



17

*transN*

RAPPORT DE GESTION 2017





## 02 Organes de gestion et de contrôle

02 Conseil d'administration

03 Organigramme

## 04 Entreprise

04 Actionnariat

05 Portrait

05 Organisation

05 Projet d'entreprise

05 Projet RER

05 Adhésion à MOVlplus

05 «Nouvelle organisation de gestion» (NOG)

## 07 Avant-propos du Président et du Directeur

## 08 Résumé des faits marquants

## 10 Rapport d'activité

11 Ressources humaines

12 Technique et infrastructure

15 Informatique

16 Sécurité et qualité

16 Responsabilité sociale et environnementale

## 18 Clients

18 Département Pôle clients

18 Fréquentation

18 Vente et distribution

19 Information aux voyageurs

19 Contrôle des titres de transport et surveillance

19 Réclamations

20 Partenariats

20 Promotion

20 ONDE VERTE

## 21 Prestations

21 Procédure de commande

21 Centre de gestion du trafic

22 Horaire

22 Courses spéciales

## 22 Relations publiques et communication

## 25 Rapport financier

25 Résultats financiers

26 Bilan

28 Compte de résultat

30 Tableau de flux de trésorerie

31 Annexe aux comptes annuels 2016

## 36 Proposition aux actionnaires

## 37 Rapport de l'organe de révision

38 Chiffres-clés

39 Plan du réseau

# SOMMAIRE

# ORGANES DE GESTION ET DE CONTRÔLE



Conseil d'administration (de gauche à droite) : Raphaël Comte, Théo Huguenin-Elie, Antoine Grandjean, Robert Cramer, Christine Gaillard, Paul Blumenthal.

## Conseil d'administration (au 31.12.2017)

### PRÉSIDENT

Robert Cramer, Avocat, Conseiller aux Etats genevois

### VICE-PRÉSIDENT

Antoine Grandjean, Chargé de mission et administrateur,  
représentant de l'Etat de Neuchâtel

### MEMBRES

Stéphanie Fontugne, Cadre financière dirigeante, jusqu'au 31.08.2017

Christine Gaillard, Conseillère communale, représentante de la ville de Neuchâtel

Paul Blumenthal, Conseiller d'entreprises indépendant et administrateur de sociétés

Raphaël Comte, Conseiller aux Etats neuchâtelois, représentant des autres communes  
neuchâteloises actionnaires

Théo Huguenin-Elie, Conseiller communal, représentant de la ville de La Chaux-de-Fonds

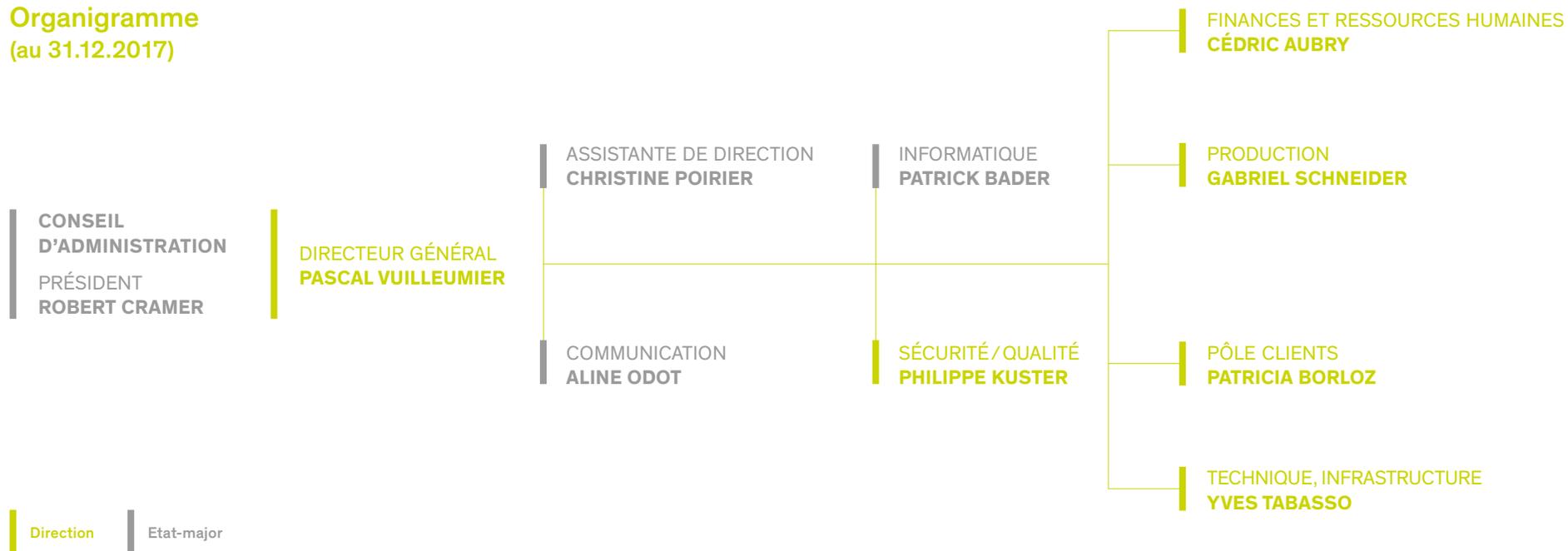
### ORGANE DE RÉVISION

PricewaterhouseCoopers S.A. – Neuchâtel



Comité de direction (de gauche à droite) : Patricia Borloz, Philippe Kuster, Pascal Vuilleumier, Gabriel Schneider, Yves Tabasso, Cédric Aubry

## Organigramme (au 31.12.2017)



Direction

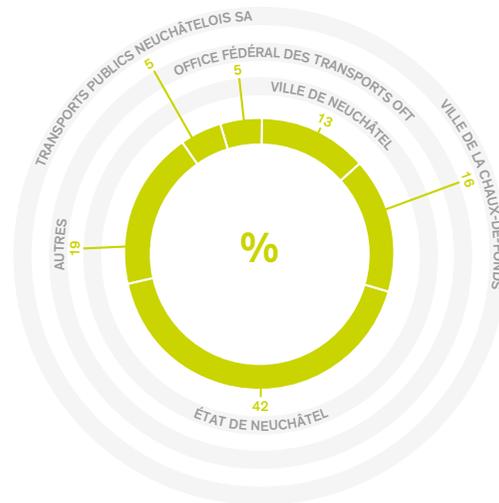
Etat-major



## Actionnariat

TransN est une société anonyme. Ses principaux actionnaires sont l'Etat de Neuchâtel, les villes de La Chaux-de-Fonds et de Neuchâtel, les communes, ainsi que la Confédération.

Le chiffre d'affaires annuel de l'entreprise s'élève à CHF 86.93 millions.



5%	Transports Publics Neuchâtelois SA
5%	Office fédéral des Transports OFT
13%	Ville de Neuchâtel
16%	Ville de La Chaux-de-Fonds
42%	État de Neuchâtel
19%	Autres

## TransN

**2012** Approbation de la création de transN par les actionnaires des anciennes entreprises TN et TRN, réunis en Assemblée générale extraordinaire

Création de transN avec effet au 1<sup>er</sup> janvier

Entrée en fonction du Directeur général

**2013** Nomination des membres de la Direction et désignation des collaborateurs en fonction d'état-major et des cadres

**2014** Signature de la Convention collective de travail (CCT)

**2015** Début de la collaboration CFF – transN pour l'exploitation de la ligne ferroviaire Neuchâtel – La Chaux-de-Fonds – Le Locle

**2016** Certification ISO 9001

Mise en service d'un nouveau système d'aide à l'exploitation et d'information voyageurs (SAEIV)

Mise en service du centre de gestion du trafic (CGT)

**2017** Lancement de l'application mobile transN

Mise en service de 4 nouvelles rames ferroviaires Flirt pour l'exploitation de la ligne Neuchâtel - La Chaux-de-Fonds - Le Locle

Lancement de l'application de billetterie mobile FAIRTIQ

# 86.93

**MILLIONS  
CHIFFRE D'AFFAIRES  
ANNUEL**

## Portrait

Le siège de transN se trouve à La Chaux-de-Fonds, où les membres de la Direction, le personnel administratif et les cadres des différents départements ont leurs bureaux. 474 collaboratrices et collaborateurs\* font vivre l'entreprise, représentant 458,45 équivalents plein temps (EPT). Les départements Production, ainsi que Technique et Infrastructure occupent le plus grand nombre de collaborateurs, avec respectivement 65% et 22% de l'effectif. Le personnel de conduite des bus et des trains prend son service dans l'un des 11 dépôts répartis dans le réseau. Plus d'une centaine de collaborateurs techniques sont chargés de l'entretien des véhicules et de l'infrastructure. Les clients sont accueillis dans 6 points de vente répartis dans le canton.

74'785 voyageurs empruntent quotidiennement les 37 lignes de transN, à bord de 172 véhicules. Des courses spéciales sont proposées pour des sociétés, des groupes ou des manifestations. TransN fournit aux entreprises des navettes qui sont commandées à l'intention de leur personnel. Présente dans les 6 districts, la compagnie dessert 166'192 résidents, sur les 177'862 que compte le canton de Neuchâtel.

\*dans la suite du rapport de gestion, le masculin vaut pour le féminin, à des fins de simplification linguistique.

## Organisation

Au 1<sup>er</sup> janvier 2017, Gabriel Schneider a succédé à David Robert au poste de Directeur production. Il était auparavant responsable Production bus. Par ailleurs, la gestion administrative de l'ensemble des réseaux bus a été regroupée sous la responsabilité d'une seule personne.

## Projet d'entreprise

Le projet d'entreprise « TransMission » s'est achevé en 2017. Accompagner le processus de la fusion en constituait la première phase, de 2013 à 2015. En 2016 et 2017, le projet d'entreprise a été consacré à la réalisation des ajustements nécessaires et aux processus d'amélioration continue, avec la mise en place d'indicateurs de performance, le développement du travail par processus, l'implémentation d'un management transversal, la formation continue des cadres et la certification ISO 9001. Cette deuxième phase a en outre été accompagnée d'un audit principalement axé sur la gestion financière. Dès 2018, fondé sur la stratégie décidée par le Conseil d'administration, un nouveau projet d'entreprise débutera, avec des axes stratégiques forts, des lignes directrices et des tâches prioritaires pour les années 2018 à 2020, intégrés dans une vision jusqu'à l'horizon 2030.

## Adhésion à MOVlplus

TransN a adhéré à MOVlplus, une coopérative de mutualisation des entreprises de transports publics regroupant 24 entreprises. MOVlplus se veut une plateforme de réflexion et d'échange, par la mise en commun de ressources et de compétences, afin de chercher ensemble des synergies et des innovations. Ses membres se réunissent dans différents centres de



Film institutionnel TransN

compétences thématiques traitant de la multimodalité régionale, de l'information ou du déplacement des clients dans un environnement en travaux.

## « Nouvelle organisation de gestion » (NOG)

Le projet « Nouvelle organisation de gestion » (NOG) constitue une partie du projet d'entreprise. A la fusion, transN a dû composer avec des systèmes et des outils de supports incompatibles et obsolètes, dont les progiciels de gestion intégrés ou *entreprise resource plannings* (ERP). En 2017, les besoins de l'entreprise ont été analysés et une cartographie dressée afin d'accompagner, dès 2018, la mise en place de la nouvelle organisation de transN, de sa gestion par processus et de son pilotage par activité. Le nouvel ERP sera mis en service au 1<sup>er</sup> janvier 2020.

## Projet RER

Depuis 2015, transN collabore avec les CFF (Chemins de fer fédéraux) pour l'exploitation de la ligne ferroviaire 223 (Neuchâtel – La Chaux-de-Fonds – Le Locle). Elle met à disposition ses rames Flirt et ses mécaniciens de locomotive. Tout au long de l'année 2017, son Conseil d'administration et sa Direction ont mené des réflexions stratégiques au sujet de son avenir et de son positionnement dans le domaine ferroviaire, dans l'optique du développement du RER (Réseau Express Régional) neuchâtelois. En deux années de collaboration, transN a démontré ses compétences, apporté son ancrage régional et offert une complémentarité aux CFF.

---

474 collaborateurs au service des Neuchâtelois

27.3 millions de voyageurs transportés

166'200 personnes desservies

37 lignes

---

## Siège

Allée des Défricheurs 3, La Chaux-de-Fonds

## Dépôts

**Boudry, Littorail:** dépôt ferroviaire

**Boudry, Route de l'Europe:** dépôt d'autobus

**Les Brenets, gare:** dépôt ferroviaire

**Cernier, Route de la Taille:**  
maintenance et dépôt d'autobus

**Corcelles, rue Porcena:** dépôt de trolleybus

**La Chaux-de-Fonds, allée des Défricheurs:**  
centre principal de maintenance et dépôt d'autobus

**Fleurier, Pont-des-Chèvres:** dépôt d'autobus

**Fleurier, Piassetta:** maintenance et dépôt des trains

**Marin, route des Perveuils:** dépôt de trolleybus

**Neuchâtel, Evole:** maintenance et dépôt de trolleybus  
et de trains, dépôt d'autobus

**Les Ponts-de-Martel, gare:**  
maintenance et dépôt des trains

## Points de vente transN

**Cernier:** Rue de l'Epervier 4

**La Chaux-de-Fonds:** Place de la Gare

**Fleurier:** Gare

**Le Locle:** Daniel-JeanRichard 31

**Neuchâtel:** Place Pury

**Les Ponts-de-Martel:** Gare



## AVANT-PROPOS

### DU PRÉSIDENT ET DU DIRECTEUR

#### Mesdames et Messieurs les actionnaires,

Le 27 juin 2012, transN était fondée, lors d'une assemblée générale extraordinaire rassemblant les actionnaires de deux anciennes entreprises, TN et TRN. Leur fusion était un souhait de l'Etat de Neuchâtel et des communes. Elle s'inscrivait dans la volonté de développement de la mobilité cantonale et de la mise en réseau des infrastructures afin de développer une agglomération neuchâteloise.

