



Rapport d'activité 2019

Introduction

L'année 2019 a été riche en événements, ceci à différents égards.

Au niveau de la Communauté tarifaire neuchâteloise (CTNE) ONDE VERTE, le transfert de répartition modale en faveur des transports publics reste un objectif central. Les efforts d'harmonisation tarifaire menés par les entreprises de transport partenaires se sont poursuivis en 2019 afin de permettre une tarification optimale destinée à simplifier, promouvoir et encourager l'utilisation des transports publics. Ceci aussi bien en maintenant les canaux de distribution traditionnels qu'en tenant compte de la digitalisation et des nouvelles habitudes de consommation des voyageurs. La palette des offres et produits ONDE VERTE s'est développée. Le site internet a aussi été revu ; sa consultation est plus aisée. Se déplacer en transports publics est devenu plus simple et plus attractif !

A l'échelle de la branche suisse, la mise en place d'une nouvelle gouvernance qui s'est concrétisée au 1^{er} janvier 2020 par la création d'Alliance SwissPass (regroupement des 250 entreprises de transport et des 17 communautés tarifaires régionales) contribuera encore davantage à l'harmonisation et au développement des transports publics en faveur de l'ensemble de la clientèle.

La décision des Chambres fédérales en juin 2019 de libérer près de 13 milliards pour l'infrastructure ferroviaire d'ici 2035 constitue un signal fort en faveur des transports publics et de la mobilité en général. Le périmètre de la Communauté tarifaire neuchâteloise et ses clients en profiteront pleinement, puisque la construction de la nouvelle liaison directe entre Neuchâtel et La Chaux-de-Fonds fait partie de ces investissements à long terme.

Enfin, au niveau de l'organisation de la cellule opérationnelle, l'année 2019 a été marquée par l'engagement de Natacha Cattin, nouvelle Responsable Opérationnelle, qui a pris ses fonctions en février.

Après cinq années fructueuses passées à la présidence d'ONDE VERTE, Martin Tinguely a quitté ses fonctions au 31 août 2019. Pour le remplacer, le CoDir a élu Muriel Widmer en tant que nouvelle Présidente à partir du 1^{er} janvier 2020. De septembre à décembre 2019, la présidence a été assurée par Patricia Borloz, Vice-Présidente d'ONDE VERTE.

Muriel Widmer

Présidente 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 regroupant six entreprises de transport associées (transN, CFF, BLS, CarPostal, CJ et tpf), les décisions principales se prennent à l'unanimité des membres du CoDir. En 2019, cet organe s'est réuni à huit reprises. Il a pris, dans ce cadre, les décisions lui revenant en application des contrats constitutifs de la CTNE.

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

- Adaptation du règlement tarifaire
- Validation de la clé de répartition des recettes 2018
- Approbation des comptes 2018
- Validation du budget de fonctionnement 2020
- Approbation du plan marketing 2020

Présentation de l'organigramme de la CTNE en 2019

Comité Directeur (CoDir)

Avec droit de vote : • Patricia Borloz (transN), puis Guillaume-Emile Wenger (transN, ad intérim de septembre à décembre) • Daniel Reymond (CFF) • Hugo Furrer (BLS)
• Sacha Calegari (CarPostal) • Frank Maillard (CJ) • Helmut Eichhorn (tpf, jusqu'à mi-année), puis Raoul Ruffieux (tpf, dès août)

Invités à titre consultatif : • Olivier Baud (Canton) • Christophe Bregnard (Canton)
• Pierre-Yves Vuignier (Confédération, jusqu'à mi-année), puis Rémy Fankhauser (Confédération, dès août)

Cellule opérationnelle (sans droit de vote) : • Martin Tinguely (président, jusqu'à fin août), puis Patricia Borloz (présidente ad intérim de septembre à décembre)
• Natacha Cattin (responsable opérationnelle, depuis février)

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"> • Martin Tinguely, rempl. présidence (ONDE VERTE, janvier) • Natacha Cattin présidence (ONDE VERTE, depuis février) • Guillaume-Emile Wenger (transN) • Daniel Reymond (CFF) • Hugo Furrer (BLS) • Philippe Magnin (CarPostal) • Jérôme Mugny (CJ) 	<ul style="list-style-type: none"> • Steve Nussbaumer, rempl. présidence (CarPostal, janvier) • Natacha Cattin présidence (ONDE VERTE, depuis février) • Yaëlle Frangeul (transN) • Mariannick Gaspoz (CFF) • Hugo Furrer (BLS) • Steve Nussbaumer (CarPostal) • Muriel Studer (CJ) 	<ul style="list-style-type: none"> • Lisa Sanmartin, rempl. présidence (transN, janvier) • Natacha Cattin présidence (ONDE VERTE, depuis février) • Lisa Sanmartin (transN) • Daniel Reymond (CFF) • Kathrin Weyermann (BLS) • Philippe Magnin (CarPostal) • Jérôme Mugny (CJ) • Gilles Champion (tpf) 	<ul style="list-style-type: none"> • Mathieu Pittet rempl. présidence (transN) • Corinne Hess (CFF) • Philippe Claude (CarPostal) • Andreas Häsler (BLS) • Jérôme Mugny (CJ) • Gilles Champion (tpf)

Statistiques des ventes 2019

Le chiffre d'affaires total de la CTNE en 2019 a enregistré une augmentation de près de 2% (+1.99%) par rapport à 2018 pour arriver à un montant de 34'763'527 francs.

