

**Ma mobilité.**  
La classe jaune.



Rapport d'activité 2016



**CarPostal** 

La classe jaune.

## 2016 en chiffres

Indicateur		2016
Produit d'exploitation	Millions de francs	790
Voyageurs	Nombre en millions	152
Satisfaction de la clientèle	Indice (échelle de 0 à 100)	77
Prestation annuelle	Millions de kilomètres	117
Véhicules	Nombre	2 242
Effectif (y compris ECP)	Nombre	4 098

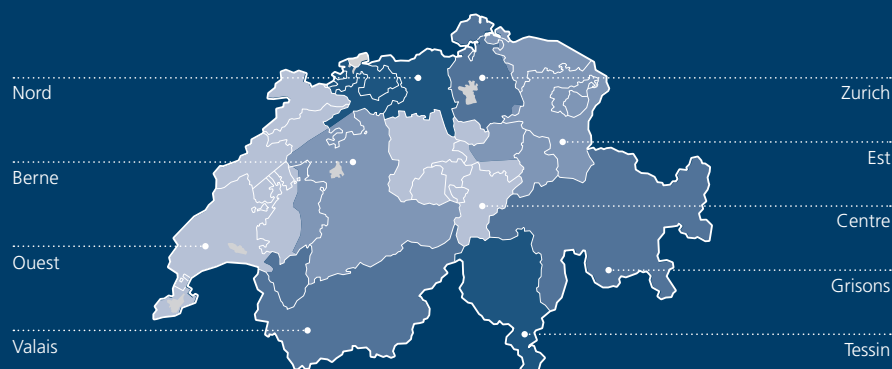
## Objectifs

### 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
- Consolider sa position sur le marché du transport régional et saisir les opportunités de croissance dans les zones urbaines
- Etendre le secteur des services de gestion de systèmes, développer et tester de nouvelles solutions de mobilité
- Entretenir le modèle commercial international pour renforcer les activités en Suisse

## Marchés et régions

### Marché 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. Si CarPostal Liechtenstein est une société à part entière, son offre est subordonnée au responsable Marché Suisse sur le plan organisationnel.

## CarPostal

<b>CarPostal</b> Daniel Landolf, responsable					
<b>Communication et affaires publiques</b> Simon Rimle	<b>Personnel</b> Walter Marti	<b>Finances et informatique</b> Roland Kunz	<b>Production</b> Silvio Gely	<b>Solutions de mobilité</b> Roman Cueni	<b>Stratégie et projets</b> Retus Ruffner
<b>Marché Suisse</b> Daniel Schlatter			<b>Marché international</b> Beat Mueller		
<b>Grisons</b> Manfred Kürschner			<b>CarPostal France</b> Nathalie Courant		
<b>Est</b> Walter Schwizer					
<b>Tessin</b> Paolo Solari					
<b>Centre</b> Beat Wiget					
<b>Zurich</b> Markus Hegglin					
<b>Berne</b> Delphine Albrecht					
<b>Nord</b> Patrick Zingg					
<b>Valais</b> Anton Karlen					
<b>Ouest</b> Pierre-Alain Perren					
<b>Liechtenstein</b> Rico Kellenberger					

Vous trouverez de plus amples informations sur la direction de CarPostal et ses membres aux pages 52 et 53.

En tant que **prestataire de mobilité global**, CarPostal propose des prestations et des produits **innovants** et contribue ainsi à la qualité de vie.



152 millions

**de voyageurs** ont été transportés l'année dernière par CarPostal.



882

**lignes** composent l'horaire de CarPostal.



790 millions

**de francs**: tel est le chiffre d'affaires 2016 en Suisse, soit 6,3% de plus que l'année précédente.



2242

**véhicules** circulent pour CarPostal.



96 993

**«J'aime»** ont été recensés sur la page Facebook de CarPostal.



4098

**employés** travaillent pour CarPostal en Suisse.



# Table des matières



## 10 Un intérêt mondial

Les deux navettes autonomes suscitent un engouement sans précédent à l'étranger. Plus de 24 000 personnes les ont déjà utilisées en 2016.

## Plateforme de mobilité

Dans la région de Bâle, les clients testent la nouvelle plateforme de mobilité innovante NorthwestMobil. Une extension de l'application à toute la Suisse est prévue.

## 13



## 20 Employer Branding

CarPostal a remanié son positionnement sur le marché du travail, pour une présence encore plus vivante et diversifiée.

<b>Editorial</b>	<b>2</b>
par Daniel Landolf	
<b>Les temps forts de l'année 2016</b>	<b>4</b>
<b>Dialogue</b>	<b>6</b>
avec la direction	
<b>Développement commercial</b>	<b>10</b>
<b>Clients</b>	<b>16</b>
<b>Collaborateurs</b>	<b>20</b>
<b>Régions</b>	<b>25</b>
Grisons	26
Est	28
Tessin	30
Centre	32
Zurich	34
Berne	36
Nord	38
Valais	40
Ouest	42
<b>Rapport annuel</b>	<b>44</b>
Commentaire sur l'année comptable	44
Activités commerciales	45
évolution de l'activité	
Chiffres clés financiers	46
Chiffres clés	48
<b>Gouvernance d'entreprise</b>	<b>52</b>

### Photo de couverture

Karin Schuler, stagiaire des hautes écoles, à la station CarPostal de la gare de Berne.

---

**EDITORIAL**

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

---



” —

Nous simplifions la mobilité  
et contribuons ainsi à la qualité de vie.

## ” — Les frontières entre transports publics et privés s'estompent.

### Madame, Monsieur,

Le monde évolue et vit ses changements les plus importants depuis l'industrialisation, il y a de cela 250 ans. Notre environnement est marqué par d'importants bouleversements technologiques. La numérisation progresse à un rythme vertigineux. La mobilité n'échappe pas non plus à cette évolution. En tant que leader du transport par car en Suisse, CarPostal entend façonner la mobilité de demain et y jouer un rôle de premier plan. C'est pourquoi nous avons étendu nos prestations tout au long de la chaîne de mobilité. Sans relâche, nous développons notre savoir-faire technique avec professionnalisme et exploitons les synergies. C'est pourquoi nous réalisons toute une série d'essais pilotes: billetterie électronique, offres de co-voiturage sur mesure comme PubliRide et grands réseaux de bike sharing comme PubliBike. Avec nos projets SmartShuttle et Architecture système intégré, nous jouons dans la cour des grands et assumons un rôle de pionnier qui dépasse largement nos frontières. Nous simplifions la mobilité et contribuons ainsi à la qualité de vie.

Malgré une pression persistante exercée par les coûts, nous mettons tout en œuvre afin que nos clients soient satisfaits – et qu'ils le restent à l'avenir. Nos voyageurs de demain sont ce qu'on appelle des natifs du numérique. Leur accès au monde réel passe par le smartphone. Ils considèrent comme normal et évident d'avoir accès au moyen de transport approprié partout et à tout moment. Pour ce faire, ils choisiront l'application la plus fiable, qui leur permet de consulter le plus large éventail de moyens de transport en un minimum de temps. Il est question ici de «moyens de transport» au sens large, et pas seulement de bus, trams ou trains, car les frontières entre transports publics et privés s'estompent. Le transport public de voyageurs constitue notre cœur de métier et demeure le pilier de notre entreprise. Cependant, une entreprise de transport absente du marché numérique ne pourra pas survivre à long terme, et nous en sommes pleinement conscients. Nous sommes convaincus que les nouvelles offres de mobilité représentent une opportunité plus qu'un risque pour le secteur des transports publics.

Forte de ses collaboratrices et collaborateurs qualifiés, CarPostal mettra tout en œuvre, l'année prochaine également, afin de continuer à offrir à ses voyageurs et à ses clients une qualité optimale au meilleur rapport qualité-prix. Petits ou grands, les quelque 150 entrepreneurs CarPostal jouent bien sûr un rôle important dans cette mission. Je tiens à les remercier, ainsi que toutes les collaboratrices et collaborateurs qui incarnent la classe jaune par leur engagement, jour après jour. Je remercie également nos voyageurs, nos commanditaires et nos partenaires pour la confiance qu'ils témoignent à notre entreprise.



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



# Les temps forts de l'année 2016

## Janvier – mars



### Extension de la prestation

Les chiffres de 2015 sont disponibles: CarPostal a transporté 145 millions de voyageurs (exercice précédent: 141 millions). Le nombre de lignes en Suisse est passé de 869 à 877. Les 2238 cars postaux ont parcouru 113 millions de kilomètres dans le cadre du service à l'horaire (exercice précédent: 110 millions).



### Des billets par smartphone

Avec ses partenaires du Mobility Lab, CarPostal teste la solution de billetterie électronique CIBO à Sion. Au terme d'une phase de test intensive, le projet démarre en mars et dure jusque fin 2016. Grâce à leur smartphone, les voyageurs bénéficient toujours du prix le plus avantageux pour les trajets parcourus.

## Avril – juin



### Une première transfrontalière

Jusqu'à présent, la navette Heidibus circulait entre la gare de Maienfeld et le village de Heidi. Depuis le 7 mai, la ligne de bus est prolongée jusqu'à Balzers, via le domaine de randonnées St-Luzisteig. C'est la première ligne de bus directe entre les Grisons et le Liechtenstein.

## Juillet – septembre



### Covoiturage

Sept communes de la région du Bucheggberg font partie des pionniers suisses dans le domaine de la mobilité. En juin, elles démarrent le projet PubliRide, un réseau de covoiturage proposé par CarPostal et le prestataire allemand flinc. Le test dure jusqu'en décembre 2018. Tandis que PubliRide se veut un complément des transports publics dans les régions rurales, dans les agglomérations et les villes, il peut contribuer à soulager le réseau routier.



### Recyclage dans les alpages

Afin de limiter les frais de matériel, une solution voit le jour entre CarPostal et Agridea: d'anciens panneaux d'arrêt de CarPostal sont reconvertis en panneaux indicateurs expliquant aux randonneurs le comportement à adopter avec les chiens de troupeau. CarPostal met gratuitement les panneaux à disposition pour la protection des troupeaux.



### Progression de l'hybride

Le 12 août, quatre cars postaux hybrides sont mis en service à Frauenfeld. Moins polluants, ils sont également plus silencieux que les véhicules diesel. Désormais, pas moins de 41 cars postaux hybrides circulent en Suisse.





**Articulé et hybride**

Depuis le 9 mai, un bus articulé hybride circule au Tessin entre Mendrisio et Stabio. C'est le premier car postal articulé à propulsion hybride de Suisse. C'est également le tout premier bus articulé hybride vendu par Volvo dans notre pays.



**Solution sur mesure**

La sortie Zurich-Brunau réservée aux bus de ligne est un franc succès. En mai, au terme d'une période d'essai de deux ans, l'Office fédéral des routes octroie une autorisation à durée illimitée pour cette solution spécifique. En sortant du tunnel d'Uetliberg, les cars postaux peuvent utiliser la bande d'urgence comme voie de circulation sur une longueur de 250 mètres, puis quitter plus tôt l'autoroute par une sortie spéciale.



**Pionnier autonome**

L'exploitation pilote des SmartShuttle débute le 23 juin à Sion. Il s'agit des premiers véhicules en Suisse à circuler sans conducteur et avec des passagers dans l'espace public. Cette exploitation pilote, tout à fait exceptionnelle, est une première dans le monde. Elle dure jusqu'à l'automne 2017.



**Mobiles et flexibles**

Dans la région de Bâle, on peut tester l'application de mobilité NordwestMobil à partir de septembre. Cette application permet aux clients de combiner les transports privés et publics, ce qui constitue une nouveauté. CarPostal, en collaboration avec le TCS et les transports publics bâlois, est à l'origine de ce test. Grâce à NordwestMobil, combiner différents moyens de transport devient beaucoup plus simple et pratique. Le projet pilote se poursuit jusqu'en avril 2017.

**Octobre – décembre**



**Anniversaire du prix FLUX**

Delémont est le nœud de correspondance de taille moyenne le plus innovant et le plus convivial de Suisse. Le 1<sup>er</sup> décembre, la capitale jurassienne remporte pour l'année 2016 le prix «FLUX – Le nœud de correspondance d'or». Il y a tout juste dix ans, CarPostal était l'un des co-fondateurs de cette importante distinction dans le domaine des transports en Suisse. Depuis, le prix FLUX récompense chaque année une commune qui simplifie la vie des pendulaires et des voyageurs.



**Des bus électriques pour les skieurs**

Début décembre, CarPostal envoie pour la première fois deux bus électriques à l'assaut des pistes. Cet hiver, à Saas-Fee, ils suivent un itinéraire qui va du parking couvert au téléphérique, en passant par la station CarPostal. Les visiteurs à Saas-Fee peuvent emprunter gratuitement ces bus fonctionnant sur batterie. Ce sont les tout premiers bus électriques mis en service par CarPostal en Suisse.

---

**DIALOGUE**avec la direction

---

---



” —

L'idée d'une mobilité combinée et sans entraves suscite un intérêt croissant.

**Daniel Landolf,**  
responsable CarPostal

Depuis le mois de juin, deux navettes autonomes circulent à Sion. A la fin de l'année, elles ont transporté près de 14 000 personnes. Dans la région de Bâle, la population teste la première plateforme de mobilité multimodale. Des réseaux de bike sharing comportant des centaines de stations sont prévus dans de nombreuses villes. CarPostal est en train de devenir un prestataire de mobilité global.



- 1 \_ Daniel Landolf, responsable CarPostal
- 2 \_ Retus Ruffner, responsable Stratégie et projets
- 3 \_ Walter Marti, responsable Personnel
- 4 \_ Simon Rimle, responsable Communication et affaires publiques

**CarPostal évolue à grands pas pour passer d'une simple entreprise de transport par car à un prestataire de mobilité global de tout premier plan. Vous attendiez-vous à une évolution aussi rapide?**

**Daniel Landolf** Disons, pas à ce point. Mais quand je regarde autour de nous, je me réjouis que nous puissions maintenir ce rythme. Le marché de la mobilité en Suisse et à l'étranger, dans les agglomérations et les centres économiques, progresse de 2 à 3% chaque année. L'idée d'une mobilité combinée et sans entraves suscite un intérêt croissant. A travers le monde, les solutions TIC vont simplifier l'accès à la mobilité et son application pratique et avec le tournant écologique, la mobilité deviendra plus verte. Dans le même temps, la pression sur les marges et la concurrence dans l'activité de base vont fortement s'accroître. Dans ce domaine en particulier, nous fournissons un effort important pour demeurer compétitifs.

**En matière de conduite autonome, c'est CarPostal qui donne le tempo. Sur le plan stratégique, quel rapport avec l'activité de base et le transport régional des voyageurs?**

**Retus Ruffner** Evidemment, tout cela est étroitement lié, car l'exploitation de lignes de bus est la compétence clé de CarPostal depuis 110 ans. Les navettes autonomes permettront de rallier des localités et des régions qui ne sont pas encore desservies par les transports publics, comme des centres-villes fermés à la circulation automobile et certaines communes, des zones piétonnes et de rencontre, des sites de production ou encore des parcs d'exposition. Cela vient donc enrichir l'offre actuelle.

**CarPostal a remanié son positionnement sur le marché du travail pour plus de fraîcheur et de diversité. Pourquoi était-ce nécessaire?**

**Walter Marti** La Poste et CarPostal sont des employeurs très appréciés. Pourtant, offrir de bonnes conditions d'engagement ne suffit plus aujourd'hui. Encore faut-il se faire remarquer. Sur ce point, l'image que renvoie l'entreprise aux futurs candidats est primordiale. Le détail de l'offre d'emploi n'est examiné que dans un second temps. Forte de cet enseignement, CarPostal a développé l'Employer Branding. Dans la «guerre des talents», un positionnement actuel et moderne est décisif, car en définitive, c'est la meilleure offre qui sera choisie.

**Pourquoi un positionnement sur le marché en phase avec son temps est-il si important, en plus d'un Employer Branding moderne?**

**Simon Rimle** L'image que nous nous faisons d'une entreprise influence énormément notre expérience client. Cela reste vrai, hier comme aujourd'hui, pour les anciennes générations comme pour les plus jeunes, les natifs du numérique. Pour nous distinguer sur le marché, nous développons en permanence l'image que nous renvoyons. Notre expérience de la marque «Ma mobilité. La classe jaune.» joue un rôle central à cet égard. Tout le monde connaît les cars postaux jaunes et cela doit rester le cas à l'avenir. C'est ce que notre Corporate Design veut montrer avec efficacité. CarPostal a vocation à relier les personnes entre elles et constitue un pilier porteur en Suisse: tel est le message adressé à nos clients.

