



Rapport d'activité 2020

## Introduction

« 2020 » restera gravée comme une année EXTRAordinaire !

Dès la mi-mars, la pandémie de la Covid-19 a lourdement impacté notre quotidien et dicté un nouveau mode de vie. Alors que les entreprises de transport ont assuré le maintien de l'offre pendant toute la crise sanitaire (offre toutefois réduite du 16 mars au 10 mai), le Gouvernement a recommandé à la population de réduire au strict minimum ses déplacements et a préconisé la pratique du télétravail dans toute la mesure du possible.

Cette situation inédite a naturellement eu un impact immédiat et sans précédent sur l'utilisation et la fréquentation des transports publics. Les habitudes quotidiennes de déplacement s'en trouvent aujourd'hui modifiées. Le phénomène de télétravail s'est imposé et se développera encore après la crise sanitaire. De même, les voyages professionnels devraient probablement régresser.

C'est un changement culturel, un changement de fond à long terme dans la mobilité qui a ainsi été initié. Il requiert de la part des entreprises de transport et des communautés tarifaires agilité et adaptation aux besoins des clients. Il conviendra d'être particulièrement attentifs à l'évolution enclenchée. Plus que jamais le transfert de répartition modale en faveur des transports publics reste notre objectif central.

Concrètement, face à la réalité de l'année écoulée, ONDE VERTE n'a pas fait exception à la règle. Elle a vu ses recettes enregistrer une diminution globale de quelque 21%. Ce chiffre reste toutefois légèrement en deçà de la moyenne constatée en Suisse.

Enfin, l'année 2020 a été mise à profit pour procéder à une révision des contrats constitutifs dont l'entrée en vigueur est agendée au 1<sup>er</sup> janvier 2021. Ce travail, réalisé en étroite collaboration avec les Commanditaires, a permis d'aboutir à l'approbation du nouveau contrat de société simple entre les Associées de ONDE VERTE, ainsi qu'à la nouvelle convention entre la République et Canton de Neuchâtel et ONDE VERTE.

### **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, CarPostal, CJ et tpf), les décisions principales se prennent à l'unanimité des membres du CoDir. En 2020, 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 2020, un effort soutenu a été consacré à la révision des contrats constitutifs de la CTNE dans le but de clarifier les règles de fonctionnement de ses différents organes et d'intégrer les évolutions constatées ces dernières années ; ceci tant au niveau de l'organisation même de la CTNE que dans l'application de certains processus. En outre, il convenait de tenir compte de la fusion de deux entreprises de transport régional neuchâteloises, de l'entrée formelle des tpf au sein de ONDE VERTE ainsi que de la constitution de la nouvelle société BLS trafic longues distances SA.

Au terme d'échanges constructifs entre les six associés, le Canton de Neuchâtel et l'OFT, le CoDir a approuvé le 3 décembre le nouveau contrat constitutif de la société simple et la convention conclue avec la République et Canton de Neuchâtel. L'entrée en vigueur a été fixée au 1<sup>er</sup> janvier 2021.

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 :

- Adaptation du règlement tarifaire
- Approbation d'un nouveau modèle de clé de répartition et validation de la clé de répartition des recettes 2022-2023
- Introduction d'une clé spécifique pour répartir les recettes des abonnements demi-tarif
- Approbation des comptes 2019
- Validation du budget de fonctionnement 2021
- Approbation du plan marketing 2021

## Présentation de l'organigramme de la CTNE en 2020

<b>Comité Directeur (CoDir)</b>
<p><b>Avec droit de vote :</b> • Patricia Borloz (transN) • Daniel Reymond (CFF) • Hugo Furrer (BLS) • Sacha Calegari (CarPostal) • Frédéric Bolliger (CJ) • Raoul Ruffieux (tpf)</p> <p><b>Invités à titre consultatif :</b> • Olivier Baud (Canton) • Christophe Bregnard (Canton) • Rémy Fankhauser (Confédération, jusqu'à mars) • Aline Muller (Confédération, dès mai)</p> <p><b>Cellule opérationnelle (sans droit de vote) :</b> • Muriel Widmer (Présidente) • 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>• Hugo Furrer (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>• Mariannick Gaspoz (CFF de janvier à juillet)</li> <li>• Daniel Reymond (CFF depuis août)</li> <li>• Hugo Furrer (BLS)</li> <li>• Steve Nussbaumer (CarPostal)</li> <li>• Muriel Studer (CJ)</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>• Kathrin Weyermann (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>• Cédric Aubry présidence (transN)</li> <li>• Corinne Hess (CFF)</li> <li>• Philippe Claude (CarPostal)</li> <li>• Andreas Häsler (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 2020

Le chiffre d'affaires total de la CTNE en 2020 a enregistré une diminution de quelque 21% par rapport à 2019 pour arriver à un montant de CHF 27'419'605.

