



Rapport d'activité 2018



Vers une harmonisation tarifaire accrue

Les Suisses sont toujours plus mobiles et leurs habitudes en la matière évoluent. Afin de répondre au mieux à ces évolutions, les communautés tarifaires suisses travaillent ensemble à simplifier l'accès aux transports publics. Elles ont défini les objectifs suivants :

- Créer de la valeur ajoutée et garantir à travers une harmonisation des dispositions tarifaires, plus de transparence pour les clients des TP
- Faciliter l'accès aux transports publics par la mise en œuvre d'un système tarifaire et de distribution simple et moins coûteux.
- Faciliter des innovations : créer des liens tarifaires entre les communautés qui partagent des zones communes.
- Etablir un échange professionnel entre les communautés tarifaires suisses et le Service direct : faire avancer la collaboration.
- Etre l'interlocuteur compétent pour les comités politiques et pour d'autres groupes cibles.

La communauté tarifaire neuchâteloise participe pleinement à ce processus d'harmonisation. Ce processus ne signifie cependant pas une uniformisation des communautés tarifaires. Chaque communauté tarifaire va garder ses spécificités, en particulier un découpage par zone de son territoire et une grille tarifaire correspondante. Par contre, de nombreuses règles vont être progressivement harmonisées afin de simplifier l'accès au transport public et de faciliter aussi la mise en place de nouvelles solutions de distribution utilisant les possibilités offertes par la digitalisation.

Martin Tinguely, Président de la Communauté tarifaire neuchâteloise

Gestion de la Communauté tarifaire neuchâteloise (CTNE) ONDE VERTE

Le Comité directeur (CoDir) est en charge de la gouvernance de la CTNE. Il est l'organe supérieur et valide notamment les grandes orientations stratégiques.

La CTNE étant une société simple, les décisions principales se prennent à l'unanimité des membres du CoDir. Ce dernier s'est réuni sept fois en 2018 sous la présidence de Monsieur Martin Tinguely.

Sur proposition des groupes de travail permanents et des commissions constituées en fonction de projets spécifiques, le CoDir a notamment statué concernant les sujets ci-dessous :

- Ratification de la convention de Grande gouvernance nationale C500 – 1^{ère} étape
- Validation d'un nouveau processus de traitement des offres tarifaires intégrées
- Validation des clés de répartition des recettes 2016 et 2017
- Approbation des comptes 2017
- Validation du budget de fonctionnement 2019
- Approbation du plan marketing 2019
- Suivi et validation des différentes étapes nécessaires à l'intégration des abonnements ONDE VERTE sur le SwissPass, la nouvelle carte unique des transports publics suisses
- Validation d'un concept d'harmonisation tarifaire des titres de transports « courts parcours », suivi d'une mise en consultation auprès des communes et du canton de Neuchâtel
- Révision des contrats constitutifs de la Communauté tarifaire neuchâteloise

À noter encore que le départ en août de la responsable opérationnelle, remplacée en février 2019, a nécessité une priorisation des dossiers et la mise en œuvre d'une organisation transitoire afin que les tâches essentielles de la Communauté tarifaire puissent être assurées. Plusieurs projets ont toutefois dû être rééchelonnés par manque de ressources suffisantes.

Présentation de l'organigramme de la CTNE en 2018

Comité Directeur (CoDir)			
<p>Avec droit de vote : • Patricia Borloz (transN) • Daniel Reymond (CFF) • Hugo Furrer (BLS) • Nadia Mettraux (CarPostal) • Frank Maillard (CJ)</p> <p>Invités à titre consultatif : • Olivier Baud (Canton) • Christophe Bregnard (Canton) • Pierre-Yves Vuignier (Confédération)</p> <p>Cellule opérationnelle (sans droit de vote) : • Martin Tinguely (président) • Gwénaëlle Hildebrand (responsable opérationnelle, jusqu'en août)</p>			
Groupes de travail par secteur			
Tarifs et assortiments	Marketing communication et	Répartition des recettes	Contrôle des données de comptages
<ul style="list-style-type: none"> • Martin Tinguely, rempl. présidence (ONDE VERTE, depuis août) • Gwénaëlle Hildebrand présidence (ONDE VERTE, jusqu'en août) • Maurine de Montmollin (transN) • Daniel Reymond (CFF) • Hugo Furrer (BLS) • Sacha Calegari (CarPostal) • Jérôme Mugny (CJ) 	<ul style="list-style-type: none"> • Steve Nussbaumer, rempl. présidence (CarPostal, depuis août) • Gwénaëlle Hildebrand présidence (ONDE VERTE, jusqu'en août) • Yaëlle Frangeul (transN) • Rachel Campigotto (CFF) • Hugo Furrer (BLS) • Steve Nussbaumer (CarPostal) • Muriel Studer (CJ) 	<ul style="list-style-type: none"> • Lisa Sanmartin, rempl. présidence (transN, depuis août) • Gwénaëlle Hildebrand présidence (ONDE VERTE, jusqu'en août) • Lisa Sanmartin (transN) • Daniel Reymond (CFF) • Eliane Gut (BLS) • Sacha Calegari (CarPostal) • Jérôme Mugny (CJ) 	<ul style="list-style-type: none"> • Mathieu Pittet présidence (transN) • Daniel Reymond (CFF) • Corinne Hess (CFF) • Philippe Claude (CarPostal) • Andreas Häsler (BLS) • Jérôme Mugny (CJ)