C'est pour nous une grande satisfaction de constater que transN, en seulement 5 exercices complets, a relevé le défi et s'est dotée d'une solide culture d'entreprise. Nous avons l'ambition d'être le principal acteur de la mobilité, répondant aux besoins des clients et leur offrant une communication et une information unifiées. Depuis la création de transN, les prestations proposées ont gagné en cohérence et simplicité : système d'aide à l'exploitation et d'information des voyageurs, application mobile et billetterie mobile, nouvelle numérotation des lignes à l'échelle du réseau facilitent leurs voyages.

Pour les commanditaires, les objectifs de la fusion ont également été atteints. Ils ont désormais un seul interlocuteur cantonal. Dans la perspective du RER neuchâtelois, le canton dispose ainsi d'une entité forte, complémentaire aux opérateurs nationaux, comme l'a montré la collaboration instituée avec CarPostal – dans le cadre de l'échange de la ligne desservant l'Ouest du Val-de-Ruz et celle desservant Rochefort et Chambrelieu – ainsi qu'avec les CFF – avec lesquels nous exploitons la ligne ferroviaire Neuchâtel – La Chaux-de-Fonds – Le Locle depuis décembre 2015.

Au-delà des bénéfices organisationnels, la fusion a apporté des gains financiers. Grâce aux synergies développées par transN et l'augmentation de son efficacité, la fusion a permis aux collectivités publiques une économie annuelle de CHF 3'680'676.- en indemnités versées pour les coûts non couverts, alors que les prestations ont été développées. Par ailleurs, transN est parvenue à effacer le surendettement hérité du passé, par une gestion rigoureuse et des processus optimisés.



Robert Cramer, Président du Conseil d'administration et Pascal Vuilleumier, Directeur général

Entreprise cantonale de transports publics, transN est parvenue à réunir quelque 470 collaborateurs des Montagnes neuchâteloises, des vallées et du Littoral neuchâtelois et à susciter leur engagement en faveur de la mobilité des Neuchâtelois, dans une culture d'entreprise participative, encourageant l'esprit d'équipe, l'innovation et l'initiative. En unifiant son réseau et son offre et en rassemblant des hommes et des femmes dans les 6 districts, transN contribue à améliorer la cohésion cantonale, tant sociale que territoriale.

Un canton, un réseau, une entreprise : transN rassemble les Neuchâteloises et les Neuchâtelois en leur offrant des transports publics performants entre les régions, ainsi que vers l'extérieur et se tourne vers l'avenir, avec de nouveaux projets au service de leur mobilité. La réussite de la fusion, en seulement 5 exercices, est due à l'engagement et aux compétences des collaboratrices et collaborateurs, des membres de la Direction et du Conseil d'administration, avec le soutien indéfectible de nos commanditaires et la confiance de nos clients. Nous leur en sommes infiniment reconnaissants et nous nous engageons à répondre au mieux à leurs besoins en mobilité et à relever les défis en matière de transport qui attendent le canton de Neuchâtel.

Robert Cramer, Président

Pascal Vuilleumier, Directeur général

## RÉSUMÉ DES FAITS MARQUANTS



### Janvier

Le Snowbus menant au domaine skiable des Bugnenets-Savagnières dessert 4 arrêts supplémentaires à Neuchâtel, ainsi qu'à Fenin, Vilars, Saules, Savagnier, Dombresson, Villiers et Le Pâquier. Les abonnements ONDE VERTE sont désormais reconnus à bord du Snowbus.

### Février

L'application transN pour smartphones est lancée. Elle localise les arrêts à proximité et indique les horaires des bus en temps réel.

### Mars

Les deux premières rames Flirt sont mises en service. Elles sont présentées aux médias lors d'une course inaugurale.

### Avril

La troisième et la quatrième rames Flirt sont livrées et mises en circulation. Le nouvel enclenchement en gare de Fleurier est mis en service.

### Mai

Un formateur et un collaborateur de vente transN prodiguent leurs conseils aux participants seniors du cours « Être et rester mobile » à Neuchâtel. Un formateur transN donne un cours à l'attention des voyageurs avec déambulateur à Neuchâtel.

### Juin

La cinquième Assemblée générale de transN se tient à Neuchâtel. Les formateurs transN donnent un cours aux conducteurs de Foyer Handicap Genève, en collaboration avec le TCS, sur le circuit TCS-Plantin à Meyrin.

### Juillet

Deux groupes d'une vingtaine d'enfants découvrent transN dans le cadre du programme d'activités Passeport Vacances, à Fleurier et à Neuchâtel. TransN suspend l'exploitation ferroviaire de la ligne 224 (Le Locle – Les Brenets), après deux incidents touchant les essieux des trains. Un bus de substitution est mis en place.

### Août

TransN participe au premier appel d'offres de son histoire, dans le cadre du renouvellement de la concession des lignes 612 (Boudry, Gare – Gorgier – St-Aubin, Gare) et 613 (Areuse Littorail – Cortaillod – Boudry, Littorail).

### Septembre

TransN édite deux flyers de prévention afin de sensibiliser les automobilistes, les piétons et les cyclistes aux dangers de la voie ferrée. La libre-circulation dans les zones ONDE VERTE 10, 11, 14, 15 et 30 est offerte aux voyageurs possédant le badge de soutien à la Fête des Vendanges. Des courses spéciales sont

proposées les nuits de la Fête jusqu'à 4h. \_\_\_\_\_  
TransN participe au cours «Être et rester mobile» à l'attention des voyageurs seniors à La Chaux-de-Fonds, au Locle et pour la 1<sup>ère</sup> fois à Fleurier.

## Octobre

Une journée rassemblant 12 finalistes, qualifiés parmi 36 candidats, permet de désigner le conducteur qui représentera transN au prochain concours Bus d'Or, en juin 2018 à Paris.

## Novembre

Six enfants de collaborateurs sont accueillis dans les services ferroviaires de transN à l'occasion de la journée «Futur en tout genre». \_\_\_\_\_ TransN passe son premier audit de suivi ISO et confirme la certification. \_\_\_\_\_ La formation des conducteurs à l'accueil des voyageurs à mobilité réduite est présentée aux médias, au dépôt de l'Évole à Neuchâtel.

## Décembre

TransN lance FAIRTIQ. Cette application de billetterie mobile effectue automatiquement le calcul et la facturation des trajets dans les zones ONDE VERTE. \_\_\_\_\_ Une page transN est ouverte sur le réseau social professionnel LinkedIn. \_\_\_\_\_ TransN est informée de l'intention d'adjudication de ses lignes 612 (Boudry, Gare – Gorgier – St-Aubin, Gare) et 613 (Areuse Littorail – Cortaillod – Boudry, Littorail) à CarPostal. \_\_\_\_\_ L'horaire 2018 entre en vigueur le 10 décembre 2017.



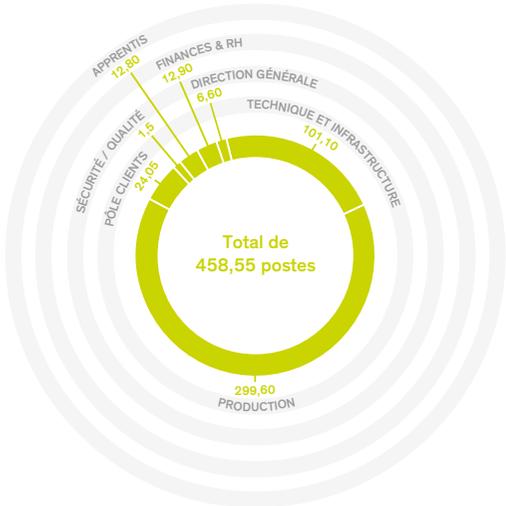
# RAPPORT D'ACTIVITÉ



La formation à transN, en scannant le QR code

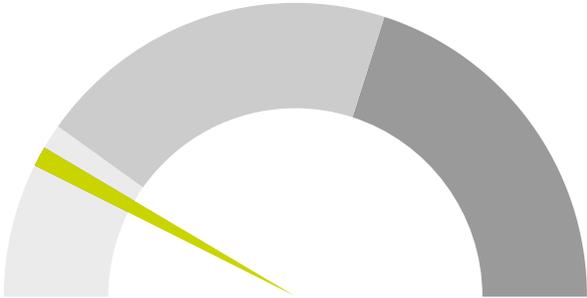


## EFFECTIFS PAR DÉPARTEMENT (EPT)



1,50	Sécurité / Qualité	101,10	Technique et infrastructure
12,80	Apprentis	299,60	Production
12,90	Finances & RH	24,05	Pôle clients
6,60	Direction générale		

## TURNOVER



TransN a enregistré 46 départs en 2017: 15 départs en retraite, 17 départs volontaires, 7 licenciements, 2 fins de contrat, 3 fins de contrats d'apprentissage, 1 congé sabbatique et 1 décès.

## Ressources humaines

Au 31 décembre 2017, l'entreprise comptait 474 collaboratrices et collaborateurs, pour 458.45 postes équivalents plein temps (EPT), la moyenne annuelle se situant à 459.24 EPT. L'employé type transN est un homme de 44.5 ans, dans l'entreprise depuis 10.4 ans.

### SALAIRES

Les adaptations d'échelons salariaux ont été accordées selon les conditions de la Convention collective de travail.

### UNIFORMES

Le fournisseur des uniformes a mis à disposition un webshop qui est désormais proposé aux collaborateurs, afin de simplifier les commandes.

### CAISSE DE PENSION

TransN est affiliée à Symova, une fondation collective regroupant quelque 70 entreprises et représentant 7'500 assurés actifs et 4'000 bénéficiaires de rentes. Grâce à un rendement de 7,5%, le degré de couverture de transN se monte à 111,81% au 31.12.2017, malgré une réduction du taux d'intérêt technique de 2,0%. Le degré de couverture était de 114,11% l'année précédente, mais seulement de 104,41% à fin 2013.

### ENTRETIENS DE DÉVELOPPEMENT

Des entretiens de développement ont été instaurés en 2014. Les collaboratrices et collaborateurs engagés à la conduite y sont conviés tous les deux ans. Tous les autres employés de tous les départements sont invités chaque année à une entrevue annuelle avec leur supérieur respectif, afin de dresser le bilan de l'année écoulée.

### PROMOTION DE LA SANTÉ

TransN a offert à son personnel l'inscription au BCN Tour, une épreuve de course à pied en 6 étapes, ainsi qu'à la campagne «Bike to Work». 12 collaborateurs ont bénéficié de ces actions.

## FORMATION

L'entreprise accorde à son personnel des possibilités de formation initiale et continue. Des formations spécifiques et ponctuelles ont été proposées sur les marchés publics, sur les installations de sécurité ferroviaire, sur la ligne de contact, sur les véhicules Mercedes et en informatique. Par ailleurs, le personnel technique a bénéficié de formations en *lean management*, avec application des méthodes Six Sigmas et Kaizen. Enfin, les cadres ont été conviés à 2 jours de formation axée sur le management et le changement.

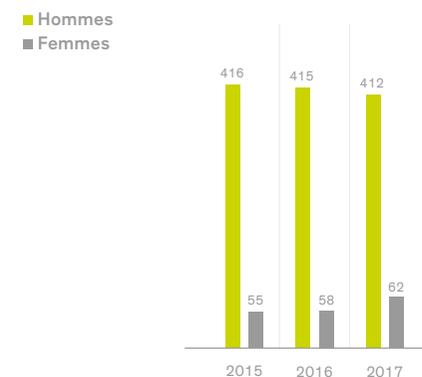
**Apprentissages** — 13 apprentis sont formés au sein de transN, dans les filières menant aux CFC (certificats fédéraux de capacité) suivants: carrossier-tôlier, informaticien, logisticien, mécanicien en maintenance automobile et employé de commerce. Les apprentis employés de commerce sont occupés successivement dans différents services et sites de l'entreprise, pour être formés à diverses activités. En outre, le département Pôle clients accueille 2 stagiaires.

**Formation à la conduite** — 18 conducteurs ont obtenu un permis de conduire: 11 permis car (catégorie D) et 7 permis trolleybus, après instruction théorique et pratique avec les formateurs internes. 1 collaborateur a obtenu un permis poids lourds. 5 collaborateurs ont réussi la formation pour le réseau transN.

En 39 jours de formation, 332 attestations de cours ont été délivrées au centre de formation transN de Cernier: 303 à des collaborateurs de l'entreprise et 29 à des participants externes provenant des Chemins de fer du Jura, de Travys et de la voirie de Neuchâtel. Ce centre est agréé par l'Association des services automobiles comme centre de formation, selon l'Ordonnance réglant l'admission des conducteurs (OACP).

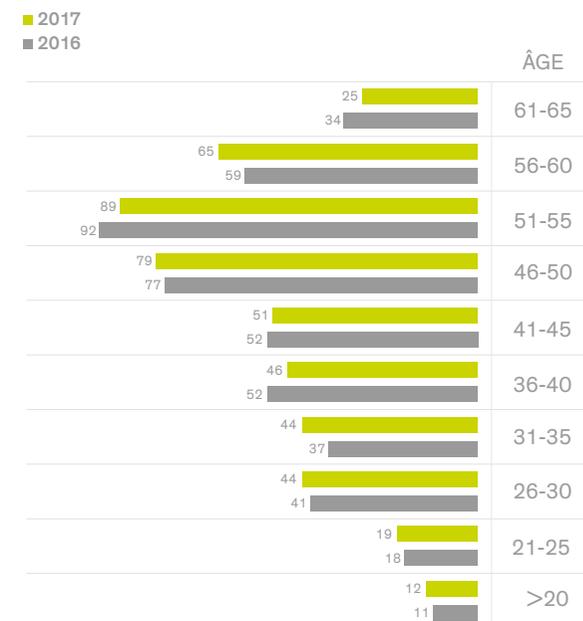
Par ailleurs, 12 jours de sensibilisation à l'accueil des voyageurs à mobilité réduite ont été dispensés à quelque 100 conducteurs à Neuchâtel. Cette sensibilisation a commencé fin 2012 à La Chaux-de-Fonds et au Locle. Elle s'est poursuivie dans les Vallées, puis sur le Littoral. Elle est donnée par le responsable formation de transN et deux formateurs de Forum Handicap.

