA, et les fréquences se sont maintenues malgré un certain recul du secteur du tourisme. Dans le même temps, les communes et le canton ont investi dans le trafic local et d'agglomération. Ainsi, une extension dynamique a eu lieu en 2013. L'offre a pu être nettement étoffée dans quatre villes de la Région Valais de CarPostal.

Le bus local Brique-Glis-Naters-Bitsch a fêté son 20e anniversaire et enregistre une hausse réjouissante de la demande. Grâce à différentes étapes d'extension au cours de ces dernières années, la ligne transporte désormais près d'un million de passagers par an. Le changement d'horaire a permis de franchir un nouveau cap, avec l'augmentation de l'offre les week-ends. Le trafic local à Viège a également été étendu en décembre. Notamment le quartier Kleegärten et le quartier Viège Ouest bénéficient désormais de liaisons directes vers l'hôpital de Viège. Avec l'introduction simultanée du tarif local sur tout le territoire communal, CarPostal et la commune de Viège espèrent favoriser l'utilisation des transports publics à Viège.

Depuis le changement d'horaire, il existe également une offre élargie pour le bus local de Sion, où les passagers de la ligne 4 (Gare-Platta-Uvrier) profitent d'une cadence semihoraire et horaire. Cette nouvelle offre permet également de meilleures correspondances à la gare avec les trains en direction de Lausanne et de Brique.

En avril 2013, le premier bus hybride a été mis en circulation dans le Bas-Valais. Il circule sur tout le réseau de Sion. Le premier bilan intermédiaire de fin 2013 est très satisfaisant. La consommation de carburants a pu être réduite de 30% par rapport à un véhicule roulant uniquement au diesel. Enfin, à Martigny, l'offre de PubliCar a été supprimée et remplacée par deux nouvelles lignes urbaines. Celles-ci desservent toutes les heures les quartiers du Guercet et de la Bâtiaz.



Près de 20 lignes circulent à partir de la station CarPostal moderne de Sion.

Sur la ligne 631 Domodossola – Simplon – Brique.

L'offre a pu être nettement étoffée dans quatre villes.

Clients



Développement commercial



Chiffres clés de la Région Valais

Rapport de situation

Organisation

Responsable: Anton Karlen (photo) Responsable suppl.: Alain Gretz

Siège CarPostal Suisse SA Région Valais Avenue de France 4 1950 Sion





Structure	2012	2013
Nombre d'exploitations de régie	4	4
Nombre d'entrepreneurs CarPostal	21	21
Chiffres clés 1		
Nombre de lignes	105	105
Longueur du réseau en kilomètres	1 379	1 379
Nombre d'arrêts	1 684	1 684
Kilométrage annuel en millions	10,5	10,3
Nombre de voyageurs en millions	12,8	13,0
Nombre de kilomètres-voyageurs en millions	79,5	80,3
Nombre d'unités de personnel (Ø 2012 et Ø 2013)		
Employés chez CarPostal Suisse SA	107,2	108,0
Employés chez les entrepreneurs CarPostal ²	201,6	204,1
Parc de véhicules (au 31.12.2013)		
Minibus (jusqu'à 17 places assises)	32	37
Midibus (18 à 33 places assises)	60	64
Maxibus (34 à 46 places assises)	155	152
Mégabus / bus articulés / bus de 15 mètres	24	25
Bus à deux étages	_	_
Total	271	278

- Les chiffres 2012 ont été corrigés après coup. Ces changement reposent sur le fait que toutes les lignes avec une concession cantonale ou fédérale sont désormais comptées, ce qui a automatiquement une influence sur la longueur du réseau, le nombre d'arrêts, le nombre de voyageurs et le nombre
- de kilomètres-voyageurs.

 2 Ces chiffres n'incluent ni le personnel de remplacement, ni les entrepreneurs CarPostal avec valeurs de référence et partenaires de transport.

RÉGION OUEST

CarPostal étend ses prestations dans le trafic d'agglomération

Le premier car postal entrant dans le coeur de l'agglomération lausannoise et le premier véhicule hybride en ville de Gland marquent une étape majeure. Les autorités communales d'Avenches ont également fait confiance à CarPostal en lui confiant l'exploitation de sa nouvelle ligne locale de bus.

