

19

transN

RAPPORT DE GESTION 2019





Notre force,
votre réseau



02

Organes de gestion et de contrôle

Conseil d'administration
Organigramme (au 31.12.2019)

04

Entreprise

Actionnariat
Portrait
Organisation
Activités prioritaires

07

Avant-propos du Président et du Directeur général

08

Résumé des faits marquants

10

Rapport d'activité

Ressources humaines
Technique et infrastructure
Informatique
Sécurité et qualité
Responsabilité sociale et environnementale

18

Clients

Fréquentation
Vente et distribution
Information aux voyageurs
Contrôle des titres de transport et surveillance
Réclamations
Partenariats culturels et sportifs
Marketing
ONDE VERTE

21

Prestations

Procédure de commande et offre
Centre de gestion du trafic
Horaire
Courses spéciales
Relations publiques et communication

25

Rapport financier

Résultats
Proposition aux actionnaires
Rapport de l'organe de révision
Chiffres-clés
Plan du réseau

Organes de gestion et de contrôle



Paul Blumenthal, Théo Huguenin-Elie, Christine Gaillard, Robert Cramer, Antoine Grandjean, Nicola Thibaudeau, Raphaël Comte

Conseil d'administration (au 31.12.2019)

PRÉSIDENT

Robert Cramer, Avocat, Conseiller aux Etats genevois

VICE-PRÉSIDENT

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

MEMBRES

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

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

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

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

Nicola Thibaudeau, Ingénieure et CEO de la société MPS Micro Precision Systems

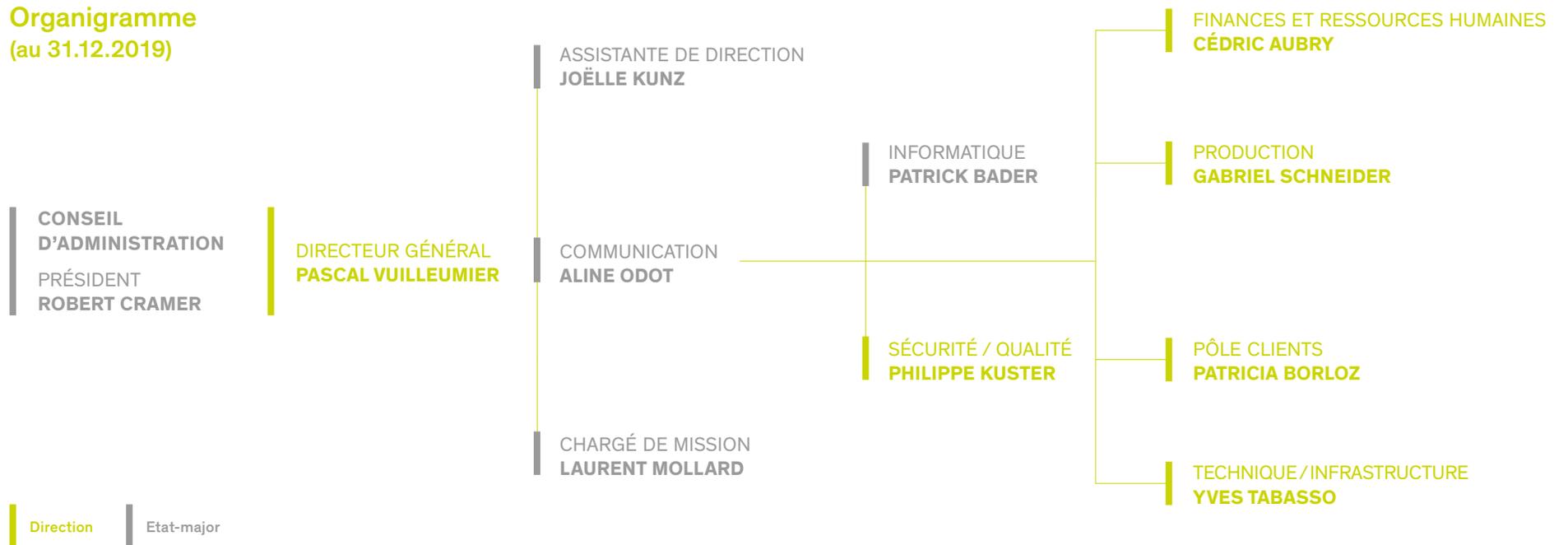
ORGANE DE RÉVISION

PricewaterhouseCoopers S.A. – Neuchâtel



Philippe Kuster, Pascal Vuilleumier, Cédric Aubry, Gabriel Schneider, Yves Tabasso, Patricia Borloz

Organigramme (au 31.12.2019)



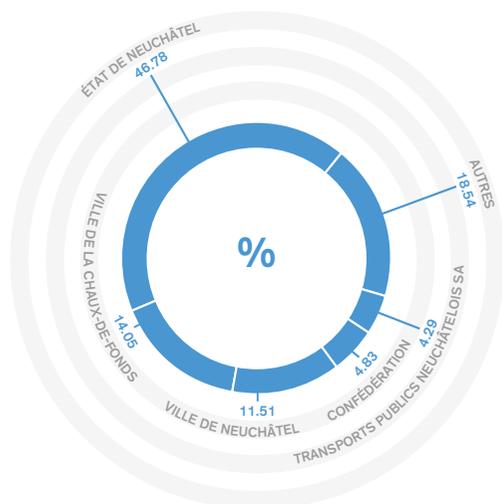
Entreprise

Chiffre d'affaires
annuel

86.10
millions

Actionnariat

TransN est une société anonyme. Ses principaux actionnaires sont l'État de Neuchâtel, les villes de La Chaux-de-Fonds et de Neuchâtel, les communes, ainsi que la Confédération. Ainsi que le prévoyait le pacte d'actionnaires à l'origine de la création de l'entreprise en 2012, le capital-actions a été augmenté de CHF 1'850'000.- en 2019, le portant de CHF 13'678'030.- à CHF 15'528'030.-.



4.29%	Transports Publics Neuchâtelois SA
4.83%	Confédération
11.51%	Ville de Neuchâtel
14.05%	Ville de La Chaux-de-Fonds
46.78%	État de Neuchâtel
18.54%	Autres

Portrait

505 hommes et femmes font vivre transN, dont 28 auxiliaires. Les départements Production, ainsi que Technique et Infrastructure occupent le plus grand nombre de collaborateurs, avec respectivement 64.5% et 23.0% de l'effectif. Le personnel de conduite des bus et des trains est engagé dans 16 lieux de service. La maintenance des véhicules et de l'infrastructure est assurée par plus d'une centaine de collaborateurs techniques. Le personnel de vente accueille et conseille les clients à La Chaux-de-Fonds, à Neuchâtel, au Locle, à Cernier, à Fleurier et aux Ponts-de-Martel. Les collaboratrices et les collaborateurs administratifs, ainsi que les membres de la Direction sont basés au siège social de transN, à La Chaux-de-Fonds.

Un parc de 128 bus, 33 rames ferroviaires et 5 funiculaires permet de transporter quotidiennement 72'831 voyageurs. Des navettes sont commandées par des entreprises, à l'intention de leur personnel. Des courses spéciales sont proposées à des sociétés, à des groupes ou pour des manifestations. Présente dans les quatre régions du canton de Neuchâtel, transN exploite 37 lignes et dessert 151'402 résidents, sur les 176'328 que compte le canton de Neuchâtel.

Organisation

Le Conseil d'administration des Transports Publics Neuchâtelois SA est composé de sept administrateurs, nommés pour une période de trois ans. Lors de l'Assemblée générale 2019, les actionnaires ont renouvelé les mandats d'administrateurs de Christine Gaillard et de Théo Huguenin-Elie, représentant les villes de Neuchâtel et de La Chaux-de-Fonds.

La commission financière, la commission des rémunérations, la commission technique et la commission «*Marché et clientèle*» constituent les quatre commissions permanentes du Conseil d'administration. Une commission «*Nouvelle organisation de gestion*», mise sur pied en 2018, a été constituée afin de suivre ce projet prioritaire. Elle a continué ses travaux en 2019.

Activités prioritaires

PROJET D'ENTREPRISE PROACTION

Dans la ligne de la politique cantonale *Neuchâtel Mobilité 2030*, transN met en œuvre le projet *proACTION* pour les années 2018 à 2020, faisant suite au projet *TransMission*, achevé en 2017. Validé par le Conseil d'administration, le projet *proACTION* s'articule autour de quatre lignes directrices fortes composées de six tâches prioritaires stratégiques.

«NOUVELLE ORGANISATION DE GESTION» (NOG)

Le projet *Nouvelle organisation de gestion* (NOG) constitue l'une des principales tâches prioritaires de *proACTION*. Son déploiement a représenté un défi majeur et un engagement intense pour l'entreprise en 2019. En fin d'année, le cœur du projet NOG était fonctionnel pour une migration vers le nouveau progiciel de gestion intégré ou *enterprise resource planning* (ERP) au 1^{er} janvier 2020.

Outre l'ERP, les projets de NOG sont le logiciel de gestion des temps et tours de service DIVA4, la gestion de la maintenance assistée par ordinateur (GMAO) et la gestion électronique des documents (GED). Des gains en efficacité et en qualité pourront être atteints grâce aux différents projets

inclus dans NOG. Des automatismes pourront être réalisés en interfaçant des bases de données fiables. L'adaptation du fonctionnement de transN par processus et son pilotage par activité permettront l'implémentation d'une nouvelle organisation de gestion. Pour soutenir l'évolution de l'entreprise ainsi que le déploiement du projet NOG, cinq collaborateurs ont été formés au *change management* afin d'accompagner toutes les collaboratrices et tous les collaborateurs dans leurs nouvelles tâches. Le projet NOG s'achèvera en 2021.

SYSTÈME DE MESURE DE LA QUALITÉ «QMS»

Le système de mesure de la qualité dans les transports régionaux de l'Office fédéral des transports (OFT), le *Quality Management System* (QMS), constitue un projet capital pour transN. En 2019, des mesures de ponctualité ont été intégrées au système QMS, s'ajoutant aux évaluations de la qualité menées par des clients-mystère depuis 2016. Dès 2020, le système QMS deviendra un instrument de contrôle visant à garantir la qualité des prestations.

Après des mesures immédiates menées dès l'été 2018 afin d'améliorer sa note – insuffisante –, transN a lancé un important plan d'actions en 2019 : campagne de sensibilisation à l'attention des clients et des collaborateurs et développement d'une nouvelle fonctionnalité de l'application transN permettant de signaler d'éventuels manquements. Le personnel et les administrateurs ont été régulièrement informés des résultats intermédiaires du QMS. Les différentes actions prises par transN ont porté leurs fruits et permis une progression de la notation des lignes régionales neuchâteloises, les trois secteurs notés, soit bus, train et arrêts, bénéficient désormais d'une évaluation satisfaisante à bonne.



PROJET RER

Le 22 novembre 2019, les Chemins de fer fédéraux (CFF) et transN ont signé un contrat de coopération stratégique pour la période allant de décembre 2019 à décembre 2029, posant les bases du futur RER (Réseau Express Régional) neuchâtelois.

Depuis 2015, transN collabore avec les CFF pour l'exploitation de la ligne 223 (*Neuchâtel – La Chaux-de-Fonds – Le Locle*) en mettant à disposition ses rames Flirt et ses pilotes de locomotive. La collaboration entre les deux entreprises s'est intensifiée au changement d'horaire du 15 décembre 2019. La concession de la ligne 221 (*Neuchâtel – Buttet*) a été intégralement attribuée à transN. Elle est désormais produite par transN, avec son personnel et des rames Domino louées aux CFF, portant les logos des deux partenaires. Sur la ligne 223, l'exploitation du Regio/RegioExpress *Neuchâtel – Corcelles – Peseux et Neuchâtel – La Chaux-de-Fonds – Le Locle* se poursuit sous concession CFF, avec les rames Flirt et du personnel de transN.

L'intensification de la collaboration avec les CFF renforce le positionnement ferroviaire de transN et crée des emplois dans le canton de Neuchâtel. 9 pilotes de locomotives supplémentaires ont ainsi été engagés et formés en 2019. D'autres engagements sont prévus en 2020 et 2021, pour répondre à l'augmentation à venir des prestations confiées à transN sur la ligne 223, au total 31 pilotes de locomotives seront formés par transN.

477 collaboratrices et collaborateurs

26,6 millions de voyageurs transportés

151'402 personnes desservies

37 lignes

166 véhicules

OFFRE À L'ATTENTION DES CLIENTS

Après le lancement de la boutique en ligne transN en 2018, de nouvelles prestations ont été proposées aux clients en 2019 : le *trainbrunch* un dimanche par mois à bord de la voiture-salon sur la ligne *La Chaux-de-Fonds – Les Ponts-de-Martel* et la navette *Shuttle by transN* à destination de l'aéroport de Genève, complémentaire à l'offre existante des transports publics. Pour une meilleure information des clients, des pages Facebook et Instagram ont été lancées en avril et un nouveau site internet mis en ligne en décembre.

MOVIPLUS ET RAILPLUS

TransN est membre de MOVIplus depuis 2017 et de RAILplus depuis 2018. Ces deux réseaux permettent des synergies, des échanges d'informations ou des réflexions, afin de rechercher des innovations, de travailler par centres de compétences déléguées, de mutualiser les formations ou de passer des commandes groupées de matériel.

MOVIplus regroupe 24 entreprises suisses actives dans le transport public de voyageurs, autour de 8 centres de compétences. RAILplus défend les intérêts des chemins de fer à voie métrique. Fondée en 2003, l'association compte 18 membres, représentant un quart du réseau ferroviaire suisse.

