



Rapport d'activité 2022

## Introduction

L'année 2022 a été synonyme de retour à une certaine normalité pour la Communauté tarifaire intégrale neuchâteloise (CTNE) – ONDE VERTE.

En effet, après deux années difficiles marquées par la pandémie, puis une phase de travaux importants sur la ligne ferroviaire entre Neuchâtel et La Chaux-de-Fonds, la fréquentation des moyens de transport dans le périmètre de notre Communauté a pu graduellement retrouver un niveau satisfaisant.

Nous n'avons toutefois pas encore atteint la fréquentation et le volume de recettes de 2019 – année de référence pour nous. Cela ne constitue pas une surprise, mais s'inscrit dans la ligne de ce que la branche des transports publics suisses avait estimé, à savoir un retour complet à la normale en 2024 seulement.

Concrètement, au niveau des chiffres, le total des ventes des différents titres de transport ONDE VERTE s'est élevé à quelque 32,6 millions de francs en 2022. C'est supérieur de plus de 12% par rapport au même chiffre de 2021, mais cela reste en retrait (-6.29%) par rapport à l'année de référence de 2019. Ces résultats satisfaisants ont été possibles grâce à différentes actions destinées à promouvoir les déplacements en transports publics, que ce soit dans le cadre d'activités usuelles ou les loisirs.

Nous mettons tout en œuvre pour encourager encore davantage l'utilisation des transports publics et doper la fréquentation, en nous focalisant sur les besoins de nos clients.

### **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 2022, 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 2022, une attention toute particulière a été accordée à la préparation de l'enquête de structure des titres de transport qui s'est déroulée à satisfaction durant trois semaines à l'automne. Ces travaux vont permettre de définir une nouvelle clé de répartition des recettes ONDE VERTE appliquée dès 2024.

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 2021
- Validation du budget de fonctionnement 2023
- Approbation du plan marketing 2023
- Solutions digitales (Neuchâtel Tourist Card)

## Présentation de l'organigramme de la CTNE en 2022

<b>Comité Directeur (CoDir)</b>
<p><b>Avec droit de vote</b> : • Patricia Borloz (transN) • Daniel Reymond (CFF) • Hugo Furrer (BLS) • Sacha Calegari (CarPostal) • Magali Albrecht (CJ) • Raoul Ruffieux (TPF, jusqu'en octobre) • Stéphane Kurth (TPF, dès décembre)</p> <p><b>Invités à titre consultatif</b> : • Olivier Baud (Canton) • Charles Falciano (Canton) • Aline Muller (Confédération)</p> <p><b>Cellule opérationnelle</b> (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"> <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, jusqu'en juillet 2022)</li> <li>• Magali Albrecht (CJ, dès août 2022)</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Natacha Cattin présidence (ONDE VERTE)</li> <li>• Annika Mattsson (transN, jusqu'en juin 2022)</li> <li>• Yaëlle Frangeul (transN, dès juillet 2022)</li> <li>• Fjolla Rexhaj (CFF)</li> <li>• Andreas Häsler (BLS, jusqu'en mars 2022)</li> <li>• Jana Amacher (BLS, dès mars 2022)</li> <li>• Stéphanie Moretti (CarPostal)</li> <li>• Muriel Studer (CJ, jusqu'en mars 2022)</li> <li>• Magali Albrecht (CJ, dès mars 2022)</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, jusqu'à août 2022)</li> <li>• Belinda Trachsel (BLS, dès août 2022)</li> <li>• Philippe Magnin (CarPostal)</li> <li>• Jérôme Mugny (CJ, jusqu'en juillet 2022)</li> <li>• Magali Albrecht (CJ, dès août 2022)</li> <li>• Gilles Champion (TPF)</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Cédric Aubry présidence (transN)</li> <li>• Carla Kramis (CFF)</li> <li>• Philippe Claude (CarPostal)</li> <li>• Marco Burkhalter (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 2022

Le chiffre d'affaires total de la CTNE en 2022 a enregistré une augmentation de quelque +12.10% par rapport à 2021 pour arriver à un montant de CHF 32'578'374. Toutefois, le chiffre d'affaires de l'année 2022 reste en deçà de celui de 2019 (-6.29%).

Pour l'année 2022 et comparativement à l'année précédente, on constate que les chiffres d'affaires de l'ensemble des produits de la gamme tarifaire ONDE VERTE évoluent positivement. Par rapport à 2019, le chiffre d'affaires de l'abonnement annuel adulte est en augmentation (+6.59%). Les billets réduits (+12.36 %) ainsi que les cartes 24H réduites (+2.48 %) sont également en nette progression par rapport à 2019. A noter que les abonnements SNCF sont à +160.17% par rapport à 2022, mais encore en baisse par rapport à 2019 (-13.37%).