L'année 2013 a été marquée par de nombreux et importants changements de réseau dans la Région Ouest. Parmi les plus notoires il faut relever la mise en exploitation en août de l'Aventibus – nouvelle ligne locale de la commune d'Avenches – ainsi que l'entrée, pour une première historique, d'un car postal en ville de Lausanne au changement d'horaire de décembre.

Ces deux faits marquants se sont concrétisés de manière fort différente. Si la création de la ligne locale d'Avenches est le fruit d'une volonté marquée des autorités locales, l'arrivée à Lausanne d'une ligne CarPostal représente quant à elle la réalisation d'un projet de réorganisation complet des transports publics dans les secteurs du Jorat et de la Haute-Broye, mené de manière conjointe par les Transports publics de la région lausannoise et CarPostal, sous la houlette du service de la mobilité du canton de Vaud.

La ligne 533 Aventibus relie du lundi au vendredi à 13 reprises la plage d'Avenches à la localité d'Oleyres en traversant le centre historique de la commune. La ligne 75 Mézières—Lausanne—Sallaz quant à elle relie pour la première fois directement la commune de Ferlens et le village des Cullayes à la ville de Lausanne, et ce 15 fois par jour en semaine. CarPostal démontre ici encore une fois que son savoir-faire est tout à fait compétitif dans le trafic d'agglomération, également en Suisse romande. Cela s'est encore confirmé par la mise en exploitation, avec le soutien de la commune, d'un nouveau véhicule hybride sur la ligne urbaine de la ville de Gland.

Dans les cantons de Neuchâtel et du Jura, ce sont des améliorations de moindre importance du réseau qui ont été mises en place au cours de l'année 2013. Celles-ci contribuent toutefois à la pérennisation de nos activités dans ces deux cantons, permettant à CarPostal de se profiler comme acteur incontournable de la mobilité.

CarPostal partenaire des CFF et du LEB

A plusieurs reprises en 2013, la Région Ouest de CarPostal a soutenu les CFF dans le cadre du renouvellement de leur infrastructure pour la substitution ferroviaire lors de chantiers planifiés. Durant quatre semaines des mois de juillet et d'août, les cars postaux ont remplacé tous les trains entre La Chaux-de-Fonds et Le Locle. Les CFF nous ont également accordé leur confiance pour plusieurs services de remplacement de trains de moindre ampleur dans les cantons de Vaud et du Jura. Enfin, durant les vacances scolaires d'été et d'automne, le Chemin de fer Lausanne-Echallens-Bercher nous a également accordé sa confiance dans le même contexte, ce qui témoigne de la souplesse de CarPostal dans une bonne collaboration avec ses partenaires ferroviaires.



1 _ Le car postal à la gare d'Yverdon.

2 _ L'Aventibus, le nouveau bus local à Avenches.





Rapport de situation

Chiffres clés de la Région Ouest

Organisation Directeur: David Robert (photo), directeur adjoint: Jean-Charles Lagniaz



CarPostal Suisse SA Région Ouest Avenue de la Gare 6 1400 Yverdon-les-Bains



Structure	2012	2013
Nombre d'exploitations de régie	8	10
Nombre d'entrepreneurs CarPostal	22	20
Chiffres clés		
Nombre de lignes	125	117
Longueur du réseau en kilomètres	1 502	1 618
Nombre d'arrêts	1 841	1 868
Kilométrage annuel en millions	12,5	12,7
Nombre de voyageurs en millions	9,7	10,2
Nombre de kilomètres-voyageurs en millions	60,8	63,2
Nombre d'unités de personnel (Ø 2012 et Ø 2013)		
Employés chez CarPostal Suisse SA	217,0	216,5
Employés chez les entrepreneurs CarPostal ¹	109,0	82,6
Parc de véhicules (au 31.12.2013)		
Minibus (jusqu'à 17 places assises)	137	130
Midibus (18 à 33 places assises)	22	20
Maxibus (34 à 46 places assises)	169	186
Mégabus / bus articulés / bus do 15 maètres	18	19
Mégabus / bus articulés / bus de 15 mètres		13
Bus à deux étages	-	-

Ces chiffres n'incluent ni le personnel de remplacement, ni les entrepreneurs CarPostal avec valeurs de référence et partenaires de transport.

