

Politique de qualité, environnementale et de sécurité de CarPostal

Chaque jour, nous transportons les voyageurs jusqu'à destination avec efficacité, avec fiabilité et en toute sécurité. Dans ce contexte, la qualité, l'environnement et la sécurité sont des facteurs essentiels. En tant qu'entreprise de transport par car leader dans les transports publics, CarPostal entend assumer un rôle de précurseur dans les domaines de la qualité, de l'environnement et de la sécurité. Grâce à des mesures ciblées, nous veillons à répondre aux exigences de toutes les parties prenantes dans ces domaines. Au travers de notre politique relative à la qualité, à l'environnement et à la sécurité, nous soutenons la stratégie «Poste de demain» et sommes ainsi le moteur d'une Suisse moderne.

Nos valeurs

Nous apportons une contribution au développement durable en Suisse en transportant nos voyageurs jusqu'à destination avec efficacité, avec fiabilité et en toute sécurité. Nous adoptons un comportement équitable envers les entreprises CarPostal. En concertation avec notre clientèle, nos partenaires et nos commanditaires, nous cherchons des solutions qui ouvrent la voie en Suisse à une mobilité de haute qualité, abordable et respectueuse de l'environnement. En tant qu'entreprise de transport par car leader dans les transports publics, nous voulons ainsi assumer vis-à-vis de la société notre responsabilité d'entreprise en matière de développement durable.

- ✓ Nos offres de haute qualité simplifient la vie quotidienne.
- ✓ La mobilité ne doit pas se développer au détriment de l'environnement.
- ✓ La sécurité de nos voyageuses et voyageurs ainsi que de nos conductrices et conducteurs est au centre de notre démarche.

Nos engagements

Nous gérons nos activités commerciales de manière orientée vers les processus et en fonction des risques. Nous respectons toutes les prescriptions en matière de qualité, d'environnement et de sécurité ainsi que toutes les normes et lois pertinentes, et nous allons même au-delà de ces dispositions lorsque cela s'avère judicieux. Nous mettons à disposition les ressources suffisantes et appropriées (personnes et matériel d'exploitation) pour garantir une réussite commerciale durable. L'efficacité de notre système de gestion est vérifiée périodiquement et améliorée continuellement.

Nos objectifs

Qualité

En Suisse, CarPostal est le numéro un du transport régional des voyageurs sur route. Nous voulons conserver ce rôle ainsi que le rôle de gestionnaire de systèmes dans les transports publics (TP) par route en fournissant des prestations de haute qualité.

- Nous utilisons les fonds publics de manière optimale et fournissons d'excellentes prestations à des tarifs attractifs. Nous contrôlons et gérons nos processus à l'aide de chiffres clés clairement définis et nous garantissons le respect de normes et d'exigences qualitatives élevées. Nous faisons en sorte que l'ensemble du personnel de CarPostal puisse contribuer au processus d'amélioration continue. En veillant à l'implication de chaque individu, il est possible d'ancrer dans l'entreprise une perception élevée de la qualité.

Environnement

Nous sommes convaincus que les besoins de la Suisse en matière de mobilité vont continuer de croître. De ce fait, nous sommes appelés à jouer, à l'avenir également, un rôle d'importance systémique, mais aussi et surtout durable, dans le domaine des transports publics sur route. Nous entendons fournir des prestations plus connectées dans ce domaine. À cet effet, nous développons des formes d'offres plus flexibles pour accroître l'attrait et l'utilisation des transports publics dans les régions urbaines et rurales.

- La mobilité du futur n'utilise aucune énergie fossile. La Suisse vise la neutralité carbone d'ici 2050 au plus tard. CarPostal aussi apporte sa contribution pour que cet objectif soit atteint. Dans une phase initiale, nous souhaitons mettre en service, d'ici 2024, un total de 100 bus électriques et à pile à combustible. D'ici 2040, plus aucun car postal ne devrait utiliser d'énergie fossile.

Sécurité

La sécurité de nos voyageurs et de notre personnel est essentielle. Nous procédons à l'entretien de nos véhicules sur la base des évolutions techniques les plus récentes, nous assurons la formation continue de notre personnel de conduite et nous favorisons une prise de conscience en matière de sécurité à tous les niveaux de l'entreprise par le biais de mesures de sensibilisation. De cette manière, nous sommes en mesure de proposer de manière crédible à nos voyageurs une expérience de transport placée sous le signe de la sécurité.

Les événements relatifs à la sécurité sont documentés de manière ciblée et des mesures correspondantes sont directement définies. Nous privilégions en outre un échange avec les autorités compétentes dans un esprit de partenariat.

Au sein de notre entreprise, nous disposons d'une organisation de crise qui agit avec professionnalisme dans le cadre d'événements imprévisibles.

La campagne pluriannuelle «Priorité à la sécurité» nous permet d'assurer une prise de conscience durable en matière de sécurité à tous les niveaux de l'entreprise.

Évaluation de cette politique

Pour pouvoir optimiser en permanence notre système de gestion, nous demandons à des services externes indépendants d'effectuer régulièrement des contrôles et prévoyons également des audits internes. Nous mettons davantage l'accent sur les indicateurs de performance afin de soutenir de manière ciblée l'amélioration continue des processus.

La satisfaction de la clientèle et du personnel est contrôlée au moyen de sondages périodiques et des objectifs de qualité sont définis sur cette base.

Le partenariat social avec les syndicats est également un pilier important de CarPostal. Des entretiens réguliers avec les syndicats permettent d'évaluer les potentiels d'amélioration pour nos collaborateurs.

Nous collaborons avec le groupe Poste dans le domaine de l'environnement et passons en revue, de manière régulière et réciproque, les objectifs que nous avons définis. D'entente avec le groupe Poste, les objectifs de sécurité sont contrôlés en continu sur la base de l'évolution des conditions-cadres.

CarPostal SA



Christian Plüss
Responsable CarPostal



Christa Hostettler
Responsable Marché et clients



Peter Lacher,
Responsable Exploitation



Andreas Biedermann
Responsable Numérisation et services



Martina Müggler
Responsable Stratégie et innovation



Benno Bucher
Responsable Finances et controlling



Luzius Weber
Responsable Communication



Gabrielle Dobson
Responsable Personnel

CarPostal SA
Engenhaldenstrasse 39
3030 Berne

E-mail: info@carpostal.ch
www.carpostal.ch