Statistiques des ventes 2018

Le chiffre d'affaires total de la CTNE en 2018 a subi une légère diminution (-0.21%) par rapport à 2017 pour arriver à un montant de 34'086'144 francs.

Les recettes constituées par les ventes d'abonnements continuent de représenter la part principale du chiffre d'affaires ONDE VERTE, même si pour 2018 le chiffre d'affaires des billets et offres spéciales a progressé (+1.33%) par rapport à 2017.

Chiffre d'affaires en CHF

	2015	2016	2017	2018	Différence 2017 - 2018	%
Billets et offres spéciales	13'455'442	13'692'600	14'134'029	14'321'414	187'385	1.33%
Abonnements	19'904'171	19'680'775	20'025'325	19'764'730	-260'595	-1.30%
Total	33'359'613	33'373'375	34'159'354	34'086'144	-73'210	-0.21%

En termes de volume de vente (nombre de titres de transport vendus), on peut observer une augmentation des billets individuels (+1.05%) qui étaient, pour l'année 2017, en forte baisse (-4.44%). Une diminution est à relever au niveau des abonnements mensuels (-1.98%), compensée en partie par la légère augmentation des ventes d'abonnements annuels (+0.91%).

Volumes par titre de transport

	2017	2018	Différence 2017 - 2018	%
Billets individuels	2'224'755	2'248'067	23'326	1.05%
Cartes multicourses	232'250	231'753	-497	-0.21%
Cartes 24 heures	132'063	131'359	-704	-0.53%
Abonnements annuels	17'006	17'161	155	0.91%
Abonnements mensuels	108'069	105'926	-2143	-1.98%
Abonnements hebdomadaires	897	792	-105	-11,71%

Clé de répartition des recettes

Une clé de répartition des recettes entre les entreprises de transports partenaires de la Communauté tarifaire est établie chaque année. Le groupe de travail répartition se charge de la définir avec le concours d'un bureau d'experts externes. Les éléments déterminants du système de répartition des recettes sont : les résultats des enquêtes d'utilisation des titres de transport, les prestations consommées par les voyageurs chez chaque opérateur et le chiffre d'affaires par type de titres de transport. Les données d'exploitation (voyageurs et voyageurs-kilomètres) sont vérifiées par le groupe de travail de contrôle des données de comptages, composé des spécialistes de chaque entreprise partenaire.

Assortiment et marketing

Intégration des abonnements ONDE VERTE sur la carte SwissPass

ONDE VERTE s'engage en faveur de solutions innovantes et fiables pour les clients en s'appuyant sur les développements communs nationaux. Depuis juin 2018, les entreprises partenaires de la CTNE vendent les abonnements ONDE VERTE sur le SwissPass, la nouvelle carte unique des transports publics suisses. Cette nouvelle carte munie d'une puce RFID permet de charger/combiner plusieurs abonnements et différentes prestations d'entreprises tiers. Avec une seule carte, les clients peuvent par exemple disposer d'un abonnement ONDE VERTE pour leurs déplacements pendulaires dans le canton de Neuchâtel, d'un abonnement demi-tarif pour leurs voyages occasionnels dans toute la Suisse, d'un abonnement de carsharing et/ou de vélos en libre-services pour une mobilité combinée, ainsi que des prestations complémentaires tels que des cartes journalières pour les remontées mécaniques de sport d'hiver. En outre, le support SwissPass permet de faciliter le processus d'achat avec la possibilité pour les clients de renouveler facilement leurs abonnements en ligne ou en scannant le QR code de la carte à un distributeur de billets. De plus, les clients peuvent gérer eux-mêmes les données de leur compte sur www.swisspass.ch et sont avertis par e-mail ou par SMS quelques jours avant la fin de validité de leurs abonnements. Les travaux d'intégration des abonnements ONDE VERTE sur SwissPass ont été conduits par le Groupe de travail tarif. Le Groupe de travail marketing a quant à lui été mandaté pour réaliser toute la communication clientèle concernant ce nouveau support, que ce soit pour informer du changement ou pour promouvoir les avantages. Un communiqué de presse, un dépliant d'information et une section sur le site Internet ONDE VERTE ont notamment été réalisés.