## RÉPARTITION HOMMES - FEMMES



En 2017, transN comptait 62 collaboratrices (13.8% de l'effectif), représentant 52.7 EPT (11.0% des EPT). En 2012, la part des femmes n'atteignait que 7.0% des EPT. Elle a progressé chaque année: 8.6% en 2013, 9.3% en 2014, 10.2% en 2015, 10.6% en 2016, puis 11.0% en 2017.

## PYRAMIDE DES ÂGES



Avec 25 collaborateurs âgés de 61 à 65 ans, transN se prépare à un important renouvellement de son effectif.

**Formation ferroviaire** — Un processus de formation continue permet de répondre aux exigences légales, telles que l'Ordonnance sur l'admission à la conduite de véhicules à moteur des chemins de fer (OCVM) ou l'Ordonnance du DETEC (Département fédéral de l'environnement, des transports, de l'énergie et de la communication) réglant l'admission aux activités déterminantes pour la sécurité dans le domaine ferroviaire (OAASF). 17 jours de formation OAASF ont été dispensés, ainsi que 3 jours de formation complète OAASF.

6 permis ferroviaires ont été obtenus pour la voie normale et 21 (dont 9 renouvellements) pour la voie étroite. 22 mécaniciens ont suivi une formation continue OCVM pour la voie normale et 48 pour la voie étroite. Tous les régulateurs du trafic ont été formés aux prescriptions ferroviaires afin de devenir chefs de circulation de train.

## BUS D'OR

36 collaborateurs ont participé aux épreuves de sélection Bus d'Or, un concours international de conduite. Elles se sont déroulées 3 samedis, en juillet, août et septembre. Une journée qualificative a ensuite rassemblé 12 finalistes et a permis de désigner le représentant transN au prochain Bus d'Or, qui se tiendra en juin 2018 à Paris. Lors de la première participation de transN en 2016, le représentant de l'entreprise avait remporté le trophée parmi 53 candidats, dans la catégorie des conducteurs européens. L'objectif de Bus d'Or est de promouvoir et de valoriser le métier de conducteur de bus.

## COMMUNICATION AUX COLLABORATEURS

Après un test au siège et au dépôt des Défricheurs en 2016, 5 nouveaux écrans d'information ont été installés à Neuchâtel et à La Chaux-de-Fonds. Ils diffusent des communications internes. Le déploiement des écrans se poursuivra dans les différents sites. Deux soirées d'information ont été proposées en mai, à Marin et à La Chaux-de-Fonds, afin de présenter les réalisations et les projets de l'entreprise. Le journal *transN Info* est distribué 6 fois par an au personnel.

27

PERMIS  
FERROVIAIRES  
OBTENUS

## ÉVÉNEMENTS PROPOSÉS AUX COLLABORATEURS

Les collaborateurs et leur famille ont été conviés en août à une journée récréative au centre de vacances de La Rouvraie à Bevaix, à laquelle 160 personnes ont participé. Une agape de remerciement a été proposée fin septembre aux employés engagés lors des Promos du Locle, de la Braderie de La Chaux-de-Fonds et de la Fête des Vendanges de Neuchâtel. Les retraités et jubilaires de l'entreprise ont été conviés à une excursion en novembre. Le souper de Noël a rassemblé 170 collaborateurs le 15 décembre à Cressier. Par ailleurs, 150 adultes et 200 enfants ont assisté à la projection d'un film d'animation le 16 décembre. Cette projection était organisée par les sections syndicales du SEV (Syndicat du personnel des transports) et la Direction, dans un cinéma de Neuchâtel.

## Technique et infrastructure

### RESSOURCES

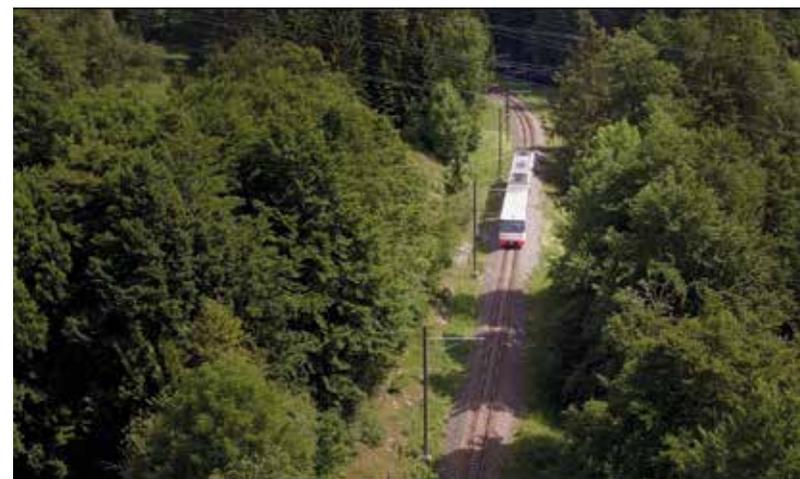
L'organisation du département Technique a été optimisée. L'équipe a été complétée par l'arrivée d'une responsable de *project reporting* et celle d'un chef de projet, auparavant occupé à la maintenance technique.

### TECHNIQUE

Les principes du *lean management* sont appliqués dans le département Technique, afin d'optimiser les procédés de maintenance. Le lean management est un système d'organisation du travail fondé sur l'amélioration continue pour augmenter l'efficacité et la performance.

### SYSTÈME D'AIDE À L'EXPLOITATION ET D'INFORMATION AUX VOYAGEURS (SAEIV)

Le nouveau système d'aide à l'exploitation et d'information voyageurs (SAEIV) a été mis en exploitation en décembre 2016. Des correctifs y ont été apportés durant l'année 2017. Le système était entièrement fonctionnel sur le réseau bus à fin 2017. Il devra être complété sur le réseau



ferroviaire en 2018.

Dans sa partie «aide à l'exploitation», le SAEIV offre les possibilités suivantes :

- importation des données depuis la planification des horaires et des tours de service
- interface graphique pour les gestionnaires grâce à un système de régulation assisté par ordinateur
- gestion de l'information voyageurs en temps réel.

Dans sa partie «information aux voyageurs», le SAEIV permet de diffuser des messages visuels sur les écrans embarqués, ainsi que des messages sonores. Des bornes d'information équipent les gares et les arrêts principaux, avec indication des correspondances, même en cas de perturbation sur le réseau.

## VÉHICULES

### Trains

4 nouveaux trains de type Flirt (*Flinker Leichter Innovativer Regional-Triebzug* ou *Fast Light Innovative Regional Train*) ont été mis en service en mars et avril 2017. Ce sont des automotrices à plancher bas, articulées, composées de 4 voitures, produites par le constructeur thurgovien Stadler Rail. Elles s'ajoutent aux 3 Flirt acquises en 2007. Les nouvelles rames disposent de 173 places assises, dont 24 en 1<sup>ère</sup> classe. Avec les places debout, elles peuvent accueillir au total quelque 460 voyageurs. Aux heures de forte fréquentation, elles peuvent être aisément accouplées afin d'accueillir le double de passagers, grâce à leur système d'attelage automatique. En outre, elles sont équipées d'un système d'information dynamique permettant d'annoncer vocalement et sur écrans les heures de départ et les prochains arrêts.

### Maintenance ferroviaire

Un système de mesure au laser des profils des roues de trains a été déployé en 2017, permettant d'obtenir des valeurs plus précises sur l'état du matériel roulant, pour en améliorer le suivi. Un système de mesure de la force de freinage a été mis en fonction. Une gestion de la maintenance assistée par ordinateur (GMAO) a été acquise pour l'entretien des trains au dépôt de la

Piassetta à Fleurier, afin de réduire les coûts de révision du matériel ferroviaire. En outre, les listes de contrôle pour la maintenance des véhicules ferroviaires ont été revues, afin d'y inclure les exigences des réglementations de l'Office fédéral des transports.

Sur la voie étroite, les trains de la ligne 222 (La Chaux-de-Fonds – Les Ponts-de-Martel) ont été transformés afin qu'ils puissent effectuer le service de chasse-neige avec le même type de train que celui utilisé pour la production. De nouveaux essieux ont été commandés à Stadler Rail pour équiper les trains de la ligne 224 (Le Locle – Les Brenets). Un nouveau profil de roues a été créé pour le Littoral de la ligne 215 (Place Pury – Boudry), afin de limiter l'usure et de réduire les nuisances sonores.

### Bus

Aucun bus n'a été commandé ni livré en 2017. 5 autobus articulés sont sortis du parc de véhicules transN en 2017 : 4 ont été vendus et 1 unité accidentée a été mise à la ferraille.

### Maintenance des véhicules routiers

Les anciennes colonnes diesel ont été remplacées par de nouvelles installations reliées en réseau, permettant un décompte automatique. Des cuves de carburant ADBLue ont été installées dans tous les dépôts routiers. Une standardisation des bancs de diagnostic de freinage a été opérée dans les dépôts de Cernier, de Neuchâtel et de La Chaux-de-Fonds. Deux circuits d'air distincts équipent désormais les installations d'air comprimé de La Chaux-de-Fonds et de Cernier, répondant aux normes de la Suva. Le dépôt de Cernier a été doté d'une nouvelle station de lavage.

### Électromobilité

Une veille technologique est en place, en collaboration avec d'autres entreprises de transports publics. Les programmes européens ZeEUS (*Zero Emission Urban Bus System*) et EBSF (*European Bus System of the Future*) sont observés par transN, afin de se tenir informé de l'évolution des modes de propulsion. La Direction a participé à des conférences traitant du thème de

Type de véhicules	Nb Tot Véh./Type	KM parcourus 2016/Tot/Type
Articulés	30	1'419'110
2 essieux	64	2'893'990
Hybrides	6	251'216
Trolleybus	33	1'472'129
Ferroviaires	34	1'793'645
Funiculaires	5	108'102

l'électromobilité lors du Congrès mondial de l'Union internationale des transports publics. Les conférences sur le thème de l'innovation dans le domaine des nouvelles technologies de traction ont été suivies lors du Salon international des bus à Courtrai. TransN est en contact avec les principaux constructeurs et un projet visant à proposer le remplacement des bus thermiques par des bus électriques est initié, avec comme objectif de pouvoir proposer une solution zéro émission pour le remplacement de véhicules à l'horizon 2022-2023.

### Funiculaires

Les funiculaires ont été arrêtés pour leurs révisions périodiques obligatoires, selon l'Ordonnance fédérale sur les transports à câbles. Les funiculaires Ecluse – Plan et La Coudre – Chaumont ont chacun subi une révision annuelle pendant 2 semaines. La desserte du Fun'ambule Université – Gare a été interrompue 3 semaines pour sa révision annuelle et 2 semaines pour sa révision semestrielle, pendant les vacances scolaires, lorsque la fréquentation diminuait.

### Système de distribution

Un programme de révision de l'ensemble du parc des distributeurs a été lancé en 2017. Il se poursuivra durant le 1<sup>er</sup> semestre 2018.



## Infrastructure

Un concept a été établi pour chaque ligne ferroviaire, afin de planifier les mises en conformité avec les exigences de la Loi et de l'Ordonnance visant à assurer l'accès des personnes handicapées aux transports publics (LHand et OtHand). Une base de données « infrastructure » a été créée. Elle rassemble toutes les informations et analyses concernant les installations de sécurité ferroviaire (IS), la ligne de contact (LC) et les ouvrages d'art. Les études de renouvellement des sous-stations électriques de Champ-Bougin, Auvernier, Le Stand, Le Locle, St-Blaise (trolleybus) ont débuté. Par ailleurs, le recensement des ouvrages d'art s'est poursuivi, afin d'en planifier l'entretien ou le renouvellement.

### Infrastructure ferroviaire

#### *Ligne à voie normale*

Un nouvel enclenchement a été mis en service en gare de Fleurier en avril 2017. Les horloges ont été remplacées à la gare de Fleurier, au dépôt de la Piasseta et à la gare de Buttes. Les études de rénovation des gares de Buttes, de Môtiers, de Couvet et de La Presta ont débuté. Le projet d'équipement de la ligne du Val-de-Travers en balises ETCS (*European Trains Control System*) a démarré, avec la préparation du dossier de procédure d'approbation des plans.

#### *Lignes à voie étroite*

Sur la ligne 224 (Le Locle – Les Brenets), les traverses ont été remplacées sur 300 mètres pendant l'interruption du trafic ferroviaire.

Les projets de renouvellement des passages à niveau de La Sagne-Eglise et du Grenier (ligne 222), ainsi que du Bas-des-Allées (ligne 215) ont commencé.

Les derniers travaux en gare de Port-de-Serrières ont été effectués. L'étude du développement de la ligne 215 (Place Pury – Boudry) a débuté, avec des implications sur le

type de matériel roulant, la longueur des quais et le profil d'espace libre de la ligne. L'équipement de la ligne 215 d'un système de contrôle de la marche des trains ZBMS a commencé. En outre, les stations de cette ligne avec arrêt sur demande ont été équipées de boutons de demande d'arrêt, pour améliorer la sécurité de l'exploitation et le confort des voyageurs.

#### **Ligne de contact trolleybus**

Le déplacement de la ligne de contact des trolleybus à Vauseyon s'est achevé par la mise en service du nouveau rond-point (projet OFROU). Différents tronçons de la ligne de contact ont été renouvelés à Neuchâtel. Des travaux d'entretiens sont menés sur la ligne de contact en ville de La Chaux-de-Fonds, depuis son déclenchement en 2015.

