



Rapport d'activité 2024

## Introduction

L'année 2024 a été marquée par des changements significatifs et des défis opérationnels à relever pour la Communauté tarifaire intégrale neuchâteloise (CTNE) – ONDE VERTE :

### ***Mise en œuvre des mesures cantonales***

La mise en œuvre pratique des mesures décidées par le Canton et intégrées au Plan climat a nécessité toute l'attention de la Cellule opérationnelle qui a travaillé en étroite collaboration avec le Service cantonal des transports, le Service informatique de l'Entité neuchâteloise et les partenaires ONDE VERTE. Désormais, ces trois mesures - réductions pour les Jeunes domiciliés dans le Canton, harmonisation du billet court parcours pour les zones urbaines de Neuchâtel et de la Chaux-de-Fonds, réductions permettant aux résidents du Canton d'obtenir un abonnement ONDE VERTE toutes zones au prix d'un abonnement 4 zones- sont pleinement déployées à satisfaction de tous les acteurs concernés.

### ***Réponses aux besoins des clients***

Afin d'encourager l'utilisation des transports publics pour les activités de loisirs durant les week-ends estivaux, notre offre « abonnement week-end » à CHF 33.- a été reconduite et accompagnée également d'idées d'activités au travers de notre site internet. Cette liberté estivale a été fortement appréciée, tout comme les cartes journalières ONDE VERTE particulièrement attractives pour des trajets multiples dans un périmètre local. De même, en réponse aux nouvelles habitudes de mobilité liées au télétravail, le FlexiAbo nouvellement introduit au changement d'horaire 2023 a été mis en avant au travers d'une campagne de promotion multicanale et a permis de maximiser sa visibilité.

### ***Recettes 2024 en augmentation et sous observation***

Nos recettes 2024 ont continué à évoluer positivement par rapport à l'année précédente. A quelques milliers de francs près, nous avons enfin retrouvé le niveau de recettes prévalant avant la phase COVID. Concrètement, le total des ventes des différents titres de transport ONDE VERTE s'est élevé à 34,74 millions de francs en 2024. Il s'agit d'une évolution positive de +2.43% par rapport à l'année 2023. Nous restons particulièrement attentifs à cette évolution afin de mieux comprendre les tendances et élaborer des stratégies répondant aux besoins de notre clientèle.

Nous redoublons d'efforts pour promouvoir l'utilisation des transports publics et augmenter la fréquentation, en plaçant nos clients au cœur de nos actions. Nous sommes confiants quant à l'évolution positive de nos recettes et restons très motivés pour continuer sur cette lancée.

**Muriel Widmer**

Présidente de la Communauté tarifaire intégrale neuchâteloise (CTNE) – ONDE VERTE

## **Gestion de la Communauté tarifaire intégrale 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 regroupant six entreprises de transport associées (transN, CFF, BLS SA/BLS trafic longues distances SA, CarPostal, CJ et TPF), les décisions principales se prennent à l'unanimité des membres du CoDir. En 2024, cet organe s'est réuni à sept reprises. Il a pris, dans ce cadre, les décisions lui revenant en application des contrats constitutifs de la CTNE.

Au cours de l'année 2024, l'adaptation des offres aux besoins de la clientèle, l'analyse des chiffres de vente ainsi que la mise en œuvre des mesures cantonales du plan climat ont constitué les sujets centraux pour ONDE VERTE.

Sur proposition des groupes de travail permanents et des commissions constituées en fonction de projets spécifiques, les travaux du CoDir et ses décisions ont également porté sur les principaux sujets suivants :

- Implémentation du nouveau système national des bons
- Introduction de nouvelles réductions cantonales par « bons » permettant d'obtenir un abonnement ONDE VERTE toutes zones au prix du 4 zones
- Harmonisation des règles des billets court parcours pour les zones urbaines 10 et 20
- Solution digitale pour la Neuchâtel Tourist Card
- Approbation des comptes 2023
- Validation du budget de fonctionnement 2025
- Approbation du plan marketing 2025
- Élaboration de la feuille de route stratégique 2025 de la CTNE