TransN dans
les 4 régions
du canton
de Neuchâtel

Les 3 dernières années de transN

2017

- Lancement de l'application mobile transN
- Mise en service de quatre nouvelles rames ferroviaires Flirt
- Lancement de l'application de billetterie mobile FAIRTIQ

2018

- Lancement d'une boutique en ligne permettant l'achat ou le renouvellement d'abonnements
- Transfert de la concession des lignes 612 et 613 à CarPostal
- Mise en exploitation des nouvelles gares routières du Locle et de Fleurier
- Extension du siège social et du dépôt de La Chaux-de-Fonds
- Signature d'une déclaration d'intention entre les CFF et transN concernant la coopération stratégique en vue de l'exploitation conjointe du RER de Neuchâtel

2019

- Circulation du premier *trainbrunch* mensuel à bord de la voiture-salon circulant entre La Chaux-de-Fonds et Les Ponts-de-Martel

- Lancement des pages Facebook et Instagram transN
- Inauguration de la navette nocturne quotidienne *Shuttle by transN* desservant l'aéroport de Genève
- Mise en exploitation d'un centre unique de gestion du trafic à La Chaux-de-Fonds, permettant la régulation de toutes les lignes routières et ferroviaires de transN, ainsi que la surveillance des funiculaires automatiques
- Signature d'un contrat de coopération stratégique entre les CFF et transN intensifiant leur collaboration dès l'horaire 2020 sur les lignes ferroviaires à voie normale du canton de Neuchâtel
- Reprise de l'intégralité de la concession de la ligne ferroviaire à voie normale 221 (*Neuchâtel – Buttes*)
- Mise en circulation des nouvelles rames GTW sur la ligne ferroviaire à voie étroite 215 (*Littorail Place Pury – Boudry*)
- Mise en ligne du nouveau site internet transN
- Déploiement de la première phase du projet de *Nouvelle organisation de gestion* (NOG), pour la migration vers un nouveau progiciel de gestion intégré au 1^{er} janvier 2020

TransN, la proximité

SIÈGE

Allée des Défricheurs 3, La Chaux-de-Fonds

DÉPÔTS

Boudry, Littorail : dépôt ferroviaire

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, Piasseta : 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'Épervier 4

La Chaux-de-Fonds : Place de la Gare

Fleurier : Gare

Le Locle : Rue de la Côte 8 (Place du 1^{er} Août)

Neuchâtel : Place Pury

Les Ponts-de-Martel : Gare

Avant-propos

du Président et du Directeur général

Mesdames et Messieurs les actionnaires,

C'est ensemble que nous avons bouclé le tout premier exercice des Transports Publics Neuchâtelois en 2013, c'est ensemble que nous avons le plaisir de clôturer le huitième exercice. Ces huit années ont foisonné de projets qui ont façonné l'entreprise et ouvert la voie vers de nouveaux défis. Symboliquement, un huit couché représente l'infini. Le huitième exercice de transN a été marqué par deux événements d'une importance majeure pour l'avenir de l'entreprise aussi bien sur le plan structurel que sur le plan opérationnel.

Sur le plan structurel, l'année 2019 est celle de la mise en œuvre du projet de *Nouvelle organisation de gestion* (NOG). Cette réalisation est l'aboutissement de trois années de travaux durant lesquels l'entreprise a dû procéder au réexamen de toutes ses procédures de façon à pouvoir inscrire dans des applications informatiques qui permettent, en temps réel, d'avoir une vision complète de notre fonctionnement. Cela concerne aussi bien les ressources humaines, la gestion comptable, celle des stocks, des échéances des travaux d'entretien, etc... Il a donc fallu non seulement effectuer les prises de données nécessaires mais également découvrir de nouveaux instruments de gestion et établir de nouvelles procédures, sachant que le droit à l'erreur n'était pas permis à la date du basculement informatique, celle du 31 décembre 2019. Ce projet a nécessité une participation active et un investissement intense des collaboratrices et des collaborateurs tout au long de l'année 2019. Assurément ce travail commun couronné de succès a permis de renforcer la cohésion au

sein de l'entreprise. Par ailleurs, nous disposons dorénavant d'un outil adapté aux besoins de transN nous permettant non seulement d'être plus performants mais aussi de mieux répondre aux attentes de nos commanditaires.

Sur le plan opérationnel, nous avons signé en 2019 un contrat de coopération stratégique avec les CFF. Cet accord conclu avec l'opérateur national concrétise l'aboutissement d'une stratégie d'entreprise qui fait de transN l'opérateur ferroviaire de référence pour la mobilité au sein du canton de Neuchâtel. Il aura fallu plusieurs années de discussions pour voir aboutir ce projet qui nous permet d'être concessionnaire et exploitant de la ligne ferroviaire *Neuchâtel – Buttet*, et d'exploiter, pour les CFF, la ligne *Neuchâtel – La Chaux-de-Fonds – Le Locle*, tout en offrant la perspective de nouvelles collaborations à l'avenir. La mise en œuvre de cet accord a aussi signifié pour nous un travail intense de recrutement et de formation de nouveaux mécaniciens de locomotive, ceci dans un contexte de concurrence vive, où la branche ferroviaire recrute à tout va, ce qui représentait une forme de gageure. La formation de neuf nouveaux pilotes ferroviaires en 2019 et la réussite de leurs examens attestent de la qualité de l'encadrement proposé à transN, mais aussi de l'intérêt que suscitent notre entreprise et le cadre de vie offert dans le canton de Neuchâtel.

Et c'est aussi en 2019 que nous avons pu regrouper la gestion du trafic en un unique centre au siège de transN, qui représente désormais le centre névralgique des transports publics du canton.



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

Au moment où cet avant-propos est publié, notre pays s'appête à sortir du confinement exigé par la pandémie du coronavirus. Nul ne sait ce que l'avenir nous réserve, mais il est certain que les transports publics seront durablement impactés et auront à se redéfinir. La mise en œuvre de NOG et notre engagement accru dans le domaine ferroviaire nous ont cependant renforcés aussi bien au niveau de la cohésion de l'entreprise que s'agissant des moyens de nous disposer désormais. Nous sommes ainsi mieux aptes à affronter de nouveaux défis au service de toute la collectivité neuchâteloise. Merci à toutes nos collaboratrices et à tous nos collaborateurs pour leur engagement. Merci à nos commanditaires pour la confiance qu'ils nous témoignent. Si l'avenir de transN ne se dessine probablement pas à l'infini, il se conjugue assurément au futur!

Robert Cramer, Président

Pascal Vuilleumier, Directeur général

Résumé des faits marquants

Février

TransN lance le *trainbrunch* sur la ligne 222 (*La Chaux-de-Fonds – Les Ponts-de-Martel*). _____ L'exploitation du Fun'ambule est suspendue pendant sept semaines pour la révision d'une des voitures chez son constructeur, en Suisse centrale.

Mars

L'application transN est complétée par «impeQ». Cette nouvelle fonctionnalité permet de signaler toute irrégularité constatée, en envoyant une photo et un commentaire. _____ Quatre spots de sensibilisation sont diffusés sur les écrans à l'attention des clients et des collaborateurs, dans l'objectif d'augmenter la qualité des prestations. Le littering, les déprédations et la fraude sont illustrés dans les spots. _____ A la demande de la ville de Neuchâtel, les bus de la ligne 101 (*Cormondrèche – Place Pury – Marin*) ne circulent plus par la rue du Seyon le samedi depuis le 2 mars. La déviation de la ligne 101 permet de rendre cet axe aux piétons le samedi et d'étendre le marché.

Avril

TransN ouvre deux pages officielles Facebook et Instagram. _____ Une cinquantaine de personnes découvrent le métier de pilote de locomotive à Fleurier, à l'occasion de deux matinées organisées par le service de la production ferroviaire.

Juin

Le centre de gestion du trafic (CGT) déménage de Neuchâtel à La Chaux-de-Fonds. L'entier du réseau y est géré et la télécommande des funiculaires automatiques y est également déplacée. _____ Des intempéries dévastent Villiers et Dombresson et interrompent la ligne 422 (*Villiers, Centre – Neuchâtel, Place Pury*). Dans l'urgence, transN se met à disposition pour une éventuelle évacuation des villages.

_____ La septième Assemblée générale se tient à Malvilliers le 25 juin. Les actionnaires acceptent l'augmentation du capital-actions de la compagnie. _____ Un apprenti termine avec succès ses examens de fin de formation et obtient son CFC d'informaticien.

Juillet

TransN inaugure *Shuttle by transN*, une liaison nocturne directe par car entre La Chaux-de-Fonds et Genève Aéroport, avec arrêts à Neuchâtel et Yverdon, complémentaire à l'offre des transports publics. _____ Des bus de substitution transN desservent pendant six semaines la ligne CFF entre Sonceboz et Péry, pendant des travaux.

Août

Deux groupes d'enfants visitent les centres de maintenance de la Piasseta à Fleurier et de l'Evole à Neuchâtel, dans le cadre des activités de *Passeport Vacances*. _____ Six nouveaux apprentis débutent leur cursus dans l'entreprise et rejoignent les huit déjà en formation.

Septembre

Dans le cadre d'une formation à l'attention des pilotes de locomotive, les CFF présentent à Fleurier un train d'extinction et de sauvetage. _____ Une vingtaine de personnes découvrent le métier de conductrice/conducteur lors d'une matinée au dépôt transN à Marin. _____ «*Etre et rester mobile*», un cours destiné au troisième âge pour faciliter les déplacements en transports publics, est présenté à La Chaux-de-Fonds. _____ La télécommande ferroviaire est déplacée de Fleurier à La Chaux-de-Fonds. La gestion de toutes les lignes de bus, de trains et de funiculaires se fait dorénavant depuis un unique centre de gestion du trafic (CGT), au siège de transN. _____ 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

En août, six nouveaux apprentis rejoignent les huit déjà en formation dans l'entreprise

Fête des Vendanges. Des courses spéciales sont proposées les nuits de la fête jusqu'à 4 heures. 341'500 voyageurs sont transportés durant la fête.

Novembre

Une enquête externe est menée pour la quatrième année consécutive. La satisfaction des clients se montre stable, avec une note globale de 7 sur 10. Les trains GTW remplaçant les anciennes unités du Littorail sont présentés au centre de maintenance de l'Évole, à Neuchâtel. Ces nouvelles rames disposent de planchers surbaissés et d'un système de communication visuel et auditif facilitant à chacune et à chacun l'usage des transports publics. Un contrat de coopération stratégique est signé avec les CFF. Une conférence de presse commune se tient au dépôt ferroviaire de la Plasseta à Fleurier.

Décembre

La convention collective de travail (CCT) modifiée est ratifiée par les représentants du syndicat SEV et ceux de l'entreprise. L'horaire 2020 entre en vigueur le 15 décembre 2019. La concession de la ligne 221 (Neuchâtel – Buttes) revient intégralement à transN. Sur la ligne 223 (Neuchâtel – Le Locle), l'exploitation du Regio/RegioExpress Neuchâtel – Corcelles – Peseux et Neuchâtel – La Chaux-de-Fonds – Le Locle se poursuit avec les rames Flirts transN, sous concession CFF. Le nouveau site internet transN est mis en ligne au changement d'horaire. L'accès aux informations est facilité, agrémenté d'un nouveau design rappelant l'application transN.

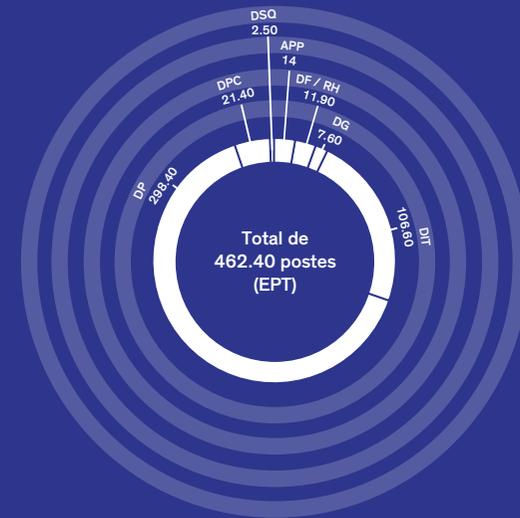
En novembre, un contrat de coopération stratégique est signé avec les CFF.



Rapport d'activité



EFFECTIFS PAR DÉPARTEMENT (EPT)



2.50	Sécurité/Qualité (DSO)
14.00	Apprentis (APP)
11.90	Finances et RH (DF/RH)
7.60	Direction générale (DG)
106.60	Technique et infrastructure (DIT)
298.40	Production (DP)
21.40	Pôle clients (DPC)

TURNOVER

4,4%

2019

Le turnover s'élevait à 4.4% en 2019.

Ressources humaines

Au 31 décembre 2019, l'entreprise comptait 477 collaboratrices et collaborateurs, auxquels s'ajoutaient 28 auxiliaires, pour 462.40 postes équivalents plein temps (EPT), la moyenne annuelle se situant à 462.65 EPT.

L'employé type transN est un homme de 44 ans, dans l'entreprise depuis 10 ans.

MODIFICATION DE LA CCT

En raison de modifications apportées à la *Loi sur la durée du travail* (LDT), la convention collective de travail (CCT), conclue en 2014, a été modifiée en 2019, puis ratifiée par les représentants du syndicat SEV et ceux de l'entreprise. Les amendements et compléments ont principalement touché les articles traitant de la durée normative du temps de travail et du règlement des vacances, afin de respecter la nouvelle LDT.

TEMPS DE TRAVAIL

Depuis le 1^{er} juin 2019, la gestion des temps de travail est informatisée. Les ajouts ou modifications de timbrage et leurs validations se font en ligne.

SALAIRES

Lors de sa dernière réunion de l'année 2018, le Conseil d'administration a décidé d'accorder une indexation de salaire de 0.5% au 1^{er} janvier 2019. Les adaptations d'échelons salariaux ont été accordées selon les conditions de la Convention collective de travail.

CAISSE DE PENSION

TransN est affiliée à Symova, une fondation collective regroupant 58 entreprises et représentant 7'945 assurés actifs et 3'980 bénéficiaires de rentes. Le Directeur général de transN siège au comité de fondation de Symova. Le degré de couverture de transN a progressé de 109.98% fin 2018 à 113.66% au 31 décembre 2019. Le ratio rentiers/actifs est de 0.65, en baisse de 0.05, soit 304 rentiers pour 470 assurés actifs. Le nombre de rentiers a diminué

de 5 annuellement. Le rendement s'est élevé à +10.44%. Sur la base de la performance des 14 dernières années, le rendement net moyen atteignait 4.22%.