#### **Bâtiments**

##### *Agrandissement du siège social et du dépôt des Défricheurs*

L'extension du siège et du dépôt bus de La Chaux-de-Fonds, débutée en 2016, s'est poursuivie. La fin des travaux est prévue pour le 2<sup>ème</sup> semestre 2018.

##### *Locaux de pause*

Les locaux de pause destinés aux conducteurs ont été rénovés à la Place Pury, au dépôt de Corcelles et au dépôt du Littorail à Boudry. Des haltes de la ligne 215 ont été rafraîchies.

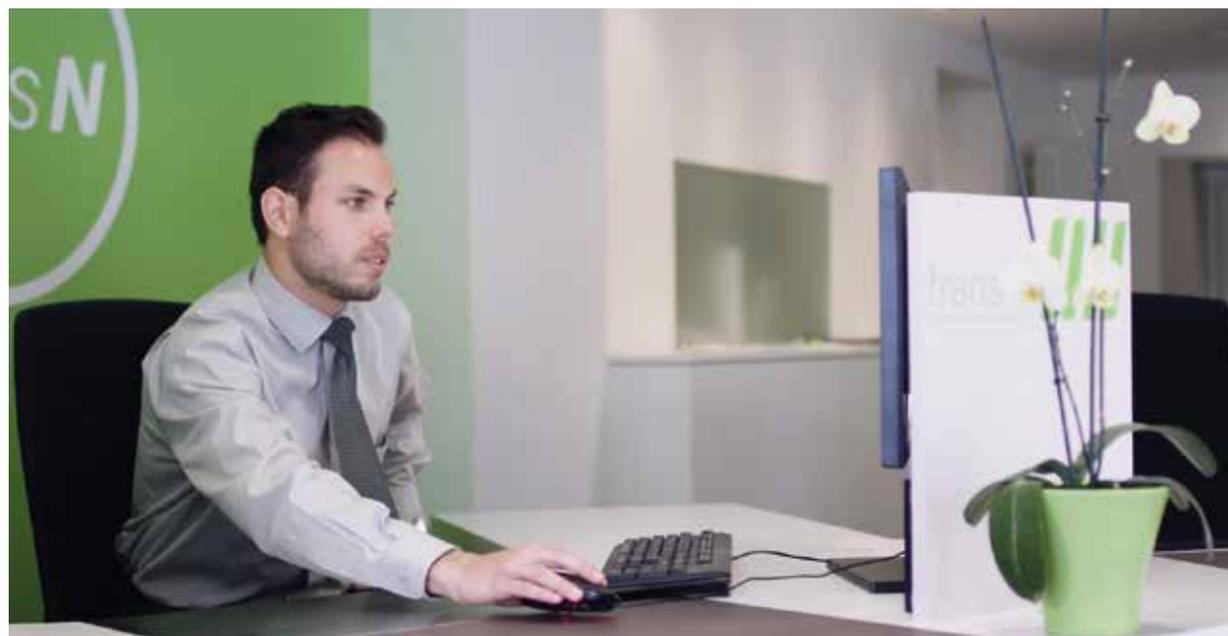
#### **LOGISTIQUE ET PLANIFICATION**

La valeur globale du stock a été diminuée. Un stock de consignation Interbus (Mercedes) a été mis en place au centre de maintenance de La Chaux-de-Fonds. Sur le même site, les stocks ont été réorganisés. La procédure d'achat a été revue, avec pour objectif de proposer en 2018 des demandes d'achat informatisées. Une procédure de gestion des accidents a été définie.

## **Informatique**

Un responsable et trois informaticiens généralistes sont engagés au service informatique. Ils ont été impliqués dans le développement du SAEIV et pour la mise à disposition des horaires sur les différentes plateformes. Une solution d'échanges de données horaires entre entreprises, avec infrastructure d'hébergement, a été paramétrée et mise en place. Le service Informatique a été sollicité pour les contrôles des licences de logiciels Microsoft, pour l'aménagement informatique dans les bureaux et pour la nouvelle solution de billetterie.

Le service Informatique gère la téléphonie. Il a négocié en 2017 de nouveaux forfaits d'abonnement d'entreprise plus économique. Par ailleurs, la couverture GSM du siège administratif a été améliorée par le changement de l'antenne sur le toit, l'installation d'un amplificateur et d'antennes intérieures. La certification ISO a impliqué des développements informatiques et des modifications des solutions métiers, afin de répondre aux exigences de qualité. Enfin, une mise à jour de l'ERP SAGE a débuté au printemps 2017 et se poursuivra jusqu'en été 2018, pour se mettre en conformité avec les nouveaux standards bancaires.



## Sécurité et qualité

### ASSURANCES

Le portefeuille d'assurances est géré par la société de courtage VVST. En 2017, transN a conclu pour la première fois une police d'assurance «*All in One*» englobant toutes ses assurances risques.

### SÉCURITÉ

Les concepts d'évacuation des locaux ont été mis en place, avec révision des moyens de guidage et de marquage au sol. Les dispositions et dispositifs pour les travailleurs isolés sont en cours de révision.

Un état-major de crise a été créé, avec définition des outils et des moyens nécessaires à son activité, ainsi qu'avec une procédure d'alarme. Un plan des disponibilités de ses membres a été établi pour la première fois avant les fêtes de fin d'année. Des formations et un exercice seront organisés en 2018.

Le personnel a été sensibilisé aux risques lors de travaux en hauteur, avec utilisation de plateformes élévatrices ou grues. Des cours de base et de répétition ont été proposés aux conducteurs d'élévateurs.

Une convention a été signée avec la Police ferroviaire. Celle-ci inclut les relevés des caméras vidéo des trains, l'accompagnement des derniers trains de la Fête des Vendanges, ainsi que d'autres engagements ponctuels. Dans le cadre d'une campagne de sensibilisation aux dangers de la voie ferrée, des flyers ont été édités et distribués aux utilisateurs des passages à niveau : automobilistes, cyclistes et piétons.

### QUALITÉ

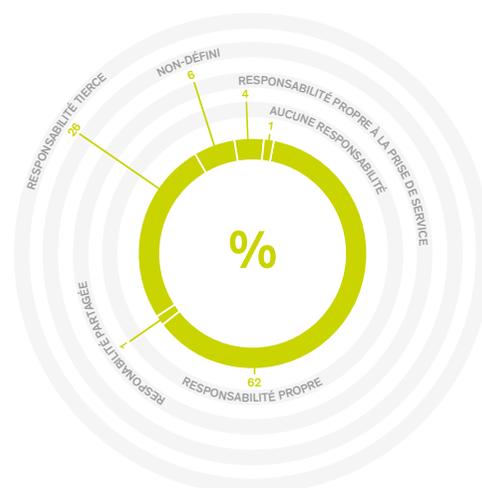
L'entreprise a obtenu la certification ISO 9001:2015 «*Management de la qualité*» en fin d'année 2016. 7 relais de projet d'amélioration continue ont été formés au sein des départements. Le premier audit de suivi ISO s'est déroulé en novembre 2017. Suite à cet audit externe, des procédures seront à compléter et à améliorer. Quatre

mesures correctrices ont été demandées et devront être présentées jusqu'en mars 2018. Celles-ci concernent des non-conformités mineures.

### ÉVÉNEMENTS

En 2017, 465 événements ont été enregistrés, soit 1 de plus que l'année précédente et 10 de plus qu'en 2015. 9 événements avec un ou plusieurs blessés sont survenus en 2017, contre 2 en 2016 et 4 en 2015. Parmi ces 9 événements enregistrés en 2017, 4 relèvent de la responsabilité de transN ou d'une responsabilité partagée, tandis que 5 sont imputables à des tiers.

### RESPONSABILITÉS 2017



1%	Aucune responsabilité
62%	Responsabilité propre
1%	Responsabilité partagée
26%	Responsabilité tierce
6%	Non-défini
4%	Responsabilité propre à la prise de service

## Responsabilité sociale et environnementale

Des nichoirs ont été posés en gare de Fleurier, en guise de mesures compensatoires, après la démolition de l'ancienne halle aux marchandises pour les besoins de la modernisation de la gare de Fleurier. Ces nichoirs abritent des hirondelles et des chauves-souris.

Dans le cadre de ses différents projets et chantiers, transN a intensifié les contacts et les échanges avec les associations en lien avec les personnes en situation de handicap, ainsi qu'avec les diverses organisations environnementales.

Le respect de l'environnement est systématiquement pris en compte lors d'aménagements et de renouvellements techniques. Ainsi, les compresseurs d'air ont été changés pour un modèle plus performant et consommant moins d'énergie. Les stations de lavage ont été reprogrammées afin d'économiser l'eau et l'énergie. Les déchets de métaux, d'aluminium, de bois et de carton sont recyclés sur tous les sites. Les nouvelles colonnes de diesel et ADBLue sont équipées de détecteurs de fuite.



120 Rochefort  
Les Grottes

transN 412

NE-164412

transN



## Département pôle clients

Le département Pôle clients est organisé en trois services :

- le service marketing, informations voyageurs et service clients
- le service distribution et gestion des ventes
- le service marketing amont, occupé par une ingénieure en transport chargée d'étudier et de proposer des améliorations de l'offre.

### ENQUÊTE DE SATISFACTION

Pour la deuxième année consécutive, transN a lancé une étude de satisfaction, sur le plan cantonal, visant à mesurer la satisfaction de ses services. La note globale attribuée à la satisfaction des voyageurs transN a augmenté de 0.2 points par rapport à 2016 passant ainsi de 6.7/10 à 6.9/10. Les résultats concernant l'information embarquée et en temps réel se sont grandement améliorés. Les résultats de l'enquête 2016 avaient donné lieu à un workshop de la direction afin de définir un plan des actions à entreprendre en 2017.

**En 2017, transN a transporté 27'296'917 millions de voyageurs.**

### ENQUÊTE DE STRUCTURE ONDE VERTE 2017

TransN s'est opposée aux résultats de l'enquête de structure menée en 2016 au sein de la communauté tarifaire ONDE VERTE, utile à la répartition des recettes entre les exploitants. Son opposition s'est fondée sur le manque de représentativité des résultats et sur la méthodologie d'enquête. Par conséquent, il a été proposé à transN de réaliser une nouvelle enquête en 2017. Cette enquête s'est déroulée pendant trois semaines en novembre et décembre 2017, sur un échantillon deux fois plus important que lors de l'enquête de 2016. TransN a externalisé l'entière administration de cette enquête à une vingtaine de professionnels.

### PLAN DE MOBILITÉ POUR LES ENTREPRISES LOCALES

TransN propose son expertise à des entreprises, afin d'établir leur plan de mobilité. Des courses sont ainsi

mises sur pied entre Morteau et La Chaux-de-Fonds, ainsi qu'entre Maïche et La Chaux-de-Fonds le matin et l'après-midi. Ces courses sont commandées par des entreprises locales à transN et leur sont entièrement réservées.

## Fréquentation

TransN a transporté 27'296'917 voyageurs en 2017, alors que les relevés en indiquaient 27'515'586 l'année précédente. Les données de comptage ont été fiabilisées en 2017, grâce à l'acquisition d'un nouveau logiciel et une révision des processus. Le nombre de voyageurs/kilomètres se monte à 75'374'126, contre 75'952'449 en 2016. La ligne 613 a subi une baisse du nombre d'élèves de 8<sup>ème</sup> Harnos, qui restent scolarisés dans les villages et ne fréquentent plus le bus pour le collège des Cerisiers. Les lignes du Littoral 101, 102 et 106 ont été touchées par des chantiers de longue durée. La ligne 353 de La Chaux-de-Fonds a subi de longs travaux et une péjoration de son horaire, avec attente prolongée aux Foulets, impactant sa fréquentation.

## Vente et distribution

Une migration vers un nouveau système de vente CASA a débuté dans les 6 points de vente transN.

### RÉSERVATION PLABE

TransN a mis en place un système de prévision des réservations de groupe (réservations «PLABE»). Celui-ci rend l'accueil des groupes plus efficace et offre un meilleur service aux clients. Plus de 240 demandes de réservation ont été traitées en 2017. Toutes ont fait l'objet d'une information au service de la Production et de la Technique afin de leur permettre de prendre les mesures nécessaires, par exemple en adaptant la capacité du véhicule ou en ajoutant une voiture.

## FAIRTIQ

TransN a lancé FAIRTIQ en décembre 2017. Cette application de billetterie mobile effectuée automatiquement le calcul et la facturation des trajets dans les zones ONDE VERTE. Elle est disponible pour iPhone et smartphone Android.

## Information aux voyageurs

### SAEIV

Entré en exploitation en décembre 2016, le système d'aide à l'exploitation et d'information aux voyageurs (SAEIV) était entièrement fonctionnel pour la partie bus en 2017. Il permet de diffuser l'information voyageur sur des écrans embarqués et par annonces sonores. Des bornes d'information ont par ailleurs été installées aux arrêts les plus fréquentés et dans les gares. La mise en œuvre du SAEIV sur le réseau ferroviaire sera achevée en 2018. Les collaborateurs administratifs de la production ont été formés aux différents modules du SAEIV.

### APPLICATION TRANSN

L'application transN pour smartphones a été lancée en février 2017, puis mise à jour en décembre 2017. Elle a été téléchargée plus de 16'000 fois sur Android et iOS. Elle localise les arrêts à proximité et indique les horaires des bus en temps réel, annonçant les prochains départs, en fonction de la position effective des bus. Elle affiche également le temps de parcours jusqu'aux arrêts suivants et indique par un pictogramme la circulation des véhicules à plancher bas. Des actualités en *push* sont par ailleurs disponibles. Depuis décembre 2017, l'application mobile transN propose un lien direct vers FAIRTIQ.