**De toute évidence, cette expérience de la marque est bien réelle, car les clients de CarPostal sont des clients satisfaits. C'est ce qu'a démontré le sondage sur la satisfaction de la clientèle de l'an dernier. Dans quels domaines décelez-vous encore un potentiel d'amélioration en tant que responsable Marché Suisse?**

**Schlatter Daniel** Je suis heureux et fier des très bons résultats du sondage sur la satisfaction de la clientèle. Il est toutefois risqué de se reposer sur ses lauriers. Les résultats du sondage ne montrent pas une évolution positive dans tous les domaines. La conduite tout comme la prestation de conseil des conducteurs ont été un peu moins bien évaluées. De plus, les notes attribuées par les voyageurs de CarPostal en ce qui concerne la fiabilité sont moins bonnes qu'en 2015. Nous allons mettre l'accent sur ces domaines. Nous avons bien travaillé jusqu'à présent, et nous voulons faire encore mieux à l'avenir!



**CarPostal a lancé l'application de mobilité NordwestMobil dans la région de Bâle à l'automne 2016. Pourquoi CarPostal accorde-t-elle une telle importance à cette application pilote pour une plateforme de mobilité multimodale?**

**Roman Cueni** A l'avenir, nos clients voudront chercher, réserver et payer des offres de mobilité multimodale via des canaux numériques. C'est pourquoi nous travaillons sur une plateforme de mobilité nationale qui constituera à l'avenir la porte d'entrée numérique vers la mobilité. Notre application intègre une multitude d'offres de mobilité telles que l'autopartage et le bike sharing, des entreprises de taxi, le transport motorisé individuel, des parkings et bien sûr toutes les offres de TP. En tant que leader du transport par car en Suisse, nous entendons façonner activement la mobilité de demain et y jouer un rôle de premier plan.



” —

**Dans un proche avenir, les modes de propulsion non polluants vont gagner du terrain.**

**Silvio Gely,**  
responsable Production





” —  
**Il est risqué de se reposer sur ses lauriers.**

**Daniel Schlatter**,  
 responsable Marché Suisse



**Les nouvelles solutions de mobilité vont de pair avec une complexité accrue. Quelles sont les conséquences sur la gestion financière de CarPostal?**

**Roland Kunz** Afin de satisfaire les futures exigences du marché de la mobilité, nous avons revu notre organisation ces deux dernières années et adapté les structures juridiques à la mi-2016. Cela nous permet de gérer en toute transparence les différentes unités d'affaires. Une telle transformation des systèmes financiers prend beaucoup de temps et nous occupera encore en 2017.

**Après les cars postaux à pile à combustible, voici venus les cars postaux électriques. Qu'attend CarPostal de ces projets pilotes?**

**Silvio Gely** Le car postal à pile à combustible est également propulsé par un moteur électrique. Mais dans le cadre des projets pilotes réalisés à Saas-Fee, Sarnen et Interlaken, les véhicules sont dotés de batteries qui sont rechargées au garage. Toute l'électricité consommée est d'origine écologique et certifiée «naturemade star». Nous sommes convaincus que dans un proche avenir, les modes de propulsion non polluants vont gagner du terrain. Les essais pilotes nous permettent de collecter de précieuses expériences pour les futurs achats de véhicules.

**En France, CarPostal France évolue dans un environnement de marché extrêmement concurrentiel. Qu'est-ce que cela implique?**

**Beat Mueller** En France, la loi oblige à soumettre un nouvel appel d'offres pour chaque réseau urbain ou interurbain à l'échéance du contrat. C'est pourquoi CarPostal France est constamment confrontée à la concurrence pour obtenir les faveurs des commanditaires: gagner et perdre fait partie du métier. Bien que présente depuis peu, CarPostal France est déjà la quatrième plus grande entreprise de transport par car de France, et à ce titre elle est constamment observée par la concurrence. On nous reproche d'avoir bénéficié d'aides publiques pour exploiter des lignes non rentables. Mais nous garantissons que nous respectons l'intégralité des prescriptions et dispositions légales. En outre, le système régissant les commandes en Suisse empêche que les indemnités perçues par CarPostal pour les transports publics puissent être détournées de leur affectation d'origine. Il est évident que nous n'allons pas en France pour y accuser des pertes. CarPostal France enregistre des bénéfices depuis 2012 et contribue ainsi aux résultats positifs de la Poste.

1 \_ Roman Cueni, responsable Solutions de mobilité

2 \_ Roland Kunz, responsable Finances et informatique

3 \_ Silvio Gely, responsable Production

4 \_ Daniel Schlatter, responsable Marché Suisse

5 \_ Beat Mueller, responsable Marché international

# Développement commercial



1\_ Les SmartShuttles lors de leur course inaugurale au centre de Sion.

2\_ Les navettes autonomes suscitent un vif intérêt de la population et des médias.

## CONDUITE AUTONOME

### Les SmartShuttles suscitent un intérêt mondial

Les SmartShuttles sont des stars internationales pour les médias et le public. Et ce n'est pas le fruit du hasard: le test des cars postaux autonomes dans les transports publics est une première mondiale. Entre juin et la fin de l'année 2016, 14 000 personnes ont fait un tour à bord dans la vieille ville de Sion. L'intérêt des spécialistes et des médias est considérable.

La première navette baptisée Valère a débuté l'exploitation pilote le 23 juin 2016, suivie le 22 juillet par Tourbillon, la deuxième navette. En Suisse, c'est la première fois que des véhicules circulent avec des voyageurs dans l'espace public sans volant, donc de façon automatisée. Cette exploitation pilote peut même se targuer d'être une première mondiale. Ce test a pu voir le jour grâce à l'initiative de CarPostal, qui a trouvé de bons partenaires dans le constructeur de véhicules français Navya et l'entreprise informatique lausannoise ultra-spécialisée Best-Mile. Reste que sans des démarches rapides, une certaine flexibilité et le feu vert des autorités, notamment du DETEC par le biais de ses offices OFROU, OFT et OFCOM, du Canton de Valais et de la Ville de Sion, les plans n'auraient pas pu être mis en œuvre. Les partenaires du laboratoire de la mobilité ont également été importants pour ce développement rapide.

Comme dans toute exploitation de test qui est une première, les techniciens doivent relever des défis techniques presque chaque jour et développer en continu les navettes. Par exemple,

les températures estivales accélèrent la croissance des plantes le long du circuit, de sorte qu'elles débordent sur la chaussée à plusieurs endroits. Les navettes identifient les plantes comme des obstacles et s'arrêtent. Conclusion: si des branches sont trop longues, elles doivent être taillées! Sur leur trajet, les deux navettes rencontrent souvent des véhicules garés en dehors des places de stationnement officielles. Comme elles doivent suivre, pour des raisons de sécurité, un trajet précis comme un train sur des rails et ne peuvent pas prendre l'initiative de contourner les obstacles, l'accompagnateur doit passer au fonctionnement manuel et contourner lui-même les voitures mal garées.

Le 21 septembre 2016, une navette a touché le hayon ouvert d'une camionnette de livraison garée. Une vitre de la navette ainsi que le hayon de la camionnette ont été endommagés. Les deux navettes ont été immédiatement retirées du circuit et le véhicule ayant provoqué l'accident a été testé sur toutes les coutures. Les mesures consécutives ont été notamment d'augmenter la distance de sécurité, de réduire



ponctuellement les vitesses et de renforcer encore la formation des accompagnateurs responsables de la sécurité. Au bout de deux semaines, les deux véhicules ont pu reprendre leur service.

Les deux Smart Shuttles peuvent accueillir chacun onze passagers, y compris des personnes en fauteuil roulant et des poussettes. Beaucoup d'habitants utilisent la navette, soit pour l'essayer, soit pour raccourcir leurs déplacements à pied à travers le centre-ville. Les visiteurs étrangers ainsi que des représentants d'entreprises de Suisse et de l'étranger montrent aussi un grand intérêt à utiliser ce premier bus autonome des transports publics suisses. Les jours de forte fréquentation, la navette transporte jusqu'à 50 passagers par heure. Durant le premier semestre, du 23 juin au 31 décembre 2016, 14 000 personnes ont voyagé en navette rien qu'à Sion. S'y ajoutent 10 000 voyageurs supplémentaires lors de présentations en France

ou en Suisse, par exemple à la fête d'inauguration du tunnel de base du St-Gothard à Biasca. Ces chiffres dépassent les prévisions.

D'ici la fin de l'exploitation pilote en octobre 2017, CarPostal aura recueilli de nombreuses expériences au quotidien quant à la conduite autonome sur la voie publique.

CarPostal va-t-elle exploiter les navettes autonomes pour le compte d'autres prestataires? Le test réalisé à Sion doit montrer comment pourrait se présenter une éventuelle offre et le rôle que CarPostal pourrait jouer à l'avenir dans ce domaine. Une chose est sûre: ce test est une première, dont toute la branche de la mobilité peut profiter.

” —  
**Les véhicules automatisés ont le potentiel de transformer le paysage suisse des transports dans les 15 à 25 ans à venir.**

**Rapport du Conseil fédéral**  
 Décembre 2016



MOBILITY LAB SION-VALAIS

## Des innovations nées chez CarPostal

Un car postal autonome, une centrale d'autopartage ou encore la solution de billetterie électronique CIBO: autant d'idées qui ont vu le jour dans le réservoir d'idées du Mobility Lab.

Le Mobility Lab Sion-Valais est la plateforme commune de CarPostal, du Canton du Valais, de l'EPFL et de la HES-SO Valais pour des solutions de mobilité porteuses d'avenir. Les experts se penchent sur des alternatives à la voiture individuelle, mènent des études sur l'autopartage et le bike sharing ou encore sur le développement de services innovants tels que des solutions de billetterie électronique. En 2016, le Mobility Lab a testé le système CIBO avec des participants volontaires à Sion. Les testeurs ont utilisé la solution de billetterie sur smartphone jusqu'à la fin de l'année. Par leur utilisation et au travers de sondages, ils ont apporté de précieux enseignements en vue de son amélioration.



© Nicolas Sedlatchek

La ville de Sion constitue un terrain d'essai idéal pour les innovations, notamment en raison de sa topographie.

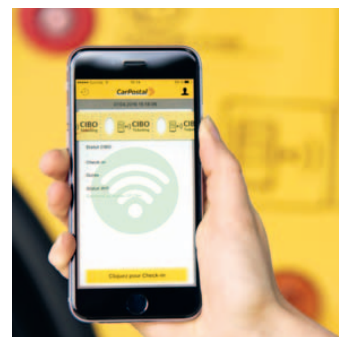
” —

Avec l'avènement des nouvelles technologies et l'économie qui prend le tournant du numérique, il faut repenser la mobilité du futur.

CIBO

### D'abord on se déplace, ensuite on paie

Plus besoin d'avoir sur soi un titre de transport lorsqu'on emprunte certains transports publics: plusieurs entreprises développent et testent des solutions de billetterie mobile qui consistent, via une application sur smartphone, à enregistrer l'itinéraire parcouru et à le facturer après coup. CarPostal a lancé sa solution CIBO («Check-in, Be-out») dans le cadre d'un essai pilote au Valais. Elle prévoit, en collaboration avec la BLS et les CFF, de créer dans le secteur des transports publics un standard qui doit permettre de voyager sur tout le réseau sans titre de transport.



Bientôt, on pourra voyager sans billet sur tout le réseau des transports publics.

mobility  lab  
SION VALAIS



## APPLICATION DE MOBILITÉ

## En route vers l'avenir avec NorthwestMobil

Pour CarPostal, le canal électronique destiné aux voyageurs devient de plus en plus important. L'application de mobilité NorthwestMobil offre des solutions sur mesure pour les différents besoins en mobilité.

Depuis octobre 2016, l'application de mobilité NorthwestMobil oriente les voyageurs circulant dans l'agglomération de Bâle. NorthwestMobil est un planificateur d'itinéraire sur smartphone qui tient compte de la planification des transports publics, mais aussi d'autres formes de mobilité. Ainsi, pour un trajet de A vers B, en plus de l'horaire classique des TP, il propose aussi le trajet avec sa propre voiture ou en taxi, des offres de covoiturage ou de bike sharing ainsi que des sentiers pédestres et pistes cyclables. Les clients choisissent la variante qui leur convient le mieux. NorthwestMobil montre aussi les places de parking libres pouvant être réservées dans le centre-ville et offre des informations sur les sites touristiques. Les utilisateurs peuvent acheter des billets TP pour la zone de

la communauté tarifaire de la Suisse du Nord-Ouest (TNW) sur leur smartphone et réserver des offres des partenaires de mobilité de NorthwestMobil. NorthwestMobil se distingue des offres similaires de par l'éventail de l'offre et son caractère régional.

NorthwestMobil est un projet de CarPostal, en coopération avec les transports publics bâlois (BVB) et le Touring Club Suisse (TCS). Ces deux partenaires stratégiques ont notamment aidé au recrutement de clients mystère, qui ont donné de précieux feedback sur l'application et son utilisation. Les conclusions tirées du projet NorthwestMobil sont intégrées dans la conception d'une plateforme de mobilité nationale, que CarPostal réalisera encore cette année.



Les partenaires du projet NorthwestMobil à la conférence de presse en octobre 2016 à Bâle.

## ARRETS

## Test de sièges rabattables dans la Région Zurich

L'évolution démographique suit son cours. De nos jours, les gens veulent être mobiles le plus longtemps possible, notamment grâce aux transports publics. Dans leurs déplacements, ils apprécient de s'asseoir pour faire une pause. Toutefois, tous les arrêts n'offrent pas de sièges.

C'est pourquoi CarPostal Région Zurich a testé un siège rabattable à neuf arrêts de la région dans le cadre d'un essai de six semaines. L'objectif du siège rabattable dénommé Teo est de revaloriser l'espace public par une solution flexible et innovante en s'appuyant sur l'infrastructure existante.

Le siège rabattable se présente comme un complément idéal aux arrêts CarPostal: il utilise l'infrastructure existante, avec une installation



Test du siège rabattable Teo à l'arrêt Wisental à Winkel.

simple sur des barres, des poutres ou au mur, qui nécessite peu de place tout en étant confortable. Bien entendu, le siège rabattable n'est pas destiné uniquement aux personnes âgées, mais à celles et ceux, toutes générations confondues, qui souhaitent faire une petite pause.

## BIKE SHARING

## PubliBike teste de nouveaux vélos au Gothard

Les nouveaux vélos électriques de PubliBike sont-ils stables? Quelle est leur résistance sur terrain escarpé et cahoteux? Une équipe de la filiale de CarPostal PubliBike a réalisé le test de résistance au Gothard.

Afin de tester sous toutes les coutures les nouveaux prototypes de vélos électriques PubliBike, l'équipe développement et IT les a essayés sur la route historique de la Tremola, sur le col du Saint-Gothard. Les pneus résisteront-ils à la pression? Une batterie entièrement chargée suffira-t-elle ou devra-t-elle être remplacée en cours de route? Après ce voyage par monts et par vaux, le cadre et tous les autres éléments du vélo répondront-ils présent?

Verdict: les nouveaux vélos PubliBike ont passé avec succès le test de résistance. Les cinq vélos testés étaient intacts à la fin du périple. Le vélo électrique pèse 25 kilos. La batterie a suffi pour couvrir l'ensemble du parcours, soit 63,9 kilomètres, pour une cycliste affichant un poids peu

élevé. Pour ce qui est des autres testeurs, il a fallu la changer après 11 kilomètres de montée, ce qui n'a rien d'inhabituel lors d'un parcours aussi difficile. L'équipe a également mesuré la vitesse. La vitesse maximale atteinte était de 74 km/h, ce qui est considérable.

Les vélos ont également passé avec succès le second test réalisé dans le trafic urbain dense. Ils sont maintenant fin prêts pour la clientèle et doivent remplacer dès que possible l'ancienne flotte de vélos électriques. Ces nouveaux vélos électriques sont produits par la société VELO-facteur.