ENTRETIENS DE DÉVELOPPEMENT

Les collaboratrices et collaborateurs sont conviés à des entretiens annuels de développement depuis 2014, afin de dresser le bilan de l'année écoulée avec leur supérieur respectif. Le personnel de conduite y est invité tous les deux ans.

PROMOTION DE LA SANTÉ

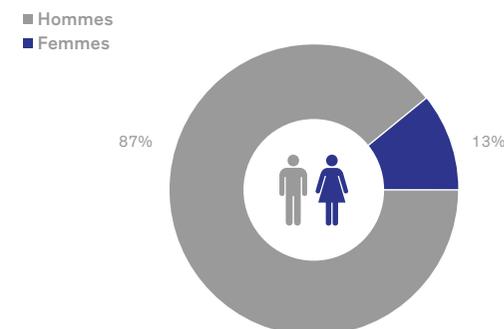
Sept collaboratrices et collaborateurs ont participé à l'épreuve de course à pied BCN Tour, sous les couleurs transN. L'inscription était offerte par l'entreprise.

FORMATION

Pour soutenir l'évolution de l'entreprise ainsi que la mise en œuvre du projet de *Nouvelle organisation de gestion* (NOG), cinq collaboratrices et collaborateurs ont été formés au management du changement. Des possibilités de formation initiale et continue sont accordées au personnel. Les formations à la conduite de bus et de trains représentent le plus grand poste budgétaire en matière de formation. Afin de se préparer à un renouvellement de ses effectifs et de pouvoir assurer les nouvelles prestations ferroviaires, le recrutement de conductrices et conducteurs de trains et de bus a fait l'objet d'une campagne. Des spots ont été diffusés dans les cinémas neuchâtelois et trois matinées « découverte » de ces deux métiers ont été proposées aux intéressés.

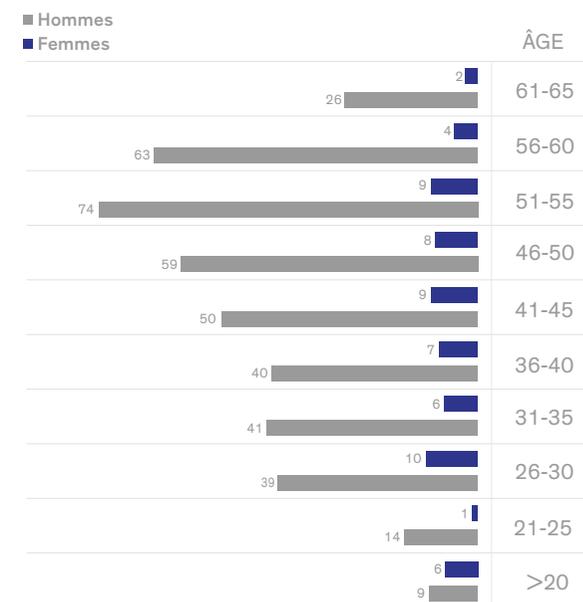
Apprentissages — TransN a renforcé son rôle d'entreprise formatrice, accueillant 14 apprentis en 2019, soit 2 de plus que l'année précédente. Elle n'en formait que 4 en 2012. Le premier apprenti informaticien de l'entreprise a réussi son certificat fédéral de capacité (CFC) en 2019. Deux nouvelles filières ont été ouvertes à transN, menant aux CFC de gestionnaire de commerce de détail et de médiamaticien. Elles s'ajoutent aux formations de carrossier-tôlier, informaticien, logisticien, mécanicien en maintenance automobile et employé de commerce.

RÉPARTITION HOMMES - FEMMES



En 2019, transN comptait 62 collaboratrices (13.0% des postes), représentant 52.60 EPT (11.4% des EPT). En 2012, la part des femmes atteignait 7.0% des EPT.

PYRAMIDE DES ÂGES



Avec 28 collaboratrices et collaborateurs âgés de 61 à 65 ans, transN se prépare à un important renouvellement de son effectif, afin de faire face aux nombreux départs en retraite à venir.

Formation à la conduite de bus — Après instruction théorique et pratique avec les formateurs internes, 15 permis de conduire professionnels ont été obtenus par des collaborateurs: 11 permis car (catégorie D) et 4 permis trolleybus.

En 42 jours de formation OACP (*Ordonnance réglant l'admission des conducteurs*), 382 attestations de cours ont été délivrées au centre de formation transN de Cernier: 349 à des collaborateurs de l'entreprise et 33 à des participants externes provenant d'autres entreprises ou entités publiques. 2 formations initiales OACP ont été dispensées à des conducteurs possédant déjà le permis car. Le site de Cernier est agréé par l'Association des services automobiles comme centre de formation, selon l'OACP.

Formation ferroviaire — Dans le cadre de 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), 47 formations initiales, complémentaires, continues et périodiques ont été réussies par les collaborateurs du centre de gestion du trafic.

Pour la voie normale, 8 nouveaux permis ferroviaires, 1 renouvellement périodique et 1 extension de permis ont été réussis. Pour la voie étroite, 1 nouveau permis, 8 renouvellements périodiques et 2 extensions ont été obtenus. Des pilotes de locomotive transN ont suivi avec succès des formations pour circuler sur les lignes CFF: 9 formations de base complètes, 18 formations continues et 2 en formation au contrôle qualité. 3 collaborateurs ont par ailleurs obtenu le brevet fédéral de mécaniciens de locomotive.

COMMUNICATION AUX COLLABORATEURS

Les communications internes sont diffusées sur des écrans dans les sites de l'entreprise et par e-mail. Deux soirées d'information sur les réalisations et projets de l'entreprise ont été proposées au personnel, à Marin et à La Chaux-de-Fonds. Le journal d'entreprise *transN Info*, imprimé depuis 2012, a été remplacé par une version électronique.

ÉVÉNEMENTS PROPOSÉS AUX COLLABORATEURS

Une journée transN a rassemblé 180 collaborateurs, enfants et conjoints au centre de vacances de La Rouvraie, à Bevaix, fin août. Les retraités de l'entreprise ont été conviés à une visite de la chocolaterie Camille Bloch en novembre. En décembre, 231 collaboratrices et collaborateurs ont participé à la soirée de Noël à Cortaillod, puis 415 enfants et adultes se sont réunis au cinéma des Arcades, pour assister à la projection du dessin animé «La Reine des Neiges 2», à l'invitation des sections syndicales du SEV (Syndicat du personnel des transports) et de la Direction.

Technique et infrastructure

Technique

SYSTÈMES

Trois types de systèmes équipent la compagnie et sont gérés au sein du même service: le système d'aide à l'exploitation et d'information voyageurs (SAEIV), le dispositif de comptage automatique des passagers et le parc d'appareils de vente de titres de transport.

Tous les véhicules anciens et nouveaux de transN sont équipés du SAEIV, en interconnexion avec le centre de gestion du trafic (CGT). Le module d'information voyageurs calcule les départs et diffuse les informations en temps réel sur tous les canaux d'information des voyageurs. De plus, les arrêts les plus fréquentés sont équipés d'afficheurs annonçant les prochains départs.

TransN a développé en 2019 une liaison de son SAEIV avec le *Customer System* (CUS), la plateforme d'intégration de l'information des clients pour toute la Suisse. Elle a lancé un projet de mise aux normes de son système selon *FISCommun* (*Fahrgastinformation Commun*) LHand-P580, relatif aux prescriptions concernant les standards d'information à la clientèle dans les transports publics sans obstacles.

Le système de distribution est composé de distributeurs automatiques de billets, de caisses embarquées dans les

véhicules et d'appareils de vente. Les distributeurs ont été reliés à NOVA (*Netzweite ÖV-Anbindung*) en 2019, la plateforme nationale de vente de titres de transport. Ils ont été équipés de nouveaux écrans à matrice active TFT (*thin film transistor*), afin d'offrir aux clients une meilleure lisibilité, et de dispositifs de paiement sans contact.

VÉHICULES

Trains à voie étroite — Quatre des cinq rames pour la voie étroite GTW 4/8 commandées auprès des Appenzeller Bahnen en 2018 ont été livrées en 2019. Leur homologation a été délivrée par l'Office fédéral des transports en novembre 2019. Ces unités de nouvelle génération remplacent les anciens trains de la ligne 215, le *Littorail Place Pury - Boudry*. Ce sont des automotrices à plancher bas, articulées.

Lors de leur rénovation chez leur fabricant, Stadler Rail, les rames GTW ont été équipées d'un nouveau système de communication avec le centre de gestion du trafic, d'un dispositif de comptage des passagers, de caméras de surveillance et d'un système d'information dynamique des voyageurs. Leur capacité a été augmentée par le biais d'un réaménagement des espaces voyageurs et les postes de commandes ont été adaptés. Un nouveau système de contrôle de la marche des trains (ZBMS) a été implémenté, ainsi qu'un dispositif de mise à voie libre (THF 11). Le profil de roue a été modifié, afin de prévenir leur usure et de limiter les nuisances sonores. Les anciennes motrices et voitures-pilotes de la ligne 215 ont été progressivement sorties de l'exploitation. Les dernières unités de l'ancienne génération seront mises hors service en 2020.

Trains à voie normale — Les trois rames Flirt de la série de 2007 ont été équipées d'un éco-module permettant de mesurer l'énergie consommée. Les unités de la série de 2017 en étaient déjà dotées. Une rame Flirt a été équipée d'un système interne de traitement des eaux avec adoucisseur intégré, afin d'éviter l'accumulation de dépôts de calcaire, constituant une source de panne dans le système des WC.

11 permis car, 4 permis trolleybus et 9 permis ferroviaires réussis par les collaborateurs.



Maintenance ferroviaire — Deux trains tracteurs moteurs 4/4, des unités de service, ont été commandés chez Stadler pour la voie étroite, à savoir pour les lignes 215 et 222. Au dépôt de l'Evole, le local électrique a été rénové et une porte créée pour donner un accès direct aux trains. Un dossier de procédure d'approbation des plans (PAP) a été déposé auprès de l'Office fédéral des transports (OFT) pour de nouveaux aménagements du dépôt de l'Evole.

Les agencements se sont poursuivis dans les centres de maintenance ferroviaire selon les méthodes *Kaizen* et 5 S, afin de réorganiser et d'optimiser l'espace de travail. La gestion de la maintenance assistée par ordinateur (GMAO) a été implantée sur tous les sites.

Bus — 8 autobus ont été livrés en 2019. Un trolleybus et 16 autobus ont été sortis du parc de véhicules. Un appel d'offres a été lancé pour l'acquisition de 13 autobus articulés.

Maintenance des véhicules routiers — Une ventilation, des lifts et des fosses ont été aménagés au centre de maintenance de La Chaux-de-Fonds. Un nouveau local antifeu et antifumée y a été créé pour 500 pneus. A Cernier et Fleurier, des racks à pneus ont été installés. Au centre de maintenance de Neuchâtel, après introduction des méthodes *Kaizen* et 5 S, la carrosserie et l'atelier mécanique ont été déplacés dans le but de faciliter le flux des collaborateurs.

Funiculaires — L'Ordonnance fédérale sur les transports à câbles impose des révisions périodiques semestrielles ou annuelles des remontées mécaniques. Le funiculaire *La Coudre – Chaumont* a subi sa révision annuelle pendant deux semaines en avril. Le funiculaire *Ecluse – Plan* a été arrêté trois semaines en mai pour sa révision annuelle, des travaux de génie civil et le remplacement de deux rails. La desserte du Fun'ambule *Université – Gare* a été interrompue pendant sept semaines entre fin février et mi-avril pour son contrôle annuel, ainsi que pour la révision d'une des voitures chez son constructeur, en Suisse centrale. Le Fun'ambule a ensuite subi un arrêt de deux semaines pendant les vacances scolaires d'octobre, pour son contrôle semestriel.

ACCESSIBILITÉ DES VÉHICULES

L'intégralité du parc des autobus, les 5 voitures des funiculaires, les 7 trains Flirt pour la voie normale, les 20 trolleybus des années 2009-2011 et les 4 nouvelles unités du Littorail (4 livrées en 2019 sur 5 commandées) disposent tous d'un plancher surbaissé. 122 véhicules de transN sur 166 sont ainsi déjà conformes à la LHand et l'OtHand

Type de véhicules	Nb Tot Véh./Type	KM parcourus 2018/Tot/Type
Articulés	31	1'220'825
2 essieux	65	2'464'269
Trolleybus	32	1'613'421
Ferroviaires	33	883'141
Funiculaires	5	110'262

(Loi et ordonnance visant à assurer l'accès des personnes handicapées aux transports publics, dont la mise en œuvre est fixée au 1^{er} janvier 2024). Seuls les plus anciens trolleybus, les dernières unités du Littorail - qui sortiront d'exploitation en 2020 - et les trains des lignes à voie étroite 222 (*La Chaux-de-Fonds – Les Ponts-de-Martel*) et 224 (*Le Locle – Les Brenets*) sont à plancher haut et n'offrent pas d'accès facilité aux voyageurs à mobilité réduite.

ÉLECTROMOBILITÉ

TransN mène une veille technologique en étroite collaboration avec la Commission technique du Conseil d'administration ainsi qu'avec le Canton et les communes concernées. En 2019, après un appel aux constructeurs, elle a débuté des essais de véhicules électriques sur les réseaux de La Chaux-de-Fonds et de Neuchâtel. Les tests *in situ* permettent de confirmer ou d'infirmer les indications théoriques données par les fournisseurs et d'identifier les contraintes ou les risques des véhicules et de l'infrastructure. En parallèle aux tests menés avec les constructeurs, la Direction observe les programmes européens ZeEUS (*Zero Emission Urban Bus System*) et EBSF (*European Bus System of the Future*).