## Présentation de l'organigramme de la CTNE en 2024

| Comité Directeur (CoDir)   |   |  |  |
|--|---|--|--|
| <p><b>Avec droit de vote :</b> • Patricia Borloz (transN) • Daniel Reymond (CFF) • Hugo Furrer (BLS) • Sacha Calegari (CarPostal) • Magali Albrecht (CJ, jusqu'en mai 2024) • Jean-Frédéric Python (CJ, dès juin 2024) • Stéphane Kurth (TPF)</p> <p><b>Invités à titre consultatif :</b> • Olivier Baud (Canton) • Charles Falciano (Canton, jusqu'en janvier 2024) • Anastasia Stergidou (Canton, dès mars 2024) • Aline Muller (Confédération)</p> <p><b>Cellule opérationnelle</b> (sans droit de vote) : • Muriel Widmer (Présidente)<br/>• Natacha Cattin (Responsable opérationnelle)</p> |   |  |  |
| Groupes de travail par secteur   |   |  |  |
| Tarifs et assortiments*  | Marketing et communication*   | Répartition des recettes   | Contrôle des données de comptages  |
| <ul style="list-style-type: none"> <li>• Natacha Cattin présidence (ONDE VERTE)</li> <li>• Guillaume-Emile Wenger (transN)</li> <li>• Daniel Reymond (CFF)</li> <li>• Andreas Häsler (BLS)</li> <li>• Philippe Magnin (CarPostal)</li> <li>• Jérôme Mugny (CJ)</li> </ul>  | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Natacha Cattin présidence (ONDE VERTE)</li> <li>• Yaëlle Frangeul (transN)</li> <li>• Fjolla Rexhaj (CFF)</li> <li>• Jana Amacher (BLS)</li> <li>• Stéphanie Moretti (CarPostal)</li> <li>• Magali Albrecht (CJ, jusqu'en mai 2024)</li> </ul> | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Natacha Cattin présidence (ONDE VERTE)</li> <li>• Yves Reymond (transN)</li> <li>• Daniel Reymond (CFF)</li> <li>• Belinda Trachsel (BLS)</li> <li>• Philippe Magnin (CarPostal)</li> <li>• Jérôme Mugny (CJ)</li> <li>• Gilles Champion (TPF)</li> </ul> | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Laurent Mollard présidence (transN)</li> <li>• Martin Zeller (CFF)</li> <li>• Philippe Claude (CarPostal)</li> <li>• Larissa Marti (BLS)</li> <li>• Jérôme Mugny (CJ)</li> <li>• Gilles Champion (TPF)</li> </ul> |

\*Les TPF n'ont pas souhaité être représentés dans ce Groupe de travail.

## Statistiques des ventes 2024

Le chiffre d'affaires total de la CTNE en 2024 a enregistré une augmentation de quelque +2.43% par rapport à 2023 pour arriver à un montant de CHF 34'744'028. Le chiffre d'affaires de l'année 2024 reste très légèrement en deçà de celui de 2019 (-0.06%).

Pour l'année 2024 et comparativement à l'année précédente, nous constatons que les chiffres d'affaires de l'ensemble des produits de la gamme tarifaire ONDE VERTE évoluent positivement à l'exception des cartes multicourses. Par rapport à 2019, le chiffre d'affaires de l'abonnement annuel adulte est en augmentation (+15.42%). Les billets réduits (+33.16 %) ainsi que les cartes 24H réduites (+54.90 %) sont également en nette progression par rapport à 2019.

Chiffre d'affaires en CHF (TVA comprise)

|                             | 2019       | 2022       | 2023       | 2024       | Différence<br>2023 - 2024 | %       |
|-----------------------------|------------|------------|------------|------------|---------------------------|---------|
| Billets et offres spéciales | 13'227'571 | 12'231'821 | 12'879'954 | 13'285'954 | +406'000                  | +3.15%  |
| Abonnements                 | 20'176'126 | 18'423'323 | 19'252'322 | 19'684'535 | +432'213                  | + 2.21% |
| Indemnités demi-tarif       | 1'359'830  | 1'923'230  | 1'787'742  | 1'773'539  | -14'203                   | -0.79%  |
| Total                       | 34'763'527 | 32'578'374 | 33'920'018 | 34'744'028 | +824'010                  | +2.43%  |