Test de résistance pour le nouveau vélo: l'équipe de test PubliBike au Gothard.

” —  
Les cinq vélos testés étaient intacts à la fin du périple.

## PROJET ISA

## La fin du paysage en silos

Le grand projet de CarPostal Architecture système intégré (ISA) prend forme. Plusieurs systèmes sont encore installés dans les cars postaux, notamment pour la vente de billets, le comptage des voyageurs, les écrans ou la saisie des données d'exploitation. On parle de paysage en silos, car on compte un système par application. A l'avenir, il n'y aura plus qu'un ordinateur, un système de communication, un module GPS, une antenne et un kit de distribution doté d'un écran pour exploiter ces différentes applications. Ainsi, CarPostal entend réduire ses coûts tout en diminuant nettement la dépendance vis-à-vis des différents fournisseurs. Avec la fin du cycle de vie de nombreux véhicules et la nouvelle plateforme TP comme

solution sectorielle pour la vente de billets, c'était le moment opportun pour décider de transformer l'ensemble des 2200 cars postaux. L'an passé, l'équipe ISA a mené à bien l'appel d'offres conformément aux directives de l'OMC pour le matériel informatique et lancé les premières courses d'essai à la fin de l'été. Un petit car postal servant à vérifier appareils et fonctionnalités et un véhicule plus grand, destiné à présenter le projet ISA aux clients potentiels, sont à disposition. Si tout se passe comme prévu, la transformation des premiers cars postaux débutera à la mi-2017.

# 2200

cars postaux doivent être transformés à moyen terme.

LOISIRS

## Panneaux CarPostal pour la protection des troupeaux

Les chiens de troupeau protègent les moutons contre les attaques de loup. Certains randonneurs et cyclistes ne savent pas comment se comporter face à ces chiens. Depuis 2016, les panneaux indicateurs d'arrêt CarPostal reconvertis leur donnent des conseils sur place.

Environ 200 chiens de troupeau sont à l'œuvre dans une centaine d'alpages suisses. Ils protègent les moutons, les chèvres et par endroit également les troupeaux de bovins contre les attaques de prédateurs – en particulier des loups, mais également des lynx et des ours. Dans la région d'estivage, ces chiens sont pratiquement autonomes. Ils protègent leurs troupeaux contre l'inconnu: c'est un instinct inné. Pour que les rencontres entre chiens et promeneurs génèrent le moins de stress possible des deux côtés, les chiens sont entraînés à gérer la présence de personnes étrangères.

Mais les humains doivent aussi respecter certaines règles de comportement pour que les rencontres avec ces animaux imposants se passent sans problème. C'est pourquoi l'association Agridea, qui met en œuvre le programme national de protection des troupeaux

sur mandat de l'Office fédéral de l'environnement, installe des panneaux d'orientation pour les randonneurs et les cyclistes. Ces panneaux, fortement exposés aux intempéries, doivent être très solides. Afin de limiter les frais de matériel – de l'ordre de plusieurs dizaines de milliers de francs – une solution a été trouvée entre CarPostal et Agridea: depuis 2016, d'anciens panneaux indicateurs d'arrêt de CarPostal sont reconvertis en panneaux d'orientation.

Dans le cadre d'un projet pilote, les panneaux avaient été testés dans différentes destinations d'excursion en 2015, notamment dans la région Gantersch-Lac Noir, la Surselva et l'Entlebuch. Suite au retour positif des randonneurs, de nombreuses régions seront équipées, au cours des prochaines années, de plusieurs centaines de panneaux au total.



Panneau d'orientation dans la région du Gothard.

MYPLUS

## Partenariat avec Sherpa Outdoor

La marque suisse Sherpa Outdoor est née en 2003 d'un projet de soutien au Népal et de la passion pour la découverte de la nature. Très rapidement, Sherpa s'est imposée en tant que prestataire d'équipement outdoor fonctionnel et de qualité. L'engagement et la passion qu'ont CarPostal et Sherpa Outdoor pour des expériences inoubliables en pleine nature offrent une base idéale pour un partenariat.

Le développement et la production de la ligne d'articles commune reflètent les valeurs que sont l'esprit de pionnier, la qualité ainsi que l'innovation et la durabilité. Le résultat en est une collection de produits de marque de qualité: des bâtons de trekking en carbone ultralégers, un solide sac à dos de randonnée ou encore



Les collaborateurs CarPostal Ilona et Simon arborant les articles outdoor lors d'un tournage.

une bouteille thermos, devenue un best-seller en un rien de temps. Tous les produits sont disponibles dans la boutique en ligne ainsi qu'aux points de vente CarPostal de Berne et de Coire.

” —  
Sherpa propose un équipement outdoor fonctionnel et de qualité.

# Clients

## MODES DE PROPULSION ALTERNATIFS

### Vers un futur électrique

CarPostal teste la mobilité électrique. Au cours des trois prochaines années, deux cars postaux électriques circuleront quotidiennement sur des lignes à courses régulières, l'un à Sarnen et l'autre à Interlaken. Pendant la saison d'hiver 2016–2017, les visiteurs à Saas-Fee ont profité d'un service de navette pour lequel CarPostal a également exploité deux bus électriques.

Pendant la saison d'hiver 2016–2017, les visiteurs à Saas-Fee ont pu profiter des joies du ski en toute simplicité. Pour la première fois, un service de navette gratuit avec deux bus ralliait le parking et la station CarPostal à la station aval de l'Alpin Express. Sa particularité: des véhicules 100% électriques grâce à une grosse batterie. CarPostal, exploitant du circuit long de plusieurs centaines de mètres, a loué pour cette offre spéciale deux bus de douze mètres de la société Ebusco.

Le car postal à propulsion électrique qui entrera en service à Interlaken au printemps 2017 provient également de la société Ebusco. Il s'agira dans ce cas d'une exploitation à plus long terme dans le cadre d'un projet. A Sarnen, CarPostal souhaite tester pendant trois ans un bus électrique. Dans le chef-lieu du canton d'Obwald, un véhicule de la société EBE sera utilisé dans ce but. A Interlaken comme à Sarnen, CarPostal pourra compter sur des par-

tenaires locaux pour l'approvisionnement électrique, qui veilleront à ce que l'électricité servant à charger les batteries provienne de sources renouvelables.

CarPostal s'est fixé pour objectif d'abandonner à long terme l'utilisation de carburants fossiles. Dans cette optique, l'entreprise de transport teste différentes formes de propulsion. Le projet de pile à combustible à Brugg – entre-temps terminé – e en faisait partie, de même que les bus diesel hybrides ainsi que le nouveau projet d'exploitation des bus électriques sur plusieurs années. Alors qu'il s'agissait à Saas-Fee d'un service de navette pour la saison d'hiver, CarPostal entend utiliser les bus électriques à Interlaken et à Sarnen sur les lignes à courses régulières quotidiennes. CarPostal accorde une importance particulière à l'autonomie des batteries et à la performance de conduite des cars postaux dans les montées.



Livraison du bus électrique (de g. à d.): Anton Karlen (responsable CarPostal Région Valais), Urs Zurbruggen (CEO suppl. Saastal Bergbahnen AG), Rainer Flaig (CEO Saastal Bergbahnen AG), Roger Kalbermatten (président du Conseil communal de Saas-Fee) et Bernd Kalbermatten (secrétaire communal de Saas-Fee).



CARS POSTAUX À PILE À COMBUSTIBLE

## Cinq ans sur les routes avec de l'hydrogène comme carburant

CarPostal a achevé le projet d'exploitation de cinq cars postaux à pile à combustible dans la région de Brugg fin 2016. CarPostal a démontré le bon fonctionnement des véhicules à pile à combustible pour le transport régulier au quotidien.

CarPostal a exploité pendant cinq ans des cars postaux à pile à combustible dans la région de Brugg. Les cars postaux fonctionnant à l'hydrogène circulaient chaque jour sur les lignes régulières. Les cinq cars postaux ont permis d'éviter l'émission de 1600 tonnes de CO<sub>2</sub>.

Pour ce projet, CarPostal a fait construire une station-service à hydrogène. Il était ainsi possible de produire sur place 90% de l'hydrogène nécessaire aux cars postaux. Pour ce faire, CarPostal a uniquement eu recours à de l'électricité issue de sources d'énergie renouvelable et a ainsi démontré qu'il était possible d'exploiter des bus sans carburants fossiles.

Le manque de rentabilité actuel des cars postaux à pile à combustible a appuyé la décision de mettre fin au projet au terme de la durée prévue. CarPostal suit les évolutions dans le domaine des piles à combustible, son objectif à long terme étant de s'affranchir de sa dépendance à l'égard des carburants fossiles. La technologie du bus à pile à combustible reste donc une option d'avenir.

” —  
Les cinq cars postaux ont permis d'éviter l'émission de 1600 tonnes de CO<sub>2</sub>.



Un car postal à pile à combustible est ravitaillé en hydrogène à la station-service de Brugg.

BUS HYBRIDES

## La flotte hybride s'étoffe

Les quatre premiers cars postaux hybrides jaunes circulent dans la région Est de CarPostal. En concertation avec le canton de Thurgovie, CarPostal a décidé d'acquérir ces nouveaux bus hybrides pour réduire les émissions de CO<sub>2</sub>.

CarPostal étend sa flotte hybride au Tessin. Il s'agit du premier car postal articulé à propulsion hybride de Suisse. Le bus articulé est déjà le onzième car postal à circuler au Tessin grâce à cette technologie.

Dans toute la Suisse, aujourd'hui, CarPostal transporte déjà ses voyageurs de façon sûre et écologique à bord de 36 cars postaux hybrides. Par rapport à un moteur diesel courant, les économies de carburant réalisées sont de l'ordre de 20 à 25%.



Le premier car postal articulé hybride de Volvo a été mis en service au Tessin.

## GRISONS

## Les TP expliqués aux requérants d'asile de Laax

Les résidents du centre de transit Rustico à Laax prennent régulièrement le car postal. CarPostal Région Grisons a expliqué aux personnes sur place le fonctionnement des TP.

L'afflux de réfugiés a entraîné une augmentation du nombre de requérants d'asile en Suisse. Le canton des Grisons gère un centre de premier accueil à Coire et plusieurs centres de transit, dont celui dans l'ancien hôtel Rustico à Laax.

Pour les habitants des centres, le car postal est le principal moyen de transport. C'est pourquoi CarPostal Région Grisons a pris contact avec la direction du centre afin d'organiser avec elle une réunion d'information.

En février 2016, Hans Niederberger et Reto Casty, praticiens formateurs de CarPostal Région Grisons, ont rendu visite au Rustico. Ils ont montré aux habitants comment tirer le meilleur parti de l'offre de TP en général, et des lignes CarPostal en particulier. Le comportement à adopter dans le car postal, les principaux titres de transport et l'auto-contrôle ont été évoqués.

Les instructions ont été fournies de façon ludique, sous forme de jeux de rôle, de modèles de billets et de bandes dessinées.

Egalement réalisée dans d'autres centres d'asile, cette réunion d'information organisée avec beaucoup d'engagement est très appréciée de tous. Désormais, les requérants d'asile s'y retrouvent mieux dans les transports publics, ce qui profite également au personnel de conduite CarPostal.

” —

Pour les requérants d'asile, le car postal est le principal moyen de transport.



Sensibilisation des requérants d'asile au centre de transit Rustico le 10 février 2016: les praticiens formateurs Hans Niederberger (devant) et Reto Casty, entourés de jeunes requérants d'asile, au Rustico de Laax.

## REMPLACEMENT DE TRAINS

## Interventions en Suisse orientale et au Tessin

En 2016, CarPostal a de nouveau exécuté de nombreux mandats de remplacement de trains. Pour les deux années à venir, d'importants appels d'offres ont à nouveau été remportés.

Dans la Région Est, CarPostal a même décroché deux appels d'offres. En soumettant la meilleure offre sur le plan de la rentabilité, elle a obtenu le marché pour l'offre de bus des Appenzeller Bahnen (AB). CarPostal maintient en fonction les collaborateurs en poste des AB pour les lignes qui lui sont confiées et utilisera également leurs bus.

En outre, CarPostal a remporté l'appel d'offres pour le remplacement de trains CFF portant sur les prestations de transport dans la vallée de la Thur sur deux ans.

Dans la Région Tessin, la classe jaune assure également un remplacement de trains. En raison de travaux de rénovation du réseau des CFF, le tronçon compris entre Cadenazzo et Luino sera partiellement ou totalement fermé. Le volume du mandat correspond au total à près de 125 000 kilomètres.



Quand un train est annulé, les cars postaux conduisent les voyageurs à destination en toute sécurité.

PRIX SUISSE DES TRANSPORTS

## Dix ans après sa création, le prix FLUX est bien établi

Conjointement avec l'Association Transports et Environnement (ATE) et l'Union des transports publics (UTP), CarPostal décerne l'une des principales distinctions dans le domaine de la mobilité en Suisse: le prix «FLUX – Le nœud de correspondance d'or» a été décerné pour la dixième fois en décembre. C'est Delémont, chef-lieu du Jura, qui l'a remporté.

Le prix FLUX récompense les communes qui facilitent la vie des pendulaires et des voyageurs. Le jury, composé de onze experts suisses en transports publics, choisit un thème central, qui varie d'année en année, les besoins des voyageurs étant toujours au centre de l'attention: peuvent-ils bien s'orienter et ainsi prendre facilement les correspondances? Le nœud de correspondance est-il également pensé pour les cyclistes et les piétons? Est-il accessible et donc adapté aux personnes handicapées?

Placé sous le patronage de CarPostal, de l'Association Transports et Environnement (ATE) et de l'Union des transports publics (UTP), le prix FLUX a été décerné pour la dixième fois. Le critère déterminant en 2016 était le suivant: 5000 à 10 000 usagers doivent utiliser chaque jour ce nœud. Les finalistes pour le prix 2016 étaient Delémont (JU), Dornach-Arlesheim (SO/BL), Interlaken Ouest (BE) et Wettingen (AG). Finalement, c'est la commune de Delémont qui a le plus séduit le jury. Le 1<sup>er</sup> décembre 2016 au

Westside de Berne, le maire Damien Chappuis et sa délégation se sont vu remettre la statuette en bronze et le prix doté de 5000 francs. La remise du prix a eu lieu dans le cadre du forum de la mobilité «Movimento» de CarPostal. Le jury, présidé par le directeur de l'UTP Ueli Stückelberger, s'est déclaré convaincu: la gare de Delémont combine de façon idéale les différents modes de transport que sont le train, le bus, le vélo et les transports privés. Avec son architecture harmonieuse, ses prestations, ses commerces et ses restaurants, c'est un lieu où il fait bon flâner. La nouvelle gare routière inaugurée en septembre 2016 y est aussi pour beaucoup.

Voici les lauréats du prix FLUX au fil des ans: Viège (2007), Baden (2008), Frauenfeld (2009), Horgen (2010), Renens et Wil (2011), l'aéroport de Zurich (2012), Interlaken Est (2013), Scuol (2014), Wallisellen (2015) et désormais Delémont (2016).



Le chef-lieu du Jura Delémont remporte le prix FLUX 2016.



Remise du prix FLUX lors du forum de la mobilité «Movimento» de CarPostal à Berne: (de g. à d.) Ueli Stückelberger (directeur de l'UTP), Hubert Jaquier (chef du service de l'urbanisme de Delémont), Damien Chappuis (maire de Delémont), Daniel Landolf (responsable CarPostal), Martin Enz (co-directeur ATE).

” —

## Delémont combine de façon idéale tous les modes de transport.

**Ueli Stückelberger,**  
directeur de l'UTP et président du jury du prix FLUX

# Collaborateurs

## EMPLOYER BRANDING

### CarPostal, un employeur attrayant

Attirer encore davantage des spécialistes performants. Se positionner sur le marché du travail avec encore plus de fraîcheur et de diversité. Cette stratégie, mise en œuvre assidûment par CarPostal à partir du 2<sup>e</sup> semestre 2016, a un nom: «Employer Branding».

De nos jours, l'Employer Branding peut être décisif pour attirer les meilleurs spécialistes. Il s'agit de se positionner avec une marque employeur («Employer Brand») efficace. Publier une offre d'emploi ne suffit plus. CarPostal en a pris conscience et développe un nouveau positionnement sur le marché du travail.