Les recettes constituées par les ventes d'abonnements représentent la part principale du chiffre d'affaires ONDE VERTE.

Chiffre d'affaires en CHF (TVA comprise)

	2017	2018	2019	2020	Différence 2019 - 2020	%
Billets et offres spéciales *	14'134'029	14'321'414	14'587'401	10'697'462	-3'889'939	-26.67%
Abonnements	20'025'325	19'764'730	20'176'126	16'722'143	-3'453'983	-17.12%
Total	34'159'354	34'086'144	34'763'527	27'419'605	-7'343'922	-21.12%

\*y compris recettes abonnements demi-tarif

En termes de volume de vente (nombre de titres de transport vendus), nous pouvons observer une diminution très importante sur tout l'assortiment ONDE VERTE. À partir du mois de mars, la pandémie due au coronavirus a considérablement modifié les déplacements de la population, ce qui a eu un fort impact sur les ventes des titres de transport. Les chiffres de fréquentation des transports publics ont drastiquement chuté, en particulier en avril, ONDE VERTE n'a pas fait exception et a enregistré ce mois-là une baisse de son chiffre d'affaire de 71%. Entre juin et septembre, la fréquentation s'est toutefois améliorée avant de connaître une nouvelle baisse à partir d'octobre en raison de la 2<sup>e</sup> vague de la pandémie.

Volumes par titre de transport

	2019	2020	Différence 2019 - 2020	%
Billets individuels	2'294'041	1'629'742	-664'299	-28.96%
Cartes multicourses	235'993	159'312	-76'681	-32.50%
Cartes 24 heures	134'399	92'824	-41'575	-30.93%
Abonnements annuels	17'777	16'115	-1'662	-9.35%
Abonnements mensuels	104'007	77'837	-26'170	-25.16%

## Clé de répartition des recettes

Il a été demandé au groupe réparation des recettes de réviser le système actuel et de proposer un nouveau modèle de clé qui soit effectif, dès 2022.

Tous les partenaires de la CTNE se sont entendus sur la nécessité d'établir une nouvelle clé tous les deux ans, de telle sorte que la part aux recettes ONDE VERTE de chaque entreprise soit connue avant la remise des offres de transport aux commanditaires. L'avantage de disposer d'une clé arrêtée d'avance pour chaque période d'offres, est de permettre une meilleure planification des recettes et de répondre pleinement aux exigences des commanditaires.

Ainsi, la CTNE a adopté un nouveau modèle de temporalité de la clé et opté pour le modèle N+2/3. Avec ce modèle, la clé est calculée dans l'année N+1 sur la base des données de l'année N et est appliquée durant les années N+2/3. En règle générale, la nouvelle clé de répartition 2022/2023 devrait être calculée sur la base de la demande et des recettes de l'année 2020. Cependant avec l'apparition de la Covid-19, les chiffres de 2020 (non représentatifs) ont été remis en question.

Pour le calcul de la clé définitive 2022/2023, le groupe répartition, avec l'accord du CoDir, a demandé au bureau d'étude mandaté d'utiliser les données de bases suivantes :

- Données de la demande voyageurs/vkm 2019 comprenant les changements effectués en 2020 (transferts de lignes)
- Chiffre d'affaires 2019
- Structure des titres de transport 2016/2017

Il a également été convenu d'introduire une clé spécifique pour répartir les recettes des abonnements demi-tarif. En effet, jusqu'à présent les recettes des ventes de l'abonnement demi-tarif, attribuées aux entreprises partenaires de la CTNE, étaient réparties selon la clé globale ONDE VERTE. Les réductions accordées sur les titres de transport ONDE VERTE en lien avec l'abonnement demi-tarif n'étant pas de la même ampleur pour toutes les entreprises partenaires, il était préférable dans un esprit d'équité d'établir une clé spécifique. Celle-ci a été calculée par le bureau d'étude et sera effective dès 2022.

L'enquête de structure prévue initialement en octobre 2020 a été reportée à l'automne 2022, ceci au vu de la situation sanitaire et des travaux sur la ligne Neuchâtel - La Chaux-de-Fonds.