Offres promotionnelles

Le transfert de répartition modale en faveur des transports publics est un objectif central de la CTNE. Les entreprises partenaires d'ONDE VERTE ont donc continué à unir leurs efforts dans ce sens en 2018, par la mise en œuvre de mesures de fidélisation et d'acquisition de nouveaux clients.

Notamment, afin d'encourager l'utilisation des transports publics pour les loisirs et d'inciter les voyageurs occasionnels à faire découvrir le réseau du canton de Neuchâtel à leurs proches, le Groupe de travail marketing a proposé une offre DUO avec la carte 24H de l'assortiment ONDE VERTE. Durant les weekends de la période estivale 2018, la carte 24H a ainsi été rendue valable pour voyager à deux. De manière à faire connaître l'attractivité de cette offre, une large campagne de communication a été conduite via différents médias : spots radio sur RTN, insertions publicitaires dans Arc Info, promotion sur le site Internet ONDE VERTE, affiches et flyers dans les points de ventes des partenaires de la CTNE. En partenariat avec le Service cantonal des automobiles et de la navigation du Canton de Neuchâtel, le Groupe de travail marketing a mis en place une offre promotionnelle destinée aux Seniors qui renoncent volontairement à leur permis de conduire.

Il s'agit d'un changement de vie important qu'ONDE VERTE a souhaité accompagner en offrant un bon de réduction à faire valoir sur un abonnement et en mettant en avant dans un dépliant annexé les nombreux avantages des transports publics.

Il résulte de ces deux mesures, un bilan positif pour ONDE VERTE en termes d'image et de notoriété.

Communication institutionnelle

Le « miniguide », support très apprécié du public puisqu'il communique les informations essentielles du tarif ONDE VERTE, a été réédité au changement d'horaire et distribué à une large échelle dans les différents points de vente de la Communauté tarifaire neuchâteloise.

L'année 2018 a également été l'occasion pour ONDE VERTE de faire évoluer sa charte graphique. Cette nouvelle identité visuelle qui marque la volonté d'impulser une nouvelle dynamique a été introduite progressivement sur les supports de communication et a été utilisée pour le projet de refonte du nouveau site Internet.

Partenariats

Service cantonal des migrations (SMIG)

Depuis 2014, un partenariat renouvelé d'année en année avec le Service cantonal des migrations permet aux requérants d'asile, résidant dans le canton, de voyager avec un abonnement ONDE VERTE mensuel.

Passeport-Vacances pour les Jeunes de Neuchâtel et environs (PVJ)

L'accord a été reconduit entre le Comité d'organisation du PVJ et la CTNE. Les détenteurs d'un Passeport-Vacances ont pu ainsi bénéficier de la libre circulation en transports publics sur l'ensemble du périmètre ONDE VERTE en 2e classe, de leurs domiciles aux différents lieux d'activité proposés et retour, ainsi que lors des déplacements organisés.

Neuchâtel Transport Card

Ce partenariat a été introduit en 2015 en collaboration avec Tourisme neuchâtelois pour permettre à toute personne séjournant dans un établissement hôtelier ou para-hôtelier, et s'acquittant d'une taxe de séjour, de bénéficier du libre accès aux transports publics dans tout le périmètre ONDE VERTE (hormis la zone 42).

Offres intégrées

Les offres intégrées sont des solutions tarifaires destinées aux organisateurs d'événements qui souhaitent inclure les prestations de transports publics aux billets d'entrées de leurs manifestations. Dans le cadre de ces partenariats commerciaux, ONDE VERTE calcule un tarif forfaitaire par participant que l'organisateur peut intégrer facilement au prix de vente des tickets donnant accès à l'événement. Le montant forfaitaire peut également être pris en charge par l'organisateur ou financé par des sponsors.

Fête des Vendanges

L'accord trouvé avec le Comité de la Fête des Vendanges a été renouvelé pour permettre le libre accès aux transports publics. Le badge de la Fête des Vendanges est ainsi valable dans les zones 10, 11, 14, 15 et 30 sur l'ensemble des lignes des entreprises de transports partenaires, du vendredi 16h00 au dimanche fin de l'exploitation. Toute la durée de la Fête des Vendanges est ainsi couverte par cette offre.

En outre, des offres intégrées ont à nouveau été mises en place pour le BCN Tour, les matches de Neuchâtel Xamax FCS et du Hockey-Club La Chaux-de-Fonds.

CTNE, juillet 2019