Sous l'égide de l'unité Personnel, de nombreux collaboratrices et collaborateurs de différentes unités contribuent à attirer l'attention des candidats potentiels sur CarPostal. «Nous voulons que CarPostal soit associée à une large palette de métiers», explique Oliver Bösiger, conseiller RH. Mais comment une marque suisse déjà bien ancrée peut-elle encore mieux se positionner sur le marché? Les clips vidéo et les photos, qui jouent un rôle important, ne représentent pas des modèles externes, mais des ambassadeurs maison, qui donnent un visage aux différents métiers à CarPostal.

#### On recherche des spécialistes TIC

Chaque année, une centaine de postes se libère à CarPostal pour cause de départs à la retraite. S'y ajoutent 125 postes en moyenne par an à repourvoir suite à des départs. Qui pense à CarPostal pense avant tout au métier de conducteur. De fait, les conducteurs – environ 80% des effectifs – en constituent de loin la plus grande part. Mais d'autres métiers gagnent en visibilité, au premier rang desquels figurent les formateurs professionnels en matière de technologies de l'information et de la communication (TIC). Pour ses projets en cours et à venir, notamment en gestion des systèmes, CarPostal a besoin d'attirer l'attention de tels spécialistes afin de pouvoir choisir à partir d'un éventail suffisant de dossiers de candidature attrayants. Dans le secteur convoité de la mobilité, on recherche par exemple des planificateurs de l'exploitation et des prestations. Une expérience dans la branche constitue évidemment un atout chez un postulant, quel que soit son métier.



Ce sont des collaboratrices et collaborateurs CarPostal qui participent aux séances photo.

## 20%

**de femmes travaillent chez CarPostal**, 6% de femmes travaillent chez les entrepreneurs CarPostal

## 48,6 ans

**est l'âge moyen du personnel CarPostal**, 49,5 ans est l'âge moyen du personnel chez les entrepreneurs CarPostal

## 11,9 ans

**est la durée d'engagement moyenne chez CarPostal**, 10,5 ans chez les entrepreneurs CarPostal





Présentation dynamique du personnel de conduite pour le nouvel Employer Branding de CarPostal: ici aussi, les modèles sont des collaborateurs.

**L'authenticité des modèles internes**

En raison du manque de spécialistes dans certaines professions, tous les moyens sont bons pour attirer leur attention. La «guerre des talents» fait rage côté employeurs. Offrir de bonnes conditions de travail ne suffit pas. Encore l'employeur doit-il se faire remarquer. Il est prouvé que les personnes en recherche d'emploi réagissent d'abord à l'image que renvoie une entreprise. Le détail de l'offre d'emploi n'est examiné que dans un second temps. Forte de cet enseignement, CarPostal a développé l'Employer Branding.

” —  
**Aujourd'hui, offrir de bonnes conditions de travail ne suffit pas.**

**Oliver Bösiger,**  
 conseiller RH

Dans un monde où les clichés sont omniprésents et où l'image de l'entreprise se résume au sourire de mannequins professionnels, CarPostal mise sur son propre personnel pour ses campagnes de recrutement. «Ils sont les meilleurs et les plus authentiques ambassadeurs de la classe jaune», renchérit Oliver Bösiger, convaincu par le principe. En vidéos et en images, ils prêtent un visage sympathique à CarPostal, renvoyant l'image d'un employeur attrayant et diversifié. Les clips et les photos sont notamment diffusés sur des réseaux sociaux comme Facebook, Twitter et YouTube. Par ailleurs, la page Emplois et carrière sur le site web de CarPostal a été remaniée. Pour la production des vidéos sur les métiers, les talents à l'interne sont également sollicités: ce sont surtout des médiamaticiens de CarPostal et de la Poste qui œuvrent derrière la caméra. La campagne n'est pas limitée dans le temps. «Il s'agit d'une mission que nous poursuivrons ces prochaines années tout en l'adaptant aux besoins du marché», indique Oliver Bösiger.

**3274**  
**conducteurs et conductrices**

**824**  
**membres du personnel administratif,**  
 dont 44 qui travaillent dans les métiers des TIC.

**225**  
**postes à repourvoir en moyennetés les ans**  
 100 pour cause de retraite, 125 suite à des départs

#WETALKMOBILITY

## Une campagne destinée aux réseaux sociaux prend son essor

En novembre 2016, CarPostal a lancé la campagne sur les réseaux sociaux #WeTalkMobility. Chaque mois, des clips vidéo informent la communauté en ligne sur le thème de la «mobilité du futur» et permettent d'entretenir un dialogue.

Cette campagne sans limite dans le temps a pour but de renforcer le dialogue et l'interaction avec la communauté en ligne, de l'informer et de connaître son point de vue. Le storytelling et le marketing de contenu y jouent un rôle important. Des petites vidéos montrent des collaborateurs de CarPostal qui contribuent à développer la mobilité du futur: développeur en conduite autonome, étapes de conception d'une ligne CarPostal et prérequis, conducteur comptant 30 ans de service.

La Journée «Futur en tous genres» a marqué le coup d'envoi de la campagne en novembre 2016. Le siège de CarPostal à Berne a accueilli un car postal avec lequel la «mobilité du futur» a été thématisée de façon ludique. Des enfants des membres du personnel ont dessiné leur interprétation personnelle de ce thème sur la carrosserie du véhicule. La question principale était de savoir comment se présentera le car postal du futur et comment les gens circuleront d'un point A au point B. Les photos des dessins ont été remises symboliquement dans une boîte fermée à clé à Daniel Landolf, responsable CarPostal, pour y être conservées.



CarPostal possède une grande communauté de fans sur les réseaux sociaux: rien que sur Facebook, quelque 100 000 utilisateurs affichent leur intérêt pour la classe jaune.

D'autres thèmes liés à la mobilité seront abordés chaque mois en 2017, notamment la plateforme de mobilité, l'Architecture système intégré ISA et PubliBike.

JOURNÉE «FUTUR EN TOUS GENRES» 2016

## Bonne humeur et créativité malgré la pluie

Une vingtaine d'enfants et adolescents ont profité de l'occasion offerte lors de la journée année «Futur en tous genres» pour découvrir le quotidien professionnel et l'environnement de travail d'un parent ou d'un proche au siège de CarPostal.

Erich Helwin, innovateur à CarPostal, a donné aux jeunes visiteurs des informations passionnantes sur les tendances et les perspectives d'avenir au sein de CarPostal. L'équipe du Marketing voyageurs s'est laissée inspirer par la

créativité des jeunes invités: les enfants ont été invités à soumettre des propositions pour la couverture de la revue de bord «mobilissimo».

Dans le cadre du projet #WeTalkMobility sur les réseaux sociaux, les jeunes invités ont pu, pour couronner cette journée, dessiner leur conception et leurs idées de la mobilité du futur sur un car postal. Les enfants et adolescents y ont mis beaucoup d'enthousiasme et même le temps froid et humide n'a en rien entamé à leur bonne humeur.



Durant la journée «Futur en tous genres», les enfants ont fait preuve d'une grande créativité et d'une pensée visionnaire sur la mobilité du futur.

JANINE EICHENBERGER

## Elle prend le pouls des collaborateurs

La gestion de la santé en entreprise (GSE) existe à CarPostal depuis dix ans. Ce concept, bien qu'un peu abstrait, peut fortement faciliter le travail quotidien. Janine Eichenberger est responsable GSE et souvent présente dans les régions et les bureaux afin de détendre les nuques et d'adoucir les mœurs des supérieurs.

Quand quelqu'un se sent bien dans sa peau, sa santé s'en porte mieux. Janine Eichenberger est psychologue et montre l'exemple. Ainsi, elle combine ses activités sportives et sa vie sociale: elle fait des séances de jogging ou des entraînements d'endurance avec des amies et des collègues de travail. Inciter les collaboratrices et collaborateurs à manger des pommes et à s'étirer les épaules n'est pas l'unique tâche de la responsable GSE de CarPostal. Former les cadres à manifester de l'estime envers leurs équipes en fait également partie.

La GSE, introduite il y a dix ans par l'unité Personnel CarPostal (PA-P), est dirigée par la responsable de 32 ans depuis quatre ans. Celle-ci refuse l'expression «femme-orchestre», car elle reçoit un soutien important des autres collaboratrices et collaborateurs de PA-P. Cependant, elle est la seule à CarPostal à se consacrer exclusivement au bien-être de ses collègues dans les régions et au siège principal. Originaire de Suisse orientale, elle a fait des études de psychologie du travail et de l'organisation dans les universités de Lausanne, Fribourg et Berne.

Dans son mémoire de Master, elle a étudié les phénomènes du stress et du syndrome du burn-out. Elle le sait: «De petites choses peuvent avoir une grande influence». Ainsi, c'est une révélation pour les collaborateurs de bureau de réaliser que, depuis des années, ils ont installé leur écran trop haut ou leur siège trop bas, et se retrouvent avec des douleurs chroniques à la nuque. Les douleurs à la nuque justement, mais aussi aux épaules ou les douleurs dorsales et lombaires sont de loin les problèmes les plus fréquents des employés chez CarPostal, qu'ils travaillent au bureau ou derrière un volant.

Janine Eichenberger se rend souvent dans les régions pour conseiller les équipes sur place. Lors de sa première visite, elle est parfois confrontée au scepticisme: à quoi peut bien servir cette GSE? «Je me réjouis d'autant plus de voir comment, une fois qu'on brise la glace, les collaboratrices et collaborateurs ont beaucoup de bonnes idées pour préserver leur santé au travail.» Souvent, ils lui envoient même des photos les montrant faisant des étirements ou prenant un repas de midi sain.



Janine Eichenberger en mai 2016 au Grand Prix de Berne.

” —

De petites choses peuvent avoir une grande influence.

**Janine Eichenberger,**  
responsable Gestion de la santé en entreprise

STEFAN RUCH

## Du yoga derrière les fourneaux

Les plaisirs culinaires rythment les loisirs de Stefan Ruch, 44 ans, spécialiste en développement du personnel. Ce passionné de cuisine exploite même une petite boutique en ligne où il propose ses propres produits.

Stefan Ruch travaille depuis 2011 en tant que spécialiste en développement du personnel à CarPostal. Il est responsable de la formation initiale, du sondage du personnel et des entretiens Focus pour toute la Suisse.

Sa passion pour la cuisine, Stefan Ruch l'a découverte il y a 18 ans, peu avant la naissance de son premier enfant. Il appelle cela le «yoga derrière les fourneaux». Pour lui, cuisiner, c'est prendre le temps de créer quelque chose de beau tout en faisant plaisir aux autres.

Stefan Ruch s'affaire derrière sa cuisinière, un modèle authentique qui date des années 1970 aux façades en plastique imitation bois posée sur un carrelage orange-marron. Sans surprise, son lecteur CD passe des titres signés ABBA, Barclay James Harvest ou Peter, Sue & Marc.

Ce passionné de cuisine est un homme sociable et plein d'humour. Mais derrière les fourneaux, il se métamorphose en un combattant solitaire. Même avec la meilleure intention du monde,

pas question de l'aider en cuisine. Des courses à la présentation des plats en passant par les étapes de travail, tout est minutieusement planifié.

Le cuisiner amateur accepte volontiers les commentaires sur sa cuisine, surtout les compliments. A plus forte raison quand ils viennent d'un professionnel, comme c'était le cas l'année dernière lors du concours «Cuisinier suisse amateur» organisé par le magazine spécialisé «Cuisine de saison» et la «Guide des gastronomes suisses établis». Stefan est parvenu à se hisser jusqu'en demi-finale et se réjouit d'avoir reçu des conseils du grand chef Oskar Marti «Chrüteroski», membre du jury.

En outre, Stefan exploite un site Internet depuis octobre 2016. Il y donne des conseils de cuisine, tient un blog et propose des mélanges d'épices maison ainsi que des huiles élaborées à partir d'ingrédients de son jardin. La passion ne faiblit pas, bien au contraire: l'art de la cuisine lui ouvre les portes d'un univers toujours plus vaste et coloré.



Stefan Ruch dans son élément, lors du concours «Cuisinier suisse amateur».

” —  
Une bonne  
préparation est  
le B.A. BA!

**Stefan Ruch,**  
spécialiste en développement  
du personnel CarPostal

DISTINCTION

## Alain Gretz est le «Valaistar» du mois de juin 2016

Alain Gretz, responsable de la filiale CarPostal de Sion, a été désigné «Valaistar» du mois de juin. C'est lui qui a recueilli le plus de voix auprès des lecteurs du journal valaisan «Le Nouvelliste».

Chaque mois, le journal valaisan «Le Nouvelliste» recherche la star du mois, appelée «Valaistar». Alain Gretz a été nommé aux côtés de trois autres candidats pour le rôle joué par les navettes autonomes de CarPostal.

Ayant obtenu le plus de voix des lecteurs, il a été désigné «Valaistar» du mois de juin.

Les SmartShuttles suscitent l'engouement des médias, sur le plan tant national qu'international. La distinction de «Valaistar» prouve une fois de plus que la population a une perception très positive de ce projet innovant. Cela montre le bien-fondé de la transformation de CarPostal de simple entreprise de transport par car en un prestataire de mobilité global.



Alain Gretz, Directeur suppléant  
CarPostal Région Valais, élu Valaistar  
en juin 2016.



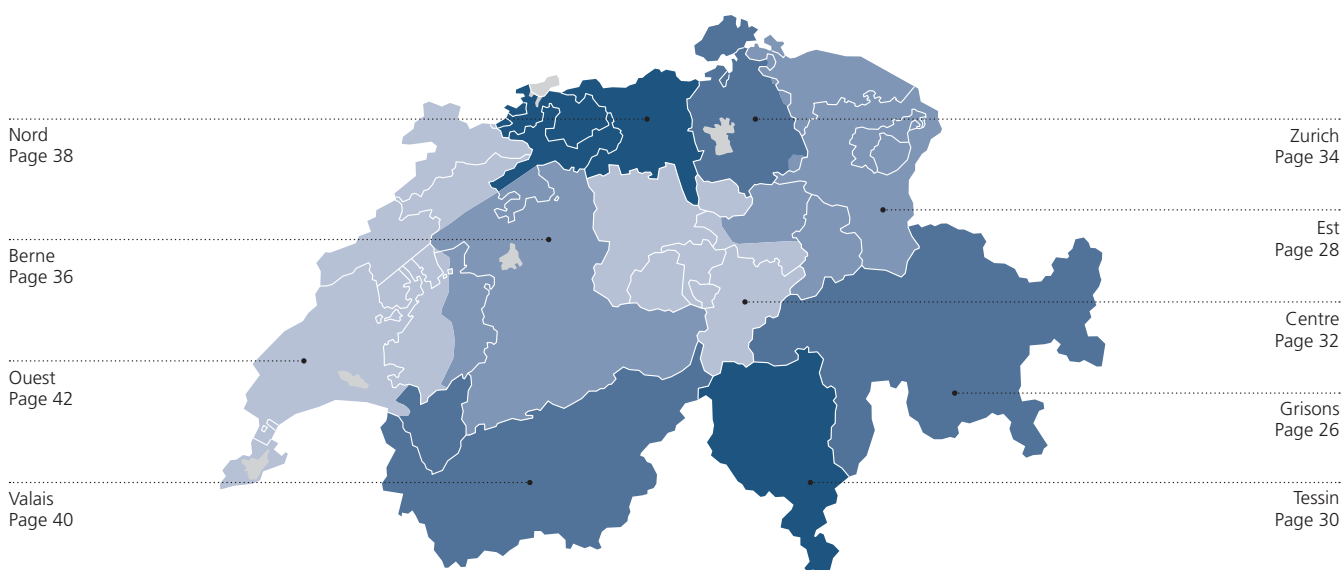
# Régions

## MARCHÉ SUISSE

Le Marché Suisse englobe les régions CarPostal, le Marketing voyageurs ainsi que l'unité Gestion et développement. Les pages suivantes proposent une rétrospective des principaux développements dans les neuf régions CarPostal. Des photos pleine page mettent à l'honneur des personnes de la région concernée. Pour ramener ces clichés, le photographe grison Mattias Nutt a réalisé un tour de Suisse spécialement pour CarPostal.