### PUBLICATIONS

Au lancement de l'application de billetterie mobile FAIRTIQ, un flyer explicatif a été publié. Le guide horaire cantonal a été imprimé. Ce dernier intègre les horaires des principaux opérateurs du canton de Neuchâtel, ainsi que des informations tarifaires et des renseignements généraux. Enfin, des cartes horaires des lignes desservant le Val-de-Ruz, détachables, ont été conçues et distribuées en tout ménage.

## SIGNALÉTIQUE

Le renouvellement de la signalétique aux arrêts s'est achevé en 2017.

## Contrôle des titres de transport et surveillance

Des agents d'une entreprise externe effectuent le contrôle des titres de transport, dans le cadre de la Loi et de l'Ordonnance sur les organes de sécurité dans les transports publics (LOST et OOST). En 2017, 306'708 voyageurs ont été contrôlés (299'935 en 2016), en 7'706 heures de contrôle. Parmi eux, 12'547 se trouvaient en infraction, dont 3'643 pour avoir oublié leur abonnement (11'457 clients en infraction en 2016, dont 3'313 pour oubli d'abonnement). Le taux de fraude se monte à 4% en 2017, en hausse de 0.2% par rapport à l'année précédente. 1'988 plaintes pénales pour voyage sans titre de transport ont été déposées, contre 4'138 en 2016.

## Réclamations

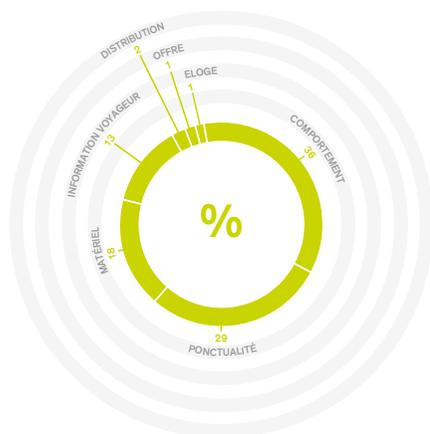
Un processus mis en place en 2015 permet un traitement optimal des réclamations et un suivi fiable. Des pistes d'améliorations et des corrections peuvent être apportées, en fonction du type de réclamation et du secteur concerné. En 2017, transN a enregistré 1'117 réclamations, contre 1'020 en 2016, représentant une hausse de 9.51%. Cette augmentation s'explique principalement par la présence de nombreux chantiers sur le réseau en 2017, causant des déplacements ou des suppressions d'arrêts et engendrant certains retards et ruptures de correspondances.

A 966 reprises, la réclamation concernait des faits pour lesquels une action peut être entreprise par transN (862 en 2016, soit une hausse de 12.06%). Le taux de réclamations en 2017 se monte à 4.09 réclamations pour 100'000 voyageurs, contre 3.82 en 2016: Le taux de 4.09 réclamations pour 100'000 voyageurs reste taux inférieur à la moyenne nationale.



La proportion de réclamations concernant le comportement des conducteurs et leur conduite étant à la hausse (36% des réclamations en 2017, contre 33% l'année précédente), des formations ont été proposées tout au long de l'année sur l'accueil, la façon

#### REPARTITION DES RECLAMATIONS PAR TYPES



de renseigner, la conduite et la manière de s'arrêter aux arrêts. Les réclamations concernant la ponctualité sont passées de 35% à 29%, grâce à la mise en service du SAEIV. Les remarques au sujet du matériel concernent majoritairement le fonctionnement des distributeurs, en cours de modernisation. Depuis l'installation des bornes d'information aux arrêts principaux et la mise en ligne de l'application mobile, l'information dynamique a disparu des 10 premières causes de doléance en 2017. Des bornes seront ajoutées en 2018, notamment sur les réseaux bus et trains.

## Partenariats

### PARTENARIATS CULTURELS ET SPORTIFS

TransN est partie prenante lors d'événements culturels ou sportifs d'envergure cantonale ou liés à son activité. L'offre transN peut ainsi être développée dans un partenariat

intégrant l'entreprise à la vie locale. En 2017, l'entreprise a été partenaire du BCN Tour, du Printemps de la mobilité et de la Fête des Vendanges. Des collaborateurs y ont tenu des stands, offrant animations et information. TransN a soutenu des événements culturels, tels que Festi'neuch et NIFFF (*Neuchâtel International Fantastic Film Festival*), ainsi que sportifs, tels que les matches de Neuchâtel Xamax FCS et du HCC (Hockey Club La Chaux-de-Fonds), par des échanges de prestations et d'image. Les spectateurs des deux clubs ont bénéficié du libre accès aux transports publics avant et après les matches à domicile de la saison régulière, dans les deux zones de chaque ville respective. Les matches étaient annoncés sur les écrans embarqués dans les bus. Des panneaux dans la patinoire et dans le stade invitaient les spectateurs à venir et à rentrer en transports publics.

### BCN TOUR

Pour la 4<sup>ème</sup> année consécutive, tous les détenteurs d'un dossard pouvaient télécharger, sur le site de la course, une carte journalière ONDE VERTE toutes zones, donnant libre accès aux transports publics le jour de l'étape. En 2017, 1'067 billets ont été téléchargés par les coureurs (sur 17'230 participants). Ainsi 6.19% des participants ont profité des transports gratuits. De plus, transN a effectué des navettes gratuites entre les parkings et les lieux de départ de plusieurs étapes, financées par le BCN Tour. Le site de l'entreprise et l'application mobile ont informé au sujet des horaires et des possibilités de se rendre aux étapes, puis de rentrer chez soi en transports publics. Dans le cadre de ce partenariat, le logo transN était visible sur chaque dossard.

## Promotion

Lors de campagnes de promotion, transN privilégie ses propres canaux : affichage sur les bus, diffusion sur les écrans embarqués, site Internet transN et points de vente. La promotion de l'offre Frantour pour Milan, débutée fin 2016, s'est poursuivie en janvier et en février 2017. La campagne «Partez à la découverte depuis votre point de vente transN», s'est répétée en 2017, avec 3 visuels différents mettant en avant les 6 points de vente transN et les produits qui y sont proposés : billets nationaux et

internationaux, ainsi que les arrangements de voyage Railtour et Frantour. Une offre pour les 25 ans de Disneyland Paris a également fait l'objet d'une campagne de promotion. Enfin, le lancement de l'application de billetterie mobile FAIRTIQ a été accompagné de plusieurs actions : affichage, publicité à la télévision et au cinéma, ainsi que flyer. La cible de cette campagne étant les clients occasionnels, les canaux de communication ont été élargis afin de les toucher ailleurs que dans les bus, les trains et les points de vente.

## ONDE VERTE

ONDE VERTE est la communauté tarifaire neuchâteloise, dont les partenaires sont BLS, CarPostal, les CFF, les Chemins de fer du Jura et transN. Elle est dirigée par un comité de direction composé d'un représentant de chaque entreprise et présidé par un membre externe. Son administration est gérée par une cellule opérationnelle, aidée dans sa mission par transN, entreprise gérante.

### Tarif

Les tarifs ONDE VERTE n'ont pas subi de modification au changement d'horaire de décembre 2017. Malgré l'augmentation tarifaire de 3.2% pour l'année 2017, les recettes ONDE VERTE ont augmenté de 2.3%, passant à plus de CHF 34 millions. La vente des abonnements se monte à CHF 20'025'325.- (+1.75%), celles des billets à CHF 14'134'029 (+3.2%). Les abonnements annuels ONDE VERTE seront disponibles dès juin 2018 sur la carte SwissPass, puis les abonnements mensuels dès décembre 2018. Les activités et résultats ONDE VERTE font l'objet d'un rapport annuel disponible sur le site Internet [www.ondeverte.ch](http://www.ondeverte.ch).



## Procédure de commande et offre

TransN participe aux discussions des Conférences régionales des transports (CRT), constituées de représentants des communes et du canton, avec un rôle consultatif. L'entreprise met ses compétences à disposition lors de la définition des plans directeurs urbanistiques et de mobilité. Les prestations sont commandées par les commanditaires – la Confédération et le Canton – aux entreprises de transports publics. Ces dernières sont alors indemnisées pour les coûts des prestations non couverts par les recettes.

Dans le cadre du processus de commande biennale, transN a déposé en 2017 une offre pour les années 2018 et 2019 auprès du Service cantonal des transports et de l'Office fédéral des transports. Cette offre, signée par les commanditaires, respectait les conditions-cadres financières des commanditaires, à savoir :

- une diminution des indemnités pour le trafic urbain de 2% par rapport à l'horaire 2017 (sur une base de calcul à prestations égales)
- une diminution des indemnités pour le trafic régional de 1% par rapport à l'horaire 2017 (également sur une base de calcul à prestations égales)

Par ailleurs, la commune de Val-de-Ruz a reconduit et même augmenté sa commande complémentaire pour la ligne 421, afin d'offrir une meilleure qualité de services à ses habitants.

### APPEL D'OFFRE LIGNES 612-613

Les lignes 612 et 613 desservant le Littoral-Ouest ont été mises au concours en été 2017. Afin de préparer au mieux sa réponse, transN a organisé, en amont de la publication du cahier des charges, des focus groupes avec des voyageurs de ces lignes. Ainsi, au mois de janvier, deux réunions d'environ deux heures ont été réalisées afin de recueillir l'avis des voyageurs et leurs souhaits en matière de transports publics. Des réunions similaires ont également été organisées avec les conducteurs afin d'identifier les améliorations possibles. De plus, entre mars et mai, transN a rencontré les exécutifs des

communes par lesquelles transitent ces lignes. Enfin, des rencontres ont également été organisées avec les cercles scolaires et les grandes entreprises desservis.

Le travail en amont de transN a permis de rendre un dossier technique reconnu par les commanditaires comme étant complet et de qualité, prenant en compte l'ensemble des intérêts des différents acteurs. La réponse de l'entreprise cantonale répondait aux objectifs suivants :

- simplification de l'offre
- amélioration de la qualité des services (amélioration des correspondances avec le Littoral)
- diminution des coûts pour les commanditaires

Malgré une réponse de qualité, l'OFT a informé transN en fin d'année 2017 de son intention d'adjudication de la concession de ces deux lignes à l'entreprise CarPostal, celle-ci ayant remis une offre plus avantageuse.

## Centre de gestion du trafic

Le centre de gestion du trafic (CGT) a été mis en service en décembre 2016 à Neuchâtel. La régulation des lignes 222 (La Chaux-de-Fonds – Les Ponts-de-Martel) et 224 (Le Locle – Les Brenets) y a été transférée, permettant de renoncer au poste de chef de gare des Ponts-de-Martel. La centralisation de la régulation du trafic à un seul endroit permet une meilleure gestion, notamment en cas de perturbations. Le service CGT regroupe toutes les activités opérationnelles ferroviaires et bus.

La localisation du CGT à Neuchâtel est provisoire. A terme, la gestion de tous les réseaux bus et trains (y compris celle de la ligne ferroviaire du Val-de-Travers) sera régulée dans un nouveau centre qui sera aménagé dans l'extension du bâtiment du siège social, à l'horizon 2018.



## Horaire

### HORAIRE 2017

L'horaire 2017 est entré en vigueur le 11 décembre 2016. Après les modifications majeures de l'année précédente, l'horaire 2017 n'a connu que de légères adaptations, afin de mieux répondre aux besoins des voyageurs, notamment en facilitant les correspondances.

### HORAIRE 2018

L'horaire 2018 de transN est entré en vigueur le 10 décembre 2017. Un travail d'optimisation a été effectué dans tout le canton et l'offre au Val-de-Ruz a été améliorée, grâce à une commande supplémentaire de la commune.

## Courses spéciales

TransN effectue des commandes fixes pour des navettes d'entreprises, des courses scolaires, le NoctamBus, le NoctamRun et le Snowbus. Elle effectue également des courses spéciales pour des entreprises, des groupes ou des manifestations.

### BUS

148 courses spéciales en bus ont été commandées par des tiers en 2017, dont 13 pour des remplacements de trains (12 pour les CFF et 1 pour BLS). Suite à un appel d'offre, transN a obtenu un mandat pour les remplacements de trains CFF «Lot 4», un secteur de substitution s'étendant du Nord vaudois à l'Ouest jusqu'au Seeland et Bienne à l'Est et couvrant l'intégralité des cantons de Neuchâtel et du Jura.

### TRAINS

Sur la ligne 221 (Travers - Buttes), 51 courses spéciales ont été effectuées pour une autre entreprise, 4 pour transN. Sur la ligne 215 (Littorail Place Pury - Boudry), 36 courses ont été ajoutées pour autre entreprise et 104 pour transN.

### MANIFESTATIONS

TransN a organisé de multiples transports afin de permettre à la population de voyager sereinement et en toute sécurité à l'occasion de manifestations, en partenariat avec les organisateurs: Promos du Locle, Fête des Vendanges, Festi'neuch, Boudrysia, fête villageoise de Colombier, Trotteuse Tissot, BCN Tour, Auvernier Jazz, Watt Air Jump, Corbak Festival. Lors du week-end de la Fête des Vendanges, le badge de soutien à CHF 10.- était reconnu comme titre de transport du vendredi 16 heures au dimanche soir dans les zones ONDE VERTE 10, 11, 14, 15 et 30.

## Relations publiques et communication

### «ÊTRE ET RESTER MOBILE»

TransN a participé à quatre cours intitulés «Être et rester mobile». Ces formations gratuites organisées par le *Büro für Mobilität* sont destinées aux voyageurs retraités. Elles ont été données à La Chaux-de-Fonds, au Locle, à Neuchâtel, ainsi que pour la 1<sup>ère</sup> fois à Fleurier. Des

démonstrations à un distributeur et dans un bus ont été proposées aux participants. Les prestations de transN et l'assortiment d'ONDE VERTE y ont également été présentés. Un formateur transN est également intervenu à Neuchâtel lors d'un cours destiné aux voyageurs avec déambulateur.