CarPostal démontre encore une fois que son savoir-faire est tout à fait compétitif.

Rapport de situation

Commentaire sur l'année comptable

En 2013, CarPostal Suisse SA a réalisé un produit d'exploitation de 715 millions de francs. Cette progression de 23 millions de francs par rapport à l'exercice précédent est due principalement à l'extension des prestations. D'autres facteurs importants ont influé, comme les activités de courses spéciales (remplacement de trains, événements), ainsi qu'une évolution positive du chiffre d'affaires dans le transport dans le cadre de forfaits et de communautés, en partie au détriment du trafic individuel.

Dans le Marché Ouest, un produit d'exploitation de 360 millions de francs a été enregistré. L'augmentation des indemnisations due à l'extension des prestations s'est montée à 5 millions de francs par rapport à l'année précédente. Les recettes provenant des transports se sont accrues de 5 millions de francs par rapport à l'année précédente pour atteindre 109 millions, les ventes d'AG et les courses spéciales ayant notamment augmenté (2 millions de francs de plus dans chaque cas). Dans le domaine des courses spéciales, la Région Berne et la Région Nord ont notamment fourni des prestations de grande envergure. Il convient de citer en particulier la Fête fédérale de lutte suisse et des jeux alpestres de Berthoud, ainsi que le grand remplacement de trains à Koblenz.

Dans le Marché Est, le produit d'exploitation s'est élevé à 347 millions de francs, ce qui correspond à une hausse de 11 millions par rapport à l'année précédente. Les recettes provenant des transports ont augmenté de 5 millions de francs par rapport à l'année précédente pour atteindre 93 millions. Dans ce domaine, c'est surtout le transport dans le cadre des communautés tarifaires Arcobaleno et Ostwind qui a enregistré une nette augmentation des recettes. En outre, d'importantes prestations de remplacement de trains ont pu être effectuées, notamment dans la Région Grisons sur l'itinéraire Klosters—Davos, ainsi que dans la Région Est en raison des travaux de réfection du tunnel du Ricken.

En 2013, CarPostal a pu bénéficier d'une amélioration des conditions d'achat de véhicules, qui s'explique par le cours favorable de l'euro ainsi que par les surcapacités des producteurs de véhicules. CarPostal a pu négocier avec les commanditaires une remise de 3 millions de francs, ainsi que des prix plus bas pour les futurs achats de véhicules. En raison de la structure d'âge de la flotte et du développement parfois sensible des prestations (p. ex. en Suisse orientale), les investissements dans les véhicules ont été comparativement élevés, atteignant 30 millions de francs.

Activités commerciales, évolution de l'activité

Régions

CarPostal Suisse SA évolue dans le marché du transport de voyageurs. Celui-ci comprend le trafic régional, local et d'agglomération ainsi que la gestion de systèmes.

Réseau CarPostal

En 2013, sur le marché suisse du transport de voyageurs, CarPostal a exploité 848 lignes CarPostal, totalisant 11 548 kilomètres et desservant 14 481 arrêts dans les transports publics. S'y ajoutent des courses touristiques, des bus scolaires (ScolaCar) ainsi que le système de vélopartage PubliBike, qui compte 114 stations proposant plus de 1000 vélos traditionnels et électriques.

Marché du transport de voyageurs

Dans les transports publics, CarPostal a assuré plus de la moitié de ses prestations par l'intermédiaire d'entrepreneurs CarPostal privés. CarPostal a fourni en outre des services de pilotage et de gestion de systèmes d'avant-garde pour la branche à la faveur du lancement de systèmes de gestion de l'exploitation, d'information des voyageurs ou de vente, y compris toute l'infrastructure informatique.

Tendances du marché

En raison de la mobilité accrue de la population, on constate une demande croissante d'offres de mobilité souples, variées et intermodales. Par exemple, l'utilisation collective de vélos traditionnels ou électriques – complément idéal des moyens de transports privés et publics – ne cesse de gagner en importance dans les zones urbaines. Dans le même temps, les mentalités évoluent vers plus d'écologie, de sorte que l'on exige une mobilité toujours plus respectueuse de l'environnement. En plein renouveau technologique, la branche nécessite de gros investissements. Commanditaires de prestations de transports publics régionaux, la Confédération et les cantons, dont les moyens financiers diminuent en raison de la crise économique, peuvent octroyer de moins en moins d'indemnités aux entreprises de transport. Les besoins en mobilité, quant à eux, augmentent.