Le transport régional des voyageurs est le cœur de métier de CarPostal. L'entreprise, leader du transport public par car en Suisse, a transporté 152 millions de voyageurs en 2016 (exercice précédent: 145 millions). Le nombre de lignes en Suisse est passé de 877 à 882. Les 2242 cars postaux ont parcouru 117 millions de kilomètres dans le cadre du service à l'horaire (exercice précédent: 113 millions).

La Région Zurich a enregistré la plus forte progression dans les kilomètres parcourus (+ 17%) en raison de l'extension de l'offre à l'occasion du changement d'horaire de décembre 2015. CarPostal a également parcouru un nombre de kilomètres nettement plus important (+ 12%) dans la Région Ouest, où l'offre dans le Jura a été considérablement étendue. La Région Est a connu la plus forte progression du nombre de voyageurs (+ 10%), suivie de la Région Berne (+ 8%).



## RÉGION GRISONS

## Une année riche en événements pour les sportifs, les personnes handicapées et les enfants

En 2016, CarPostal Région Grisons a été la partenaire de transport de plusieurs grandes manifestations sportives, comme la Coupe du monde de ski alpin dames et la Coupe du monde de VTT, qui ont toutes deux eu lieu à Lenzerheide. Coire a accueilli les National Winter Games pour les personnes atteintes d'un handicap mental, ainsi que la deuxième journée TP des enfants, à laquelle ont participé plus de 1000 élèves.

Début mars 2016, les National Winter Games des Special Olympics se sont déroulés dans la région. CarPostal a soutenu cette manifestation et contribué à sa réussite avec des prestations de transport. Au total, 563 athlètes ont participé à la plus grande manifestation sportive nationale pour personnes atteintes d'un handicap mental dans les disciplines du ski alpin, snowboard, ski de fond et uni-hockey. C'est pourquoi les personnes atteintes d'un handicap physique étaient au cœur de la formation continue annuelle du personnel de conduite. Les personnes souffrant d'un handicap doivent se sentir à l'aise lorsqu'elles empruntent les transports publics: tel était l'objectif que s'étaient fixé Stadtbus Chur AG, Engadin Bus et CarPostal. Le personnel de conduite s'est glissé dans le rôle de personnes handicapées et, grâce à un équipement spécial, a fait l'expérience des problèmes rencontrés par ces personnes dans leurs déplacements.

À la mi-mars 2016, les meilleures skieuses alpines se sont réunies à Arosa Lenzerheide pour la Coupe du monde de ski FIS. Pas moins de 11 600 voyageurs ont utilisé les navettes CarPostal entre Churwalden et Lenzerheide ainsi que le bus de nuit. À Lenzerheide, 18 000 spectateurs ont suivi la course de VTT comptant pour la Coupe du monde de VTT, les 9 et 10 juillet. Six bus surbaissés ont transporté quelque 11 000 voyageurs entre Parpan-Lenzerheide et le site de la compétition.

Pour la première fois, CarPostal Région Grisons a proposé à son personnel de conduite de brefs cours de langues sur mesure en anglais, italien et allemand. Les cours s'adressaient aux collaborateurs n'ayant pas ou que peu de connaissances de la langue étrangère en question. Les retours des 135 participants et formateurs ont été très positifs.

Le 22 septembre 2016, avec 1018 élèves de classes de 3<sup>e</sup> et 4<sup>e</sup> année venus de toutes les régions linguistiques des Grisons, la station CarPostal et la gare de Coire étaient placées sous le signe des enfants. L'équipe spéciale de CarPostal eu grand plaisir à accueillir les 62 classes et à les guider à travers le parcours. Il s'agissait en effet de familiariser les enfants aux transports publics de façon ludique. Cette deuxième manifestation – la première étant en 2014 – organisée par CarPostal, les Chemins de fer rhétiques, les CFF et Stadtbus Chur, a enthousiasmé tant les élèves que les enseignants.

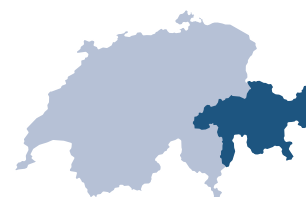
### Organisation

Directeur: Manfred Kürschner (photo)  
Directeur suppl.: Riet Denoth



### Siège

CarPostal Suisse SA  
Région Grisons  
Gürtelstrasse 14  
7001 Coire



### Structure

	2015	2016
Nombre d'exploitations de région	6	8
Nombre d'entrepreneurs CarPostal	15	15

### Chiffres clés

Nombre de lignes	113	112
Longueur du réseau en kilomètres	1 694	1 694
Nombre d'arrêts	1 312	1 323
Kilométrage annuel en millions	13,0	13,5
Nombre de voyageurs en millions	11,0	11,1
Nombre de kilomètres-voyageurs en millions	107,0	111,9

### Nombre d'unités de personnel (Ø 2015 et Ø 2016)

Employés chez CarPostal Suisse SA	238,1	239,7
Employés chez les entrepreneurs CarPostal <sup>1</sup>	120,7	124,6

### Parc de véhicules (au 31.12.2016)

Minibus (jusqu'à 17 places assises)	52	47
Midibus (18 à 33 places assises)	76	82
Maxibus (34 à 46 places assises)	154	151
Mégabus/bus articulés/bus de 15 mètres	4	4
Bus à deux étages	4	4
<b>Total</b>	<b>290</b>	<b>288</b>

<sup>1</sup> Ces chiffres n'incluent ni les entrepreneurs CarPostal avec indices, ni le personnel de remplacement, ni les partenaires de transport.





**Remorque pour VTT**

Le conducteur CarPostal Philipp Lisson a attendu une minute de plus. Mais pour une fois, Barbara Anderegg renonce à charger son VTT dans la station de Churwalden.



## RÉGION EST

## Parée pour l'avenir

La mise en service de quatre cars postaux hybrides à Frauenfeld et le lancement du réseau de covoiturage PubliRide à Häggenschwil sont des réponses aux nouvelles attentes en matière de mobilité. C'est également le cas des concepts de TP prévus pour 2019 et de l'échange de lignes entre Wittenbach et Mörschwil.

Depuis août 2016, quatre cars postaux hybrides circulent dans la région de Frauenfeld. Le canton de Thurgovie et CarPostal prennent ainsi les devants en vue du développement des cars postaux du futur. Au 1<sup>er</sup> trimestre 2017, la flotte de Frauenfeld se verra agrandie avec l'arrivée de deux bus hybrides supplémentaires. Le canton de Thurgovie s'intéresse particulièrement au développement de bus électriques. Il se verrait bien endosser un rôle de pionnier dans ce domaine.

Häggenschwil est la première commune de Suisse orientale à utiliser le réseau de covoiturage PubliRide. Les 1200 habitants de la commune ont fait de nécessité vertu. Il manque à la commune une offre TP continue entre le village et la gare. Depuis août, les habitants d'Häggenschwil peuvent se connecter sur le réseau de covoiturage pour proposer et demander des courses en voiture particulière. L'intermédiation a lieu via un site Internet ou une application. PubliRide est également une amorce de solution intéressante pour la gestion de la mobilité au sein des grandes entreprises.

La Région Est travaille d'arrache-pied sur les concepts d'horaire et de TP en prévision de l'horaire 2019. En font partie les grandes modifications dans le canton de Thurgovie et l'échange des lignes de Wittenbach et Mörschwil entre les Transports urbains de St-Gall et CarPostal. La région est particulièrement fière d'avoir décroché les appels d'offres pour les prestations de bus des Appenzeller Bahnen AG et pour des mandats de remplacement de trains. Lors de changements de l'infrastructure ferroviaire, CarPostal garantit une mobilité fluide avec ses bus jaunes qui remplacent les trains. La conception de la mobilité actuelle et future sont des thèmes qui motivent le personnel de CarPostal.

### Organisation

Directeur: Walter Schwizer (photo)  
Directeur suppl.: Markus Winiger



### Siège

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



### Structure

	2015	2016
Nombre d'exploitations de régie	7	7
Nombre d'entrepreneurs CarPostal	18	18

### Chiffres clés

Nombre de lignes	117	123
Longueur du réseau en kilomètres	1 492	1 550
Nombre d'arrêts	1 851	1 919
Kilométrage annuel en millions	18,1	18,7
Nombre de voyageurs en millions	23,0	25,3
Nombre de kilomètres-voyageurs en millions	141,0	139,7

### Nombre d'unités de personnel (Ø 2015 et Ø 2016)

Employés chez CarPostal Suisse SA	248,0	255,3
Employés chez les entrepreneurs CarPostal <sup>1</sup>	213,3	227,6

### Parc de véhicules (au 31.12.2016)

Minibus (jusqu'à 17 places assises)	25	20
Midibus (18 à 33 places assises)	36	41
Maxibus (34 à 46 places assises)	142	146
Mégabus/bus articulés/bus de 15 mètres	30	33
Bus à deux étages	19	19
<b>Total</b>	<b>252</b>	<b>259</b>

<sup>1</sup> Ces chiffres n'incluent ni les entrepreneurs CarPostal avec indices, ni le personnel de remplacement, ni les partenaires de transport.





**Accessibilité**

Dominik Rüedi prend chaque semaine le car postal pour se rendre à son entraînement de basket; aujourd'hui, il commence déjà l'entraînement à l'arrêt de Wil.

## RÉGION TESSIN

## Améliorations importantes dans les transports publics urbains et régionaux

L'année passée, notre étroite collaboration avec nos commanditaires nous a permis de définir et de mettre en œuvre des solutions de mobilité importantes répondant aux besoins des usagers et des collectivités.

La hausse constante du nombre de voyageurs a confirmé en 2016 le succès des transports publics de la région de Bellinzone (tpb). Grâce à une collaboration intensive avec les autorités communales et cantonales, nous sommes parvenus à améliorer la qualité de notre offre et à répondre efficacement aux attentes des voyageurs. Lors du changement d'horaire en décembre 2016, nous avons notamment remplacé les bus trop imposants pour la morphologie urbaine du quartier de Ravecchia par des véhicules plus petits, mais dès lors plus adaptés au croisement et donc à la circulation dans les deux sens. Cette mesure contribue par ailleurs à améliorer la qualité de vie des riverains.

A l'occasion de l'ouverture du tunnel de base du Saint-Gothard, l'Organizzazione Turistica Regionale Bellinzonese e Alto Ticino a décidé d'inaugurer un office du tourisme au sein de la nouvelle gare ferroviaire de Bellinzone. En collaboration avec la ville de Bellinzone et CarPostal, il offre au voyageur des informations sur les transports publics de la région de Bellinzone ainsi que sur les lignes régionales gérées par CarPostal.

Dans le tissu urbain de la région de Lugano, CarPostal et les autorités de la ville ont travaillé en étroite collaboration pour proposer aux usagers, dès décembre 2016, un renforcement conséquent des prestations sur les lignes Lugano–Carona et Lugano–Morcote–Bissone (Pian Scairolo) avec, à la clé, un kilométrage global en hausse de quelque 70 000 kilomètres. Il s'agit là pour nous d'un grand pas en matière de présence dans cette région.

Des améliorations considérables ont aussi été apportées dans la région du Mendrisiotto afin de mieux répondre aux attentes de notre clientèle. Avec les autorités cantonales, nous avons analysé et mis en œuvre des aménagements du plan des bus établi en décembre 2015, notamment en optimisant les dessertes vers les principales gares ferroviaires. Par ailleurs, le premier bus articulé à propulsion hybride de la flotte de CarPostal a été mis en service au printemps dernier.

### Organisation

Directeur: Paolo Solari (photo)  
Directeur suppl.: Maurizio Biasca



### Siège

CarPostal Suisse SA  
Région Tessin  
Viale Stazione 33  
6500 Bellinzone



### Structure

	2015	2016
Nombre d'exploitations de régie	2	2
Nombre d'entrepreneurs CarPostal	13	15

### Chiffres clés

Nombre de lignes	78	77
Longueur du réseau en kilomètres	1 047	1 063
Nombre d'arrêts	1 211	1 231
Kilométrage annuel en millions	8,5	8,6
Nombre de voyageurs en millions	8,8	9,2
Nombre de kilomètres-voyageurs en millions	51,6	52,7

### Nombre d'unités de personnel (Ø 2015 et Ø 2016)

Employés chez CarPostal Suisse SA	111,9	113,2
Employés chez les entrepreneurs CarPostal <sup>1</sup>	146,2	149,4

### Parc de véhicules (au 31.12.2016)

Minibus (jusqu'à 17 places assises)	37	46
Midibus (18 à 33 places assises)	60	64
Maxibus (34 à 46 places assises)	149	145
Mégabus/bus articulés/bus de 15 mètres	1	1
Bus à deux étages	–	–
<b>Total</b>	<b>247</b>	<b>256</b>

<sup>1</sup> Ces chiffres n'incluent ni les entrepreneurs CarPostal avec indices, ni le personnel de remplacement, ni les partenaires de transport.



**Trafic de loisirs**

Ueli Nutt profite de sa retraite au Tessin. Au moins une fois par mois, il part à la découverte de lieux magnifiques aux environs de Bellinzone en car postal.



## RÉGION CENTRE

## Un temps fort: l'inauguration du tunnel de base du Saint-Gothard

Avec plus de 30 véhicules, CarPostal Région Centre s'est mobilisée pour acheminer les visiteurs d'Erstfeld jusqu'aux sites des festivités à l'occasion de l'inauguration du tunnel de base du Saint-Gothard. Avec le changement d'horaire, CarPostal a pu proposer de nouvelles offres en réponse aux demandes de la population.

Plus les jeunes s'intéressent tôt aux transports publics, plus les chances de les fidéliser en tant que clients sont importantes. C'est pourquoi CarPostal fait découvrir le car postal aux enfants dans le cadre de diverses manifestations. En coopération avec le train découverte des CFF au Musée des transports de Lucerne, CarPostal a initié près de 2500 écoliers, issus de 130 classes, à l'univers des TP au moyen de bandes dessinées, de jeux de rôle et d'un test de freinage en mars 2016. CarPostal est en outre le partenaire de certaines offres du Passport vacances dans diverses localités et a, pour la première fois, proposé elle-même une partie du programme à Hochdorf en 2016.

Les festivités pour l'inauguration du tunnel de base du Saint-Gothard destinées à la population se sont déroulées le premier week-end de juin sur quatre sites. CarPostal Région Centre s'est chargée du transport des visiteurs d'Erstfeld jusqu'aux sites des festivités. Le personnel de conduite et d'orientation ont eu fort à faire à la gare d'Erstfeld. Des trains spéciaux transportant des milliers de curieux arrivaient le matin pratiquement toutes les minutes. Les automobilistes laissaient leur véhicule sur le site de contrôle du trafic des poids lourds, d'où partaient les cars postaux. Grâce au personnel de conduite très motivé et à une organisation sans faille, CarPostal a acheminé plus de 50 000 personnes avec 30 cars postaux sur les deux jours.

CarPostal Région Centre a pu apporter trois améliorations significatives à son offre en 2016. Un car postal circule désormais entre Stans et Flüelen le week-end et conduit les voyageurs directement aux trains qui traversent le nouveau tunnel de base du Saint-Gothard. CarPostal, le Zentralbahn et les organisations touristiques du canton de Nidwald sont à l'origine de l'offre «Gotthard-Riviera Express». Dans le canton d'Obwald, une extension de ligne réclamée par une large part de la population est désormais devenue réalité. Le car postal de Flüeli-Ranft ne finit plus sa course à Sachseln, mais la poursuit jusqu'au chef-lieu, Sarnen, et dessert des quartiers résidentiels ainsi que l'hôpital cantonal. Enfin, dans l'arrière-pays lucernois, le village de Geiss (commune de Menznau) est desservi, ce qui offre accès facilité aux transports publics.