### **PASSEPORT VACANCES**

Deux groupes d'une vingtaine d'enfants ont visité en août le dépôt ferroviaire à Fleurier et le centre de maintenance de Neuchâtel, dans le cadre du programme «Passeport vacances».

### **ABÉCÉDAIRE DES TRANSPORTS PUBLICS**

TransN mène depuis 2004 une campagne de sensibilisation auprès des écoliers, l'Abécédaire des transports publics, afin de les encourager à adopter un comportement respectueux et courtois dans les bus et les trains. 4 collaborateurs sont formés et interviennent en duo dans les collèges. En 2017, ils se sont rendus dans 40 collèges. Ils y ont rencontré 75 classes de 7<sup>ème</sup> année Harmos, représentant 1'378 élèves.

### **MÉDIAS**

Des conférences de presse ont été organisées afin de présenter la formation des conducteurs à l'accueil des voyageurs à mobilité réduite et la nouvelle application de billetterie mobile FAIRTIQ. Des communiqués ont été envoyés aux médias régionaux afin d'informer des actualités de l'entreprise. TransN a ouvert une page sur le média social professionnel *LinkedIn*, afin d'y diffuser de la communication institutionnelle, des informations liées à la branche des transports publics et les offres d'emplois.







## RAPPORT FINANCIER

### Résultats financiers

Le sixième exercice comptable de transN boucle sur une légère perte de CHF 34'147,02. Le coût des carburants est en faible augmentation, sur une moyenne annuelle. L'acquisition de 4 nouvelles rames ferroviaires a engendré une forte augmentation des amortissements. Par ailleurs, les prestations de transports sont en augmentation dans les recettes annexes, grâce aux différents contrats conclus avec des partenaires.

### PRODUITS

TransN enregistre une hausse des produits des transports de voyageurs TRV/TU en 2017 et comptabilise une forte augmentation des recettes annexes provenant de courses spéciales, de prestations pour entreprises et de substitution pour d'autres compagnies de transport public.

### CHARGES

Les charges pour le personnel sont en hausse en 2017. Le paiement de rentes-pont et d'heures supplémentaires ont pesé sur les charges, ainsi que les augmentations de charges sociales (hausse des primes d'assurance perte de gain en cas de maladie, hausse des cotisations au 2<sup>ème</sup> pilier et hausse du taux des allocations familiales).

Le nombre de projets en cours a nécessité l'engagement de 5 chefs de projets pour les gros chantiers en infrastructure ferroviaire, financés par la Confédération. Au total, les équivalents plein temps se montent à 458.45. Le remplacement de 15 collaborateurs partis en retraite et retraite anticipée en 2017 a créé un rajeunissement de l'effectif, dont les effets seront visibles les prochaines années. Les charges pour le personnel devraient ainsi être contenues à hauteur de CHF 46 millions sur le prochain exercice.

Le montant des amortissements et corrections de valeurs est en hausse de CHF 1'580'906,90. TransN suit son plan d'investissements propres et d'infrastructure. Le montant des amortissements augmentera dans les années à venir. Les prochains investissements importants sont l'agrandissement du siège social (en cours), le remplacement du Littorail et l'acquisition de véhicules thermiques. Ces investissements permettront notamment de diminuer les coûts d'entretien et les nuisances d'ordre écologique. Si les emprunts nouvellement signés pour le financement de 4 nouvelles rames ferroviaires représentent une hausse des amortissements de CHF 1'580'907.-, une augmentation de produits provenant de leur location sur les lignes 221 et 223

pourra être réalisée, représentant CHF CHF 3'029'623.-. Globalement, la charge financière annuelle reste par conséquent sur une bonne tendance.

### PERSPECTIVES

En conformité avec le plan d'investissements 2014-2018, le renouvellement du parc de véhicules est planifié, tant pour le trafic urbain que pour le trafic régional. Les investissements se monteront en moyenne à CHF 10 millions par an, sans l'infrastructure ferroviaire, jusqu'en 2021 – hors éléments exceptionnels – avec pour conséquence une augmentation des montants d'amortissements. Pour ce qui est des emprunts, les taux négociés se situent entre 0,3% et 0,00% pour des durées allant de 4 à 20 ans.

Entre 2012 et 2017, transN a mis en place une gestion et des processus optimisés, augmentant son efficacité.

Elle a ainsi permis aux commanditaires une économie de CHF 3'680'676.-, représentant une diminution du besoin d'indemnités de 7.7%, pour une offre qui a pourtant été développée. Malgré une augmentation des besoins en mobilité, la participation financière des collectivités diminue en effet d'année en année. TransN a démontré sa maîtrise des coûts et sa rigueur financière, tout en développant la qualité de ses prestations et une orientation client.

Afin d'accroître encore son efficacité, l'entreprise poursuivra son processus d'optimisation lors des prochains exercices: nouvelles synergies, adaptation de son organisation, recrutement et/ou formation pour disposer des compétences adaptées aux besoins actuels et futurs. Elle a par ailleurs validé un budget pour la migration complète de ses systèmes sur un nouveau progiciel de gestion intégrés (ERP, pour «*enterprise resource plannings*»). Pour prévenir d'éventuelles pertes, transN poursuivra donc ses efforts en matière d'innovation, d'optimisation de ses charges et de développement de ses produits.

**-7.7%**  
INDEMNITÉS  
ENTRE 2012 ET 2017

## Bilan / actif

	31.12.2017	31.12.2016		31.12.2017	31.12.2016
	CHF	CHF	Notes	CHF	CHF
<b>ACTIFS CIRCULANTS</b>	<b>17'642'692.54</b>	<b>24'199'291.41</b>	<b>ACTIFS IMMOBILISÉS</b>	<b>165'710'602.79</b>	<b>154'826'433.14</b>
<b>TRÉSORERIE</b>	<b>11'030'213.47</b>	<b>17'144'418.40</b>	<b>IMMOBILISATIONS FINANCIÈRES</b>	<b>1'232.00</b>	<b>234.00</b>
Caisses	257'744.65	138'097.00	Titres non cotés et parts au capital	1'232.00	234.00
Distributeurs et sacs des agents	510'141.50	564'520.45	<b>IMMOBILISATIONS CORPORELLES</b>	<b>165'709'370.79</b>	<b>154'826'199.14</b>
Comptes postaux	65'618.14	387'704.64	Immobilisations	387'865'140.70	345'020'345.70
Banques	1'606'592.59	9'502'925.29	<i>Infrastructure ferroviaire</i>	66'350'242.00	58'707'242.00
Compte infrastructure ferroviaire	6'518'534.53	4'554'846.89	<i>Trafic voyageur TRV / TU</i>	295'715'406.25	260'513'611.25
Compte CFF	2'071'582.06	1'996'324.13	<i>Leasing</i>	23'310'854.00	23'310'854.00
<b>CRÉANCES RÉSULTANT DE LA VENTE DE BIENS ET PRESTATIONS DE SERVICES</b>	<b>2'087'463.30</b>	<b>2'183'923.38</b>	<i>Immeubles et biens-fonds</i>	2'488'638.45	2'488'638.45
<b>AUTRES CRÉANCES À COURT TERME</b>	<b>1'478'632.52</b>	<b>1'459'498.86</b>	Amortissements	-240'324'154.19	-232'804'548.19
Créances fiscales	599'185.69	931'616.34	<i>Infrastructure ferroviaire</i>	-37'673'282.00	-32'685'313.00
Créances envers les institutions d'assurances sociales	237.45	1'908.95	<i>Trafic voyageur TRV / TU</i>	-192'609'360.00	-191'246'659.00
Créances envers le personnel	15'295.94	-	<i>Leasing</i>	-8'155'142.19	-6'990'188.19
Cartes de crédits, chèques et bons	337'318.80	244'444.95	<i>Immeubles et biens-fonds</i>	-1'886'370.00	-1'882'388.00
Autres débiteurs	526'594.64	281'528.62	Objets inachevés	18'168'384.28	42'610'401.63
<b>STOCKS</b>	<b>2'727'999.51</b>	<b>1'687'959.62</b>	<i>Financement par art. 56 LCdF</i>	11'095'608.91	11'171'455.46
<b>ACTIFS DE RÉGULARISATION</b>	<b>318'383.74</b>	<b>1'723'491.15</b>	<i>Infrastructure ferroviaire</i>	7'072'775.37	31'438'946.17
			<b>TOTAL</b>	<b>183'353'295.33</b>	<b>179'025'724.55</b>

## Bilan / passif

	Notes	31.12.2017 CHF	31.12.2016 CHF		Notes	31.12.2017 CHF	31.12.2016 CHF
<b>CAPITAUX ÉTRANGERS À COURT TERME</b>		<b>25'307'857.06</b>	<b>29'375'389.82</b>	<b>CAPITAUX PROPRES</b>		<b>24'296'790.21</b>	<b>24'332'251.23</b>
<b>DETTES RÉSULTANT DE L'ACHAT DE BIENS ET PRESTATIONS DE SERVICES</b>		<b>6'579'408.50</b>	<b>9'459'308.05</b>	<b>CAPITAL SOCIAL</b>		<b>13'678'030.00</b>	<b>13'678'030.00</b>
<b>DETTES À COURT TERME PORTANT INTÉRÊT</b>		<b>9'665'500.00</b>	<b>11'822'500.00</b>	<b>RÉSERVES LÉGALES ISSUES DU BÉNÉFICE</b>		<b>7'762'820.80</b>	<b>7'715'598.94</b>
Emprunts bancaires et autres		9'665'500.00	11'822'500.00	Réserve générale		750'000.00	750'000.00
<b>AUTRES DETTES À COURT TERME</b>		<b>2'723'745.35</b>	<b>1'629'869.63</b>	Résultat reporté infrastructure ferroviaire (art. 67 LCdF)		1'393'866.85	1'404'312.46
Dettes fiscales		449'802.06	534.20	Résultat reporté lignes régionales (art. 36 LTV)		4'063'472.15	4'118'846.88
Dettes envers les institutions d'assurances sociales		1'174'371.85	123'774.55	Résultat reporté lignes urbaines		977'594.36	1'065'606.87
Dettes envers le personnel		3'181.10	10'405.96	Résultat reporté activités annexes		577'887.44	376'832.73
Bons cadeaux		13'908.00	13'908.00	<b>AUTRES RÉSERVES ISSUES DU BÉNÉFICE</b>		<b>6'300'629.59</b>	<b>6'300'629.59</b>
Autres créanciers		37'242.65	470'763.04	<b>RÉSULTAT DE L'EXERCICE</b>		<b>-34'147.02</b>	<b>47'221.86</b>
Engagements découlant de leasing	2.5	1'045'239.69	1'010'483.88	<b>PROPRES ACTIONS</b>	2.6	<b>-3'410'543.16</b>	<b>-3'409'229.16</b>
<b>PASSIFS DE RÉGULARISATION</b>		<b>6'339'203.21</b>	<b>6'463'712.14</b>	<b>TOTAL</b>		<b>183'353'295.33</b>	<b>179'025'724.55</b>
<b>CAPITAUX ÉTRANGERS À LONG TERME</b>		<b>133'748'648.06</b>	<b>125'318'083.50</b>				
<b>DETTES À LONG TERME PORTANT INTÉRÊT</b>		<b>43'336'400.00</b>	<b>32'000'000.00</b>				
Emprunts obligataires	2.2/2.4	31'936'400.00	26'000'000.00				
Emprunts bancaires et autres	2.3	11'400'000.00	6'000'000.00				
<b>AUTRES DETTES À LONG TERME</b>		<b>82'755'130.61</b>	<b>86'322'989.30</b>				
Contributions aux investissements des pouvoirs publics (art. 56 LCdF)		66'519'325.84	65'641'944.84				
Emprunts pouvoirs publics		377'000.00	3'777'000.00				
Engagements découlant de leasing	2.5	15'858'804.77	16'904'044.46				
<b>PROVISIONS</b>		<b>7'657'117.45</b>	<b>6'995'094.20</b>				

