



ONDE VERTE
Le billet pour vos transports publics

Rapport d'activité 2021

Introduction

Les années se suivent et se ressemblent. On pourrait presque dire qu'en 2021, seuls les variants ont varié !

Il est vrai que les effets de la crise sanitaire se sont à nouveau fait fortement sentir sur la mobilité : peur de la contamination et par là-même de la proximité dans les transports publics, télétravail rendu vivement conseillé, voire obligatoire, cours à distance, achats en ligne, loisirs souvent réduits aux « soirées canapés ».

Notre bilan et celui de toutes les entreprises de transport ont subi de plein fouet les effets de la pandémie. Nos habitudes de vie et de consommation, y compris celles de mobilité, se sont profondément transformées au cours des deux dernières années. Les déplacements sont moins pendulaires, mais apparemment plus longs.

Les chiffres parlent d'eux-mêmes : au niveau de la Communauté tarifaire intégrale neuchâteloise (CTNE) – ONDE VERTE, le total des ventes de nos différents titres de transport en 2021 s'est élevé à quelque 29 millions de francs. C'est certes supérieur de 6% au même chiffre de l'année précédente, mais cela reste clairement en retrait (-16.4%) par rapport à 2019 que nous considérons comme une année normale.

Selon les estimations de la branche, ce n'est qu'en 2024 que nous pourrions assister à un retour « à la normale ». D'ici là, ONDE VERTE et ses associés ne comptent pas rester les bras croisés. Bien au contraire. Nous avons concocté plusieurs offres axées tantôt sur les avantages octroyés aux abonnés annuels, tantôt adressées à nos clients seniors ou encore en lien avec les activités de loisirs.

Nous sommes motivés à poursuivre sur cette voie en 2022, en prenant en compte les besoins de nos clients et en leur offrant une tarification optimale destinée à simplifier, promouvoir et encourager l'utilisation des transports publics.

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 2021, 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 2021, un suivi soutenu a été réalisé s'agissant des prévisions de recettes COVID-19 et des recettes prévisionnelles 2022-2023. Par ailleurs, la Cellule opérationnelle s'est affairée à implémenter le nouveau décompte communautaire NOVA pour le rendre effectif au 1^{er} janvier 2022.

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 des comptes 2020
- Validation du budget de fonctionnement 2022
- Approbation du plan marketing 2022

Présentation de l'organigramme de la CTNE en 2021

Comité Directeur (CoDir)
<p>Avec droit de vote : • Patricia Borloz (transN) • Daniel Reymond (CFF) • Hugo Furrer (BLS) • Sacha Calegari (CarPostal) • Frédéric Bolliger (CJ, jusqu'en juin) • Jean-Frédéric Python (CJ, dès juillet) • Raoul Ruffieux (tpf)</p> <p>Invités à titre consultatif : • Olivier Baud (Canton) • Christophe Bregnard (Canton, jusqu'en janvier) • Charles Falciano (Canton, dès décembre) • Aline Muller (Confédération)</p> <p>Cellule opérationnelle (sans droit de vote) : • 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"> • Natacha Cattin présidence (ONDE VERTE) • Guillaume-Emile Wenger (transN) • Daniel Reymond (CFF) • Andreas Häsler (BLS) • Philippe Magnin (CarPostal) • Jérôme Mugny (CJ) 	<ul style="list-style-type: none"> • Natacha Cattin présidence (ONDE VERTE) • Yaëlle Frangeul (transN) • Fjolla Rexhaj (CFF) • Andreas Häsler (BLS) • Stéphanie Moretti (CarPostal) • Muriel Studer (CJ) 	<ul style="list-style-type: none"> • Natacha Cattin présidence (ONDE VERTE) • Yves Reymond (transN) • Daniel Reymond (CFF) • Kathrin Weyermann (BLS) • Philippe Magnin (CarPostal) • Jérôme Mugny (CJ) • Gilles Champion (tpf) 	<ul style="list-style-type: none"> • Cédric Aubry présidence (transN) • Corinne Hess (CFF) • Philippe Claude (CarPostal) • Marco Burkhalter (BLS) • Jérôme Mugny (CJ) • Gilles Champion (tpf)

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

Statistiques des ventes 2021

Le chiffre d'affaires total de la CTNE en 2021 a enregistré une augmentation de quelque 6% par rapport à 2020 pour arriver à un montant de CHF 29'062'056. Toutefois, le chiffre d'affaires de l'année 2021 reste en deçà de celui de 2019 (-16,40%).

