

20

transN

RAPPORT DE GESTION 2020

MERCI





Notre force,
votre réseau



02

Organes de gestion et de contrôle

Conseil d'administration
Organigramme (au 31.12.2020)

04

Entreprise

Actionnariat
Portrait
Organisation
COVID-19
Activités prioritaires

09

Avant-propos du Président et du Directeur général

10

Résumé des faits marquants

12

Rapport d'activité

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

20

Clients

Fréquentation
Offre à l'attention des clients
Enquête de satisfaction 2020
Vente et distribution
Information aux voyageurs
Contrôle des titres de transport et surveillance
Réclamations
Partenariats culturels et sportifs
Marketing
ONDE VERTE

23

Prestations

Procédure de commande et offre
Horaire
Evolution des prestations : suspensions et nouveauté
Courses spéciales
Relations publiques et communication

27

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
(La Chaux-de-Fonds, le 21 février 2020)

Conseil d'administration (au 31.12.2020)

PRÉSIDENT

Robert Cramer, Avocat, ancien Conseiller aux Etats genevois

VICE-PRÉSIDENT

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

MEMBRES

Christine Gaillard, Conseillère communale, représentante de la ville de Neuchâtel (*membre jusqu'à l'entrée en fonction du nouveau Conseil communal de Neuchâtel, en octobre 2020*)

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

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

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

Nicola Thibaudeau, Ingénieure et CEO de la société MPS SA

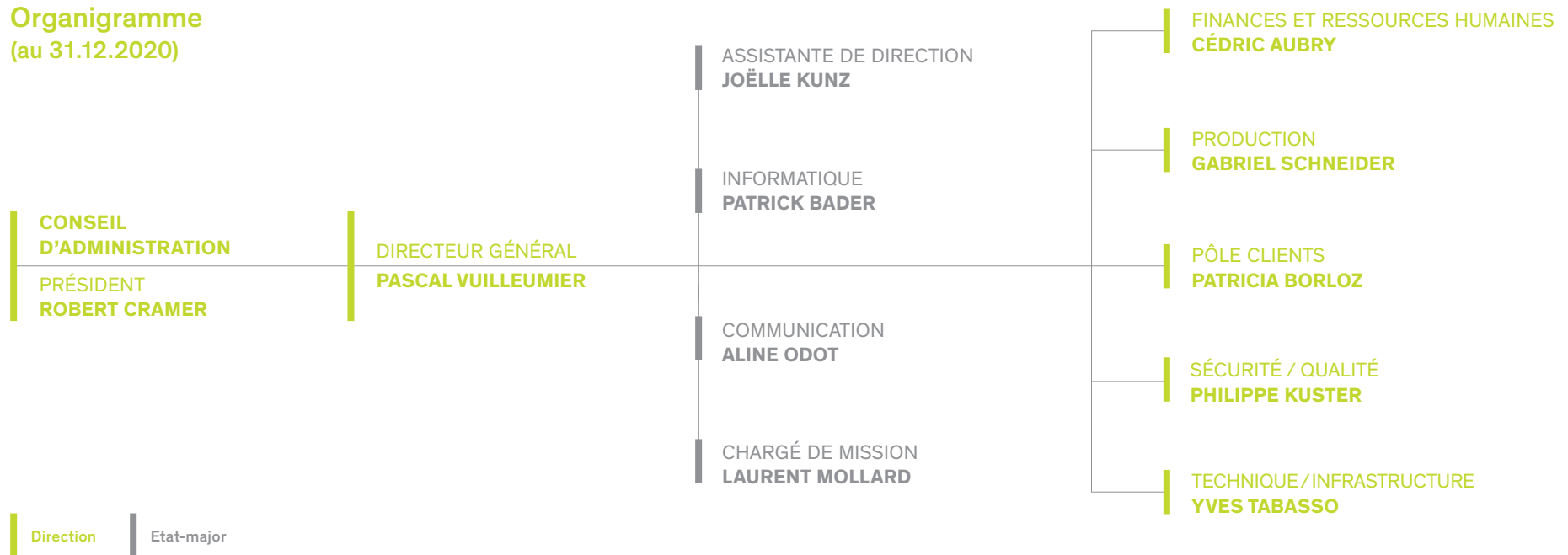
ORGANE DE RÉVISION

PricewaterhouseCoopers S.A. – Neuchâtel



Philippe Kuster, Pascal Vuilleumier, Cédric Aubry, Gabriel Schneider, Yves Tabasso, Patricia Borloz
(La Chaux-de-Fonds, le 9 mars 2020)