## Volumes par titre de transport

|                                     | 2023      | 2024      | Différence<br>2023 - 2024 | %       |
|-------------------------------------|-----------|-----------|---------------------------|---------|
| Billets individuels plein tarif     | 887'365   | 858'821   | - 28'544                  | -3.32%  |
| Billets individuels tarif réduit    | 1'341'423 | 1'423'388 | + 81'965                  | +5.76%  |
| Cartes multicourses plein tarif     | 59'317    | 53'879    | - 5'438                   | -10.10% |
| Cartes multicourses tarif réduit    | 133'863   | 127'489   | - 6'374                   | -5.00%  |
| Cartes journalière plein tarif      | 32'006    | 40'981    | + 8'975                   | +21.90% |
| Cartes journalière tarif réduit     | 95'393    | 136'598   | +41'205                   | +30.17% |
| Abonnements annuels                 | 18'009    | 17'567    | - 442                     | -2.52%  |
| Abonnements mensuels                | 81'211    | 80'020    | -1'191                    | -1.49%  |
| FlexiAbo (en vente depuis 10.10.23) | 28        | 268       | + 240                     | +89.60% |

## Clés de répartition des recettes

Un système de répartition des recettes ONDE VERTE entre les partenaires est établi avec le concours d'un bureau externe d'experts. 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 titre 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.

La répartition des recettes des années (N+2) et (N+3) est établie au premier trimestre de l'année (N+1) lorsque les résultats des comptages (voyageurs et voyageurs-kilomètres) de l'année (N) ont été approuvés par le Comité Directeur.

La Confédération et les cantons commandent les offres de transport de voyageurs auprès des entreprises, avec lesquelles ils concluent des conventions de prestations pour deux années horaires. En principe, un nouveau calcul de clé est effectué pour chaque période d'offre.

A noter que depuis 2022, une clé spécifique pour répartir les recettes des indemnités demi-tarif a été introduite.

## **Tarifs et assortiments**

Au changement d'horaire de 2024, l'assortiment des titres de transport ONDE VERTE n'a subi aucune augmentation tarifaire.

### **De nouvelles mesures cantonales en faveur des utilisateurs-trices des transports publics du canton**

Le plan climat neuchâtelois prévoit de favoriser le report modal vers les transports publics et la mobilité douce, ceci afin de limiter le volume du trafic individuel motorisé et ainsi atténuer son impact sur l'environnement. Outre le développement de l'offre en transports publics, un tel objectif passe également par des mesures tarifaires d'incitation. À partir du deuxième semestre 2023 et tout au long de l'année 2024, la CTNE, par l'intermédiaire de ses groupes de travail "Tarifs" et "Marketing", a joué un rôle déterminant dans la réalisation des trois mesures du plan climat du Canton de Neuchâtel décrites ci-après. Une collaboration étroite entre le Service informatique de l'Entité neuchâteloise (SIEN), le Service des transports et ONDE VERTE a notamment rendu possible la mise en place, sur le Guichet Unique, des réductions cantonales offertes aux utilisateurs des transports. De plus, les partenaires ONDE VERTE ont contribué à la concrétisation de l'harmonisation de la tarification court parcours dans les villes et à la promotion des différentes mesures auprès des clients.

### **Rabais supplémentaire de 5% sur les abonnements Enfants/Jeunes**

Depuis le 10 décembre 2023, le Canton de Neuchâtel subventionne à hauteur de 5% les abonnements jeunes ONDE VERTE annuels, mensuels et FlexiAbo. Les jeunes de moins de 25 ans résidant dans le Canton de Neuchâtel bénéficient ainsi d'une incitation supplémentaire à faire valoir sur le tarif jeune déjà inférieur de 25% au tarif adulte. Cette mesure vise à fidéliser sur le long terme les jeunes, les apprentis et les étudiants aux transports publics.

### **Réduction permettant d'obtenir un abonnement ONDE VERTE « toutes zones » au prix du 4 zones**

Le Canton a décidé de financer au 1<sup>er</sup> janvier 2025 de nouvelles réductions permettant d'obtenir un abonnement ONDE VERTE annuel, mensuel ou FlexiAbo toutes zones au prix d'un abonnement 4 zones. Cette mesure permet de gagner en attractivité, s'agissant des trajets longues distances reliant les différentes régions du Canton.