Au-delà des considérations techniques, la réflexion sur l'électromobilité porte également sur des aspects de ressources humaines. De nouvelles formations seront nécessaires pour maîtriser l'électromobilité. L'entreprise a pour objectif de proposer une solution « zéro émission » pour l'exploitation de ses réseaux urbains en 2030.



Infrastructure

Les travaux liés à la mise en œuvre de la convention de prestations d'infrastructures 2017-2020 ont suivi leur cours.

INFRASTRUCTURE FERROVIAIRE

Des travaux de maintenance de l'infrastructure ferroviaire ont été menés pendant 50 nuits en 2019, afin de ne pas interrompre la circulation des trains : bourrage, meulage, soudures, remplacement de 150 traverses, entretien des installations de sécurité. Des protocoles d'entretiens ont été mis en place, en lien avec l'implémentation de la gestion de la maintenance par ordinateur (GMAO).

Ligne 221, Travers – Buttes (voie normale)

TransN a poursuivi les projets de renouvellement et de mise en conformité à la LHand et l'OtHand (*Loi et ordonnance visant à assurer l'accès des personnes handicapées aux transports publics*) des gares de Buttes, de la Presta, de Couvet et de Môtiers, ainsi que le projet de remplacement de l'infrastructure ferroviaire entre Fleurier et Buttes et celui du passage à niveau de Tivoli, à Buttes. L'étude de renouvellement de la gare de Môtiers est au stade préliminaire, tandis que les autres projets en sont soit au stade de la procédure d'approbation des plans (PAP) auprès de l'Office fédéral des transports (OFT), soit à celui de la mise à l'enquête, pour réalisation en 2021 et 2022.

Lignes à voie étroite

Les projets d'infrastructure sur la ligne 215 (*Place Pury – Boudry*) se sont poursuivis. Le dossier pour le remplacement des sous-stations électriques de Champ-Bougin et d'Auvernier et celui pour le renouvellement du passage à niveau du Bas-des-Allées à Colombier ont été déposés à l'OFT, pour l'approbation des plans (DAP). Les projets de mise en conformité des quais de la ligne 215 aux normes LHand et de renouvellement de la gare de Colombier ont débuté, pour réalisation jusqu'en 2023.

Les études préliminaires de renouvellement du tronçon Colombier-Areuse et de déplacement de la halte de l'Evole ont été lancées. Sur la ligne 215, l'implémentation d'un système de contrôle automatique de la marche des trains à voie métrique et spéciale, le ZBMS (*Zugbeeinflussung für Meter- und Spezialspurbahnen*), s'est poursuivie. Les haltes facultatives ont été équipées de dispositifs de demande d'arrêt, pour améliorer la sécurité de l'exploitation et le confort des voyageurs, ainsi que pour réduire les pics de consommation.

Sur la ligne 222 (*La Chaux-de-Fonds – Les Ponts-de-Martel*), le projet de réduction du nombre de passages à niveau s'est poursuivi. Les procédures d'approbation des plans (PAP) pour les remplacements des passages à niveau du Grenier, à La Chaux-de-Fonds, et de la Sagne-Église, ainsi que pour le renouvellement de la sous-station électrique du Stand, au Petit-Martel, ont été remis à l'OFT. Les études de mise en conformité des quais aux normes LHand ont débuté. L'implémentation d'un système ZBMS pour l'exploitation de la ligne 222 est à l'étude. D'autres projets de renouvellement sont en cours ou à l'étude : ouvrages d'art, gare de La Sagne et tronçon La Sagne – Les Coeudres-Est.

Sur la ligne 224 (*Le Locle – Les Brenets*), la décision d'approbation (DAP) par l'OFT du projet de renouvellement de la sous-station électrique du Locle a été délivrée, pour réalisation en 2020. Un appareil de voie a été remplacé en gare des Brenets. Des études sont en cours pour l'assainissement de l'infrastructure de la ligne 224.

Ligne de contact trolleybus

Trois croisements de la ligne de contact et des transversales ont été renouvelés au centre-ville de Neuchâtel. L'assainissement des mâts en treillis a débuté sur les lignes 101 et 102 par le remplacement de trois unités.



BÂTIMENTS

Agrandissement du siège social et du dépôt des Défricheurs

Les travaux de finition de l'extension du siège et du dépôt des bus de La Chaux-de-Fonds, dont la construction a débuté en 2016, se sont achevés en 2019 : peinture, signalétique, marquage des places de stationnement, plantation d'arbres à l'extérieur et aménagements végétaux en toiture.

Le centre de gestion du trafic (CGT) a pris ses quartiers dans la partie Ouest de l'administration, qui a tout d'abord accueilli la régulation des bus, du Littorail et des funiculaires automatiques en juin, puis celle de la ligne ferroviaire du Val-de-Travers en septembre.

Logistique et planification

La logistique a été fortement impliquée dans le projet NOG en 2019. Elle a préparé la mise en place du processus de demande d'achat automatisé, pour introduction en 2020. Des ajustements organisationnels ont été apportés dans le service. La logistique a réorganisé le magasin de Neuchâtel, pour une meilleure efficacité et dans l'esprit des méthodes *Kaizen* et 5S.

Informatique

Le service informatique fait partie de l'état-major de la Direction générale. Il occupe un responsable, un chef de projet, trois informaticiens généralistes et il forme un apprenti. L'aménagement du centre de gestion du trafic (CGT) à La Chaux-de-Fonds, avec le déplacement des télécommandes ferroviaires et des funiculaires, a constitué un défi technique pour le service. La digitalisation des prestations, à Pôle clients, a nécessité l'implémentation et la maintenance d'une structure informatique. Les différents projets NOG ont représenté tout au long de l'année un investissement majeur pour le service. La mise en place des progiciels a nécessité de multiples configurations et tests. Les différents modules ont été implémentés et des passerelles créées entre les systèmes et les logiciels métier.

Sécurité et qualité

ASSURANCES

Le portefeuille des polices d'assurances, géré par la société de courtage VVST, n'a pas subi de modification en 2019. Le contrat auprès de l'Etablissement cantonal d'assurance et de prévention (ECAP) devra être réévalué après réception de l'extension du siège et du dépôt de La Chaux-de-Fonds.

SÉCURITÉ

Une procédure de protection de la maternité a été établie en 2019, en collaboration avec l'Office cantonal des relations et des conditions de travail (ORCT). Une signalétique a été mise en place dès mars 2019 sur les sites de l'entreprise. Interdictions, obligations, dispositifs de protection incendie, chemins d'évacuation et dangers sont désormais signalés visuellement. Les systèmes de protection incendie par « sprinklers » ont été testés et mis en service dans l'extension du bâtiment du siège de transN. A la suite d'un appel d'offres, la gestion des quelque 400 extincteurs équipant les véhicules, les bâtiments et les installations a été mandatée à la société Primus. Également à la suite d'un appel d'offres, le mandat des tâches de sécurité et de contrôle des titres de transports a été obtenu par l'entreprise Securitas SA Neuchâtel, pour 2020. Par ailleurs, un responsable sécurité des chantiers a été engagé.

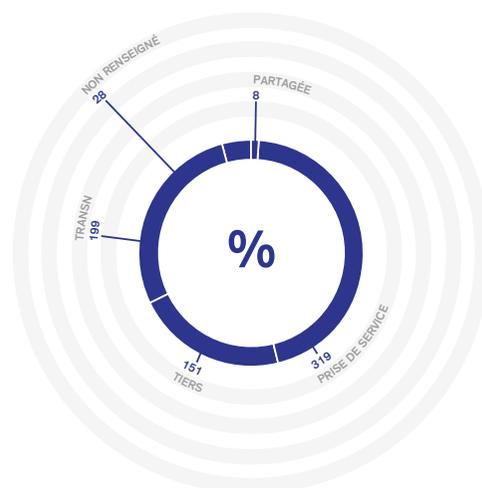
Campagnes

Lors des semaines caniculaires, une distribution d'eau a été organisée, à l'attention du personnel roulant et de la maintenance de l'infrastructure. En fin d'année, en collaboration avec la Caisse nationale suisse d'assurance en cas d'accidents (SUVA), le service sécurité et qualité a mis en place une campagne hivernale de prévention des chutes.

QUALITÉ

L'entreprise est certifiée ISO 9001: 2015 « Management de la qualité » depuis 2016. Six auditeurs internes ISO sont formés à l'audit et à l'encadrement des projets d'amélioration continue. Les projets NOG ont amené à la révision de certains processus, procédures et documents. Le projet de management de la qualité QMS de l'Office fédéral des transports (OFT) est piloté à transN par le responsable sécurité et qualité. TransN participe à un groupe de travail QMS créé au sein de l'association RAILplus. Depuis le dernier trimestre 2019, les relevés horaire de transN sont automatiquement transmis à la base de données nationale QMS.

ÉVÉNEMENTS 2019



- 8 Responsabilité partagée
- 199 TransN
- 28 Responsabilité non renseignée
- 319 Dégâts constatés à la prise de service
- 151 Tiers

ÉVÉNEMENTS

En 2019, 705 événements ont été enregistrés, contre 643 en 2018, dont 45% constatés à la prise de service. 52 chutes de passager sont survenues en 2019 (15 passagers assis et 37 debout), soit 1 de moins que l'année précédente.

Dans le cadre du projet de *Nouvelle organisation de gestion* (NOG), un cahier des charges sera établi en vue de l'implémentation d'une nouvelle solution de gestion des sinistres. L'automatisation de la gestion des sinistres libérera des ressources pour procéder à des analyses, mettre en place des améliorations et mener un travail de prévention, notamment celle des chutes de passagers, ainsi que réduire les occurrences des dégâts constatés à la prise de service.

Responsabilité sociale et environnementale

TransN a renforcé son rôle social depuis sa création, en augmentant graduellement le nombre d'apprentis formés et le nombre de filières proposées. En 2019, transN accueillait 14 jeunes femmes et jeunes hommes dans 7 domaines d'apprentissage différents, alors qu'elle ne formait que 4 apprentis en 2012.

Chaque étude de renouvellement de l'infrastructure englobe une concertation avec les collectivités publiques et les différentes parties prenantes. Les échanges avec les associations représentant les personnes en situation de handicap et les organisations environnementales se sont intensifiés, par la création de groupes de pilotage et l'organisation de séances d'information, afin d'intégrer dès la phase préliminaire les aspects d'accessibilité et de respect de l'environnement.

L'électricité consommée par transN est intégralement produite à partir de sources renouvelables, dont une production photovoltaïque sur les toits de l'entreprise à Fleurier et à La Chaux-de-Fonds. Les cours de formation Eco-Drive et la modernisation de sa flotte de véhicule influencent favorablement la consommation de carburant. Selon le type de véhicule et la topographie des lignes, les économies oscillent entre 5 et 10%. La nouvelle génération de bus consomme 6% de carburant de moins que les anciennes. A ce gain s'ajoute une économie de 5 à 10% due aux effets de la conduite Eco-Drive.

Chaque remplacement de sous-stations électrique permet de réduire et de mieux contrôler la consommation de l'énergie de traction. Des modules de mesures de l'énergie consommée ont été posés sur les trois rames Flirt de la série de 2007. TransN dispose d'une procédure interne visant à garantir le respect des contraintes environnementales lors des chantiers d'infrastructure. Chaque centre de maintenance est équipé afin de recycler les matériaux, dont les différents métaux.

TransN a collaboré à un projet pilote du Service cantonal de la faune, des forêts et de la nature (SFFN) concernant la flore à préserver et la flore à contrôler lors de l'entretien des talus au Val-de-Travers. Un inventaire des plantes a été mené en juin par le SFFN le long de la ligne ferroviaire transN entre Travers et Buttes, sur une surface de 12 hectares.



Clients

Fréquentation

26'583'352 voyageurs ont emprunté les lignes transN en 2019, contre 26'507'805 en 2018 (27'469'271 voyageurs en incluant les lignes 612 et 613, dont la concession a été transférée à CarPostal en décembre 2018). La fréquentation a ainsi varié de +0.29% sur le réseau transN. Le nombre de voyageurs/kilomètres s'est élevé à 73'075'165, contre 72'894'752 l'année précédente (75'905'921 avec les lignes 612 et 613). La présence de chantiers constitue le principal facteur d'influence sur la fréquentation des lignes. Ainsi, les travaux prolongés au Val-de-Ruz ont péjoré la fréquentation des lignes 421, 422 et 423.

Prestations mobicité

Une démarche globale d'amélioration des prestations sur réservation a été initiée en 2019. Une optimisation de la gestion des réservations des prestations *Mobilité*, désormais prises 24 heures sur 24, a permis une augmentation de la fréquentation de ces services de plus de 40% sur les réseaux du Locle et de La Chaux-de-Fonds.

Enquête de satisfaction 2019

Afin d'évaluer l'effet des mesures engagées et de décider de nouvelles actions, transN poursuit les enquêtes annuelles de satisfaction de ses clients, menées depuis 2016. La quatrième enquête consécutive montre une stabilité du taux de satisfaction, qui s'élève à 7.0 depuis deux ans. Elle était de 6.7 lors du premier sondage. Un bond dans la part des clients qui recommanderaient transN est constaté: 36% contre 30% en 2018 (21% de détracteurs et 43% sans avis).

En 2019,
transN a transporté
26.58 millions
de voyageurs.

En marge de l'enquête, une démarche régionale a été entreprise au Val-de-Ruz, afin de chercher des solutions en faveur d'une meilleure ponctualité. Des entretiens ont été menés avec des voyageurs ayant fait parvenir des réclamations, des conducteurs, les autorités communales et la Communauté d'intérêts pour les transports publics (CITRAP). Des pistes d'amélioration de la ponctualité ont été dressées lors de ces *focus groups*. Une synthèse a été présentée au service cantonal des transports et à la commune de Val-de-Ruz, dans le cadre de l'élaboration de l'offre biennale 2020 – 2021.

Vente et distribution

Les canaux de vente de transN sont les guichets (6 points de vente), les distributeurs, les caisses embarquées dans des bus régionaux, FAIRTIQ et la boutique en ligne.