Organigramme (au 31.12.2020)



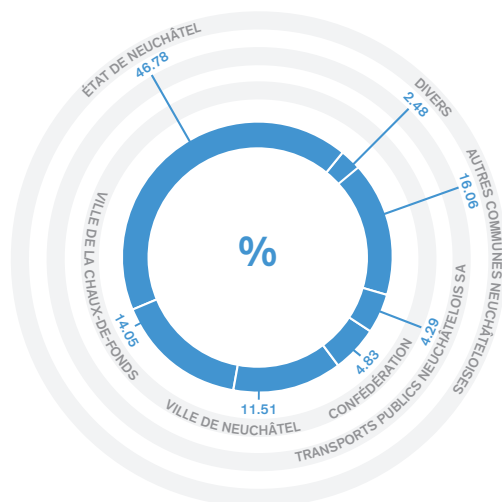
Entreprise

Chiffre d'affaire
annuel

85.952
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. Son capital-actions se monte à CHF 15'528'030.-. Le chiffre d'affaires annuel de l'entreprise s'élève à CHF 85.952 millions.



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
16.06%	Autres communes neuchâteloises
2.48%	Divers

Portrait

TransN occupe 516 hommes et femmes, ainsi qu'une trentaine d'auxiliaires. Les départements Production, ainsi que Technique et Infrastructure représentent le plus grand nombre de collaborateurs, avec respectivement 65.10% et 20.17% de l'effectif. Les conductrices, les conducteurs de bus, les mécaniciennes et les mécaniciens de train sont rattachés à 16 lieux de service, dans les quatre régions du canton de Neuchâtel. Plus d'une centaine de collaborateurs techniques sont chargés de la maintenance des véhicules et de l'infrastructure. Les clients sont accueillis et conseillés dans les points de vente de Cernier, de Fleurier, de La Chaux-de-Fonds, du Locle et de Neuchâtel. Les membres de la Direction ainsi que les collaboratrices et les collaborateurs administratifs sont basés au siège social de transN, à La Chaux-de-Fonds.

Un parc de 125 bus, 21 rames ferroviaires et 5 funiculaires est dédié au transport des voyageurs. Il est entretenu dans les centres de maintenance de Cernier, de Fleurier, de La Chaux-de-Fonds, des Ponts-de-Martel et de Neuchâtel.

En plus de trafic voyageurs urbain et régional, transN effectue des prestations privées commandées par des entreprises, à l'intention de leur personnel. La compagnie propose également des courses spéciales à des sociétés, à des groupes ou pour des manifestations culturelles ou sportives. TransN dessert 150'755 résidents, sur les 175'757 que compte le canton de Neuchâtel. Elle exploite 38 lignes, dans les quatre régions neuchâteloises.

Organisation

Le Conseil d'administration des Transports Publics Neuchâtelois SA est composé de sept administrateurs, nommés pour une période de trois ans. Aucun mandat d'administrateur n'était soumis à réélection en 2020. Le nouveau représentant de la commune fusionnée de Neuchâtel, dont l'exécutif est entré en fonction en octobre 2020, sera élu lors de l'Assemblée générale en 2021.

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.

COVID-19

L'année 2020 a été marquée par la survenue de l'épidémie de coronavirus (COVID-19). Celle-ci a remis en cause le fonctionnement de transN, péjoré ses recettes voyageurs et engendré des charges imprévues. La principale préoccupation de la Direction était la protection de ses collaborateurs et de ses clients. Les premières mesures afin de lutter contre la propagation du coronavirus ont été prises par transN avant même les décisions des autorités cantonales et fédérales. Dès le 12 mars, la Direction a décidé de fermer les portes avant des bus, de condamner la première rangée de sièges – sauf aux voyageurs malvoyants – et de suspendre la vente de titres de transport par le personnel de conduite. Ces premières mesures visaient à garantir les prestations, en protégeant la santé du personnel roulant et celle des clients, par une limitation des contacts et du risque de contamination.