Chiffre d'affaires en CHF (TVA comprise)

	2019	2020	2021	2022	Différence 2021 - 2022	%
Billets et offres spéciales	13'227'571	9'209'140	10'346'532	12'231'821	+1'885'289	+18.22%
Abonnements	20'176'126	16'722'143	17'125'323	18'423'323	+1'298'000	+7.58%
Indemnités demi-tarif	1'359'830	1'488'322	1'590'201	1'923'230	+333'029	+20.94%
Total	34'763'527	27'419'605	29'062'056	32'578'374	+3'516'318	+12.10%

Volumes par titre de transport

	2021	2022	Différence 2021 - 2022	%
Billets individuels	1'788'759	2'156'592	+367'833	+20.56%
Cartes multicourses	176'779	193'982	+17'203	+9.73%
Cartes 24 heures	99'901	119'821	+19'920	+19.94%
Abonnements annuels	16'938	17'793	+855	+5.05%
Abonnements mensuels	77'899	78'836	+937	+1.20%

## 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.

L'année 2022 a été rythmée par l'organisation et la mise en place de l'enquête de structure des titres de transport. Cette enquête qui vise à connaître et à pondérer les titres de transports utilisés par les voyageurs dans la Communauté, a été réalisée en automne 2022 et effectuée au moyen du système EDO-TT (enquête digitale optimisée des titres de transport) de MOVI+. Finalement ce sont plus de 21'000 titres de transport qui ont été relevés et comptabilisés sur la période d'enquêtes du 17 octobre au 6 novembre 2022. Toutes les entreprises ont participé à l'exception des CFF et de transN, pour la ligne 221, qui réalisent régulièrement des enquêtes tout au long de l'année.

## 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 2022 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.

En début d'année 2022, le Groupe de travail Marketing a lancé une vaste campagne visant à reconquérir les anciens clients annuels ONDE VERTE. Chacun d'entre eux a ainsi reçu par mail une réduction de 20% à faire valoir à l'achat d'un nouvel abonnement. Cette mesure a également été l'occasion de rappeler l'attractivité des abonnements annuels qui ne coûtent que 9 fois le prix d'un mensuel, ainsi que de mettre en avant les avantages dont il est possible de bénéficier auprès de 13 partenaires régionaux.

Afin d'encourager l'utilisation des transports publics pour les loisirs pendant la période estivale et plus particulièrement en fin de semaines, le Groupe de travail Marketing a mis en place une offre attractive « l'abonnement week-end ». Vendu au prix de CHF 33.-, cet article promotionnel a permis à bon nombre de personnes de se déplacer en transports publics sur tout le périmètre ONDE VERTE durant les 9 week-ends de juillet et août et cela, depuis le vendredi à 18h. Pour faire connaître cette offre, une large campagne de communication a été conduite via différents médias régionaux. 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 promotion. En outre, une page a été créée sur le site internet ONDE VERTE afin de proposer différentes activités de loisirs accessibles en transports publics dans le canton de Neuchâtel.

En cette année 2022, il était important pour le Groupe de travail Marketing de remercier la fidélité des clients qui durant la pandémie ont continué à voyager régulièrement en transports publics et ont fait confiance à ONDE VERTE. Les détenteurs d'un abonnement annuel se sont donc vu remettre un billet de transport « Voyagez à deux » leur permettant de voyager deux jours sur l'ensemble du périmètre ONDE VERTE avec la personne de leur choix.

Comme les années précédentes, en partenariat avec le Service cantonal des automobiles et de la navigation du Canton de Neuchâtel, l'offre promotionnelle destinée aux seniors renonçant volontairement à leur permis de conduire a été renouvelée. Il s'agit d'un changement de vie important qu'ONDE VERTE souhaite 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 » d'ONDE VERTE leur permettant de bénéficier d'offres promotionnelles 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 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.

## Tarifs et assortiments

En 2022, l'assortiment des titres de transport ONDE VERTE n'a subi aucune augmentation tarifaire pour la sixième 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.

### Offres intégrées et partenariats pour l'année 2022

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 2022, ces offres ont à nouveau été mises en place.

### Fête des Vendanges

En 2022, les organisateurs de la fête des Vendanges ont remplacé leur traditionnel badge par un bracelet intégrant un système de paiement sans contact pour les consommations. Comme avec le badge les années précédentes, le bracelet intégrait 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 et Onde verte, les nombreux visiteurs ont ainsi pu profiter de la fête et voyager facilement et en toute sécurité avec les transports publics.

### Caves ouvertes

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

### 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 reconduit en 2022 et a rencontré un beau succès.

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

### **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 en 2ème classe, 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 (Rail Checks) nominatifs à remettre à ses collaborateurs. Les Rail Checks 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 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. La CTNE est passée d'une dizaine de Job Abo en 2015 à près de 1'700 en 2022.

CTNE, mai 2023