### **Harmonisation de la tarification « court-parcours dans les villes**

Les titres de transports « court parcours » connaissaient jusqu'à fin 2024 des conditions d'utilisation différentes entre les villes de Neuchâtel et celles de La Chaux-de-Fonds et du Locle. Dès le changement d'horaire du 15 décembre 2024, l'offre « court-parcours » dans ces villes a été remplacée par un tarif « zone urbaine ». En effet, les zones 10 et 20 peuvent depuis cette date être achetées individuellement sous la forme d'un billet valable 45 minutes ou d'une carte journalière permettant de circuler librement jusqu'à 5h le lendemain. Ainsi, le système a été rendu plus compréhensible pour les voyageurs occasionnels.

## **Offres intégrées et partenariats pour l'année 2024**

Les offres intégrées sont des solutions tarifaires destinées aux organisateurs d'événements qui souhaitent inclure les prestations de transports publics aux billets d'entrée de leur manifestation. 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.

### **Xamax FCS et Hockey Club La Chaux-de-Fonds**

Pour permettre au public neuchâtelois de se rendre aux matchs en transports publics, les billets d'entrée font également office de titre de transport pour les zones 10-11 (Xamax) et les zones 20-21 (HCC) durant les deux heures qui précèdent et suivent les rencontres à domicile. En 2024, ces offres ont été reconduites.

### **Fête des Vendanges**

Le bracelet Fête des Vendanges intègre la libre circulation en transports publics dans les zones ONDE VERTE 10, 11, 14, 15 et 30, ainsi que l'accès « gratuit » au corso fleuri. Grâce à la reconduction du partenariat entre la fête des Vendanges, transN et ONDE VERTE, les nombreux visiteurs ont pu profiter de la fête, voyager facilement et en toute sécurité avec les transports publics.

### **Caves ouvertes**

Afin de permettre aux participants de se déplacer librement de leur domicile aux caves, le billet de la manifestation, lorsqu'il est acheté en ligne, fait également office de titre de transport.

### **Marche du 1er mars**

Une offre intégrée entièrement financée par les organisateurs de la Marche du 1er mars offre aux participants le libre accès aux transports publics dans tout le Canton afin de se rendre et/ou de rentrer de la manifestation.

### **Neuchâtel Tourist 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 de bénéficier du libre accès aux transports publics dans tout le périmètre ONDE VERTE (hormis la zone 42). Ce programme a été renouvelé en 2024 et a rencontré un beau succès auprès des touristes en provenance de la Suisse et de l'étranger. Dès 2025, Tourisme Neuchâtelois proposera une NTC numérique sous forme d'application web.

### **Funi-Fondue**

L'offre Funi-Fondue est un billet combiné incluant le trajet aller et retour à Chaumont (zones 10 et 11), ainsi qu'une fondue au Petit Hôtel.

### **Pass'temps**

La carte journalière Pass'temps permet aux visiteurs d'utiliser les transports publics pour se déplacer entre les différentes activités de loisirs dans la région du Val-de-Travers (valable dans les zones 10, 11, 30 et 33).

### **Service cantonal des migrations (SMIG)**

Une coopération renouvelée 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.



### **Carte vacances pour les jeunes de La Chaux-de-Fonds**

Le partenariat entre le Service de la Jeunesse de la Ville de La Chaux-de-Fonds et la CTNE a été renouvelé afin d'offrir aux détenteurs de la carte vacances une carte multicourse ONDE VERTE 1-2 zones.

### **Passeport-Vacances pour les jeunes de Neuchâtel et environs (PVJ)**

L'accord a été réitéré entre le Comité d'organisation du PVJ et la CTNE. Les détenteurs d'un Passeport Vacances ont pu ainsi circuler librement sur l'ensemble du périmètre ONDE VERTE, de leur domicile au lieu de l'activité et retour.

### **Offre Job Abo, la solution pour les entreprises**

L'offre Job Abo ONDE VERTE se base sur un partenariat conclu entre un employeur et la CTNE. L'employeur décide de financer partiellement ou entièrement les abonnements annuels de transports publics de ses collaborateurs. L'employeur reçoit des bons de réduction à remettre à ses collaborateurs. Les bons sont à faire valoir auprès d'un des points de vente des partenaires ONDE VERTE. La CTNE participe à un pourcentage de la réduction accordée par l'employeur sur les abonnements annuels et FlexiAbo ONDE VERTE (maximum de CHF 100.- par abonnement). Cette participation est versée annuellement.