Une extension des prestations n'étant désormais envisageable que de façon limitée, l'offre doit être fournie à moindre coût et avec des indemnisations moins élevées des pouvoirs publics. Il faut en outre s'attendre à une augmentation des appels d'offres portant sur des prestations. CarPostal doit défendre sa position dans un contexte de concurrence de plus en plus intense.

Objectifs et orientations stratégiques

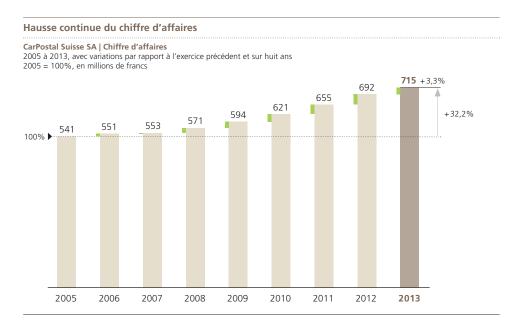
CarPostal Suisse SA souhaite renforcer sa position de gestionnaire de systèmes dans le domaine des transports publics et entend ainsi se démarquer de la concurrence en proposant le meilleur rapport qualité-prix et en se profilant comme un fournisseur de solutions de mobilité intermodales et durables. Dans son activité clé du transport régional, CarPostal entend rester l'entreprise leader du transport par car en Suisse, tout en renforçant sa position sur le marché du trafic local et d'agglomération ainsi que dans les solutions de gestion de systèmes et de mobilité.

Chiffres clés financiers

Chiffre d'affaires

CarPostal Suisse SA a amélioré le produit d'exploitation de 3,3% par rapport à l'année précédente pour atteindre 715 millions de francs. Le développement des prestations, les courses de remplacement des trains, les mesures tarifaires et les adaptations de clés de répartition dans le transport communautaire ont généré une hausse des indemnités et des recettes provenant des transports.

Les chiffres suivants se rapportent à l'activité de CarPostal Suisse SA. Les comptes ont été effectués selon les normes International Financial Reporting Standards (IFRS) et peuvent différer de ceux qui sont présentés en vertu de l'OCEC ou du reporting à l'Office fédéral des transports.



Recettes provenant des transports

Les recettes générées par les transports ont augmenté de 5% par rapport à l'an dernier. Comme en 2012, on a pu constater une progression des ventes d'abonnements forfaitaires ou communautaires. Les recettes provenant des ventes de titres individuels ont quant à elles poursuivi leur recul (–11,0%). Les autres recettes du trafic ont évolué favorablement (+16,3%), mais ce sont surtout les recettes des courses spéciales qui ont enregistré un bond (+24,9%).

CarPostal Suisse SA Recettes provenant des transports		
2013 et comparaison avec l'exercice précédent, en millions de francs	2012	2013
Titres de transport individuels	31,3	27,8
Billets spéciaux et cartes journalières	8,9	9,7
Billets et abonnements de communautés tarifaires	84,1	90,0
Abonnements	10,5	11,0
Abonnements généraux	35,1	37,7
Abonnements demi-tarif	8,7	8,7
Autres recettes provenant des transports	14,7	17,0
Total	193,3	202,0

Charges

Clients

La hausse des effectifs due au développement de la performance ou de projets s'est traduite par une augmentation des charges de personnel de CarPostal Personnel et des entrepreneurs CarPostal. La baisse du prix moyen du carburant (de 1,74 à 1,71 franc) a permis de diminuer légèrement les charges liées aux véhicules.