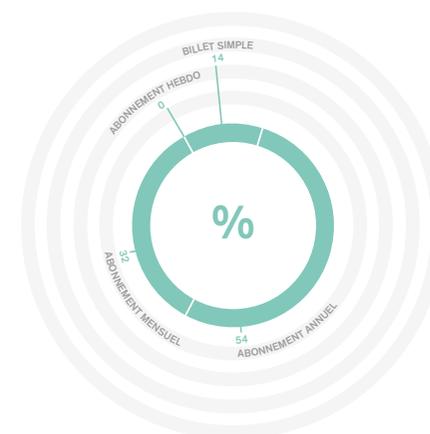
FAIRTIQ

TransN propose FAIRTIQ depuis décembre 2017. Cette application de billetterie mobile permet de voyager dans toute la Suisse et effectue automatiquement le calcul et la facturation des trajets. A fin 2018, les billets achetés via FAIRTIQ représentaient un chiffre d'affaires de CHF 449'775, en croissance de 180% par rapport à 2018.

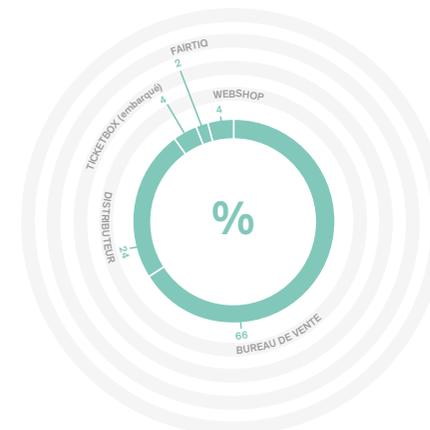
BOUTIQUE EN LIGNE

La boutique en ligne est proposée depuis septembre 2018, à l'adresse <https://shop.transn.ch/>. Elle permet l'achat et le renouvellement des abonnements annuels et mensuels ONDE VERTE, ainsi que la réservation de billets pour le *Shuttle by transN*, la navette nocturne reliant la Chaux-de-Fonds et Neuchâtel à l'aéroport de Genève. Un lien a été mis en place avec la plateforme de services électronique du canton de Neuchâtel, le *Guichet unique*. Les habitants de la ville de Neuchâtel peuvent ainsi activer le bon de réduction remis par leur commune sur le *Guichet unique* et ensuite le faire valoir sur la boutique en ligne transN. 7'033 transactions ont été effectuées sur la boutique en ligne transN en 2019, pour un chiffre d'affaires de CHF 1'004'904.50.

RÉPARTITION DES TITRES DE TRANSPORTS



CANAUX DE VENTE



Information aux voyageurs

Les écrans dans les bus, les trains et les points de vente, les afficheurs électroniques du système d'aide à l'exploitation et d'information aux voyageurs (SAEIV), l'application mobile transN et le site internet permettent d'informer les voyageurs des événements planifiés et des perturbations imprévues.

RÉSEAUX SOCIAUX

Les canaux d'information de transN ont été complétés en avril 2019 par le lancement des pages Facebook et Instagram. Plus de 2'000 internautes s'y sont abonnés. Informations pratiques et utiles, idées de sorties, photos historiques, actualités, innovations en transports publics dans le monde, quiz, sondages et concours y sont proposés, en interactivité avec les clients. Du lundi au vendredi, le temps de réponse moyen aux messages privés sur Facebook et Instagram est de deux heures.

SITE INTERNET

Une refonte a été apportée au site internet. Sa nouvelle version a été mise en ligne au changement d'horaire de décembre 2019. L'expérience utilisateur et l'accès aux contenus ont été optimisés. 2'000 personnes le consultent en moyenne chaque jour. Les trois plus importants pics de fréquentation de l'année se sont produits lors du passage du Tour de Romandie dans le canton, à l'occasion de la conférence de presse présentant la navette *Shuttle by transN*, puis le week-end de la Fête des Vendanges de Neuchâtel.

SAEIV

Depuis décembre 2016, le système d'aide à l'exploitation et d'information aux voyageurs (SAEIV), permet d'informer les voyageurs par les écrans embarqués, par des annonces sonores, ainsi que par des bornes d'information aux arrêts les plus fréquentés et dans les gares. Grâce au SAEIV, les gestionnaires du trafic disposent d'une vision de la position de tous les véhicules et possèdent toutes les informations pour pouvoir réagir aux perturbations. En 2019, transN a développé une liaison de son SAEIV avec le *Customer System* (CUS), la plateforme d'intégration

de l'information des clients pour toute la Suisse. Cette interface donne accès aux données horaires, permettant la gestion des correspondances et l'information voyageurs entre entreprises.

APPLICATION TRANSN

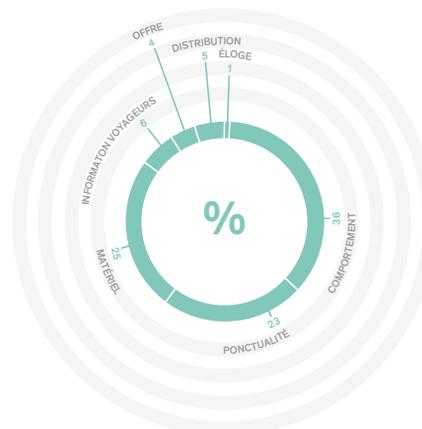
L'application transN, disponible depuis 2017 sur iOS et Android, localise les arrêts à proximité, indique les horaires des bus en temps réel et affiche le temps de parcours jusqu'aux arrêts suivants. Elle annonce également toutes les informations trafic et propose un lien direct vers la billetterie mobile FAIRTIQ. En mars 2019, elle a été complétée par une nouvelle fonctionnalité : « impeQ ». Lorsqu'un client ou un collaborateur constate une irrégularité, il peut de façon simple et rapide la signaler en envoyant une photo et un commentaire. L'application transN a été téléchargée 30'720 fois depuis son lancement en 2017 et jusqu'à fin 2019.

PUBLICATIONS

Le guide horaire cantonal a été imprimé dans un format augmenté, pour garantir une bonne lisibilité des informations. Les horaires des principaux opérateurs du canton y sont publiés. Il est remis gratuitement dans les points de vente.



RÉPARTITION DES RÉCLAMATIONS PAR TYPES



Contrôle des titres de transport et surveillance

La Loi et l'Ordonnance sur les organes de sécurité dans les transports publics (LOST et OOST) réglementent le contrôle des titres de transport et la surveillance. En 2019, le mandat pour ces activités a fait l'objet d'un appel d'offres, obtenu par l'entreprise Securitas SA Neuchâtel. Le début du contrat a été fixé au 1^{er} janvier 2020 et celui-ci comprend le contrôle des titres de transport, l'accompagnement des transports, les interventions sur alarme et la surveillance des bâtiments.

En juin 2019, transN a rejoint Synserv, le registre national regroupant depuis avril 2019 les données des voyageurs sans titre de transport valable, utilisé par les CFF, CarPostal et BLS. Les resquilleurs récidivistes peuvent ainsi être identifiés à l'échelon suisse et pas uniquement dans le périmètre ONDE VERTE. Une plainte pénale est déposée dès deux cas de récidive. Les cas de fraude sont effacés de Synserv après deux ans. La pratique est ainsi uniformisée et les processus simplifiés.

220'174 voyageurs ont été contrôlés en 2019 et 9'660 constats pour voyage sans titre de transport valable ont été dressés, dont 2'889 pour oubli d'abonnement. Le taux de fraude s'élève à 4.39% en 2019, contre 4.51% l'année précédente. Après présentation des abonnements oubliés, il se monte à 3.38%. Le nombre de constats pour abonnement oublié a diminué de 14.93%. Cette baisse est attribuée à l'introduction du *SwissPass*, dont la version *SwissPass Mobile* est consultable par les contrôleurs sur le téléphone des abonnés.

Réclamations

L'évolution des réclamations adressées à transN est en baisse depuis 2017. En 2019, l'entreprise a enregistré 919 réclamations dont la responsabilité peut lui être attribuée, contre 933 en 2018 et 966 en 2017. Le taux de réclamations se monte à 3.35 réclamations pour 100'000 voyageurs en 2019. Il était de 3.40 en 2018 et de 3.54 en 2017.

La gestion centralisée du trafic et des perturbations a fait baisser de 28% le nombre de réclamations relatives à la ponctualité. Les plaintes au sujet du matériel ont diminué de 6%, grâce aux renouvellements et aux interventions sur les distributeurs. Davantage de messages d'insatisfaction au sujet du comportement ont été traités (+3%). Dans cette catégorie, les doléances au sujet des conducteurs et de la conduite ont augmenté, alors que celles pour demande d'arrêt non respectée ont diminué.

Partenariats culturels et sportifs

Afin de faire connaître son offre et d'encourager l'utilisation des transports publics pour les loisirs, transN s'associe à des événements culturels et/ou sportifs d'envergure ou ayant un rayonnement cantonal, selon sa politique de partenariat développée en 2017. Elle a conclu 19 partenariats en 2019, avec des manifestations mettant en place un concept de courses spéciales à l'attention des participants ou spectateurs, afin de leur permettre de voyager sereinement et en toute sécurité.

Marketing

TransN privilégie ses propres canaux lors de ses campagnes: affichage sur ses bus, diffusion sur ses écrans, publication sur le site internet et matériel dans les points de vente. Quatre spots ont été diffusés au printemps sur les écrans dans les bus, les trains et les points de vente, afin de sensibiliser les voyageurs à faire preuve de respect et à voyager en règle.

Ils étaient également projetés sur les écrans internes, afin d'encourager les collaborateurs à prendre des initiatives, dans le but d'augmenter la qualité des prestations. Les spots mettaient en évidence les problématiques de la gestion des déchets, du respect du matériel ainsi que de la fraude.

L'ajout de la fonction *impeQ* dans l'application transN et le lancement de la navette *Shuttle by transN* ont été accompagnés de communications multicanales dans la région. L'élargissement de la billetterie mobile FAIRTIQ aux voyages en bateau et une collaboration avec Mastercard, avec concours, ont fait l'objet de campagnes nationales.

ONDE VERTE

ONDE VERTE est la communauté tarifaire neuchâteloise, dont transN est partenaire, avec BLS, CarPostal, les CFF et les Chemins de fer du Jura (CJ). Elle est dirigée par un comité de direction composé d'un représentant de chaque entreprise, sous la présidence d'un membre externe. Son administration est gérée par une cellule opérationnelle, soutenue par transN, entreprise gérante.

TARIF

L'abonnement hebdomadaire ONDE VERTE a été retiré de l'assortiment au changement d'horaire de décembre 2019, en raison du faible volume de ventes. Les tarifs n'ont pas subi de modifications.

ACTIVITÉS ET RÉSULTATS ONDE VERTE

Les activités des groupes de travail et les résultats ONDE VERTE font l'objet d'un rapport annuel disponible sur le site Internet www.ondeverte.ch.

Prestations

Nouvelles offres :
Shuttle by transN
et *trainbrunch*

Procédure de commande et offre

TransN participe aux travaux des Conférences régionales des transports (CRT), constituées de représentants des communes et du canton, avec un rôle consultatif. Elle propose son expertise lors de la définition des plans directeurs urbanistiques et de mobilité, lors de démarches participatives, ainsi qu'à l'occasion de coordinations avec le Service cantonal des transports (SCTR). Les prestations effectuées par transN sont commandées par les commanditaires – la Confédération et le Canton. Les coûts des prestations non couverts par les recettes sont indemnisés. Les années horaire 2018 et 2019 ont fait l'objet d'une commande biennale, répondant à une demande de diminution des indemnités par rapport à l'horaire 2017 (sur une base de calcul à prestations égales) de 2% pour le trafic urbain et de 1% pour le trafic régional.

Nouveau centre de gestion du trafic

Toutes les lignes de bus et ferroviaires de transN sont régulées depuis un nouveau centre de gestion du trafic (CGT) à La Chaux-de-Fonds. Auparavant, les réseaux bus et funiculaires, ainsi que le *Littorail Neuchâtel – Boudry* étaient gérés depuis Neuchâtel, tandis que la ligne ferroviaire du Val-de-Travers était régulée depuis la gare de Fleurier. La migration opérationnelle de Neuchâtel à La Chaux-de-Fonds, en juin 2019, a nécessité le déplacement du système de surveillance des funiculaires automatiques. La gestion de la circulation des trains a quitté Fleurier pour La Chaux-de-Fonds en septembre 2019. Ces deux migrations se sont déroulées sans interruption de prestations. La centralisation de

la régulation du trafic depuis un seul endroit apporte d'appréciables bénéfices : gain de qualité et d'efficacité pour les clients, en premier lieu lors de perturbations, et soutien accru pour le personnel à la conduite.

Horaire

HORAIRE 2019

L'horaire 2019 de transN est entré en vigueur le 9 décembre 2018. Le changement d'horaire a été marqué par la mise en exploitation des nouvelles gares routières du Locle et de Fleurier, ainsi que par le transfert des concessions des lignes 612 (*Boudry, Gare – Gorgier – St-Aubin, Gare*) et 613 (*Areuse Littorail – Cortaillod – Boudry, Littorail*), à CarPostal. Depuis mars 2019, à la demande de la ville de Neuchâtel, les bus de la ligne 101 (*Cormondrèche – Place Pury – Marin*) ne circulent plus par la rue du Seyon le samedi.

HORAIRE 2020

L'horaire 2020 de transN est entré en vigueur le 15 décembre 2019.

LITTORAL

Les nouvelles rames sur la ligne 215, le *Littorail Neuchâtel – Boudry*, ont été mises en service au changement d'horaire de décembre 2019. La déviation des bus de la ligne 101 (*Cormondrèche – Place Pury – Marin*) le samedi hors de la rue du Seyon, à Neuchâtel, a été inscrite à l'horaire 2020. De nouvelles courses ont été proposées sur les lignes 120 (*Neuchâtel, Gare Nord – Chambrélien, Gare / Rochefort, Les Grattes de Bise*) et 215 (*Neuchâtel*

– *Boudry*), du lundi au vendredi, à l'attention des écoliers et pendulaires. Quatre courses partielles ont été ajoutées le matin sur la ligne 120, entre Neuchâtel et Corcelles, afin d'offrir une alternative à la suppression d'une navette ferroviaire.

