



Rapport d'activité 2023

Introduction

L'année 2023 s'est écoulée à un rythme particulièrement soutenu pour la Communauté tarifaire intégrale neuchâteloise (CTNE) – ONDE VERTE. Elle a été jalonnée par plusieurs dossiers importants qui ont particulièrement retenu notre attention :

Introduction du FlexiAbo

Tout d'abord, l'évolution des produits a largement occupé la scène dès le printemps. Pour répondre aux nouveaux besoins de mobilité des clients et leur offrir davantage de flexibilité, nous avons introduit le FlexiAbo à notre assortiment en décembre. Portant sur 100 jours, il se décline en version Jeunes, Adultes et Seniors.

Réduction Jeunes

Nous avons travaillé ensuite de concert avec le Canton pour assurer la mise en œuvre de la réduction Jeunes sous forme de bons, mesure faisant partie du plan climat cantonal. Nous avons fait face à quelques difficultés techniques liées à l'introduction simultanée du « nouveau monde des bons » au niveau national.

Evolution tarifaire

Enfin, vu le contexte d'inflation et de hausse générale des coûts pour les entreprises de transport, nous avons dû nous résoudre à faire évoluer notre grille tarifaire à la hausse à partir du changement d'horaire de décembre 2023. Cela s'est fait dans une proportion similaire à l'augmentation pratiquée par le Service Direct National (SDN). La dernière adaptation tarifaire d'ONDE VERTE datait d'il y a 7 ans.

Recettes 2023

Nos recettes 2023 ont évolué positivement par rapport à l'année précédente, mais restent toutefois encore en retrait par rapport aux chiffres de référence d'avant COVID. La période de pandémie a grandement influencé les comportements des usagers ONDE VERTE, ceci de façon plus marquée que ce que l'on aurait initialement pensé. Concrètement, au niveau des chiffres, le total des ventes des différents titres de transport ONDE VERTE s'est élevé à quelque 33,92 millions de francs en 2023. Il s'agit d'une évolution positive de plus de 4.12% par rapport à 2022, mais reste inférieure de -2.43% en comparaison de 2019.

Nous restons plus que motivés à faire croître la fréquentation et augmenter le volume de nos recettes. Nous poursuivons sans relâche nos efforts pour simplifier, promouvoir et encourager l'utilisation des transports publics : que cela soit pour les déplacements de la vie quotidienne ou pour les loisirs.

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 2023, 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 2023, l'évolution des produits et des tarifs ONDE VERTE a été au cœur des débats. En réponse aux nouvelles habitudes de mobilité et aux besoins de flexibilité, la CTNE a introduit un nouvel abonnement flexible : le FlexiAbo.

Dans un contexte d'inflation entraînant une hausse significative des coûts d'exploitation, auquel s'est ajouté l'augmentation de la TVA et les mesures d'économies annoncées par la Confédération sur les moyens alloués au trafic régional voyageurs, la nécessité de prendre des mesures tarifaires est devenue inévitable. À l'instar du Service Direct National, ONDE VERTE a donc décidé de relever les prix de ses billets, cartes et abonnements de +4.2% en moyenne au 10 décembre 2023. Il convient de rappeler que la dernière adaptation tarifaire d'ONDE VERTE datait de 2016.

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 :

- Rabais Jeunes (1^{ère} contre-mesure cantonale à l'initiative gratuité, intégrée dans le plan climat)
- Nouveau monde des bons
- Approbation des comptes 2022
- Validation du budget de fonctionnement 2024
- Approbation du plan marketing 2024
- Solutions digitales (Neuchâtel Tourist Card)
- Élaboration de la feuille de route stratégique 2024 de la CTNE
- Validation des propositions d'évolutions de la grille tarifaire ONDE VERTE

Présentation de l'organigramme de la CTNE en 2023

Comité Directeur (CoDir)
<p>Avec droit de vote : • Patricia Borloz (transN) • Daniel Reymond (CFF) • Hugo Furrer (BLS) • Sacha Calegari (CarPostal) • Magali Albrecht (CJ) • Stéphane Kurth (TPF)</p> <p>Invités à titre consultatif : • Olivier Baud (Canton) • Charles Falciano (Canton) • 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) • Magali Albrecht (CJ, jusqu'en juillet 2023) • Jérôme Mugny (CJ, dès août 2023) 	<ul style="list-style-type: none"> • Natacha Cattin présidence (ONDE VERTE) • Yaëlle Frangeul (transN) • Fjolla Rexhaj (CFF) • Jana Amacher (BLS) • Stéphanie Moretti (CarPostal) • Magali Albrecht (CJ) 	<ul style="list-style-type: none"> • Natacha Cattin présidence (ONDE VERTE) • Yves Reymond (transN) • Daniel Reymond (CFF) • Belinda Trchsel (BLS) • Philippe Magnin (CarPostal) • Magali Albrecht (CJ, jusqu'en juillet 2023) • Jérôme Mugny (CJ, dès septembre 2023) • Gilles Champion (TPF) 	<ul style="list-style-type: none"> • Cédric Aubry présidence (transN) • Carla Kramis (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 2023

Le chiffre d'affaires total de la CTNE en 2023 a enregistré une augmentation de quelque +4.12% par rapport à 2022 pour arriver à un montant de CHF 33'920'018. Toutefois, le chiffre d'affaires de l'année 2023 reste en deçà de celui de 2019 (-2.43%).