Dès le 13 mars, les CFF et CarPostal ont œuvré en qualité de gestionnaire rail pour le premier et de gestionnaire route, navigation et transports à câbles pour le second, pour l'ensemble des transports publics de Suisse et en coordination avec l'Office fédéral des transports (OFT). Entre mars et juillet, les gestionnaires ont organisé des conférences téléphoniques régulières rassemblant les représentants des entreprises, afin de leur transmettre les directives et recommandations de la Confédération. Ils ont par ailleurs été chargés de mettre en œuvre les directives de l'Office fédéral de la santé publique (OFSP), en éditant en avril un plan de protection national, adapté ensuite sept fois au cours de l'année, en fonction des décisions des autorités fédérales.

ÉTAT-MAJOR DE CRISE ET COMMUNICATION COVID

L'épidémie de coronavirus a nécessité l'activation de l'état-major de crise transN de mars à fin avril. Il s'est ainsi réuni le plus souvent deux fois par semaine et s'est coordonné après chaque conférence téléphonique des gestionnaires nationaux des systèmes, afin de prendre les décisions qui s'imposaient. Pendant ces deux mois intenses, la moitié de l'équipe sécurité/qualité (SQ) œuvrait en permanence à la gestion de la crise, avec le support des spécialistes de transN, en fonction des besoins.

TransN, comme chaque compagnie de transports publics de Suisse, était responsable de l'application des mesures obligatoires. Dès le 28 février, elle a renforcé sa communication à l'attention de ses clients, mais aussi de celle de ses collaboratrices et collaborateurs. La Direction s'est ainsi adressée 46 fois à son personnel entre fin février et fin décembre au sujet de la situation sanitaire, dans une volonté d'informer, de sensibiliser, mais aussi d'encourager et de remercier chacune et chacun.

Prestations

La survenue de l'épidémie a très vite imposé deux modifications d'horaire, intervenues en l'espace d'une semaine, le 17, puis le 25 mars, réalisées en accord avec les

autorités cantonales et nécessitant l'engagement intense des équipes de la planification et de la répartition. Les clients ont pu disposer d'informations trafic et voyageurs à temps, grâce à l'efficacité du centre de gestion du trafic et du département pôle clients.

L'horaire régulier a été réintroduit en quatre phases: le 11 mai sur les lignes urbaines et régionales, le 6 juin pour ce qui est des prestations touristiques de la Vue-des-Alpes et de Chaumont, le 15 juin pour la ligne transfrontalière reliant le Val-de-Travers à Pontarlier et le 26 juin pour les services nocturnes *Noctambus*, *NoctamRUN* et *MobiNight*. Ces derniers ont à nouveau été suspendus le 24 octobre.

ADAPTATIONS SANITAIRES

Afin de protéger le personnel et la clientèle, des moyens de protection ont été acquis. Ainsi, des solutions hydro-alcooliques ont été distribuées au personnel dès début mars, ainsi que des désinfectants pour les surfaces. Une désinfection a été instaurée entre chaque changement de personne à une place de travail ou à un poste de conduite. Dans les points de vente, un concept sanitaire a été appliqué, dont l'équipement des guichets de parois en plexiglas, la limitation du nombre de clients et la mise à disposition de désinfectant. La distribution des masques de protection au personnel a pu débuter au début du mois de mai, avant même que le port du masque ne soit imposé par les autorités.

Des adaptations ont également été entreprises dans les véhicules. Les mesures de nettoyage ont été renforcées. Les surfaces de contact (mains courantes, poignées et boutons) ont été désinfectées plusieurs fois par jour aux départs et terminus des lignes et même au passage des véhicules aux points de correspondance les plus fréquentés aux heures de pointe. Ensuite, afin de pouvoir à nouveau proposer la vente de titre de transport par le personnel de conduite en août, des vitres de protection ont été posées dans les postes de conduite des bus régionaux.

ORGANISATION DU TRAVAIL

Le fonctionnement administratif de transN a également dû être adapté aux nouvelles contraintes sanitaires, par l'instauration du télétravail pour les activités pouvant s'y prêter, avec un tournus des présences dans l'entreprise. Après interruption en mars, la formation à la conduite a pu reprendre fin avril, mais uniquement à l'attention du personnel de l'entreprise, grâce à des mesures de protection.

Pendant les semaines de réduction de l'horaire, des heures de conduite planifiées n'ont pas pu être effectuées. Le personnel de conduite a cependant été intégralement rémunéré. La question des compensations et décomptes a été réglée avec les partenaires sociaux. L'absentéisme à la conduite a pu être limité, malgré un pic au printemps et un en automne (jusqu'à 16%) correspondant à la première puis à la deuxième vague, permettant ainsi d'assurer les prestations tout au long de l'année 2020.