HORAIRE DANS LES MONTAGNES NEUCHÂTELOISES

A La Chaux-de-Fonds, le service sur appel *MobiCité* dessert quatre nouveaux arrêts. Au Locle, la ligne 343 (*Le Locle, Gare/centre ville – Les Saignoles*) a été créée. Elle est exploitée depuis le 16 décembre 2019 du lundi au vendredi, sauf vacances horlogères, pour une période d'essai de cinq ans maximum.

HORAIRE DANS LES VALLÉES

Au Val-de-Ruz, les temps de parcours ont été optimisés sur les lignes 422 (*Neuchâtel, Place Pury – Villiers, Centre*) et 423 (*Les Hauts-Geneveys, Gare – Cernier, Centre/Engollon, Village*), pour des raisons de ponctualité et de correspondance. Au Val-de-Travers, les clients de Fleurier, Môtiers et Couvet bénéficient d'une meilleure desserte grâce à la modification de l'itinéraire de la ligne 590 (*Couvet, Centre sportif – Pontarlier, Gare*) et la création de nouveaux arrêts. A titre d'essai, St-Sulpice et Les Bayards sont desservis par toutes les courses de la ligne 590 à destination des Verrières en soirée et le week-end et plus sur réservation.



Nouvelles prestations

SHUTTLE BY TRANSN

En juillet 2019, transN a inauguré *Shuttle by transN*, une navette nocturne permettant de rejoindre l'aéroport de Genève ou d'en repartir, sur réservation, lorsque les transports publics ne circulent pas encore ou plus. Les billets sont disponibles sur la boutique en ligne de transN, ainsi que dans les points de vente. En automne, les clients du *Shuttle by transN* ont été invités à remplir une enquête. Elle a révélé que 87% des utilisateurs étaient très satisfaits, 12.6% satisfaits et 1% déçus. 99.3% des personnes interrogées recommanderaient *Shuttle by transN*. Le motif du voyage était privé pour 91.1% des clients et professionnel pour 8.9%. 49.8% des utilisateurs voyageaient seuls, 26.8% en couple, 11.2% en famille avec enfant, 11.9% avec des amis et 0.4% avec des collègues.

TRAINBRUNCH

L'offre *trainbrunch* a été lancée en février sur la ligne 222 (*La Chaux-de-Fonds – Les Ponts-de-Martel*). Elle comprend un brunch à bord de la voiture-salon de transN, incluant une carte journalière ONDE VERTE toutes zones. 32 places sont disponibles pour le *trainbrunch*, à bord de la voiture-salon, un dimanche par mois. 310 personnes ont profité de ce nouveau produit en 2019, occupant toutes les tables de chaque édition du *trainbrunch*.

Courses spéciales

TransN exécute des mandats fixes pour des navettes d'entreprises, pour le *Snowbus*, ainsi que pour les navettes nocturnes *NoctamBus*, *NoctamRun* et *MobiNight*. Des courses spéciales lui sont commandées pour des entreprises, des groupes ou des manifestations. Le département Pôle clients a optimisé son organisation et ses ressources pour la gestion des « grands comptes », afin de devenir le partenaire mobilité des entreprises neuchâteloises et de leur apporter son soutien dans

l'établissement de plans de mobilité, l'organisation de courses spéciales et la distribution du JobAbo ONDE VERTE. Sa deuxième priorité a porté sur le développement d'offres touristiques pour stimuler la fréquentation des lignes ferroviaires à voie étroite et du funiculaire *La Coudre – Chaumont*. Enfin, elle a la volonté de devenir ou rester le partenaire transport des manifestations neuchâteloises. Ainsi, en 2019, des courses spéciales ont été proposées aux participants des 19 manifestations sportives et culturelles partenaires de transN. A l'occasion des Promos du Locle, des courses spéciales étaient proposées jusqu'à 3h au prix de CHF 10.- pour les adultes et CHF 5.- pour les 6 à 16 ans. Lors du week-end de la Fête des Vendanges de Neuchâtel, le badge de soutien à CHF 10.- était reconnu comme titre de transport du vendredi 16 heures au dimanche soir et offrait la libre-circulation dans les zones ONDE VERTE 10, 11, 14, 15 et 30.

BUS

Deux importants mandats de courses spéciales par bus sont confiés à transN par les CFF depuis 2017 et par le Secrétariat d'Etat aux migrations (SEM) depuis 2018. Pour les CFF, elle met des bus et des conducteurs à disposition pour des courses de substitution du « Lot 4 », un secteur 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. 42 remplacements, planifiés et inopinés, de trains CFF et mais aussi BLS ont rapporté CH 2'166'147.- à transN en 2019. Jusqu'à fin 2023, transN est mandatée par le SEM pour le transport de personnes vers ses structures d'hébergement et ses sites dans les cantons de Neuchâtel, Vaud, Jura, Fribourg, Genève et Valais.

TRAINS

Les associations historiques *Régional du Val-de-Travers (RVT)* et *Vapeur Val-de-Travers (VVT)* ont effectué 66 courses spéciales sur la ligne 221 (*Neuchâtel – Buttes*). 16 courses spéciales ont été demandées par le département infrastructure pour acheminer des machines de chantier

sur la ligne 221. 16 courses spéciales ont été planifiées pour la formation des mécaniciens de locomotive.

Sur la ligne 215 (*Neuchâtel – Boudry*), 64 courses spéciales ont été proposées pour les manifestations du 1^{er} Août, The Island, la Fête de Colombier, la Boudrysia et pour le dimanche d'adieu aux anciennes rames du *Littorail*. 18 courses historiques de l'Association neuchâteloise des amis du tramway (ANAT) ont emprunté la ligne. L'arrivée du nouveau matériel ferroviaire GTW a nécessité 178 courses spéciales pour des essais techniques et 183 pour la formation des pilotes de locomotive. Sur la ligne 224 (*Le Locle – Les Brenets*), 8 courses spéciales ont été commandées.

COURSES NOCTURNES

Le prix des billets du *NoctamBus Neuchâtel – Val-de-Travers* est passé de CHF 10.- à CHF 7.-, pour renforcer son attractivité et par égalité de traitement, comme les clients des lignes *NoctamBus* du Littoral et ceux du *NoctamRun* circulant entre Montagnes et Littoral paient CHF 7.- par trajet. TransN exploite également *MobiNight*, la navette nocturne entre La Chaux-de-Fonds et le Vallon de St-Imier, dans le canton de Berne. Le réseau nocturne est desservi uniquement le week-end.

Relations publiques et communication

VISITES

Deux groupes d'enfants ont visité les dépôts de la Piasseta à Fleurier et de l'Evole à Neuchâtel, en août, dans le cadre du programme *Passeport vacances*.

ABÉCÉDAIRE DES TRANSPORTS PUBLICS

Depuis 2004, la campagne de sensibilisation *Abécédaire des transports publics* est présentée dans les classes de 7^{ème} année Harmos. Quatre collaborateurs ont

rencontré, en duo, 1'073 élèves dans 7 collèges, en 72 jours d'animation, afin de les encourager à adopter un comportement respectueux et courtois dans les bus et les trains.

ÊTRE ET RESTER MOBILE

TransN a collaboré à un cours *Être et rester mobile*, en septembre à La Chaux-de-Fonds. Destinée au troisième âge, cette formation d'une demi-journée a pour but de faciliter aux participants leurs déplacements en transports publics. Après une partie théorique, des conseils sont dispensés à bord d'un bus, puis des exercices sont proposés à un distributeur.

MÉDIAS

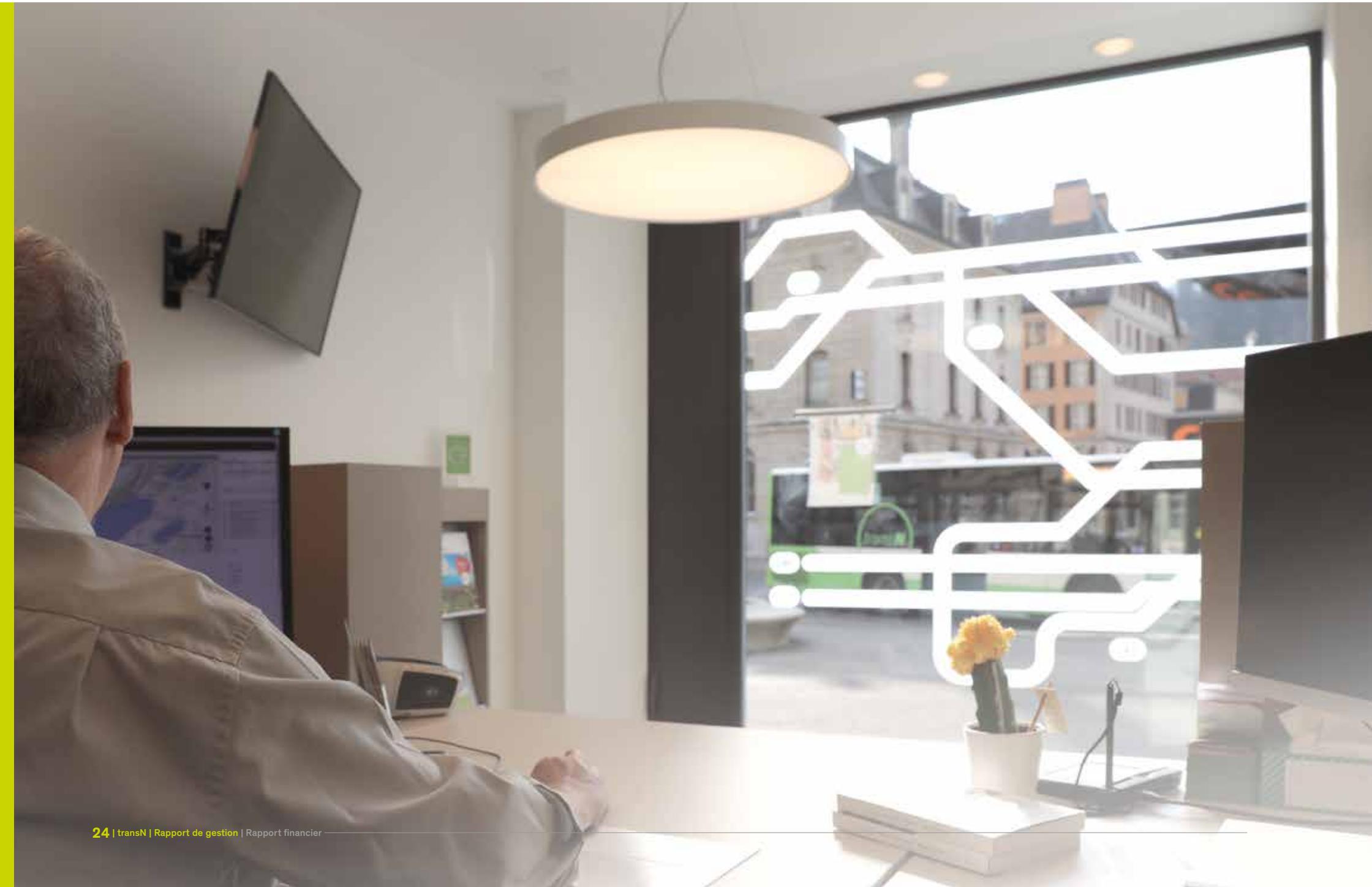
Des communiqués sont diffusés tout au long de l'année aux médias régionaux afin de les informer de l'actualité de l'entreprise, de ses produits et de ses prestations. Les journalistes régionaux ont été conviés deux fois au dépôt de Neuchâtel afin d'y découvrir le nouveau matériel ferroviaire, à la livraison du premier train en avril et au moment de l'homologation de la série en novembre.

La radio RTN, la télévision Canal Alpha et le quotidien Arcinfo ont couvert la première matinée de découverte du métier de pilote de locomotive en avril à Fleurier. En mai, la RTS a réalisé un reportage sur le phare de Chaumont, avec son responsable technique, puis une interview du Directeur général sur les passagers mystères de l'Office fédéral des transports, engagés pour le projet de management de la qualité.

En juin, la nouvelle navette *Shuttle by transN* reliant l'aéroport de Genève a été présentée aux médias au siège de transN. En août, le nouveau centre de gestion du trafic a reçu la visite de journalistes de RTN et d'Arcinfo. En septembre, les journalistes régionaux ont été conviés à découvrir le train d'extinction et de sauvetage des CFF, lors d'une formation transN à Fleurier.



En novembre, le Conseiller d'Etat en charge du Département du développement territorial et de l'environnement, le Directeur Région Ouest des CFF, le Président du Conseil d'administration de transN et le Directeur général de transN ont présenté, à l'occasion d'une conférence de presse à Fleurier, le contrat de collaboration stratégique conclu par les deux entreprises.



Rapport financier

Le huitième exercice comptable de transN boucle sur une perte de CHF 983'923.74. Trois principales raisons expliquent ce résultat : la baisse des indemnités en trafic régional et urbain, la perte des concessions des lignes 612 et 613 desservant l'Ouest du Littoral neuchâtelois, ainsi que l'engagement et la formation de 9 mécaniciens de trains pour la reprise de l'intégralité de la concession de la ligne ferroviaire 221 (Neuchâtel – Buttes). Les produits de la vente de titres de transport et la fréquentation s'affichent en légère hausse, en considérant le réseau sans les lignes 612 et 613, soit à périmètre constant.

PRODUITS

Les prestations de transports (courses spéciales) ont progressé. Les produits du transport régional de voyageurs (TRV) et du transport urbain (TU) montrent une évolution légèrement favorable, à périmètre constant. Le partenariat ferroviaire avec les CFF poursuit son développement. La fréquentation et les voyageurs kilomètres sont en légère hausse.