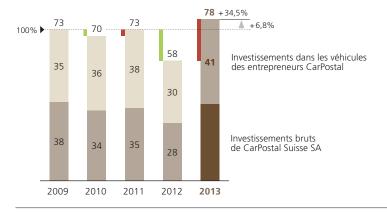
CarPostal Suisse SA Charges de personnel 2013 et comparaison avec l'exercice précédent, en millions de francs	2012	2013
Charges de personnel de CarPostal Suisse SA	176,0	190,2
Charges de personnel des entrepreneurs CarPostal	169,8	177,6
Total des charges de personnel	345,8	367,9
CarPostal Suisse SA Charges de véhicules 2013 et comparaison avec l'exercice précédent, en millions de francs	2012	2013
Charges de véhicules de CarPostal Suisse SA	88.6	
2	00,0	86,8
Charges de véhicules des entrepreneurs CarPostal	112,4	86,8 113,8

Investissements

En 2013, CarPostal SA a réalisé des investissements bruts de quelque 37 millions de francs dans les véhicules, les installations d'exploitation et informatiques et dans des participations. Les investissements de renouvellement ont augmenté en raison de la structure d'âge.

Hausse des investissements de renouvellement en raison de la structure d'âge

CarPostal (Suisse) | Investissements 2009 à 2013, avec variations par rapport à l'exercice précédent et sur cinq ans 2009 = 100%, en millions de francs



Chiffres clés

Marché

CarPostal Suisse SA Chiffres clés relatifs au marché 2013 et comparaison avec l'exercice précédent, variations en pour cent	2012 1	2013	Variation
Nombre de lignes	843	848	+0,6
Longueur du réseau en kilomètres	11 350	11 548	+ 1,7
Nombre d'arrêts	14 252	14 481	+1,6
Kilométrage annuel en millions	106,7	107,9	+1,1
dont véhicules équipés d'un filtre à particules	96,4	98,7	+2,4
Nombre de voyageurs en millions	132,7	138,9	+4,7
Nombre de kilomètres-voyageurs en millions	805,3	832,6	+3,4
Nombre de véhicules	2 157	2 2 1 9	+2,9

¹ Adaptation des chiffres clés 2012 sur la base du passage aux relevés systémiques dans les Régions Tessin et Valais.

Parc automobile

CarPostal Suisse SA Chiffres clés relatifs au parc automobile 2013	Nombre de véhicules	Kilométrage annuel par véhicule
Marché Est		
Zurich	149	68 262
Centre	124	53 002
Est	252	61 359
Grisons	295	42 584
Tessin	234	34 337
Marché Ouest		
Berne	215	55 606
Valais	278	36 371
Nord	305	64 179
Ouest	355	35 904
CarPostal Suisse SA ¹	2 2 1 9	48 752

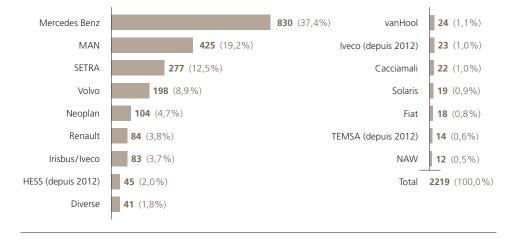
¹ y compris véhicules de l'école de conduite

CarPostal Suisse SA Parc automobile par catégorie de véhicules 2013	Nombre de véhicules
Minibus (jusqu'à 17 places assises)	356
Midibus (18 à 33 places assises)	308
Maxibus (34 à 46 places assises)	1 272
Mégabus / bus articulés / bus de 15 mètres	259
Bus à deux étages	24
Total	2 2 1 9

A chaque intervention le bon véhicule

CarPostal (Suisse) | Parc automobile par marques (y c. entrepreneurs CarPostal) 2013 Nombre de véhicules, proportion en pour cent

Clients



Rapport de situation

CarPostal Suisse SA Age moyen du parc		2042	2012
2013 et comparaison avec l'exercice précédent		2012	2013
Age moyen	Années	7,0	6,6

Clients

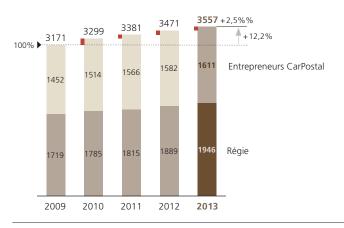
CarPostal Suisse SA Satisfaction de la clientèle 2013 et comparaison avec l'exercice précédent		2012	2013
Réactions de la clientèle	Nombre	5 624	6 133
Pendulaires	Indice ¹	74	74
Voyageurs se déplaçant pour leurs loisirs	Indice ¹	83	83
CarPostal Suisse SA	Indice 1	78	78