Les recettes constituées par les ventes d'abonnements continuent de représenter la part principale du chiffre d'affaires ONDE VERTE, même si pour 2019 celui des billets et offres spéciales a également progressé (+1.86%) par rapport à 2018.

Chiffre d'affaires en CHF

	2016	2017	2018	2019	Différence 2018 - 2019	%
Billets et offres spéciales *	13'692'600	14'134'029	14'321'414	14'587'401	265'987	1.86%
Abonnements	19'680'775	20'025'325	19'764'730	20'176'126	411'396	2.08%
Total	33'373'375	34'159'354	34'086'144	34'763'527	677'383	1.99%

*y compris recettes abonnements demi-tarif

En termes de volume de vente (nombre de titres de transport vendus), on peut observer une augmentation des cartes 24 heures (+2.31%) ainsi que des cartes multicourses (+1.83%) qui en 2018 étaient en baisse de respectivement -0.53% (cartes 24 heures) et -0.21% (cartes multicourses). Une diminution est à relever au niveau des abonnements mensuels (-1.81%), toutefois compensée par l'augmentation des ventes d'abonnements annuels (+3.59%). L'abonnement hebdomadaire, graduellement moins sollicité depuis 2015, a été supprimé de l'assortiment des titres ONDE VERTE au changement d'horaire de décembre 2019.

Volumes par titre de transport

	2018	2019	Différence 2018 - 2019	%
Billets individuels	2'248'067	2'294'041	45'974	2.05%
Cartes multicourses	231'753	235'993	4'240	1.83%
Cartes 24 heures	131'359	134'399	3'040	2.31%
Abonnements annuels	17'161	17'777	616	3.59%
Abonnements mensuels	105'926	104'007	-1'919	-1.81%
Abonnements hebdomadaires	792	723	-69	-8.71%

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. Début 2019, le CoDir a mandaté le Groupe de travail répartition de réviser le système actuel de répartition des recettes et de définir les nouvelles modalités à appliquer dès 2022. Parallèlement, et de manière à garantir un contexte serein durant les travaux, le CoDir a décidé à titre exceptionnel de négocier et de fixer d'avance les clés de répartition des recettes pour les années 2020 et 2021.

Assortiment et marketing

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 2019 à unir leurs efforts pour encourager l'utilisation des transports publics par la mise en œuvre de mesures de fidélisation et d'acquisition de nouveaux clients.

L'action promotionnelle « carte 24H DUO » a ainsi été reconduite en 2019. Cette offre uniquement valable les samedis, dimanches et jours fériés de juillet à août permettait de voyager à deux au prix d'une seule carte 24H de l'assortiment ONDE VERTE. Le Groupe de travail marketing souhaitait ainsi promouvoir l'attractivité des transports publics pour les déplacements loisirs.

Pour faire connaître cette offre, une large campagne de communication a été conduite via différents médias : spots radio sur RTN, insertions publicitaires dans ArclInfo, affiches sur les bus, mise en évidence sur le site Internet ONDE VERTE, affiches et flyers dans les points de ventes des partenaires de la CTNE.

Pour la deuxième année consécutive, 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.

Quant au programme de fidélité « Avantages Abonnés Annuels », 13 contrats de collaboration ont été renouvelés. Pour permettre aux clients de prendre connaissance des avantages qui leur sont offerts par ces partenaires régionaux, un bandeau animé a été créé et mis en ligne sur le site internet d'ONDE VERTE. Pour compléter la promotion et faire connaître l'offre à un plus large public, une campagne radio a été diffusée sur les ondes de RTN les deux premières semaines de décembre.

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 CTNE.

Pour faciliter l'accès aux informations concernant ONDE VERTE, un nouveau site Internet responsive a été mis en ligne en juin 2019. Les visiteurs du site bénéficient d'une meilleure vue d'ensemble des produits ONDE VERTE et l'accès aux tarifs des abonnements par zone est simplifié 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 d'abonnements selon le nombre de zones traversées.

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 2ème classe, de leur domicile aux différents lieux d'activité proposés et retour, ainsi que lors des déplacements organisés.

Carte vacances pour les jeunes de la Chaux-de-Fonds

Un accord a été trouvé entre le Service de la jeunesse de la ville de La Chaux-de-Fonds et la CTNE afin de pouvoir offrir aux détenteurs de la carte vacances une carte multicourses ONDE VERTE - 5 zones 2ème classe.

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, 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).

Job Abo, la solution pour les entreprises

Le 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 (Rail Checks) nominatifs à remettre à ses collaborateurs. Les Rail Checks sont à faire valoir auprès de l'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 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 des entreprises du canton de Neuchâtel. La CTNE est passée d'une dizaine de Job Abo en 2015 à plus de 1'400 en 2019.

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'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.

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.

Caves ouvertes

Un titre de transport spécial, une carte journalière toutes zones, a été introduit afin de permettre aux participants de se déplacer librement de chez eux aux caves.

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 et avec d'autres partenaires.

CTNE, mai 2020