CHARGES

Les charges pour le personnel se montent à CHF 46'429'301.30, respectant le montant budgété. La mise en conformité de l'infrastructure aux normes d'accessibilité LHand nécessite un important développement de projets. TransN compte au 31.12.2019 448.40 EPT en contrat à durée indéterminée, 462.40 en prenant en compte également les contrats à durée déterminée. L'entreprise forme par ailleurs 14 apprentis, exprimant son engagement grandissant d'être une entreprise innovante et formatrice. L'employé type est, en 2019, un homme de 44 ans, dans l'entreprise depuis 10 ans. L'entreprise compte 13 % de femmes, une part en légère augmentation.

Le montant des amortissements et corrections de valeurs est en augmentation par rapport au dernier exercice, en raison du remplacement des nouvelles rames du Littorail. TransN suit son plan des investissements propres et d'infrastructure. Une augmentation du montant des amortissements est prévue dans les années à venir. En 2019, transN a finalisé un appel d'offre pour des véhicules thermiques. La charge financière annuelle demeure sur une tendance favorable.

PERSPECTIVES

Les efforts en matière d'optimisation continuent. L'entreprise se trouve en pleine migration de ses systèmes sur un nouvel ERP. Elle poursuit la mise en place d'une gestion par processus optimisés et développe ses partenariats ferroviaires. Elle poursuivra son processus d'optimisation sur les prochains exercices, ce qui permettra d'augmenter son efficacité à futur. Les simulations à 5 ans montrent que l'entreprise devra être innovante et encore optimiser ses charges et développer ses produits, afin d'éviter de comptabiliser d'éventuelles pertes. Les perspectives financières de transN sont décrites sans les effets économiques du Covid-19, qui risquent de péjorer l'exercice 2020.

Bilan / actif

	31.12.2019	31.12.2018		31.12.2019	31.12.2018
	CHF	CHF	Notes	CHF	CHF
ACTIFS CIRCULANTS	16'301'842.87	13'473'667.99			
TRÉSORERIE	12'539'732.24	8'632'463.66		250.00	245.00
Caisses	220'386.80	236'644.55		250.00	245.00
Distributeurs et sacoches des agents	523'538.55	501'039.65			
Comptes postaux	174'384.11	131'292.73			
Banques	7'300'025.91	2'365'354.54			
Compte infrastructure ferroviaire	2'910'277.81	4'047'995.77			
Compte CFF	1'411'119.06	1'350'136.42			
CRÉANCES RÉSULTANT DE LA VENTE DE BIENS ET PRESTATIONS DE SERVICES	1'805'721.65	2'377'808.50			
AUTRES CRÉANCES À COURT TERME	1'347'431.14	2'015'642.03			
Créances fiscales	543'489.96	1'188'549.44			
Créances envers les institutions d'assurances sociales	13'419.20	72'444.50			
Créances envers le personnel	192.20	0.00			
Cartes de crédits, chèques et bons	326'138.75	372'334.40			
Autres débiteurs	464'191.03	382'313.69			
ACTIFS DE RÉGULARISATION	608'957.84	447'753.80			
ACTIFS IMMOBILISÉS				181'563'802.97	171'584'953.32
IMMOBILISATIONS FINANCIÈRES				250.00	245.00
Titres non cotés et parts au capital				250.00	245.00
IMMOBILISATIONS CORPORELLES				181'563'552.97	171'584'708.32
Immobilisations				399'577'181.06	382'917'732.06
Infrastructure ferroviaire				73'604'331.00	67'436'242.00
Trafic voyageur TRV / TU				300'173'357.61	289'681'997.61
Leasing				23'310'854.00	23'310'854.00
Immeubles et biens-fonds				2'488'638.45	2'488'638.45
Amortissements				-245'802'224.55	-243'482'212.55
Infrastructure ferroviaire				-41'365'739.00	-39'532'401.00
Trafic voyageur TRV / TU				-192'059'437.36	-192'739'364.36
Leasing				-10'485'048.19	-9'320'095.19
Immeubles et biens-fonds				-1'892'000.00	-1'890'352.00
Objets inachevés				25'410'116.37	29'564'568.03
Financement par art. 56 LCdF					
Infrastructure ferroviaire			2.1	18'818'057.04	17'035'315.95
Financement propre				6'592'059.33	12'529'252.08
Pièces de rechange				2'378'480.09	2'584'620.78
TOTAL				197'865'645.84	185'058'621.31

Bilan / passif

		31.12.2019	31.12.2018			31.12.2019	31.12.2018
	Notes	CHF	CHF		Notes	CHF	CHF
CAPITAUX ÉTRANGERS À COURT TERME		32'200'000.67	28'959'544.40	CAPITAUX PROPRES		24'674'718.79	23'808'642.53
DETTES RÉSULTANT DE L'ACHAT DE BIENS ET PRESTATIONS DE SERVICES		7'019'245.54	10'469'401.43	CAPITAL-ACTIONS		15'528'030.00	13'678'030.00
DETTES À COURT TERME PORTANT INTÉRÊT	2.3	17'000'000.00	11'400'000.00	RÉSERVES LÉGALES ISSUES DU BÉNÉFICE		750'000.00	750'000.00
Emprunts bancaires et autres		17'000'000.00	11'400'000.00	Réserve légale générale issue du bénéfice		750'000.00	750'000.00
AUTRES DETTES À COURT TERME		2'624'094.58	1'456'836.46	AUTRES RÉSERVES ISSUES DU BÉNÉFICE		6'300'629.59	6'300'629.59
Dettes fiscales		388'631.13	271'743.62	RÉSULTATS REPORTÉS		6'491'429.31	6'978'673.78
Dettes envers les institutions d'assurances sociales		1'075'234.45	27'214.00	Résultat reporté infrastructure ferroviaire (art. 67 LCdF)		1'298'842.41	1'362'397.62
Dettes envers le personnel		1'911.95	3'418.40	Résultat reporté lignes régionales (art. 36 LTV)		4'031'968.02	4'025'635.14
Bons cadeaux		13'708.00	13'708.00	Résultat reporté lignes urbaines		97'046.20	813'308.65
Autres créanciers		26'228.90	59'561.05	Résultat reporté activités annexes		1'063'572.68	777'332.37
Engagements découlant de leasing	2.6	1'118'380.15	1'081'191.39	RÉSULTAT DE L'EXERCICE		-983'923.74	-487'244.47
PASSIFS DE RÉGULARISATION		5'556'660.55	5'633'306.51	PROPRES ACTIONS	2.7	-3'411'446.37	-3'411'446.37
CAPITAUX ÉTRANGERS À LONG TERME		140'990'926.38	132'290'434.38	TOTAL		197'865'645.84	185'058'621.31
DETTES À LONG TERME PORTANT INTÉRÊT	2.4/2.5	47'936'400.00	39'936'400.00				
Emprunts obligataires	2.2	31'936'400.00	31'936'400.00				
Emprunts bancaires et autres		16'000'000.00	8'000'000.00				
AUTRES DETTES À LONG TERME		87'902'296.78	84'992'619.83				
Contributions aux investissements des pouvoirs publics (art. 56 LCdF)		73'866'063.54	69'838'006.45				
Emprunts pouvoirs publics		377'000.00	377'000.00				
Engagements découlant de leasing	2.6	13'659'233.24	14'777'613.38				
PROVISIONS		5'152'229.60	7'361'414.55				

Compte de résultat

	2019 CHF	2018 CHF
PRODUITS DES TRANSPORTS VOYAGEURS TRV / TU	24'382'007.05	24'465'104.35
PRODUITS DE L'INFRASTRUCTURE FERROVIAIRE	2'205.14	2'238.35
RECETTES ANNEXES	15'945'852.10	12'896'238.03
INDEMNITÉS DES POUVOIRS PUBLICS	45'767'818.32	48'936'652.87
Indemnisation pour l'infrastructure ferroviaire (art. 51b LCdF)	4'553'893.32	4'017'012.87
<i>Confédération</i>	4'553'893.32	4'017'012.87
Indemnisation pour le trafic régional (art. 28 al. 1 LTV)	15'519'594.00	17'659'793.00
<i>Confédération</i>	7'759'796.00	8'829'895.00
<i>Canton de Neuchâtel</i>	7'759'798.00	8'829'898.00
Indemnisation pour le trafic régional (art. 28 al. 4 LTV)	158'526.00	1'204'413.00
<i>Canton de Neuchâtel</i>	132'418.00	789'243.00
<i>Communes</i>	26'108.00	415'170.00
Indemnisation pour le trafic urbain	25'535'805.00	26'055'434.00
<i>Canton de Neuchâtel</i>	25'429'424.00	25'949'053.00
<i>Communes</i>	106 381.00	106 381.00
CHARGES DE PERSONNEL	-46'429'301.30	-45'855'431.20
Traitements et salaires	-36'486'126.80	-36'542'074.75
Allocations et indemnités	-1'593'899.00	-1'624'902.35
Uniformes	-450'995.85	-184'124.40
Assurances du personnel	-8'409'745.25	-8'439'844.00
Prestations complémentaires pour les assurances du personnel	-359'246.70	-289'938.75
Prestations des assurances du personnel	870'712.30	1'225'453.05

	2019 CHF	2018 CHF
AUTRES CHARGES D'EXPLOITATION	-26'988'073.32	-27'146'656.90
Dépenses générales	-4'550'132.45	-5'504'947.85
Marketing et communication	-985'699.18	-876'121.50
Assurances et dédommagements	-820'345.55	-731'139.55
Prestations de services par tiers	-4'791'942.34	-4'277'335.04
Fermages et loyers	-1'266'419.12	-1'269'874.32
Energie et matières de consommation	-4'595'903.75	-4'421'563.26
Matériel et prestations pour l'entretien	-9'583'193.04	-10'004'036.83
Frais non activés sur investissements domaine infrastructure ferroviaire	-336'309.32	-53'172.87
Frais non activés sur investissements domaine trafic voyageur	-58'128.57	-8'465.68
AMORTISSEMENTS ET CORRECTIONS DE VALEUR	-13'535'431.46	-13'091'368.74
Amortissements domaine infrastructure ferroviaire	-1'952'249.00	-1'731'119.00
Amortissements domaine trafic voyageurs	-9'985'713.00	-9'993'413.00
Amortissements sur leasings financiers	-1'164'953.00	-1'164'953.00
Amortissements immeubles et biens-fonds	-1'648.00	-3'982.00
Corrections de valeur	-430'868.46	-197'901.74
RÉSULTAT D'EXPLOITATION AVANT INTÉRÊTS	-854'923.47	206'776.76
CHARGES ET PRODUITS FINANCIERS	-673'461.27	-980'261.53
Produits financiers	234'510.13	24'877.76
Charges financières	-907'971.40	-1'005'139.29
RÉSULTAT D'EXPLOITATION	-1'528'384.74	-773'484.77
CHARGES ET PRODUITS HORS EXPLOITATION	259'691.30	286'240.30
Produits hors exploitation	361'534.85	363'350.40
Charges hors exploitation	-101'843.55	-77'110.10
CHARGES ET PRODUITS EXTRAORDINAIRES, UNIQUES OU HORS PÉRIODE	284'769.70	0.00
Produits extraordinaires, uniques ou hors période	284'769.70	0.00
RÉSULTAT DE L'EXERCICE	-983'923.74	-487'244.47



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

	2019	2018
Résultat de l'exercice	-983'923.74	-487'244.47
Gain découlant de la vente d'immobilisations corporelles	-113'250.50	-91'444.60
Amortissements sur des postes de l'actif immobilisé	13'152'198.02	13'045'205.96
Variation des provisions	-2'209'184.95	-295'702.90
Variation des créances à court terme	1'240'297.74	-827'354.71
Variation des actifs de régularisation	-161'204.04	-129'370.06
Variation des dettes à court terme (hors dettes financières)	-2'320'086.53	2'587'132.34
Variation des passifs de régularisation	-76'645.96	-705'896.70
FLUX DE TRÉSORERIE PROVENANT DE L'ACTIVITÉ D'EXPLOITATION	8'528'200.04	13'095'324.86
Investissements dans des immobilisations corporelles	-23'289'548.34	-16'184'183.75
Désinvestissements d'immobilisations corporelles	276'751.17	96'071.37
Investissements dans les placements financiers	-5'000.00	-12'000.00
FLUX DE TRÉSORERIE PROVENANT DE L'ACTIVITÉ D'INVESTISSEMENT	-23'017'797.17	-16'100'112.38
Constitution / (Remboursement) de dettes financières à court terme	5'637'188.76	-9'665'500.00
Constitution de dettes financières à long terme	10'909'676.95	10'273'440.92
Augmentation de capital-actions libérée en espèces	1'850'000.00	0.00
Achat de propres actions	0.00	-903.21
FLUX DE TRÉSORERIE PROVENANT DE L'ACTIVITÉ DE FINANCEMENT	18'396'865.71	607'037.71
VARIATION DES LIQUIDITÉS	3'907'268.58	-2'397'749.81
VARIATION DE LIQUIDITÉS		
État au 1 ^{er} janvier	8'632'463.66	11'030'213.47
État au 31 décembre	12'539'732.24	8'632'463.66
VARIATION DES LIQUIDITÉS (NETTES)	3'907'268.58	-2'397'749.81

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^{er} 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.