### Organisation

Direction: Beat Wiget (photo)  
Directeur suppl.: Philipp Schubiger



### Siège

CarPostal Suisse SA  
Région Centre  
Landenbergstrasse 36  
6002 Lucerne



### Structure

	2015	2016
Nombre d'exploitations de régie	–	–
Nombre d'entrepreneurs CarPostal	18	16

### Chiffres clés

Nombre de lignes	58	58
Longueur du réseau en kilomètres	720	725
Nombre d'arrêts	762	767
Kilométrage annuel en millions	7,3	7,3
Nombre de voyageurs en millions	9,6	9,8
Nombre de kilomètres-voyageurs en millions	59,8	60,9

### Nombre d'unités de personnel (Ø 2015 et Ø 2016)

Employés chez CarPostal Suisse SA	12,1	14,2
Employés chez les entrepreneurs CarPostal <sup>1</sup>	176,2	170,3

### Parc de véhicules (au 31.12.2016)

Minibus (jusqu'à 17 places assises)	18	18
Midibus (18 à 33 places assises)	18	18
Maxibus (34 à 46 places assises)	58	58
Mégabus/bus articulés/bus de 15 mètres	21	21
Bus à deux étages	1	1
<b>Total</b>	<b>116</b>	<b>116</b>

<sup>1</sup> Ces chiffres n'incluent ni les entrepreneurs CarPostal avec indices, ni le personnel de remplacement, ni les partenaires de transport.





**PubliRide**

Grâce à la plateforme de covoiturage PubliRide, la fin de la journée de travail réserve d'agréables moments à Isabelle Steiner et Michelle Reichenbach, toutes deux collaboratrices de l'hôpital cantonal de Lucerne.



## RÉGION ZURICH

## Une extension majeure et des clients satisfaits

Le changement d'horaire de décembre 2015 a apporté la plus grande extension d'horaire dans la région de Zurich depuis la création de la ZVV. Dans ce contexte, le réseau ferroviaire et de bus a été fortement étendu et transformé. L'augmentation du nombre de voyageurs de 7% montre que la clientèle approuve les nombreuses modifications et extensions.

A l'occasion de l'inauguration de la gare de passage et de l'extension de la gare d'Oerlikon, la communauté tarifaire zurichoise (ZVV) a remanié l'offre de RER et fortement augmenté les capacités en décembre 2015. La Région Zurich a profité de cette occasion pour renouveler de fond en comble le réseau en de multiples endroits. Les courses doivent être encore plus ponctuelles et offrir aux pendulaires des correspondances sûres. L'offre de base en dehors des heures de pointe, notamment, a été étendue. Grâce à une importante campagne d'information des ZVV, les clients ont vite pris leurs marques et découvert tous les avantages de cette nouvelle offre. Une bonne surprise est que l'extension des prestations de 20% a entraîné une augmentation de la demande de 7% dès la première année. L'évolution dans l'Unterland zurichois, où CarPostal enregistre près de 10% de voyageurs en plus, est particulièrement réjouissante. L'intégration d'une réserve de temps dans le calcul des trajets et l'augmentation des durées de correspondance ont entraîné, comme on l'espérait, une nette amélioration de la qualité des correspondances. La valeur correspondante a bondi de 70 à 74 points dans la mesure annuelle de la satisfaction du client.

En relation avec l'extension de l'offre, CarPostal Région Zurich a pu créer des postes supplémentaires dans le service de conduite, dans la direction du service de conduite, dans le contrôle et dans la planification.

Avec le soutien de la commune de Turbenthal et de l'auberge historique Gyrenbad, CarPostal a mis en service la nouvelle ligne saisonnière Turbenthal-Gyrenbad le 21 mars. Dans le cadre de cette exploitation pilote de trois ans, le car postal ralliera la destination touristique également les jours ouvrables durant les étés 2017 et 2018.

Le changement d'horaire de décembre 2016 était placé sous le signe de la consolidation. La principale nouveauté a été l'introduction d'un taxi à la demande de Niederhasli vers Nassenwil et vers la zone industrielle d'Oberhasli.

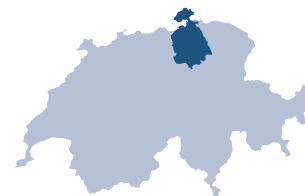
### Organisation

Directeur: Markus Hegglin (photo)  
Directeur suppl.: Daniel Richter



### Siège

CarPostal Suisse SA  
Région Zurich  
Pfungstweidstrasse 60 b  
Case postale, 8080 Zurich



### Structure

	2015	2016
Nombre d'exploitations de régie	4	4
Nombre d'entrepreneurs CarPostal	10	10

### Chiffres clés

Nombre de lignes	86	88
Longueur du réseau en kilomètres	1 070	1 075
Nombre d'arrêts	864	816
Kilométrage annuel en millions	10,8	12,6
Nombre de voyageurs en millions	20,1	21,4
Nombre de kilomètres-voyageurs en millions	102,0	107,2

### Nombre d'unités de personnel (Ø 2015 et Ø 2016)

Employés chez CarPostal Suisse SA	155,8	179,5
Employés chez les entrepreneurs CarPostal <sup>1</sup>	169,4	199,3

### Parc de véhicules (au 31.12.2016)

Minibus (jusqu'à 17 places assises)	4	2
Midibus (18 à 33 places assises)	11	11
Maxibus (34 à 46 places assises)	71	71
Mégabus/bus articulés/bus de 15 mètres	67	64
Bus à deux étages	-	-
<b>Total</b>	<b>153</b>	<b>148</b>

<sup>1</sup> Ces chiffres n'incluent ni les entrepreneurs CarPostal avec indices, ni le personnel de remplacement, ni les partenaires de transport.



**Application CarPostal** Karin Lüssi a fini son travail et vérifie les liaisons entre Zurich et Affoltern am Albis, où elle habite.



## RÉGION BERNE

## Consolidation, créativité et changement: une année stimulante

L'année 2016 a commencé avec le changement d'horaire de décembre 2015 et l'augmentation de l'offre aux heures de pointe sur la ligne 101 Bern–Güterbahnhof–Hinterkappelen, ligne phare de l'ouest bernois, étroitement imbriquée dans la production de la desserte d'agglomération du corridor du Frienisberg.

Pour la ligne 101, la mise en œuvre de la cadence à trois minutes aux heures de pointe a nécessité quelques ajustements fin février. Depuis, la ligne fonctionne de manière stable et satisfaisante. Afin de faciliter la montée et la descente des voyageurs et ainsi garantir la stabilité et la régularité de l'horaire, cinq bus articulés à trois portes ont été modifiés pour offrir plus de places debout et cinq nouveaux bus articulés à quatre portes seront introduits au premier semestre 2017.

Au printemps 2016, CarPostal a participé à l'appel d'offres concernant les neuf lignes de bus dans la région de Münsigen-Belp. Actuellement et jusque fin 2017, les lignes sont exploitées par BERNMOBIL et CarPostal.

En novembre 2016, l'Office fédéral des transports et la Direction des travaux publics, des transports et de l'énergie du canton de Berne se sont décidés en faveur de BERNMOBIL. CarPostal ne peut comprendre cette décision sur la base des documents disponibles et a déposé un recours en décembre 2016. La procédure est en cours.

Le transport d'élèves, sur les lignes régionales ou exclusivement scolaires, gagne en importance du fait des regroupements scolaires en cours. Une réponse créative à l'appel d'offres de la commune de Rapperswil a permis d'initier une collaboration sur cinq années entre CarPostal Région Berne et la commune. Dès le printemps 2016, la commune et CarPostal ont travaillé sur de cette nouvelle offre pour la rentrée d'août.

La créativité est indispensable que ce soit pour adapter l'offre de CarPostal pendant le Tour de France, les chantiers à Wilderswil ou à Lyss, pour assurer à court terme des prestations de remplacement de train lors de travaux nocturnes à Thörishaus pour nos collègues de la Zentralbahn, ou encore pour accompagner des acteurs locaux dans la recherche d'un financement durable pour la ligne touristique d'Engstlenalp.

2016 est synonyme de changement pour notre dépôt à Laupen. Suite à l'annonce d'un de nos entrepreneurs CarPostal au printemps 2017, une analyse méticuleuse a abouti à la décision d'intégrer Laupen à la Régie Mittelland. Les activités de passage de témoin de l'entrepreneur CarPostal à la régie sont engagées.

### Organisation

Directrice: Delphine Albrecht (photo)  
Directeur suppl.: Rudolf Simmler



### Siège

CarPostal Suisse SA  
Région Berne  
Tscharnerstrasse 37  
3001 Berne



### Structure

	2015	2016
Nombre d'exploitations de régie	5	5
Nombre d'entrepreneurs CarPostal	16	16

### Chiffres clés

Nombre de lignes	87	87
Longueur du réseau en kilomètres	1 179	1 179
Nombre d'arrêts	1 333	1 375
Kilométrage annuel en millions	11,2	11,2
Nombre de voyageurs en millions	17,6	19
Nombre de kilomètres-voyageurs en millions	94,8	98

### Nombre d'unités de personnel (Ø 2015 et Ø 2016)

Employés chez CarPostal Suisse SA	179,4	188,0
Employés chez les entrepreneurs CarPostal <sup>1</sup>	175,4	177,4

### Parc de véhicules (au 31.12.2016)

Minibus (jusqu'à 17 places assises)	18	17
Midibus (18 à 33 places assises)	39	38
Maxibus (34 à 46 places assises)	103	98
Mégabus/bus articulés/bus de 15 mètres	48	54
Bus à deux étages	–	–
<b>Total</b>	<b>208</b>	<b>207</b>

<sup>1</sup> Ces chiffres n'incluent ni les entrepreneurs CarPostal avec indices, ni le personnel de remplacement, ni les partenaires de transport.





**Transport scolaire**

Même en excursion, Corinne Feller, avec sa classe de section préprofessionnelle de l'école secondaire d'Uettilgen, fait réviser quelques mots de français. Les élèves préfèrent surfer sur Internet grâce au WiFi gratuit.



## RÉGION NORD

## Nouvelle gare routière à Laufon, informations de correspondance numériques et forum d'impulsions

L'un des temps forts pour CarPostal Région Nord a été l'inauguration de la nouvelle gare routière de Laufon. Des informations de correspondance numériques pour les voyageurs et la garantie automatique de correspondance ont été introduites dans la région de la A-Welle. Le premier forum d'impulsions sur la mobilité du futur a eu lieu en collaboration avec l'entreprise de transports RVBW.

La ville de Laufon et le canton de Bâle-Campagne ont construit une nouvelle gare routière à côté de la gare de Laufon. Le site est adapté pour accueillir des personnes handicapées. Les cinq quais sont équipés de l'infrastructure la plus moderne et d'une information des voyageurs avec données en temps réel. Un toit au design caractéristique permet aux voyageurs d'effectuer leurs correspondances au sec. La transformation de la gare routière a également été l'occasion de réaménager la rue de la gare, très fréquentée, pour la mettre au goût du jour. Les piétons peuvent traverser la rue sur toute la longueur de la gare ferroviaire et de la nouvelle gare routière. La «traversée libre» rend la circulation plus fluide, ce qui influe positivement sur la qualité des correspondances avec les cars postaux.

Dans la région de la communauté tarifaire A-Welle, l'information des voyageurs numérique en temps réel a été étendue. Les voyageurs obtiennent des informations sur les prochaines correspondances et sur d'éventuels retards sur les écrans à bord des cars postaux ainsi qu'à certains nœuds de correspondance. La garantie automatique de correspondance (message sur l'écran dans le cockpit du conducteur) aide le personnel de conduite à estimer combien de temps il peut attendre un train ou un bus en retard. Son introduction a permis de réduire nettement les ruptures de correspondance.

Le marché de la mobilité est en mutation: multimodalité, véhicules partagés et conduite autonome sont les tendances actuelles. La frontière entre transports individuels et publics s'estompe et la mobilité poursuit sur sa lancée. Les outils numériques soutiennent une interconnexion intelligente des différents moyens de transport. L'entreprise de transports publics de Baden-Wettingen (RVBW) et CarPostal ont réalisé sur ces thèmes le premier forum d'impulsions pour la mobilité du futur à Wettingen. Un exposé du chercheur en mobilité Thomas Sauter-Servaes ainsi qu'un débat ont alimenté des discussions animées. Le forum d'impulsions a été un franc succès; plus de 180 invités du monde politique et économique y ont participé.

### Organisation

Directeur: Patrick Zingg (photo)  
Directeur suppl.: Martin Brändli



### Siège

CarPostal Suisse SA  
Région Nord  
Bahnhofstrasse 61  
5001 Aarau



### Structure

	2015	2016
Nombre d'exploitations de régie	10	10
Nombre d'entrepreneurs CarPostal	21	20

### Chiffres clés

Nombre de lignes	122	121
Longueur du réseau en kilomètres	1 859	1 864
Nombre d'arrêts	1 263	1 270
Kilométrage annuel en millions	19,8	20,3
Nombre de voyageurs en millions	31,7	32,5
Nombre de kilomètres-voyageurs en millions	172,5	182,5

### Nombre d'unités de personnel (Ø 2015 et Ø 2016)

Employés chez CarPostal Suisse SA	264,8	274,9
Employés chez les entrepreneurs CarPostal <sup>1</sup>	292,9	300,5

### Parc de véhicules (au 31.12.2016)

Minibus (jusqu'à 17 places assises)	21	20
Midibus (18 à 33 places assises)	8	9
Maxibus (34 à 46 places assises)	204 <sup>2</sup>	182
Mégabus/bus articulés/bus de 15 mètres	90	103
Bus à deux étages	–	–
<b>Total</b>	<b>323</b>	<b>314</b>

<sup>1</sup> Ces chiffres n'incluent ni les entrepreneurs CarPostal avec indices, ni le personnel de remplacement, ni les partenaires de transport.

<sup>2</sup> Parc nécessaire à l'exploitation: 193 véhicules. Avec le changement d'horaire 2015, des maxibus ont été remplacés par des bus articulés; leur vente n'est intervenue que début 2016.



«NordwestMobil» En prenant son petit-déjeuner, Claudia Bischof, de Hölstein, planifie une excursion en famille avec l'application NordwestMobil. Sa fille Saskia s'intéresse plus à Snapchat.



## RÉGION VALAIS

## Cars postaux «volants», bus électriques chinois et navettes autonomes

En 2016 également, la Région Valais a pu proposer des solutions sur mesure à ses clients, ses voyageurs et ses commanditaires. En outre, l'équipe Solutions de mobilité CarPostal, qui coordonne le laboratoire de la mobilité à Sion, a reçu un soutien considérable de la Région.

La saison d'hiver 2015–2016 a débuté avec trop peu de neige pour ouvrir toutes les pistes de ski à la Riederalp. En collaboration avec les responsables des remontées mécaniques de la Riederalp, CarPostal a organisé en un temps record deux véhicules pour y assurer un service de navette presque jusqu'à la fin du mois de janvier. Le transport des deux cars postaux jusque sur le plateau d'Aletsch a été un événement légendaire et inoubliable: les bus ont été accrochés sous la grande cabine du téléphérique de la Bettmeralp et transportés du fond de la vallée jusqu'au sommet de la montagne. Les touristes et habitants du lieu n'en ont pas cru leurs yeux en apercevant les cars postaux «volants».

Depuis décembre 2016, deux bus électriques sont en service dans le cadre d'une exploitation pilote à Saas-Fee. Cet hiver, ces deux véhicules assurent un service de navette du parking et du terminal de bus jusqu'à la station aval de l'Alpin Express, permettant aux amateurs de sports d'hiver d'arriver en toute commodité jusqu'au téléphérique. Les deux véhicules utilisés sont des produits de fabrication néerlandaise-chinoise. Si l'exploitation pilote est concluante, cette offre supplémentaire accroîtra encore l'attractivité des remontées mécaniques de Saas-Fee à partir de la prochaine saison d'hiver.

Le Valais, Valais Promotion ainsi que différentes destinations investissent beaucoup dans le VTT. Or, les besoins des vététistes en matière de transports augmentent. Il y a des années déjà que CarPostal a équipé la majeure partie de sa flotte de porte-vélos. L'infrastructure disponible ne couvrant plus la demande actuelle, CarPostal utilise quatre remorques à vélos ayant une capacité de 20 vélos chacune sur différentes lignes du Haut et du Bas-Valais. Il est prévu d'étendre encore cette prestation.

Les Smartshuttles à Sion suscitent un intérêt mondial. Une course d'essai est presque devenue un incontournable. Ce projet, qui suscite le plus d'engouement, n'est toutefois que l'un des nombreux projets dont la faisabilité est étudiée par le laboratoire de la mobilité de Sion. Ce Mobility Lab, coordonné par CarPostal, bénéficie d'un grand soutien de la Région Valais, qui fournit les accompagnateurs pour les navettes autonomes et assiste l'équipe de projet lors des négociations avec les autorités locales et régionales.