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)

	2018	2019	2020	2021	Différence 2020 - 2021	%
Billets et offres spéciales *	14'321'414	14'587'401	10'697'462	11'936'733	+1'239'281	+11.58%
Abonnements	19'764'730	20'176'126	16'722'143	17'125'323	+403'180	+2.41%
Total	34'086'144	34'763'527	27'419'605	29'062'056	+1'642'461	+6%

*y compris recettes abonnements demi-tarif

Durant l'année 2021, la pandémie de coronavirus a eu des conséquences importantes dans le secteur des transports publics. L'obligation de télétravail, l'interdiction de l'enseignement en présentiel dans les hautes écoles, la fermeture des restaurants ainsi que des établissements culturels et des installations sportives ont émaillé l'année 2021 et ont fortement impacté les déplacements des habitants du Canton de Neuchâtel. En termes de volume de vente (nombre de titres de transport vendus), nous pouvons tout de même observer une légère augmentation des ventes par rapport à l'année 2020 sur tout l'assortiment ONDE VERTE.

Volumes par titre de transport

	2020	2021	Différence 2020 - 2021	%
Billets individuels	1'629'742	1'788'759	+159'017	+9.75%
Cartes multicourses	159'312	176'779	+17'467	+10.96%
Cartes 24 heures	92'824	99'901	+7'077	+7.62%
Abonnements annuels	16'115	16'938	+823	+5.11%
Abonnements mensuels	77'837	77'899	+62	+0.08%

Clé de répartition des recettes

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

A partir de 2022, la clé de répartition des recettes sera mise à jour tous les deux ans et permettra une meilleure planification des recettes, tout en répondant pleinement aux exigences des commanditaires.

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 2021, 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.

L'action promotionnelle « carte 24H DUO » a été reconduite en 2021. 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 digitale a été conduite via différents médias : Arc Info digital, Google Adwords, Instagram et Facebook. Des animations visuelles sur le site Internet ONDE VERTE et sur les écrans embarqués des bus des partenaires de la CTNE sont venues compléter les mesures de communication et pour l'occasion, une page loisirs a également été créée sur le site internet ONDE VERTE afin de présenter un large éventail d'activités à effectuer sur le périmètre ONDE VERTE durant toute une journée.

Souhaitant encourager les seniors à regagner confiance en les transports publics, le Groupe de travail Marketing a mis en place une offre promotionnelle de remise immédiate de 20% sur l'achat d'un abonnement annuel ou mensuel senior. Cette offre, valable d'octobre à décembre 2021, était destinée aux seniors n'ayant plus ou pas d'abonnement depuis plus de 6 mois. Afin de faire connaître cette offre, c'est plus d'une vingtaine d'annonces presse qui sont parues dans les journaux locaux et régionaux. Des mailings ont également été envoyés aux anciens détenteurs d'abonnement général et détenteurs d'abonnement demi-tarif du Canton de Neuchâtel entrant dans la catégorie senior. Des flyers et affiches ont également été transmis aux associations du 3ème âge et des animations visuelles ont été diffusées sur le site ONDE VERTE ainsi que sur les écrans embarqués des bus et des trains des entreprises partenaires.

Comme les années précédentes, 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 renonçant 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.

Durant toute l'année, les abonnés annuels ONDE VERTE ont bénéficié du programme de fidélité « Avantages Abonnés Annuels » de ONDE VERTE leur permettant de recevoir des offres promotionnelles à faire valoir auprès de nos 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 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.

Tarifs et assortiments

En 2021, l'assortiment des titres de transport ONDE VERTE n'a subi aucune augmentation tarifaire pour la cinquième 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 que des offres intégrées et des partenariats.

Le Groupe de travail Tarifs a mené 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 ont permis à partir du 1^{er} mai 2021 de distribuer les abonnements transfrontaliers – vendus jusqu'alors uniquement sur les canaux SNCF - sur le territoire suisse, dans tous les points de vente des entreprises de transport partenaires de ONDE VERTE et d'offrir aux clients de nouvelles combinaisons de zones tarifaires. Par ailleurs, cet assortiment - qui était jusque-là limité au seul tarif Adulte - est à présent également proposé au tarif Jeune.

A noter aussi que depuis le 12 décembre 2021, les enfants voyagent gratuitement avec ou sans accompagnant jusqu'à la veille de leur sixième anniversaire.

Offres intégrées et partenariats pour l'année 2021

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.

Protection civile

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, l'offre intégrée conclue en 2020 a été prolongée pour l'année 2021. 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 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 2021, 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 le 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 reconduit en 2021 et a rencontré un beau succès.

Funi-Fondue

L'offre Funi-Fondue est 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.

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 (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 1'700 en 2021.

CTNE, mai 2022