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 Financement par art. 56 LCdF infrastructure ferroviaire (compte d'investissement pour le secteur infrastructure)

	Inachevés 31.12.2018	Prest. tiers 2019	Prest. internes 2019	Non activés 2019	Activations 2019	Inachevés 31.12.2019
Ponts	104'604.05	106'981.36	22'720.00	0.00	0.00	234'305.41
Tunnels	24'502.00	74'126.46	14'000.00	0.00	0.00	112'628.46
Autres ouvrages d'art	231'834.61	516'689.49	116'720.00	0.00	0.00	865'244.10
Voie ferrée	721'631.12	1'452'256.13	303'170.00	-26'693.98	-919'000.00	1'531'363.27
Installations du courant de traction	700'824.32	485'254.76	121'070.00	0.00	0.00	1'307'149.08
Installations de sécurité	12'278'095.53	1'433'998.91	369'420.00	-1'368.04	-4'540'000.00	9'540'146.40
Inatallations à basse tension et télécom.	302'807.06	65'883.52	22'980.00	-670.58	-391'000.00	0.00
Installations d'accueil	2'647'804.63	2'282'453.38	539'165.00	-293'330.37	0.00	5'176'092.64
Véhicules routiers de travail et de service	0.00	430'085.93	22'670.00	-4'405.93	-437'000.00	11'350.00
Biens meubles, matériel et logiciels	23'212.63	19'125.47	7'280.00	-9'840.42	0.00	39'777.68
Total	17'035'315.95	6'866'855.41	1'539'195.00	-336'309.32	-6'287'000.00	18'818'057.04
Brut	17'035'315.95	6'866'855.41	1'539'195.00	-336'309.32	-6'287'000.00	18'818'057.04
Participation tiers	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00

2.2 Emprunts par obligations émis par l'entreprise

	Taux d'intérêt et conditions	Échéance	31.12.2019	31.12.2018
Placement privé obligataire au porteur Dépositaire: UBS Switzerland SA	deux droit valeur de CHF 3'000'000 taux fixe 0.34%	2 septembre 2025	6'000'000.00	6'000'000.00
Placement privé obligataire au porteur Dépositaire: UBS Switzerland SA	deux droit valeur de CHF 3'000'000 taux fixe 0.09%	28 octobre 2028	6'000'000.00	6'000'000.00
Placement privé obligataire au porteur Dépositaire: UBS Switzerland SA	deux droit valeur de CHF 3'500'000 taux fixe 0.22%	28 octobre 2032	7'000'000.00	7'000'000.00
Placement privé obligataire au porteur Dépositaire: UBS Switzerland SA	deux droit valeur de CHF 3'500'000 taux fixe 0.32%	28 octobre 2037	7'000'000.00	7'000'000.00
Placement privé obligataire au porteur Dépositaire: UBS Switzerland SA	deux droit valeur de CHF 2'968'200 sans intérêts	7 avril 2021	5'936'400.00	5'936'400.00
Total			31'936'400.00	31'936'400.00

2.3 Dettes à court terme portant intérêt (< 1 an)

	31.12.2019	31.12.2018
Banque Cantonale Neuchâteloise	7'000'000.00	0.00
Caisse fédérale de pension Publica	10'000'000.00	0.00
Banque Cantonale du Valais	0.00	8 000 000.00
Envers des tiers	17'000'000.00	8'000'000.00
Ville de la Chaux-de-Fonds	0.00	3'400'000.00
Envers des actionnaires	0.00	3'400'000.00
Total dettes à court terme portant intérêt (< 1 an)	17'000'000.00	11'400'000.00

2.4 Dettes à long terme portant intérêt (1 - 5 ans)	31.12.2019	31.12.2018
Banque Cantonale Neuchâteloise	8'000'000.00	0.00
Banque Cantonale Neuchâteloise	8'000'000.00	8'000'000.00
Placement privé obligataire	5'936'400.00	5'936'400.00
Envers des tiers	21'936'400.00	13'936'400.00
Total dettes à long terme portant intérêt (1 - 5 ans)	21'936'400.00	13'936'400.00

2.5 Dettes à long terme portant intérêt (> 5 ans)	31.12.2019	31.12.2018
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
Envers des tiers	26'000'000.00	26'000'000.00
Total dettes à long terme portant intérêt (> 5 ans)	26'000'000.00	26'000'000.00

2.6 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)

Institut bancaire - objet	Durée résiduelle	Valeur au 31.12.2019		Valeur au 31.12.2018	
		Intérêts	Remboursements	Intérêts	Remboursements
Crédit Suisse - 1 trolleybus	9 ans 9 mois	106'914.56	665'743.54	128'787.18	722'502.52
Crédit Suisse - 10 trolleybus	10 ans 10 mois	1'374'334.29	7'286'762.54	1'623'931.82	7'831'112.41
Crédit Suisse - 9 trolleybus	11 ans 4 mois	1'393'666.29	6'825'107.31	1'634'004.96	7'305'189.84
Total		2'874'915.14	14'777'613.39	3'386'723.96	15'858'804.77
Court terme			1'118'380.15		1'081'191.39
Long terme			13'659'233.24		14'777'613.38

2.7 Parts de son propre capital détenues par l'entreprise

	Nombre	Valeur au 31.12.2019		Nombre	Valeur au 31.12.2018	
		Nominal	Rachat		Nominal	Rachat
1 ^{er} janvier	66'682'524	666'825.24	3'411'446.37	66'592'203	665'922.03	3'410'543.16
Achat				90'321	903.21	903.21
Vente						
31 décembre	66'682'524	666'825.24	3'411'446.37	66'682'524	666'825.24	3'411'446.37
Capital total	1'552'803'000	15'528'030.00		1'367'803'000	13'678'030.00	
Part détenue en %	4.29			4.88		

Les actions propres figurent au bilan à leur valeur de rachat et représentent un total de CHF 3'411'446.37 au 31 décembre 2019 (identique au 31 décembre 2018).

3. Autres informations

3.1 Dettes envers des institutions de prévoyance

Au 31 décembre 2019, il existait une dette envers l'institution de prévoyance professionnelle pour un montant de CHF 532'124.25 correspondant aux cotisations du mois de décembre (aucune dette au 31 décembre 2018).

3.2 Honoraires de l'organe de révision

	2019	2018
Prestations d'audit	39'844.70	37'078.85
Autres prestations de services	1'507.80	0.00

3.3 Valeurs d'assurances des immobilisations corporelles

	2019	2018
VALEURS D'ASSURANCE INCENDIE DES IMMOBILISATIONS CORPORELLES		
Immeubles	108'186'258.00	108'115'218.00
Véhicules (yc assurance chose)	178'762'987.00	168'904'909.00
Machines et installations (yc assurance chose)	66'490'000.00	66'490'000.00
	353'439'245.00	343'510'127.00
VALEURS D'ASSURANCE CASCO		
Train régional	166'100'000.00	116'900'000.00
Trolleybus	24'000'000.00	24'000'000.00
Autobus	0.00	0.00
Funiculaires Ecluse-Plan et La Coudre-Chaumont	7'600'000.00	7'600'000.00
	197'700'000.00	148'500'000.00
COUVERTURE D'ASSURANCE RC		
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 art. 37 al. 3 LTV

En raison de l'adaptation du système de surveillance des subventions des transports publics, l'OFT renonce à approuver les comptes annuels, mais examine les comptes approuvés.

3.5 Événements importants survenus après la date du bilan

En raison de l'épidémie de Coronavirus qui touche la Suisse depuis janvier 2020, l'activité de Transports Publics Neuchâtelois SA subira un ralentissement certain.

En l'état actuel de notre connaissance, nous ne sommes pas en mesure d'en chiffrer l'impact et les conséquences financières avec certitude.

Pour l'heure, cet état de fait ne jette aucun doute sur la capacité de la société à poursuivre son exploitation.

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

	2019	2018
	PROPOSITION DU CONSEIL D'ADMINISTRATION CHF	DÉCISION DE L'ASSEMBLÉE GÉNÉRALE CHF
Attribution au résultat reporté Infrastructure (art. 67 LCdF)	-303'914.41	-63'555.21
Attribution au résultat reporté lignes régionales (art. 36 LTV)	-438'615.87	6'332.88
Attribution au résultat reporté lignes urbaines	-2'906.30	-716'262.45
Attribution au résultat reporté des activités annexes	-238'487.16	286'240.31
	-983'923.74	-487'244.47

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 2019.
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 983'923.74
est viré au bilan conformément aux articles 67 LCdF et 36 LTV.

La Chaux-de-Fonds, le 26 mai 2020
Transports Publics Neuchâtelois S.A.



Robert Cramer
Président



Pascal Vuilleumier
Directeur général

Rapport de l'organe de révision

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 2019.

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 2019 sont conformes à la loi suisse et aux statuts.

Autre information

Nous vous renvoyons à la note 3.4 en annexe des comptes qui fait état de l'examen des comptes annuels par l'Office fédéral des transports (OFT) selon art. 37 al. 3 LTV.

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.

PricewaterhouseCoopers SA, Rue des Epancheurs 6, case postale, 2001 Neuchâtel
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.

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


Roberto Di Grazia
Expert-réviseur
Réviseur responsable


Mike Montandon
Expert-réviseur

Neuchâtel, le 27 mai 2020



3 Transports Publics Neuchâtelois SA | Rapport de l'organe de révision à l'Assemblée générale

Chiffres-clés au 31.12.2019

Chiffres-clés (au 31.12.2019)

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

VOYAGEURS TRANSPORTÉS/AN en service de ligne	26'583'351
---	------------

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

PARC DE VÉHICULES

Matériel ferroviaire	33
Trolleybus	32
Autobus	96
Funiculaires	5

TOTAL	166
--------------	------------

EFFECTIF DU PERSONNEL (AU 31.12.2019) équivalent plein-temps (EPT) pour 477 collaborateurs	462,40
--	--------

FINANCES

Charges

Personnel	-46'429'301,30
Autres charges	-41'431'476,18
TOTAL CHARGES	-87'860'777,48

Produits

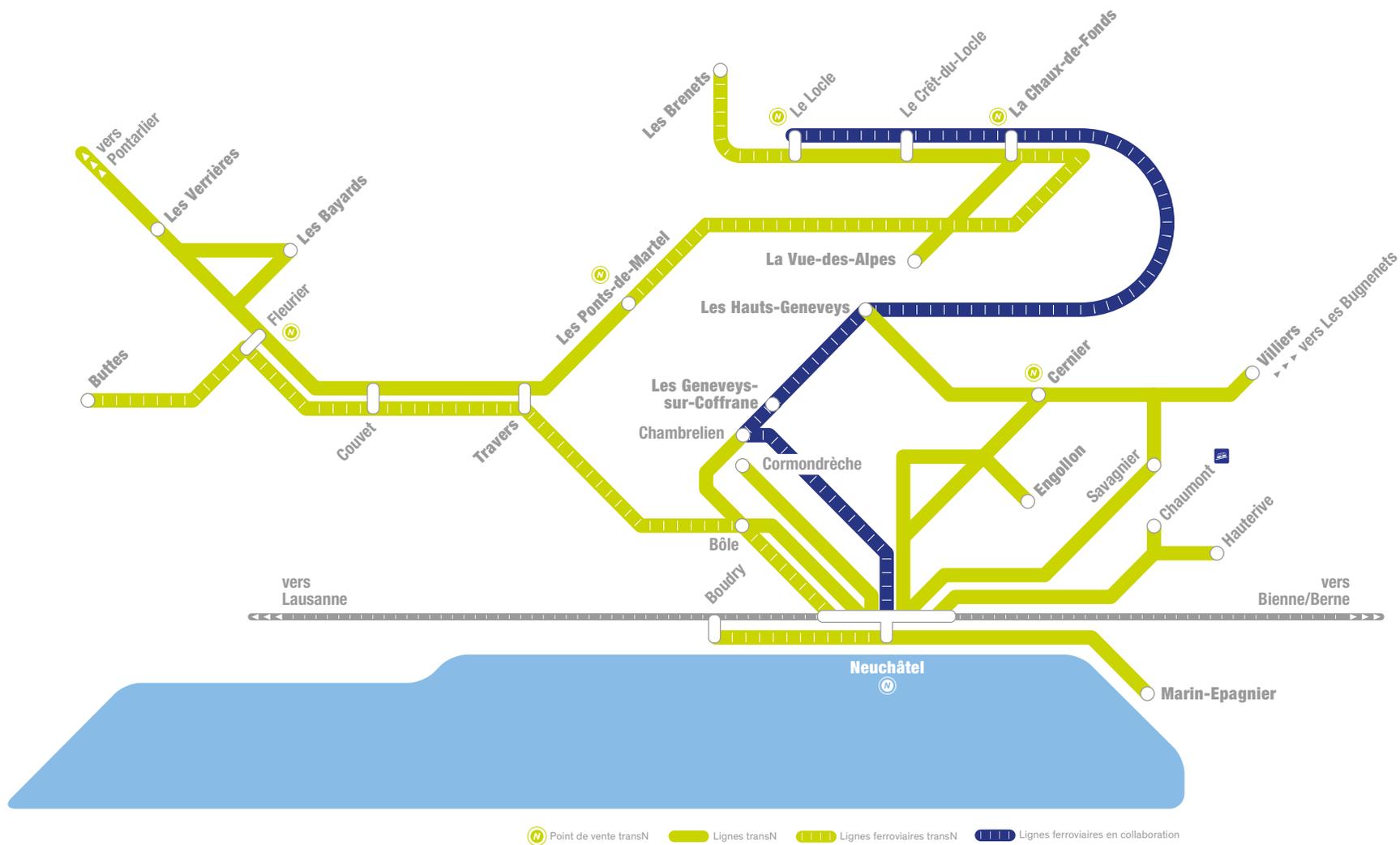
Produits transport	24'382'007,05
Indemnités	45'767'818,32
Autres produits	16'182'567,37
TOTAL PRODUITS	86'332'392,74

RÉSULTAT D'EXPLOITATION	-1'528'384,74
--------------------------------	----------------------

RÉSULTATS DES ACTIVITÉS ANNEXES ET EXTRAORDINAIRES	544'461,00
---	-------------------

RÉSULTAT DE L'EXERCICE	-983'923,74
-------------------------------	--------------------

Plan du réseau



Impressum

TRANSPORTS PUBLICS NEUCHÂTELOIS SA

Allée des Défricheurs 3
CP 1429, 2301 La Chaux-de-Fonds
Tél. 032 924 24 24
info@transn.ch
www.transn.ch



CONCEPTION, RÉALISATION

Agence NEUE SA

PHOTOS

www.agenceneue.com & Guillaume Perret





transN

notre force, votre réseau

Transports Publics Neuchâtelois SA

Allée des Défricheurs 3
CP 1429, 2301 La Chaux-de-Fonds
Tél. 032 924 24 24

info@transn.ch

www.transn.ch