Depuis son introduction en 2015, cette offre bénéficie d'un intérêt toujours plus grand de la part des entreprises du canton de Neuchâtel. Elles sont actuellement 27 à en faire bénéficier leurs collaborateurs. La CTNE est ainsi passée d'une dizaine de Job Abo en 2015 à plus de 1'400 en 2024.

## Marketing et communication

### 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 en 2024 à unir leurs efforts pour encourager l'utilisation des transports publics par la mise en œuvre de mesures de reconquête, de fidélisation et d'acquisition de nouveaux clients.

Le Groupe de travail Marketing a lancé une campagne d'envergure visant à promouvoir le FlexiAbo. Ce nouveau produit a intégré la gamme tarifaire ONDE VERTE le 10 décembre 2023, avec pour objectif de répondre aux nouvelles habitudes de mobilité liées notamment au télétravail.

Pour toucher un large public, cette campagne a été diffusée sur les écrans des parkings de la Ville de Neuchâtel ainsi que sur les écrans en gare de Neuchâtel. La vitrine de l'agence commerciale de transN à la Place Pury ainsi qu'une quinzaine de bus ont été habillés aux couleurs de la campagne FlexiAbo. Des annonces dans les journaux locaux et des publications sur les supports digitaux des médias régionaux, ainsi que sur Facebook, Instagram et Google AdWords sont venues renforcer les actions de communication des entreprises partenaires.

Dans le but d'encourager l'utilisation des transports publics pour les loisirs pendant la période estivale et plus particulièrement en fin de semaine, la CTNE a renouvelé son offre « abonnement week-end ». Proposé au tarif préférentiel de CHF 33.-, ce produit a permis à de nombreuses personnes de se déplacer en transports publics sur l'ensemble du périmètre ONDE VERTE pendant les 9 week-ends de juillet et d'août, à partir du vendredi 18h. Afin de faire connaître cette offre, une vaste campagne de communication a été menée via divers médias régionaux. Des animations visuelles sur le site Internet ONDE VERTE ainsi que sur les écrans embarqués des bus des partenaires de la CTNE ont complété les mesures de promotion. De plus, une page spécifique a été créée sur notre site internet afin de proposer différentes activités de loisirs accessibles en transports publics dans le canton de Neuchâtel.

Depuis 2021, ONDE VERTE collabore avec le Service cantonal des automobiles et de la navigation du canton de Neuchâtel (SCAN) dans le cadre d'une offre destinée aux seniors. Grâce à ce partenariat, les seniors neuchâtelois qui renoncent volontairement à leur permis de conduire reçoivent un bon de réduction à faire valoir sur un abonnement ONDE VERTE. A partir de 2023, le SCAN et ONDE VERTE ont étendu leur collaboration avec la mise en œuvre d'une nouvelle offre ciblant les jeunes conducteurs. Ainsi, afin de promouvoir les nombreux avantages de la multimodalité, toute personne réussissant son examen pratique de conduite reçoit automatiquement, par courrier à son domicile, une réduction de 25% valable à l'achat d'un abonnement annuel ONDE VERTE. Ces offres à l'intention des seniors et des jeunes conducteurs ont été reconduites avec satisfaction en 2024.

Fin 2024, une communication ONDE VERTE a été mise en place pour soutenir les mesures du plan climat instaurées par le Canton telles que décrites plus haut. En complément du communiqué de presse, une campagne de communication a été déployée à travers divers canaux incluant des annonces dans les journaux locaux, des animations sur les écrans de bus ainsi qu'une information sur le site Internet ONDE VERTE.

Par ailleurs, durant toute l'année 2024, nos abonnés annuels ont pu profiter du programme de fidélité « Avantages Abonnés Annuels » d'ONDE VERTE leur permettant de bénéficier d'offres promotionnelles attrayantes auprès de nos 13 partenaires locaux.

### **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 des entreprises partenaires de la CTNE.

Le site Internet permet d'accéder simplement et rapidement aux tarifs de tout l'assortiment ONDE VERTE grâce au calculateur de prix. Le client indique son parcours en sélectionnant sur le plan de zones ONDE VERTE son point de départ et les zones qu'il doit parcourir pour atteindre son point d'arrivée ; le calculateur lui donne alors le prix par type de titre de transport selon le nombre de zones traversées.

CTNE, mai 2025