## Compte de résultat

	2017	2016		2017	2016
	CHF	CHF		CHF	CHF
<b>PRODUITS DES TRANSPORTS VOYAGEURS TRV / TU</b>	<b>23'940'625.65</b>	<b>23'707'247.65</b>	<b>AUTRES CHARGES D'EXPLOITATION</b>	<b>-25'529'570.01</b>	<b>-25'093'404.73</b>
<b>PRODUITS DE L'INFRASTRUCTURE FERROVIAIRE</b>	<b>3'254.80</b>	<b>2'454.95</b>	<i>Dépenses générales</i>	-5'879'245.11	-5'613'650.23
<b>RECETTES ANNEXES</b>	<b>12'769'500.69</b>	<b>10'236'415.41</b>	<i>Marketing et communication</i>	-829'385.69	-657'676.10
<b>INDEMNITÉS DES POUVOIRS PUBLICS</b>	<b>49'886'481.89</b>	<b>49'681'814.00</b>	<i>Assurances et dédommagements</i>	-658'231.39	-648'188.85
Indemnisation pour l'infrastructure ferroviaire (art. 49 LCdF)	4'393'919.89	3'981'000.00	<i>Prestations de services par tiers</i>	-4'295'831.55	-4'718'539.63
<i>Confédération</i>	4'393'919.89	3'981'000.00	<i>Fermages et loyers</i>	-941'000.98	-858'527.53
Indemnisation pour le trafic régional (art. 28 al. 1 LTV)	17'860'053.00	17'867'162.00	<i>Energie et matières de consommation</i>	-4'269'178.91	-4'059'381.81
<i>Confédération</i>	8'930'025.00	8'933'579.00	<i>Matériel et prestations pour l'entretien</i>	-8'135'932.98	-8'499'450.20
<i>Canton de Neuchâtel</i>	8'930'028.00	8'933'583.00	<i>Frais non activés sur investissements domaine</i>		
Indemnisation pour le trafic régional (art. 28 al. 4 LTV)	1'047'483.00	1'397'208.00	<i>infrastructure ferroviaire</i>	-509'518.89	-33'203.43
<i>Canton de Neuchâtel</i>	779'376.00	230'169.00	<i>Frais non activés sur investissements domaine</i>		
<i>Communes</i>	268'107.00	1'167'039.00	<i>trafic voyageur</i>	-11'244.51	-4'786.95
Indemnisation pour le trafic urbain	26'585'026.00	26'436'444.00	<b>AMORTISSEMENTS ET CORRECTIONS DE VALEUR</b>	<b>-13'120'102.71</b>	<b>-11'539'195.81</b>
<i>Canton de Neuchâtel</i>	26'478'645.00	26'093'011.00	<i>Amortissements domaine infrastructure ferroviaire</i>	-1'679'969.00	-1'472'182.00
<i>Communes</i>	106'381.00	343'433.00	<i>Amortissements domaine trafic voyageurs</i>	-10'050'956.00	-8'602'447.00
<b>CHARGES DE PERSONNEL</b>	<b>-46'998'297.03</b>	<b>-45'783'854.78</b>	<i>Amortissements sur leasings financiers</i>	-1'164'954.00	-1'168'145.00
<i>Traitements et salaires</i>	-37'035'870.05	-36'160'693.80	<i>Amortissements immeubles et biens-fonds</i>	-3'982.00	-3'993.00
<i>Allocations et indemnités</i>	-1'731'870.15	-1'744'061.30	<i>Corrections de valeur</i>	-220'241.71	-292'428.81
<i>Uniformes</i>	-232'506.23	-204'187.23	<b>RÉSULTAT D'EXPLOITATION AVANT INTÉRÊTS</b>	<b>951'893.28</b>	<b>1'211'476.69</b>
<i>Assurances du personnel</i>	-8'329'070.35	-8'008'812.05	<b>CHARGES ET PRODUITS FINANCIERS</b>	<b>-1'232'806.35</b>	<b>-1'484'845.50</b>
<i>Prestations complémentaires</i>			<i>Produits financiers</i>	25'411.43	23'974.50
<i>pour les assurances du personnel</i>	-463'142.45	-319'961.40	<i>Charges financières</i>	-1'258'217.78	-1'508'820.00
<i>Prestations des assurances du personnel</i>	794'162.20	653'861.00	<b>RÉSULTAT D'EXPLOITATION</b>	<b>-280'913.07</b>	<b>-273'368.81</b>
			<b>CHARGES ET PRODUITS HORS EXPLOITATION</b>	<b>246'766.05</b>	<b>320'590.67</b>
			<i>Produits hors exploitation</i>	311'126.25	462'378.60
			<i>Charges hors exploitation</i>	-64'360.20	-141'787.93
			<b>RÉSULTAT DE L'EXERCICE</b>	<b>-34'147.02</b>	<b>47'221.86</b>



## Tableau des flux de trésorerie pour l'exercice clôturé au 31 décembre (en francs suisse)

	2017	2016
Résultat de l'exercice	-34'147.02	47'221.86
Gain / perte découlant de la vente d'immobilisations corporelles	-23'969.15	-86'973.25
Amortissements sur des postes de l'actif immobilisé	12'899'861.00	11'246'767.00
Variation des provisions à court terme et à long terme	662'023.25	436'814.30
Variation des créances à court terme	77'326.42	240'558.25
Variation des stocks	-1'040'039.89	12'533.89
Variation des actifs de régularisation	1'405'107.41	-1'221'544.56
Variation des dettes à court terme (hors dettes financières)	-1'820'779.64	-6'884'817.23
Variation des passifs de régularisation	-124'508.93	298'540.14
<b>FLUX DE TRÉSORERIE PROVENANT DE L'ACTIVITÉ D'EXPLOITATION</b>	<b>12'000'873.45</b>	<b>4'089'100.40</b>
Investissements dans des immobilisations corporelles	-23'846'982.65	-30'185'971.37
Désinvestissements d'immobilisations corporelles	87'919.15	86'973.25
Investissements dans les placements financiers	-1'000.00	-
Désinvestissements de placements financiers	2.00	10'000.00
<b>FLUX DE TRÉSORERIE PROVENANT DE L'ACTIVITÉ D'INVESTISSEMENT</b>	<b>-23'760'061.50</b>	<b>-30'088'998.12</b>
Remboursement de dettes financières à court terme	-8'157'000.00	-3'000'000.00
Constitution de dettes financières à long terme	13'803'297.12	22'505'552.83
Achat de propres actions	-1'314.00	-
<b>FLUX DE TRÉSORERIE PROVENANT DE L'ACTIVITÉ DE FINANCEMENT</b>	<b>5'644'983.12</b>	<b>19'505'552.83</b>
<b>VARIATION DES LIQUIDITÉS</b>	<b>-6'114'204.93</b>	<b>-6'494'344.89</b>
<b>VARIATION DE LIQUIDITÉS</b>		
Etat au 1 <sup>er</sup> janvier	17'144'418.40	23'638'763.29
Etat au 31 décembre	11'030'213.47	17'144'418.40
<b>VARIATION DES LIQUIDITÉS (NETTES)</b>	<b>-6'114'204.93</b>	<b>-6'494'344.89</b>

### 1. Principes d'évaluation appliqués dans les comptes annuels

Les présents comptes annuels ont été établis conformément aux dispositions sur la comptabilité commerciale du Code suisse des obligations (art. 957 à 963b, en vigueur depuis le 1<sup>er</sup> janvier 2013) ainsi qu'aux dispositions fixées par l'Ordonnance du DETEC sur la comptabilité des entreprises concessionnaires (OCEC). Les principaux postes du bilan sont comptabilisés comme suit:

#### **Créances résultant de la vente de biens et de prestations de services**

Les créances résultant de la vente de biens et de prestations de services ainsi que les autres créances à court terme sont comptabilisées à leur valeur nominale. Il est procédé à des corrections de valeur individuelles.

#### **Stocks**

Les stocks sont évalués aux coûts d'acquisition calculés selon la méthode du prix moyen pondéré. Des corrections de valeur sont effectuées pour les stocks à faible rotation et les stocks de réserve.

#### **Actif immobilisé et crédit-bail (location)**

Les immobilisations corporelles sont évaluées individuellement et figurent au bilan à leur coût d'acquisition ou leur coût de revient, déduction faite des amortissements économiques nécessaires. Les amortissements sont comptabilisés selon la méthode linéaire dans les fourchettes de taux fixées par l'art. 11 de l'Ordonnance du DETEC sur la comptabilité des entreprises concessionnaires (OCEC).

Les immobilisations financées par des contrats de location à long terme sont portées à l'actif à la valeur actuelle des mensualités minimales de location ou à la valeur vénale lorsque celle-ci est inférieure. Les engagements correspondants du contrat de location-financement sont portés au passif.

Les contrats de location à long terme sont comptabilisés en tant que contrats de location-financement lorsque la quasi-totalité des risques et avantages inhérents à la propriété de l'objet loué est transférée à la société. La classification se fait au commencement du contrat de location. Lors de sa comptabilisation initiale, l'objet loué est activé à la valeur la plus basse entre la valeur escomptée des versements de leasing et la valeur vénale. Les mensualités du crédit-bail sont réparties entre le montant des intérêts et celui des remboursements. L'objet loué est amorti sur la durée d'utilisation estimée ou sur la durée de location lorsque celle-ci est plus courte.

Les flux de trésorerie relatifs aux contrats de location simple sont directement pris en compte avec effet sur le résultat au moment du paiement.

## 2. Informations, structure détaillée et commentaires sur les comptes annuels

### 2.1 Compte d'investissement pour le secteur infrastructure

	Inachevés 31.12.2016	Prest. tiers 2017	Prest. internes 2017	Non activés 2017	Activations 2017	Inachevés 31.12.2017
Tunnels	4'720.00	-	9'280.00	-	-	14'000.00
Autres ouvrages d'art	428'241.59	199'215.21	49'605.38	-2'103.43	-561'000.00	113'958.75
Voie ferrée	1'000'543.65	1'047'179.65	159'579.17	-371'862.46	-1'537'000.00	298'440.01
Installations du courant de traction	864'188.90	337'022.76	118'130.84	-1'086.46	-890'000.00	428'256.04
Installations de sécurité	7'346'767.82	1'120'276.84	375'735.38	-132'346.44	-66'000.00	8'644'433.60
Installations à basse tension et télécom.	517'695.57	564'369.67	12'252.03	-1'495.27	-1'078'000.00	14'822.00
Installations d'accueil	1'009'297.93	668'628.21	107'397.20	-624.83	-203'000.00	1'581'698.51
	<b>11'171'455.46</b>	<b>3'936'692.34</b>	<b>831'980.00</b>	<b>-509'518.89</b>	<b>-4'335'000.00</b>	<b>11'095'608.91</b>

### 2.2 Emprunts par obligations émis par l'entreprise

	Taux d'intérêt et conditions	Échéance	31.12.2017	31.12.2016
Placement privé obligataire au porteur Dépositaire: UBS Switzerland SA	deux droit valeur de CHF 3'000'000 taux fixe 0.34%	2 septembre 2025	6'000'000	6'000'000
Placement privé obligataire au porteur Dépositaire: UBS Switzerland SA	deux droit valeur de CHF 3'000'000 taux fixe 0.09%	28 octobre 2028	6'000'000	6'000'000
Placement privé obligataire au porteur Dépositaire: UBS Switzerland SA	deux droit valeur de CHF 3'500'000 taux fixe 0.22%	28 octobre 2032	7'000'000	7'000'000
Placement privé obligataire au porteur Dépositaire: UBS Switzerland SA	deux droit valeur de CHF 3'500'000 taux fixe 0.32%	28 octobre 2037	7'000'000	7'000'000
Placement privé obligataire au porteur Dépositaire: UBS Switzerland SA	deux droit valeur de CHF 2'968'200 sans intérêts	7 avril 2021	5'936'400	
<b>Total</b>			<b>31'936'400.00</b>	<b>26'000'000.00</b>

### 2.3 Dettes à long terme portant intérêt (1 - 5 ans)

	31.12.2017	31.12.2016
Axa Winterthur	-	6'000'000.00
Banque Cantonale du Valais	8'000'000.00	-
<b>Envers des tiers</b>	<b>8'000'000.00</b>	<b>6'000'000.00</b>
Ville de la Chaux-de-Fonds (depuis 2017 porteur d'intérêts)	3'400'000.00	-
<b>Envers des actionnaires</b>	<b>3'400'000.00</b>	<b>-</b>
<b>Total dettes à long terme portant intérêt (1 - 5 ans)</b>	<b>11'400'000.00</b>	<b>6'000'000.00</b>

## 2.4 Dettes à long terme portant intérêt (> 5 ans)

	31.12.2017	31.12.2016
Placement privé obligataire	6'000'000.00	6'000'000.00
Placement privé obligataire	6'000'000.00	6'000'000.00
Placement privé obligataire	7'000'000.00	7'000'000.00
Placement privé obligataire	7'000'000.00	7'000'000.00
Placement privé obligataire	5'936'400.00	-
<b>Envers des tiers</b>	<b>31'936'400.00</b>	<b>26'000'000.00</b>
<b>Total dettes à long terme portant intérêt (&gt; 5 ans)</b>	<b>31'936'400.00</b>	<b>26'000'000.00</b>

## 2.5 Dettes de crédit-bail

(dans la mesure où celles-ci n'échoient pas ni ne peuvent être dénoncées dans les 12 mois suivant la date du bilan)

Instituit bancaire - objet	Durée résiduelle	Valeur au 31.12.2017		Valeur au 31.12.2016	
		Intérêts	Remboursements	Intérêts	Remboursements
Crédit suisse - 1 trolleybus	11 ans 9 mois	152'444.98	777'476.32	177'831.83	830'721.07
Crédit suisse - 10 trolleybus	12 ans 10 mois	1'891'438.42	8'357'553.21	2'176'264.89	8'866'674.15
Crédit suisse - 9 trolleybus	13 ans 4 mois	1'890'601.07	7'769'014.93	2'162'904.08	8'217'133.12
<b>Total</b>		<b>3'934'484.47</b>	<b>16'904'044.46</b>	<b>4'517'000.80</b>	<b>17'914'528.34</b>
Court terme			1'045'239.69		1'010'483.88
Long terme			15'858'804.77		16'904'044.46

## 2.6 Parts de son propre capital détenues par l'entreprise

	Nombre	Valeur au 31.12.2017		Nombre	Valeur au 31.12.2016	
		Nominal	Rachat		Nominal	Rachat
1 <sup>er</sup> janvier	66'460'827	664'608.27	3'409'229.16	66'460'827	664'608.27	3'409'229.16
Achat	131'376	1'313.76	1'314.00			
Vente						
31 décembre	66'592'203	665'922.03	3'410'543.16	66'460'827	664'608.27	3'409'229.16
Capital total	1'367'803'000	13'678'030.00		1'367'803'000	13'678'030.00	
Part détenue en %	4.87			4.86		

Les actions propres figurent au bilan à leur valeur de rachat et représentent un total de CHF 3'410'543.16 au 31 décembre 2017 (CHF 3'409'229.16 au 31 décembre 2016).

### 3. Autres informations

#### 3.1 Dettes envers des institutions de prévoyance

Au 31 décembre 2017, il existait une dette envers l'institution de prévoyance professionnelle pour un montant de CHF 525'950 correspondant aux cotisations du mois de décembre (aucune dette au 31 décembre 2016).