¹ Indice: de 80 à 100 points = très satisfaits, de 60 à 79 points = satisfaits, moins de 60 points = insatisfaits

Collaborateurs

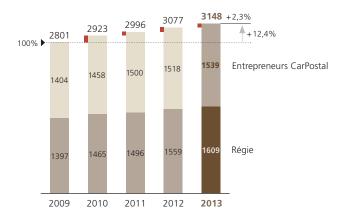
Augmentation des effectifs par rapport à l'exercice précédent

CarPostal (Suisse) | Effectifs 2009 à 2013, avec variations par rapport à l'exercice précédent et sur cinq ans 2009 = 100%, nombre de personnes



Légère hausse des unités de personnel

CarPostal (Suisse) | Unités de personnel 2009 à 2013, avec variations par rapport à l'exercice précédent et sur cinq ans 2009 = 100%, nombre d'unités de personnel



CarPostal Suisse SA Fluctuation 2013 et comparaison avec l'exercice précédent, en pour cent¹		2012	2013
Départs volontaires (démissions)			
Conducteurs régie	En pour cent	2,3	2,5
Personnel administratif	En pour cent	5,3	5,2
Total	En pour cent	3,3	3,4
Départs			
Conducteurs régie	En pour cent	5,6	7,0
Personnel administratif	En pour cent	7,0	6,7
Total	En pour cent	6,1	6,9

¹ Nombre de départs par rapport aux effectifs moyens mensualisés

CarPostal Suisse SA Satisfaction du personnel			
2013 et comparaison avec l'exercice précédent, indice 1		2012	2013
CarPostal Suisse	Indice	76	76

¹ Indice: de 80 à 100 points = très satisfaits, de 60 à 79 points = satisfaits, moins de 60 points = insatisfaits

Corporate Governance

Emplois

Clients

	Postal Suisse SA Emplois par canton		2012	2013
AG	Argovie	Ø unités de personnel	118	118
AR	Appenzell Rhodes-Extérieures	Ø unités de personnel	35	37
BL	Bâle-Campagne	Ø unités de personnel	70	72
BS	Bâle-Ville	Ø unités de personnel	40	42
BE	Berne	Ø unités de personnel	281	301
FR	Fribourg	Ø unités de personnel	2	2
GR	Grisons	Ø unités de personnel	193	200
JU	Jura	Ø unités de personnel	46	45
LU	Lucerne	Ø unités de personnel	12	12
NE	Neuchâtel	Ø unités de personnel	28	31
SG	St-Gall	Ø unités de personnel	87	96
SO	Soleure	Ø unités de personnel	35	33
TI	Tessin	Ø unités de personnel	98	111
TG	Thurgovie	Ø unités de personnel	117	104
VD	Vaud	Ø unités de personnel	140	141
VS	Valais	Ø unités de personnel	115	116
ZH	Zurich	Ø unités de personnel	142	148
Tota	al	Ø unités de personnel	1 559	1 609

2013	repreneurs CarPostal Conducteurs, emplo et comparaison avec l'exercice précédent		2012	2013
AG	Argovie	Ø unités de personnel	274	274
ΑI	Appenzell Rhodes-Intérieures	Ø unités de personnel	11	11
AR	Appenzell Rhodes-Extérieures	Ø unités de personnel	1	1
BL	Bâle-Campagne	Ø unités de personnel	3	2
BE	Berne	Ø unités de personnel	178	173
GL	Glaris	Ø unités de personnel	6	6
GR	Grisons	∅ unités de personnel	143	142
JU	Jura	Ø unités de personnel	37	38
LU	Lucerne	Ø unités de personnel	86	91
NE	Neuchâtel	Ø unités de personnel	3	3
NW	Nidwald	Ø unités de personnel	30	32
OW	Obwald	Ø unités de personnel	18	18
SG	St-Gall	Ø unités de personnel	79	80
SH	Schaffhouse	Ø unités de personnel	11	12
SZ	Schwyz	Ø unités de personnel	38	36
SO	Soleure	Ø unités de personnel	70	69
TI	Tessin	Ø unités de personnel	140	144
TG	Thurgovie	Ø unités de personnel	39	40
UR	Uri	∅ unités de personnel	9	9
VD	Vaud	Ø unités de personnel	52	54
VS	Valais	Ø unités de personnel	176	181
ZH	Zurich	Ø unités de personnel	114	123
Tota	I	∅ unités de personnel	1 518	1 539