### Organisation

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



### Siège

CarPostal Suisse SA  
Région Valais  
Place de la Gare 11  
1950 Sion



### Structure

	2015	2016
Nombre d'exploitations de régie	4	6
Nombre d'entrepreneurs CarPostal	20	18

### Chiffres clés

Nombre de lignes	106	106
Longueur du réseau en kilomètres	1 388	1 388
Nombre d'arrêts	1 474	1 504
Kilométrage annuel en millions	10,7	10,8
Nombre de voyageurs en millions	12,8	12,6
Nombre de kilomètres-voyageurs en millions	79,8	80,2

### Nombre d'unités de personnel (Ø 2015 et Ø 2016)

Employés chez CarPostal Suisse SA	142,9	145,5
Employés chez des entrepreneurs CarPostal <sup>1</sup>	174,6	177,0

### Parc de véhicules (au 31.12.2016)

Minibus (jusqu'à 17 places assises)	37	38
Midibus (18 à 33 places assises)	71	71
Maxibus (34 à 46 places assises)	153	158
Mégabus/bus articulés/bus de 15 mètres	26	23
Bus à deux étages	–	–
<b>Total</b>	<b>287</b>	<b>290</b>

<sup>1</sup> Ces chiffres n'incluent ni les entrepreneurs CarPostal avec indices, ni le personnel de remplacement, ni les partenaires de transport.



### Car postal électrique

Grâce au nouveau bus électrique CarPostal à Saas-Fee, la famille Bumann arrive encore plus rapidement sur les pistes. Lee, le fils, garderait bien ses skis dans le car postal.





## RÉGION OUEST

## Offre de mobilité et voyageurs en augmentation

L'année 2016 a été marquée par une forte croissance des prestations sur l'ensemble de la Région Ouest de CarPostal. Jamais ses conductrices et conducteurs n'avaient transporté autant de clients. Ce sont plus de 11 millions de voyageurs qui se sont déplacés en car postal.

Le fort développement des prestations – en lien avec le nouvel horaire 2016 – participe également à ce succès: les bus jaunes de la Région Ouest ont parcouru plus d'un million de kilomètres de plus qu'en 2015. Cette augmentation s'est généralisée dans tous les sites de la région: importante densification des courses dans le nord vaudois, des cars postaux avec plus de places dans la Broye, des courses supplémentaires dans la région de La Côte et une nouvelle ligne dans le Val-de-Ruz. Mais c'est dans le Jura et le Jura bernois que cette croissance est la plus marquée avec plus de 30% de prestations supplémentaires.

Parallèlement à ce développement de l'offre de mobilité, la qualité de l'information aux voyageurs a pu être améliorée. Grâce au soutien des cantons de Vaud, Fribourg, du Jura et de Berne (pour le secteur du Jura bernois), les voyageurs disposent désormais d'informations en temps réel sur leur horaire. Via l'App CarPostal, ils bénéficient également d'informations spécifiques sur les éventuels retards ou perturbations.

De nombreux voyageurs profitent désormais d'infrastructures modernisées. C'est le cas par exemple de la nouvelle gare routière de Delémont, aménagement moderne dont CarPostal est particulièrement fière. Ce nœud de correspondance a d'ailleurs permis à la ville de Delémont de remporter le prix de la mobilité FLUX 2016. Du côté de l'agglomération lausannoise, les voyageurs bénéficient également d'une nouvelle place de la Sallaz qui les accueille désormais dans un cadre brillamment réhabilité.

La région Ouest de CarPostal intensifie ses collaborations régionales. Par exemple dans la Broye, la communauté tarifaire Mobilis s'est ouverte au secteur de Payerne et au bus urbain d'Avenches. De plus, CarPostal participe aux activités de la coopérative romande de collaboration entre entreprises de transport MOVI+.

CarPostal reste très active dans les transports scolaire et événementiel. Elle a remporté le mandat pour le transport des élèves de l'association scolaire intercommunale de Payerne. Quant aux désormais traditionnels transports de festivaliers du Paléo Festival et du Cully Jazz, ils se sont bien déroulés. CarPostal a d'ailleurs proposé un nouveau concept de transport pour le festival du Chant du Gros, au Noirmont, où les festivaliers sont toujours plus nombreux à se rendre en bus jaune.

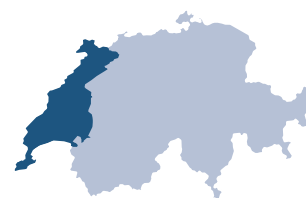
### Organisation

Directeur: Pierre-Alain Perren (photo)  
Directeur suppl.: Philippe Tailens



### Siège

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



### Structure

	2015	2016
Nombre d'exploitations de régie	12	12
Nombre d'entrepreneurs CarPostal	17	17

### Chiffres clés

Nombre de lignes	110	110
Longueur du réseau en kilomètres	1 533	1 537
Nombre d'arrêts	1 525	1 568
Kilométrage annuel en millions	12,8	14,3
Nombre de voyageurs en millions	10,3	11,1
Nombre de kilomètres-voyageurs en millions	63,5	66,4

### Nombre d'unités de personnel (Ø 2015 et Ø 2016)

Employés chez CarPostal Suisse SA	286,0	310,9
Employés chez les entrepreneurs CarPostal <sup>1</sup>	70,3	77,2

### Parc de véhicules (au 31.12.2016)

Minibus (jusqu'à 17 places assises)	133	128
Midibus (18 à 33 places assises)	24	25
Maxibus (34 à 46 places assises)	166	169
Mégabus/bus articulés/bus de 15 mètres	27	29
Bus à deux étages	–	–
<b>Total</b>	<b>350</b>	<b>351</b>

<sup>1</sup> Ces chiffres n'incluent ni les entrepreneurs CarPostal avec indices, ni le personnel de remplacement, ni les partenaires de transport.





Facile et  
plus rapide

[www.publibike.ch](http://www.publibike.ch)

**PubliBike**

Du domicile au bureau et retour: Sylvia Widmer et son PubliBike à la pause de midi à Lausanne-Ouchy.

# Rapport annuel

---

## Commentaire sur l'année comptable

---

Pendant l'exercice comptable 2016, le produit d'exploitation de CarPostal en Suisse a progressé de 743 millions à 790 millions de francs (+6,3%). Cette augmentation était due pour moitié à des extensions de prestations dans différentes régions, à des recettes supplémentaires dans les indemnités de transport et les prestations de gestion de systèmes, et pour moitié à une modification comptable unique et sans incidence sur le résultat concernant la présentation du produit d'exploitation. De ce fait, les recettes issues des communautés de transport ont affiché un recul en 2016.

La croissance du chiffre d'affaires provenant des activités opérationnelles de CarPostal est principalement portée par la Région Zurich et la Région Ouest. L'autre partie de la croissance du chiffre d'affaires a découlé d'un reclassement du remboursement de l'impôt sur les carburants dans le compte de résultat (la saisie se fait désormais en tant que subvention dans le chiffre d'affaires).

Dans la Région Zurich, l'ouverture de la gare de transit et l'extension de la gare d'Oerlikon ont permis d'augmenter l'offre d'environ 20%. En outre, différents réseaux ont été mis en place, ce qui a entraîné une hausse de la demande. Toutes ces raisons ont permis de générer des recettes supplémentaires de l'ordre d'environ 9 millions de francs dans le cadre des indemnités de transport. De façon générale, la Région Zurich a apporté une contribution majeure à la croissance du chiffre d'affaires dans les activités opérationnelles.

La deuxième croissance la plus forte enregistrée dans le produit d'exploitation a été générée dans la Région Ouest. D'importantes extensions de prestations, en particulier dans le canton du Jura et dans le Jura bernois, ainsi qu'une densification des courses dans le Nord vaudois, des courses supplémentaires dans la région de la Côte et de nouvelles lignes CarPostal dans Val-de-Ruz expliquent cette progression.



---

## Activités commerciales, évolution de l'activité

---

CarPostal 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 2016, CarPostal a exploité 882 lignes en Suisse dans le transport de voyageurs. Le réseau de lignes CarPostal s'étendait sur 12 076 kilomètres et 11 773 arrêts ont été desservis. Outre les courses régulières, différentes courses de remplacement de trains, des transports scolaires et des courses touristiques ont été assurés. Avec 118 stations dans toute la Suisse et plus de 1100 vélos traditionnels ou électriques, le système de bike sharing de PubliBike SA vient compléter l'offre de mobilité de CarPostal.

### Marché du transport de voyageurs

Afin de conforter sa position de leader du marché des transports publics par car en Suisse, CarPostal a étendu davantage son offre de prestations dans le transport régional des voyageurs ainsi que dans les villes et agglomérations suisses. CarPostal a placé à nouveau l'accent sur la mise en place de solutions de mobilité durables et combinées en poursuivant l'agrandissement du réseau de co-voiturage PubliRide et en soutenant le développement du système de bike sharing PubliBike.

### Tendances du marché

Le besoin en mobilité ne cesse de s'accroître, notamment dans les zones urbaines et dans le trafic de loisirs. Ainsi, le marché enregistre une croissance régulière de 2 à 3% par an dans les agglomérations et les centres économiques. Des schémas de mobilité flexibles, le numérique qui s'installe dans tous les domaines de la vie quotidienne et économique ainsi qu'un comportement de consommation guidé par une conscience des coûts accrue et des considérations d'ordre écologique se traduisent par une demande accrue d'offres de mobilité à la fois efficaces, durables et intégrées. A l'avenir, l'offre de mobilité sera fortement marquée par la technologie. A travers le monde, les solutions TIC, telles que les plateformes de mobilité, simplifient et améliorent l'accès à la mobilité et son application pratique. Avec les futurs modèles de financement fondés sur le principe du pollueur-payeur, la mobilité deviendra plus chère pour le voyageur. Le comportement général des usagers gagnera en efficacité, les moyens de transport étant choisis davantage en fonction de la situation et selon des critères pragmatiques.

Face à la pression les incitant à augmenter l'efficacité des fonds publics et à combler des lacunes de financement, la Confédération et les cantons, en leur qualité de commanditaires des transports publics régionaux, vont revoir à la baisse l'indemnisation des entreprises de transport. Pour ces dernières, cela se traduit par une pression persistante en matière de coûts et de rentabilité. En même temps, la croissance démographique et l'urbanisation entraînent une demande plus élevée en prestations de transport dans les agglomérations. Par conséquent, l'extension de l'offre portera à l'avenir plus fortement sur les villes et les agglomérations. Des opportunités de croissance se présentent dans les agglomérations, dans les prestations de gestion de systèmes ainsi que dans le domaine des remplacements de trains. En outre, pour la première fois, de nouveaux marchés voient le jour dans le secteur du covoiturage ainsi que dans la conduite autonome, par exemple dans les périmètres d'entreprises.

### Objectifs et orientations stratégiques

CarPostal conforte sa position de leader sur le marché suisse et se positionne comme un important prestataire de mobilité en Suisse. Elle consolide sa place de numéro un dans le transport de voyageurs par route tout en développant sa position sur le marché dans le domaine des prestations de gestion de systèmes et des solutions de mobilité, tout au long de la chaîne de mobilité.



## Chiffres clés financiers

### Chiffre d'affaires

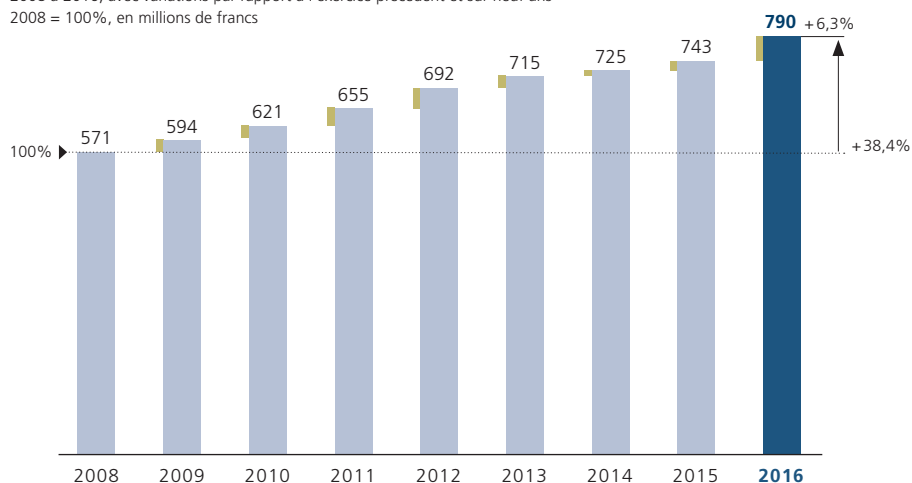
Le produit d'exploitation de CarPostal a progressé de 6,3% par rapport à l'exercice précédent et passe ainsi de 743 à 790 millions de francs. Cette progression s'explique pour moitié par des extensions de prestations dans différentes régions ainsi que par des recettes supplémentaires dans les indemnités de transport et les prestations de gestion de systèmes. L'autre moitié provient d'une modification comptable unique et sans incidence sur le résultat concernant la présentation du produit d'exploitation. La croissance du chiffre d'affaires a été légèrement freinée par un recul des recettes provenant des communautés tarifaires.

Les chiffres suivants se rapportent à l'activité de CarPostal en Suisse. 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.

### Hausse continue du chiffre d'affaires

#### CarPostal | Chiffre d'affaires

2008 à 2016, avec variations par rapport à l'exercice précédent et sur neuf ans  
2008 = 100%, en millions de francs



## Recettes provenant des transports

Les recettes provenant des titres de transport individuels, des abonnements généraux ainsi que les autres recettes provenant des transports ont augmenté (+1,8%). Néanmoins, le résultat des recettes provenant des transports a été affecté par des recettes en recul de 3,1 millions de francs dans le domaine des billets et abonnements de communautés tarifaires (-3,1%). En outre, des pertes de recettes ont été enregistrées concernant les billets spéciaux, les cartes journalières et les abonnements demi-tarif. Ces facteurs ont entraîné une évolution négative des recettes provenant des transports de 1,4% par rapport à l'exercice précédent.

### Recettes provenant des transports

2016 et comparaison avec l'exercice précédent, en millions de francs

	2015	2016
Titres de transport individuels	26,6	27,0
Billets spéciaux et cartes journalières	8,6	8,5
Billets et abonnements de communautés tarifaires	100,6	97,5
Abonnements	10,8	10,8
Abonnements généraux	40,7	41,4
Abonnements demi-tarif	7,3	7,2
Autres recettes provenant des transports	8,9	9,2
<b>Total</b>	<b>203,5</b>	<b>201,6</b>

## Charges

Les extensions de prestations dans différentes régions ont provoqué une hausse des effectifs chez le personnel de CarPostal ainsi que chez les entrepreneurs CarPostal par rapport à l'exercice précédent, ce qui a entraîné des coûts salariaux et charges sociales directs plus élevés. En outre, les engagements de prévoyance et les autres charges de personnel ont augmenté proportionnellement plus fortement que les coûts salariaux directs. Globalement, les charges de personnel se sont accrues de 2,8% par rapport à l'exercice précédent. Les charges de véhicules ont enregistré une hausse de 13,9% pour CarPostal aussi bien que pour les entrepreneurs CarPostal. Cette hausse est due à 95% au reclassement sans incidence sur le résultat du remboursement de l'impôt sur les carburants dans le produit d'exploitation. Le reste de cette hausse s'explique avant tout par l'augmentation des kilomètres parcourus, qui a impliqué un besoin supplémentaire en dépenses de maintenance et de réparation.