#### 3.2 Honoraires de l'organe de révision

	2017	2016
Prestations d'audit	41'904.00	32'724.00
Autres prestations de services	-	1'620.00

#### 3.3 Valeurs d'assurances des immobilisations corporelles

	2017	2016
<b>VALEURS D'ASSURANCE INCENDIE DES IMMOBILISATIONS CORPORELLES</b>		
Immeubles	100'810'015.00	98'564'255.00
Véhicules (yc assurance chose)	175'318'688.00	140'719'443.00
Machines et installations (yc assurance chose)	66'490'000.00	66'326'000.00
	<b>342'618'703.00</b>	<b>305'609'698.00</b>
<b>VALEURS D'ASSURANCE CASCO</b>		
Train régional	116'900'000.00	78'900'000.00
Trolleybus	24'000'000.00	24'000'000.00
Autobus	-	-
Funiculaires Ecluse-Plan et La Coudre-Chaumont	7'600'000.00	7'600'000.00
	<b>148'500'000.00</b>	<b>110'500'000.00</b>
<b>COUVERTURE D'ASSURANCE RC</b>		
Infrastructure	100'000'000.00	100'000'000.00
Train régional	100'000'000.00	100'000'000.00
Trolleybus	20'000'000.00	20'000'000.00
Autobus	100'000'000.00	100'000'000.00
Funiculaires	50'000'000.00	50'000'000.00

### 3.4 Examen des comptes par l'OFT

Selon l'art. 37, al. 2 de la Loi sur le transport de voyageurs, l'OFT examine si les comptes annuels sont conformes aux dispositions légales et aux conventions sur les contributions et les prêts des pouvoirs publics qui en découlent. En raison des changements de bases juridiques (Loi fédérale sur le programme de stabilisation 2017-2019), dès 2017, les examens selon le droit des subventions de l'OFT ne sont effectués plus que périodiquement ou en fonction des besoins, mais plus obligatoirement chaque année. Par courrier du 24 avril 2018, l'OFT a communiqué ne pas avoir vérifié les comptes annuels 2017 sous l'angle du droit des subventions, en vertu de l'art. 37, al. 2, LTV.

### 3.5 Evénements importants survenus après la date du bilan

Néant.

## Proposition du Conseil d'administration relative à l'emploi du bénéfice disponible au bilan

	2017	2016
	PROPOSITION DU CONSEIL D'ADMINISTRATION	DÉCISION DE L'ASSEMBLÉE GÉNÉRALE
	CHF	CHF
Attribution au résultat reporté Infrastructure (art. 67 LCdF)	-31'469.23	-10'445.61
Attribution au résultat reporté lignes régionales (art. 36 LTV)	-37'837.01	-55'374.73
Attribution au résultat reporté lignes urbaines	-164'285.71	-88'012.51
Attribution au résultat reporté des activités annexes	199'444.93	201'054.71
	<b>-34'147.02</b>	<b>47'221.86</b>

## PROPOSITION AUX ACTIONNAIRES

Nous proposons à Mesdames et Messieurs les actionnaires l'adoption des trois résolutions suivantes :

1. L'assemblée générale des actionnaires approuve les comptes et le bilan de l'exercice 2017.
2. Elle approuve la gestion et donne décharge au Conseil d'administration et à la Direction.
3. L'excédent de charges du compte de résultat de CHF 34'147.02 est viré au bilan conformément aux articles 67 LCdF et 36 LTV.

La Chaux-de-Fonds, le 4 mai 2018  
Transports Publics Neuchâtelois S.A.



**Robert Cramer**  
Président



**Pascal Vuilleumier**  
Directeur général



### **Rapport de l'organe de révision** **à l'Assemblée générale de Transports Publics Neuchâtelois SA** **La Chaux-de-Fonds**

#### **Rapport de l'organe de révision sur les comptes annuels**

En notre qualité d'organe de révision, nous avons effectué l'audit des comptes annuels reproduits aux pages 26 à 35 du présent rapport annuel de Transports Publics Neuchâtelois SA, comprenant le bilan, le compte de résultat, le tableau de flux de trésorerie et l'annexe pour l'exercice arrêté au 31 décembre 2017.

#### **Responsabilité du Conseil d'administration**

La responsabilité de l'établissement des comptes annuels, conformément aux dispositions légales et aux statuts, incombe au Conseil d'administration. Cette responsabilité comprend la conception, la mise en place et le maintien d'un système de contrôle interne relatif à l'établissement des comptes annuels afin que ceux-ci ne contiennent pas d'anomalies significatives, que celles-ci résultent de fraudes ou d'erreurs. En outre, le Conseil d'administration est responsable du choix et de l'application de méthodes comptables appropriées, ainsi que des estimations comptables adéquates.

#### **Responsabilité de l'organe de révision**

Notre responsabilité consiste, sur la base de notre audit, à exprimer une opinion sur les comptes annuels. Nous avons effectué notre audit conformément à la loi suisse et aux Normes d'audit suisses. Ces normes requièrent de planifier et réaliser l'audit pour obtenir une assurance raisonnable que les comptes annuels ne contiennent pas d'anomalies significatives.

Un audit inclut la mise en œuvre de procédures d'audit en vue de recueillir des éléments probants concernant les valeurs et les informations fournies dans les comptes annuels. Le choix des procédures d'audit relève du jugement de l'auditeur, de même que l'évaluation des risques que les comptes annuels puissent contenir des anomalies significatives, que celles-ci résultent de fraudes ou d'erreurs. Lors de l'évaluation de ces risques, l'auditeur prend en compte le système de contrôle interne relatif à l'établissement des comptes annuels, pour définir les procédures d'audit adaptées aux circonstances, et non pas dans le but d'exprimer une opinion sur l'efficacité de celui-ci. Un audit comprend, en outre, une évaluation de l'adéquation des méthodes comptables appliquées, du caractère plausible des estimations comptables effectuées ainsi qu'une appréciation de la présentation des comptes annuels dans leur ensemble. Nous estimons que les éléments probants recueillis constituent une base suffisante et adéquate pour fonder notre opinion d'audit.

#### **Opinion d'audit**

Selon notre appréciation, les comptes annuels pour l'exercice arrêté au 31 décembre 2017 sont conformes à la loi suisse et aux statuts.

PricewaterhouseCoopers SA, place Pury 13, case postale, 2001 Neuchâtel 1  
Téléphone: +41 58 792 67 00, Téléfax: +41 58 792 67 10, www.pwc.ch

PricewaterhouseCoopers SA est membre d'un réseau mondial de sociétés juridiquement autonomes et indépendantes les unes des autres.



### **Rapport sur d'autres dispositions légales**

Nous attestons que nous remplissons les exigences légales d'agrément conformément à la loi sur la surveillance de la révision (LSR) et d'indépendance (art. 728 CO) et qu'il n'existe aucun fait incompatible avec notre indépendance.

Conformément à l'art. 728a al. 1 chiff. 3 CO et à la Norme d'audit suisse 890, nous attestons qu'il existe un système de contrôle interne relatif à l'établissement des comptes annuels, défini selon les prescriptions du Conseil d'administration.

En outre, nous attestons que la proposition relative à l'emploi du bénéfice au bilan est conforme à la loi suisse et aux statuts et recommandons d'approuver les comptes annuels qui vous sont soumis.

PricewaterhouseCoopers SA

Aude Joly  
Expert-réviseur  
Réviseur responsable

Mike Montandon  
Expert-réviseur

Neuchâtel, le 8 mai 2018

Annexes :

- Comptes annuels (bilan, compte de résultat, tableau de flux de trésorerie et annexe)
- Proposition relative à l'emploi du bénéfice au bilan

## CHIFFRES-CLÉS AU 31.12.2017

### Chiffres-clés (au 31.12.2017)

KILOMÈTRES DE RÉSEAU	281
----------------------	-----

VOYAGEURS TRANSPORTÉS/AN en service de ligne	27'296'917
---	------------

NOMBRES DE LIGNES	37
-------------------	----

#### PARC DE VÉHICULES

Matériel ferroviaire	34
Trolleybus	33
Autobus	100
Funiculaires	5
<b>TOTAL</b>	<b>172</b>

EFFECTIF DU PERSONNEL (AU 31.12.2017)	458.45
équivalent plein-temps (EPT) pour 474 collaborateurs	

#### FINANCES

##### Charges

Personnel	-46'998'297
Autres charges	-39'907'891

<b>TOTAL CHARGES</b>	<b>-86'906'188</b>
----------------------	--------------------

##### Produits

Produits des transports voyageurs	23'940'626
Indemnités	49'886'482
Autres produits	12'798'167

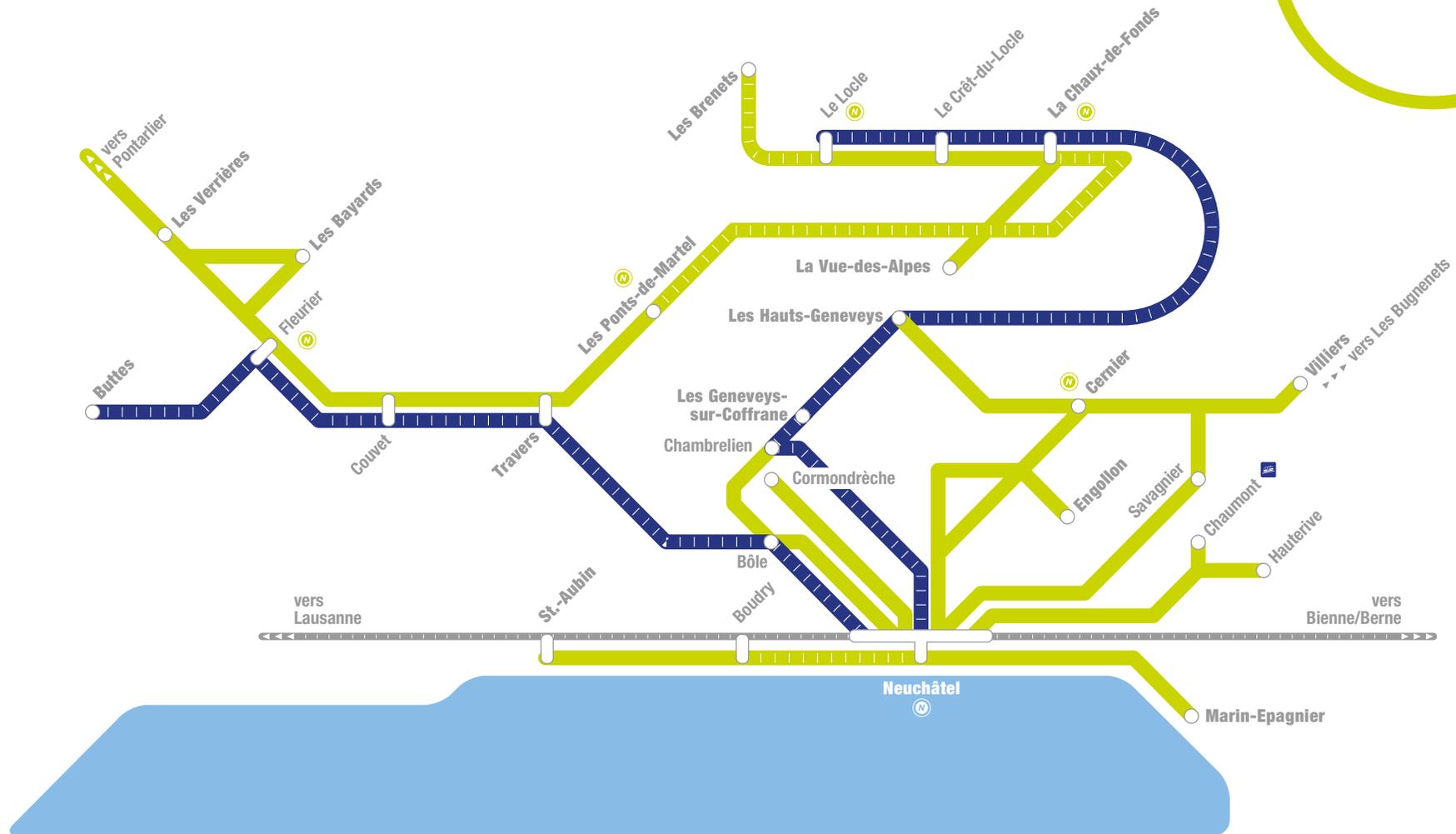
<b>TOTAL PRODUITS</b>	<b>86'625'275</b>
-----------------------	-------------------

<b>RÉSULTAT D'EXPLOITATION</b>	<b>-280'913</b>
--------------------------------	-----------------

<b>RÉSULTATS DES ACTIVITÉS ANNEXES ET EXTRAORDINAIRES</b>	<b>246'766</b>
---	----------------

<b>RÉSULTAT DE L'EXERCICE</b>	<b>-34'147</b>
-------------------------------	----------------

# PLAN DU RÉSEAU



Ⓜ Point de vente transN  
 — Lignes transN  
 — Lignes ferroviaires transN  
 — Lignes ferroviaires en collaboration



## Impressum

### **TRANSPORTS PUBLICS NEUCHÂTELOIS SA**

Allée des Défricheurs 3

CP 1429, 2301 La Chaux-de-Fonds

Tél. 032 924 24 24, Fax 032 924 24 09

[info@transn.ch](mailto:info@transn.ch)

[www.transn.ch](http://www.transn.ch)

### **CONCEPTION & RÉALISATION**

Agence NEUE SA

### **PHOTOS ET VIDÉOS**

Agence NEUE SA

Guillaume Perret

Toast Production



## transN notre force, votre réseau

---

### Rapport de gestion 2017

Organes de gestion et de contrôle  
Entreprise  
Avant-propos du Président et du Directeur  
Résumé des faits marquants  
Rapport d'activité  
Clients  
Prestations  
Relations publiques et communication  
Rapport financier  
Proposition aux actionnaires  
Rapport de l'organe de révision  
Chiffres-clés  
Plan du réseau

---

### Transports Publics Neuchâtelois SA

Allée des Défricheurs 3  
CP 1429, 2301 La Chaux-de-Fonds  
Tél. 032 924 24 24, Fax 032 924 24 09  
[info@transn.ch](mailto:info@transn.ch)  
[www.transn.ch](http://www.transn.ch)