Corporate Governance

Direction



De gauche à droite:
André Burri, responsable Marché Ouest; Werner Blatter, responsable Logistique; Retus Ruffner, responsable Marché Est; Walter Marti, responsable Personnel;
Daniel Landolf, responsable CarPostal; Daniel Schlatter, responsable Marketing et stratégie; Beat Mueller, responsable Marché international; Roland Kunz, responsable Finances; Simon Rimle, responsable Communication

Daniel Landolf

Responsable CarPostal depuis 2001, né en 1959, Suisse, Bachelor of Science, économiste d'entreprise

Parcours professionnel La Poste Suisse (directeur adjoint Services des automobiles, responsable Développement d'entreprise CarPostal, directeur suppl. CarPostal, directeur CarPostal, responsable CarPostal / CarPostal Suisse SA); DG des PTT (services Economie d'entreprise, Marketing central / stratégies et analyses); Credit Suisse SA (négoce de devises, trafic des paiements international)

Principaux mandats CarPostal Suisse SA (président du CA); Caisse suisse de voyage Reka (membre du CA); Union des transports publics (membre du comité et du comité directeur); Service d'information pour les transports publics Litra (membre du comité et du comité directeur); Sensetalbahn AG (vice-président du CA)

Simon Rimle

Responsable Communication depuis 2012, né en 1972, Suisse, économiste d'entreprise ESCEA

Parcours professionnel CFF (différentes fonctions): agent du mouvement ferroviaire et répartiteur du personnel du train, comptable, gestionnaire produits Transport régional St-Gall, responsable marketing et vente Brünigbahn, responsable communication et marketing et membre de la direction CFF Immobilier

Roland Kunz

Responsable Finances depuis 2000, né en 1960, Suisse, économiste d'entreprise (ES), MAS Corporate Finance

Parcours professionnel Valora SA (responsable de la comptabilité), Selecta SA (membre de la direction, responsable F, P, IT), BernMobil (directeur financier), CarPostal (responsable Finances)

Principaux mandats Membre de la commission des finances de la Litra et de la commission Finances de l'UTP

Beat Mueller

Responsable Marché international depuis 2011, né en 1969, Suisse, Master in Economics, Executive MBA

Parcours professionnel Procter&Gamble (analyste financier), IAZI/CIFI (directeur), Protectas (directeur financier et administratif), Transports publics genevois TPG (directeur financier)

Principaux mandats Membre de la commission Transport Economics de l'UITP

Daniel Schlatter

Responsable Marketing et stratégie depuis 2006, né en 1956, Suisse, gestionnaire des transports publics avec dipl. féd.

Parcours professionnel Responsable Marketing BERNMOBIL, responsable CarPostal Suisse SA pour la Région Oberland bernois, responsable CarPostal Suisse SA pour la Région Grisons

Principaux mandats Membre du comité stratégique Trafic direct

Werner Blatter

Responsable Logistique depuis 2003, né en 1958, Suisse, diplôme fédéral d'employé de banque

Parcours professionnel Serrurier de construction, fondé de pouvoir auprès de diverses grandes banques, CarPostal Suisse SA (responsable RCP Uznach, responsable Logistique)

Principaux mandats Membre de la commission Politique du trafic du PRD Suisse, membre de la commission Infrastructure du PRD Suisse, membre de l'organe directeur de la coordination des transports en cas d'événement de l'OFT (ODCTE), membre du groupe d'experts Energie (Office fédéral pour l'approvisionnement économique du pays), membre de la commission Technologies automobiles au sein du Verband Deutscher Verkehrsunternehmen (VDV), représentant de CarPostal auprès de l'ASTAG

André Burri

Responsable Marché Ouest depuis 2005, né en 1962, Suisse, lic. en droit, avocat

Parcours professionnel Burri Voyages SA (membre de la Direction), FEUSI (enseignant), avocat indépendant, CarPostal (directeur régional Jura, Jura bernois, Neuchâtel)