### Charges de personnel

2016 et comparaison avec l'exercice précédent, en millions de francs

	2015	2016
Charges de personnel de CarPostal	216,0	223,1
Charges de personnel des entrepreneurs CarPostal	175,7	179,4
<b>Total des charges de personnel</b>	<b>391,7</b>	<b>402,5</b>

### Charges de véhicules

2016 et comparaison avec l'exercice précédent, en millions de francs

	2015	2016
Charges de véhicules de CarPostal	87,1	94,6
Charges de véhicules des entrepreneurs CarPostal	103,0	121,9
<b>Total des charges de véhicules</b>	<b>190,1</b>	<b>216,5</b>

## Chiffres clés

### Marché

#### Chiffres clés relatifs au marché

2016 et comparaison avec l'exercice précédent, variations en pour cent

	2015	2016	Variation
Nombre de lignes	877	882	+0,6
Longueur du réseau en kilomètres	11 982	12 076	+0,8
Nombre d'arrêts	11 595	11 773	+1,5
Kilométrage annuel en millions	112,7	117,4	+4,2
dont véhicules équipés d'un filtre à particules	107,7	114,3	+6,1
Nombre de voyageurs en millions	145,0	151,9	+4,8
Nombre de kilomètres-voyageurs en millions	872,0	899,5	+3,1
Nombre de véhicules	2 238	2 242	+0,2

### Parc automobile

#### Chiffres clés relatifs au parc automobile

2016	Nombre de véhicules	Kilométrage annuel par véhicule
Berne	207	54 302
Grisons	288	46 786
Nord	314	64 785
Est	259	72 248
Tessin	256	33 440
Valais	290	37 360
Ouest	351	40 761
Centre	116	62 890
Zurich	148	85 224
<b>CarPostal Suisse<sup>1</sup></b>	<b>2 242</b>	<b>52 533</b>

<sup>1</sup> y compris école de conduite

#### Parc automobile par catégories de véhicules

2016	Nombre de véhicules
Minibus (jusqu'à 17 places assises)	336
Midibus (18 à 33 places assises)	359
Maxibus (34 à 46 places assises)	1 191
Mégabus/bus articulés/bus de 15 mètres	332
Bus à deux étages	24
<b>Total</b>	<b>2 242</b>

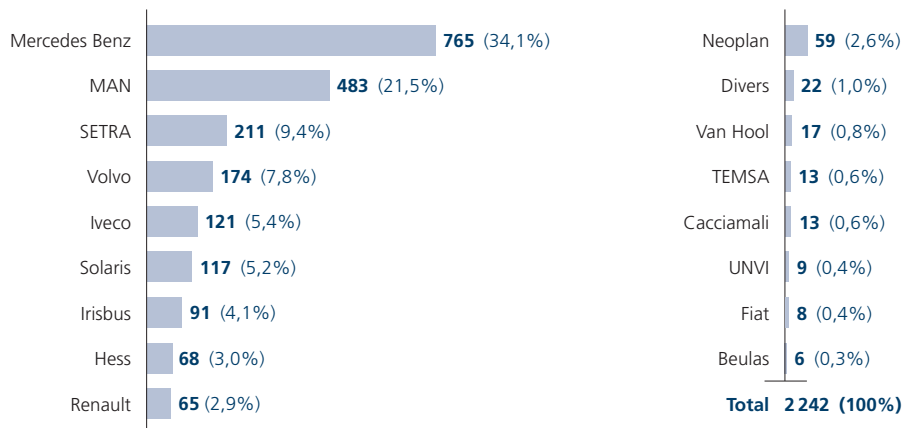


### A chaque intervention le bon véhicule

#### Parc automobile par marques (y c. entrepreneurs CarPostal)

2016

Nombre de véhicules, proportion en pour cent



#### Age moyen du parc

2016 et comparaison avec l'exercice précédent

		2015	2016
Age moyen	Années	7,1	7,5

## Clients

#### Satisfaction de la clientèle

2016 et comparaison avec l'exercice précédent

		2015	2016
Réactions de la clientèle	Nombre	5988	6215
Pendulaires	Indice <sup>1</sup>	74	74
Voyageurs se déplaçant pour leurs loisirs	Indice <sup>1</sup>	83	81
<b>CarPostal</b>	Indice <sup>1</sup>	<b>77</b>	<b>77</b>

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

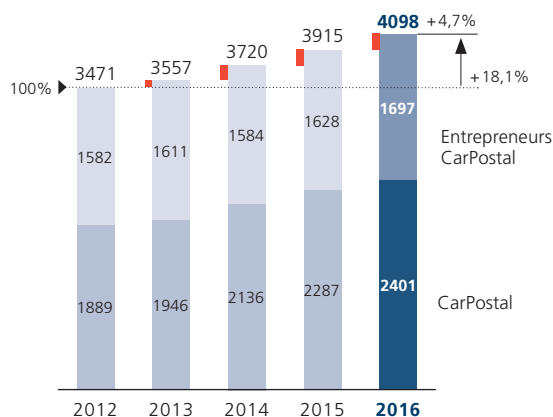
## Collaborateurs

#### Augmentation des effectifs par rapport à l'exercice précédent

##### Effectifs

2012 à 2016, avec variations par rapport à l'exercice précédent et sur cinq ans

2012 = 100%, nombre de personnes

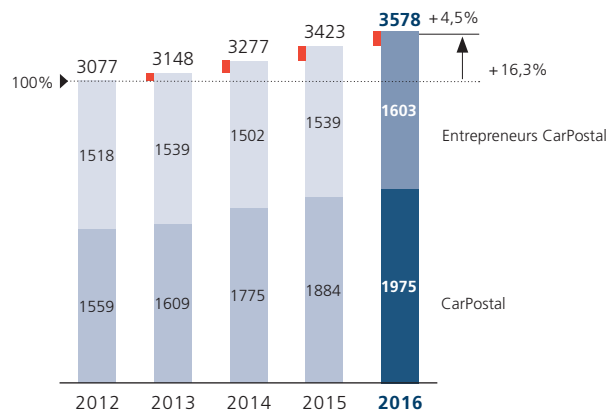


### Légère hausse des unités de personnel

#### CarPostal | Unités de personnel

2012 à 2016, avec variations par rapport à l'exercice précédent et sur cinq ans

2012 = 100%, nombre d'unités de personnel



### Fluctuation

2016 et comparaison avec l'exercice précédent, en pour cent<sup>1</sup>

		2015	2016
<b>Départs volontaires (démissions)</b>			
Conducteurs régie	En pour cent	3,5	3,0
Personnel administratif	En pour cent	4,2	3,0
Total	En pour cent	3,7	3,0
<b>Départs</b>			
Conducteurs régie	En pour cent	6,6	5,3
Personnel administratif	En pour cent	5,0	3,7
Total	En pour cent	6,1	4,9

<sup>1</sup> Nombre de départs par rapport aux effectifs moyens mensualisés

### CarPostal | Satisfaction du personnel

2016 et comparaison avec l'exercice précédent, indice<sup>1</sup>

		2015	2016
CarPostal	Indice	76	75

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

## Emplois

**CarPostal | Emplois par canton**

2016 et comparaison avec l'exercice précédent

		2015	2016	
AG	Argovie	Ø unités de personnel	127	132
AR	Appenzell Rhodes-Extérieures	Ø unités de personnel	35	37
BE	Berne	Ø unités de personnel	347	366
BL	Bâle-Campagne	Ø unités de personnel	76	78
BS	Bâle-Ville	Ø unités de personnel	46	47
FR	Fribourg	Ø unités de personnel	2	2
GR	Grisons	Ø unités de personnel	246	246
JU	Jura	Ø unités de personnel	79	98
LU	Lucerne	Ø unités de personnel	13	16
NE	Neuchâtel	Ø unités de personnel	31	28
SG	St-Gall	Ø unités de personnel	118	117
SO	Soleure	Ø unités de personnel	32	33
TG	Thurgovie	Ø unités de personnel	108	110
TI	Tessin	Ø unités de personnel	120	119
VD	Vaud	Ø unités de personnel	177	186
VS	Valais	Ø unités de personnel	151	157
ZH	Zurich	Ø unités de personnel	176	205
<b>Total</b>		Ø unités de personnel	<b>1884</b>	<b>1975</b>

**Entrepreneurs CarPostal | Conducteurs, emplois par canton**

2016 et comparaison avec l'exercice précédent

		2015	2016	
AG	Argovie	Ø unités de personnel	286	299
AI	Appenzell Rhodes-Intérieures	Ø unités de personnel	-	-
AR	Appenzell Rhodes-Extérieures	Ø unités de personnel	-	4
BE	Berne	Ø unités de personnel	170	177
BL	Bâle-Campagne	Ø unités de personnel	1	-
BS	Bâle-Ville	Ø unités de personnel	-	-
FR	Fribourg	Ø unités de personnel	6	7
GL	Glaris	Ø unités de personnel	7	7
GR	Grisons	Ø unités de personnel	115	119
JU	Jura	Ø unités de personnel	16	19
LU	Lucerne	Ø unités de personnel	106	102
NE	Neuchâtel	Ø unités de personnel	3	4
NW	Nidwald	Ø unités de personnel	34	31
OW	Obwald	Ø unités de personnel	19	21
SG	St-Gall	Ø unités de personnel	114	121
SH	Schaffhouse	Ø unités de personnel	12	8
SO	Soleure	Ø unités de personnel	54	52
SZ	Schwyz	Ø unités de personnel	52	66
TG	Thurgovie	Ø unités de personnel	36	36
TI	Tessin	Ø unités de personnel	146	149
UR	Uri	Ø unités de personnel	8	9
VD	Vaud	Ø unités de personnel	63	67
VS	Valais	Ø unités de personnel	153	153
ZH	Zurich	Ø unités de personnel	138	152
<b>Total</b>		Ø unités de personnel	<b>1539</b>	<b>1603</b>



# Gouvernance d'entreprise

## Direction

---



De gauche à droite:  
Roland Kunz, responsable Finances et informatique; Simon Rimle, responsable Communication et affaires publiques; Walter Marti, responsable Personnel;  
Beat Mueller, responsable Marché international; Daniel Landolf, responsable CarPostal; Silvio Gely, responsable Production; Daniel Schlatter, responsable Marché  
Suisse; Roman Cueni, responsable Solutions de mobilité; Retus Ruffner, responsable Stratégie et projets.

## Daniel Landolf

Responsable CarPostal depuis 1998, membre de la Direction du groupe, 31.12.1959, Suisse, économiste d'entreprise HES

**Parcours professionnel** La Poste Suisse SA, responsable de l'unité du groupe CarPostal/CarPostal Suisse SA, directeur CarPostal, directeur suppléant CarPostal, responsable Développement d'entreprise CarPostal; Direction générale des PTT, service Marketing central/Stratégies et analyses, service Economie d'entreprise; Credit Suisse SA, négoce de devises.

**Principaux mandats** Président du CA CarPostal Suisse SA<sup>1</sup>), président du CA CarPostal Liechtenstein, vice-président du CA Sensetalbahn AG, membre du CA Caisse suisse de voyage Reka, membre du comité et du comité directeur Union des transports publics, membre du comité et du comité directeur Service d'information pour les transports publics LITRA

<sup>1</sup> Le Conseil d'administration de CarPostal Suisse SA assume ses fonctions à titre fiduciaire dans le cadre du groupe Poste.

## Simon Rimle

Responsable Communication et affaires publiques depuis 2012, 13.03.1972, Suisse, économiste d'entreprise ESCEA

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

**Principaux mandats** Comité Service d'information pour les transports publics LITRA; Conseil de fondation SuisseMobile

## Roland Kunz

Responsable Finances et informatique depuis 2000, 08.01.1960, Suisse, économiste d'entreprise (ES), MAS Corporate Finance

**Parcours professionnel** Directeur financier BERNMOBIL; membre de la direction, responsable F, P, IT Selecta SA; responsable de la comptabilité Valora SA

**Principaux mandats** Président de la Commission des finances de la LITRA; membre de la commission Finances de l'UTP

## Beat Mueller

Responsable Marché international depuis 2011, 20.07.1969, Suisse, Master in Economics, Executive MBA

**Parcours professionnel** Directeur financier Transports publics genevois TPG; directeur financier et administratif Protectas; directeur IAZI/CIPI; analyste financier Procter & Gamble

**Principaux mandats** Président de la commission Transport Economics de l'UITP; membre du Conseil de Direction de l'UITP; membre du Conseil d'administration Bus de VDV Deutschland

## Daniel Schlatter

Responsable Marché Suisse depuis 2006, 06.09.1956, Suisse, gestionnaire des transports publics avec dipl. féd.

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

**Principaux mandats** Conseil d'administration CarPostal Liechtenstein, vice-président Comité stratégique Service direct StAD association ch-direct

## Silvio Gely

Responsable Production depuis 2015, 10.07.1978, Suisse, économiste d'entreprise HES, Executive MBA

**Parcours professionnel** Responsable CarPostal Région Berne, responsable Controlling CarPostal, coordinateur Systèmes financiers PostMail, div. PME et administrations

**Principaux mandats** Membre du Conseil d'administration Sensetalbahn AG

## Roman Cueni

Responsable Solutions de mobilité depuis 2015, 18.04.1964, Suisse, Executive MBA HSG

**Parcours professionnel** Responsable CarPostal Région Nord, responsable CarPostal Nord-Ouest, responsable suppl. CarPostal Région Bâle

**Principaux mandats** Président du CA PubliBike SA

## Walter Marti

Responsable Personnel depuis 1999, 20.08.1960, Suisse, responsable des ressources humaines EPD HES

**Parcours professionnel** Responsable suppl. Personnel PostFinance, la Poste, unités Courrier et Réseau postal et vente

**Principaux mandats** Membre de la commission Management des entreprises et des ressources humaines de l'UITP

## Retus Ruffner

Responsable Stratégie et projets depuis 1998, 15.11.1956, Suisse, gestionnaire des transports publics avec dipl. féd., technicien en marketing avec dipl. féd.

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

**Principaux mandats** Conseil d'administration CarPostal Liechtenstein, membre de la commission Trafic régional de l'UTP

## A PROPOS DU RAPPORT

## Structure du rapport

Le rapport 2016 de la Poste se compose des documents suivants:

- Rapport de gestion de la Poste
- Rapport financier de la Poste (rapport annuel, gouvernance d'entreprise et comptes annuels consolidés de La Poste Suisse SA ainsi que de PostFinance SA)
- Rapport de gestion de PostFinance SA
- Rapports d'activité de CarPostal
- Chiffres clés du rapport de gestion
- Rapport GRI (rapport conforme aux prescriptions de la Global Reporting Initiative)

Ces documents peuvent être consultés en ligne et téléchargés à l'adresse [www.poste.ch/rapportdegestion](http://www.poste.ch/rapportdegestion). Le rapport de gestion et le rapport financier de La Poste Suisse SA ainsi que le rapport de gestion de PostFinance SA et le rapport d'activité de CarPostal sont également disponibles en version imprimée.

## Commande

Les rapports peuvent être commandés sur Internet à l'adresse [www.poste.ch/rapportdegestion](http://www.poste.ch/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  
Communication et affaires publiques  
Belpstrasse 37  
Case postale  
3030 Berne  
Suisse

Téléphone +41 58 341 34 26  
E-mail [infomedia@carpostal.ch](mailto:infomedia@carpostal.ch)  
[www.carpostal.ch](http://www.carpostal.ch)

**Coordination générale**

Simon Glauser, Communication CarPostal, Berne

**Collaboration à la rédaction**

Urs Bloch, Katharina Merkle, Mara Mallia

**Conception et gestion de projet**

Martin Eckert, phorbis Communications SA, Bâle

**Relecture des versions française et italienne**

Claudia Fornera, Valérie Gerl

**Diagrammes**

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

**Photos**

Laura Grädel, Olivier Maire, Katharina Merkle,  
Sedrik Nemeth, Mike Niederhauser, Mattias Nutt,  
Simon Opladen, PostAuto, PubliBike,  
Nicolas Sedlatcheks

**Maquette et composition**

Walter Stähli et Ilona Troxler Smith,  
phorbis Communications SA, Bâle

**Traduction et relecture**

Service linguistique Poste, Berne

**Impression**

Staempfli SA, Berne



No. 01-16-443803 – [www.myclimate.org](http://www.myclimate.org)  
© myclimate – The Climate Protection Partnership



**RECYCLÉ**  
Papier fait à partir  
de matériaux recyclés  
**FSC® C005019**

**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 ([www.blauer-engel.de](http://www.blauer-engel.de)), qui distingue les produits particulièrement respectueux de l'environnement, ainsi que l'écolabel européen ([www.ecolabel.eu](http://www.ecolabel.eu)), et est certifié FSC® ([www.fsc.org](http://www.fsc.org)).





CarPostal  
Belpstrasse 37  
Case postale  
3030 Berne  
Suisse

[www.carpostal.ch](http://www.carpostal.ch)