## 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 2020, 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.

Le plan de communication qui avait été défini pour l'année 2020 a passablement été modifié et adapté au fil des mois suivant l'évolution de la pandémie.

L'action promotionnelle « carte 24H DUO » a été reconduite en 2020. Cette offre uniquement valable les samedis, dimanches et jours fériés de juillet à septembre permettait de voyager à deux au prix d'une seule carte 24H de l'assortiment ONDE VERTE. Le Groupe de travail marketing souhaitait encourager les voyageurs à utiliser les transports publics pour découvrir ou redécouvrir le Canton de Neuchâtel durant leurs loisirs.

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

Pour la troisième 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 », il a été revu afin d'offrir plus de visibilité à nos 12 partenaires régionaux. Depuis décembre 2020, les abonnés annuels ONDE VERTE reçoivent deux fois par année une newsletter électronique contenant l'ensemble des offres de nos partenaires et ceci sous forme de bons nominatifs à présenter sur papier ou smartphone pour pouvoir en bénéficier.

A noter également qu'au vu de la situation sanitaire et malgré les difficultés financières des entreprises de transport, il a été décidé d'octroyer un dédommagement COVID-19 sous forme de 15 jours supplémentaires aux abonnés annuels et d'offrir aux abonnés mensuels un Rail Bon d'une valeur minimum de CHF 15 et maximum de 15% du prix de leur abonnement.

### 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.

Le site Internet permet d'accéder simplement et rapidement aux tarifs des abonnements 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.

Une vidéo explicative a également été créée et mise en ligne sur le site internet ONDE VERTE pour faire connaître l'assortiment et permettre au client de choisir le titre de transport correspondant le mieux à ses besoins.

Selon de nouvelles directives reçues de la part de l'OFT, un travail important de refonte du plan cantonal a été mené. Le travail a débuté en 2019 et s'est poursuivi en 2020 afin de répondre aux exigences nationales concernant les plans de réseau.

## Tarifs et assortiments

En 2020, l'assortiment des titres de transport ONDE VERTE n'a subi aucune augmentation tarifaire pour la quatrième année consécutive.

Le groupe de travail Tarifs s'est cependant réuni régulièrement pendant l'année, afin de traiter les affaires courantes et gérer les demandes d'offres spécifiques telles des offres intégrées et des demandes de partenariats.

Depuis 2019, le groupe de travail Tarifs mène des réflexions en collaboration avec la SNCF pour adapter les abonnements transfrontaliers Interval et Transval afin de répondre au mieux aux besoins de la clientèle. Ces adaptations doivent permettre à l'avenir de distribuer les abonnements transfrontaliers sur le territoire suisse, dans tous les points de vente des entreprises de transport partenaires d'ONDE VERTE et d'offrir aux clients de nouvelles combinaisons de zones tarifaires. Par ailleurs, cet assortiment actuellement limité au seul tarif Adulte, sera également proposé au tarif Jeune. Les travaux se poursuivront en 2021 pour une introduction au printemps de la même année.

### Offres intégrées et partenariats pour l'année 2020

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. Les différentes manifestations qui étaient prévues dans le courant de l'année 2020 n'ont pas toutes été maintenues et plusieurs offres intégrées ont dû être annulées ou modifiées afin de répondre au mieux aux besoins des clients.

### Marche du 1<sup>er</sup> mars

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

### Protection civile

Année exceptionnelle - partenariat particulier. En effet, pour simplifier le travail administratif du service de la Protection civile du Canton de Neuchâtel, soumis à une intensification de son activité en raison de la pandémie, une offre intégrée a été conclue et mise en œuvre. Grâce à cette offre, les civilistes ont pu se rendre sur leur lieu d'affectation en transport public en présentant simplement leur ordre de marche.

### 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 durant les deux heures qui précèdent et suivent les rencontres à domicile. En 2020, ces offres ont à nouveau été mises en place, mais comptabilisées uniquement pour les matchs ayant pu ouvrir au public.

### 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).

### **Funi-Fondue**

L'offre Funi-Fondue, qui existe depuis plusieurs années, est depuis fin 2020 disponible à la vente sur les distributeurs de billets des entreprises partenaires ONDE VERTE. Le client peut ainsi facilement obtenir un billet combiné incluant le trajet aller et retour à Chaumont 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.

### **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 multicourses ONDE VERTE - 5 zones 2ème classe.

### **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 près de 1'400 en 2020.

CTNE, mai 2021