Principaux mandats Ancien président du Parlement cantonal (JU) et député, ancien député du Conseil de Ville de Delémont, ancien président de la Commission de la justice (Jura), président de la Commission de surveillance des droits des patients (Jura), président de la paroisse de Delémont, président de la commission économique (Jura), président du Conseil d'administration de CarPostal France, président de la Smart Platform de l'UITP

Walter Marti

Responsable Personnel depuis 1999, né en 1960, Suisse, responsable des ressources humaines NDS FH

Parcours professionnel La Poste Suisse, unités Courrier, Réseau postal et vente, CarPostal et PostFinance, responsable suppléant Personnel PostFinance, responsable Personnel CarPostal et membre de la direction de CarPostal

Principaux mandats Membre de la commission Ressources humaines

Retus Ruffner

Responsable Marché Est depuis 1998, né en 1956, Suisse, gestionnaire des transports publics avec dipl. féd., planificateur marketing avec dipl. féd.

Parcours professionnel Secrétaire d'exploitation, Personnel (formation, recrutement de personnel), formateur TED, contrôleur de gestion, responsable CarPostal Région Grisons, responsable RPZ plus sud-est, responsable Marché Est

Principaux mandats Conseil d'administration PostAuto Liechtenstein Anstalt, Conseil d'administration PubliBike SA, membre de la commission Trafic régional de l'UTP

A PROPOS DU RAPPORT

Structure du rapport

Le rapport 2013 de la Poste comprend les documents suivants:

- Rapport de gestion de La Poste Suisse SA
- Rapport financier de La Poste Suisse SA (rapport de situation, gouvernance d'entreprise, comptes annuels)
- Rapport de gestion de PostFinance SA
- Rapport d'activité de CarPostal Suisse SA

Ces documents peuvent être consultés et téléchargés à l'adresse www.poste.ch/rapportdegestion. Le rapport de gestion et le rapport financier de La Poste Suisse SA, le rapport de gestion de PostFinance SA et le rapport d'activité de CarPostal Suisse SA sont également disponibles en version imprimée.

Les rapports sont complétés par des données chiffrées (présentation complète des chiffres clés) et par un index GRI (index des matières conforme aux prescriptions de la Global Reporting Initiative, y compris l'attestation de niveau d'application B+ de la Global Reporting Initiative).

Commande

Les rapports peuvent être commandés sur Internet à l'adresse www.poste.ch/commande-rapportdegestion. Les collaborateurs de la Poste peuvent s'en procurer un exemplaire par la voie ordinaire de commande des imprimés.

IMPRESSUM

Edition et contact CarPostal Suisse SA Communication Belpstrasse 37 Case postale 3030 Berne Suisse

Téléphone +41 58 338 57 00 E-mail infomedia@carpostal.ch www.carpostal.ch

Coordination générale Simon Glauser, CarPostal Suisse SA

Conception et gestion de projet Martin Eckert, phorbis Communications SA, Bâle

TexteCarPostal Suisse SA, Berne

Diagrammes

CarPostal Suisse SA, Berne Andreas Sturm, Sturm Consulting, Riehen Diagrammes fondés sur le concept du prof. Rolf Hichert

Photos

Monika Flückiger, Samuel Hasler, Katharina Merkle, Sandra Mosimann, Mike Niederhauser, Mattias Nutt, CarPostal Suisse SA et sources diverses

Maquette et composition Walter Stähli et Christian Meier, phorbis Communications SA, Bâle

Traduction et relecture Service linguistique Poste, Berne CarPostal Suisse SA, Berne

Impression Stämpfli SA, Berne, Suisse





A propos du papier

Le présent rapport d'activité a été imprimé sans impact sur le climat sur du papier recyclé certifié 100% FSC sans azurant optique. Le papier Recystar Polar s'est vu décerner le label écologique Ange bleu, qui distingue les produits particulièrement respectueux de l'environnement (www.blauer-engel.de), ainsi que l'écolabel européen (www.ecolabel.eu) et est certifié FSC (www.fsc.org).



CarPostal Suisse SA Belpstrasse 37 Case postale 3030 Berne Suisse

www.carpostal.ch