Pour l'année 2023 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 à l'exception des billets individuels et les cartes multicourses à prix entier. Par rapport à 2019, le chiffre d'affaires de l'abonnement annuel adulte est en augmentation (+11.00%). Les billets réduits (+20,79 %) ainsi que les cartes 24H réduites (+13.79 %) sont également en nette progression par rapport à 2019. A noter que les abonnements transfrontaliers Transval et Interval sont à +78.10% par rapport à 2019.

Chiffre d'affaires en CHF (TVA comprise)

	2019	2021	2022	2023	Différence 2022 - 2023	%
Billets et offres spéciales	13'227'571	10'346'532	12'231'821	12'879'954	+648'133	+5.3%
Abonnements	20'176'126	17'125'323	18'423'323	19'252'322	+828'999	+4.5%
Indemnités demi-tarif	1'359'830	1'590'201	1'923'230	1'787'742	-135'488	-7.04%
Total	34'763'527	29'062'056	32'578'374	33'920'018	+1'341'644	+4.12%

Volumes par titre de transport

	2022	2023	Différence 2022 - 2023	%
Billets individuels plein tarif	913'001	887'365	-25'636	-2.81%
Billets individuels tarif réduit	1'243'591	1'341'423	+205'270	+7.87%
Cartes multicourses plein tarif	62'266	59'317	-2'949	-4,74%
Cartes multicourses tarif réduit	131'716	133'863	+2'147	+1.63%
Cartes 24 heures plein tarif	32'746	32'006	-740	-2.26%
Cartes 24 heures tarif réduit	87'075	95'393	+4'536	+9.55%
Abonnements annuels	17'793	18'009	+216	+1.21%
Abonnements mensuels	78'836	81'211	+2'375	+3.01%

Clés 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.

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.

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 2023 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.

Au printemps 2023, le Groupe de travail Marketing a lancé une importante campagne visant à mettre en avant l'attractivité du prix de l'abonnement annuel. Avec le slogan « *Mon trajet me coûte moins cher que mon café... et vous ?* », les habitants du Canton de Neuchâtel étaient invités à se questionner sur les coûts de leur mode de déplacement.

Afin de toucher un large public, cette campagne a été communiquée par des affichages sur près de 30 bus, des parutions d'annonces dans les journaux locaux et des publications durant plus de trois mois sur les supports digitaux des médias régionaux, ainsi que sur Facebook, Instagram et Google AdWords. Cette campagne était aussi l'occasion de rappeler les avantages non seulement économiques, mais également écologiques des transports publics.

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 ». Vendu au prix préférentiel de CHF 33, cet article 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, cela dès 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 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. En 2023, le SCAN et ONDE VERTE ont souhaité étendre leur collaboration avec la mise en œuvre d'une nouvelle offre ciblant les jeunes conducteurs. Ainsi, dans le but 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.

Durant toute l'année, nos abonnés annuels ont bénéficié du programme de fidélité « Avantages Abonnés Annuels » d'ONDE VERTE leur permettant de bénéficier d'offres promotionnelles attrayantes auprès de nos 14 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

Les six entreprises de transport présentes au sein d'ONDE VERTE, tout comme l'ensemble de la branche, font face à une conjoncture inflationniste entraînant une hausse des coûts, notamment dans les domaines des salaires, des intérêts, de la maintenance et de l'énergie. Dans ce contexte financier tendu, les entreprises partenaires ont décidé d'appliquer les recommandations de la branche des transport publics et d'adapter les produits et les tarifs ONDE VERTE en décembre 2023.

Au-delà des mesures générales sur les prix, le groupe de travail tarif a conduit des réflexions en vue d'améliorer l'attractivité de l'assortiment ONDE VERTE. Plusieurs évolutions pertinentes ont ainsi pu être identifiées. Pour répondre aux nouvelles habitudes de mobilité et aux nouveaux besoins de flexibilité, ONDE VERTE a introduit le FlexiAbo, comprenant 100 jours de voyages librement activables sur une année. Dans un souci d'harmonisation, la carte 24H ONDE VERTE a été adaptée selon le modèle standard de la carte journalière des autres communautés tarifaires. De manière à tenir compte judicieusement de ce changement, les prix des cartes journalières pour les villes (la Chaux-de-Fonds et Le Locle), 1-2 zones et 3 zones ont été revus légèrement à la baisse. Afin de rendre les déplacements occasionnels plus attractifs sur les longues distances et d'encourager l'utilisation des transports publics pour les loisirs, les grilles tarifaires des billets, des cartes multicourses et des cartes journalières ont été modifiées de telle sorte que la libre circulation dans l'entier du périmètre ONDE VERTE soit accordée aux clients dès 6 zones au lieu de 10 zones auparavant.

Le Groupe de travail Tarifs s'est également 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 2023

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 2023, 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 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 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 2023 et a rencontré un beau succès auprès des touristes en provenance de la Suisse et de l'étranger.

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 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 25 à en faire bénéficier leurs collaborateurs. La CTNE est ainsi passée d'une dizaine de Job Abo en 2015 à plus de 1'700 en 2023.

CTNE, mai 2024