Conséquences financières

L'acquisition de matériel de désinfection et de protection et l'intensification des mesures de nettoyage ont engendrés des charges imprévues pour quelque CHF 300'000.-, alors que les bus, trains et funiculaires se vidaient de leurs voyageurs et que les ventes de titres de transports chutaient. L'engagement d'auxiliaires chargés de la désinfection des véhicules sur le réseau a coûté quelque CHF 600'000.-. L'augmentation de l'absentéisme pour des cas de COVID et de quarantaines a entraîné une charge supplémentaire de CHF 600'000.-. La fréquentation a baissé de quelque 25% sur l'année, avec un pic à 40%, tandis que les recettes voyageurs ont diminué de 21%. La Confédération a demandé à la branche des transports publics d'absorber les pertes par l'utilisation des bénéfices reportés. L'exercice 2020 boucle sur une perte de quelque CHF 5 millions.

Activités prioritaires

Projet d'entreprise *proACTION*

TransN a mis en œuvre le projet *proACTION* entre 2018 et 2020. Validé par le Conseil d'administration, il se déploie autour de quatre lignes directrices fortes, composées de six tâches stratégiques prioritaires. Il s'inscrit dans la ligne de la politique cantonale *Neuchâtel Mobilité 2030*.

«Nouvelle organisation de gestion» (NOG)

Le projet *Nouvelle organisation de gestion* (NOG) constitue l'une des principales tâches prioritaires de *proACTION*. L'année 2020 a débuté par la migration des systèmes comptables vers le nouveau progiciel de gestion intégré ou *enterprise resource planning* (ERP), le 1^{er} janvier. Elle a été suivie de nouvelles implémentations, de corrections et de développements.

Les autres projets constituant 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). Les différents projets inclus dans NOG ont permis des gains en efficacité et en qualité, grâce aux automatismes réalisés en

interfaçant des bases de données fiables. Les chefs de projets et les utilisateurs-clés ont bénéficié du soutien des *change managers* formés en 2019.

RH, FINANCES ET ACHATS

La comptabilité a migré dans le nouvel ERP au 1^{er} janvier, permettant un suivi analytique. Les données des ressources humaines (RH) ont été numérisées dès 2019. Une note de frais et la fiche de salaire électroniques ont pu être proposées au personnel en 2020.

Le processus de demande d'achat automatisée a été mis en œuvre fin mars. Il sera suivi du contrôle de la livraison et de la validation de la facture par voie informatique, avec traitement dans la gestion électronique des documents (GED). Par le module logistique, les collaboratrices et collaborateurs peuvent lancer le processus de facturation, en remplissant les données en ligne.

DIVA

La migration du logiciel de gestion des temps et tours de service DIVA 3 à DIVA 4 a été réalisée, en interface avec le système RH. Une deuxième phase a débuté, avec un module de contrôle de la *Loi sur la durée du travail* (LDT), associé à l'offre.

GMAO

La gestion de la maintenance assistée par ordinateur (GMAO) permet d'établir des ordres de travail sur le terrain ou dans les centres de maintenance, avec une traçabilité instantanée et une gestion centralisée des stocks. Une deuxième phase de la GMAO a été initiée en mars. Elle sera liée à la GED, au traitement des accidents, à la gestion de la relation client (*Customer Relationship Management* ou CRM), ainsi qu'aux ventes et systèmes de distribution.

GED

Le projet de gestion électronique des documents (GED) a été redimensionné et repriorisé en fonction des ressources disponibles et du contexte sanitaire.

Le projet NOG s'est achevé en 2020. Pour lui faire suite, un processus d'amélioration continue est mis en place. Par les gains en efficacité, en qualité et en suivi des données, NOG a permis de réaliser une économie structurelle de quelque CHF 300'000.- en 2020.

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), est un instrument de contrôle visant à garantir la qualité des prestations: propreté, ordre, état des véhicules, des gares ou arrêts, ainsi que qualité de l'information aux voyageurs sont évalués par des clients-mystère. Au contrôle de la qualité s'ajoute celui de la ponctualité, automatisé. La ponctualité représente 40% de la note. Les 60% restants se répartissent ainsi: 80% pour le système d'information voyageurs aux arrêts et dans les véhicules, 20% pour la propreté des véhicules et des arrêts.

L'Office fédéral des transports (OFT) a publié en juin 2020 les résultats QMS 2019. TransN faisait partie des six entreprises romandes les mieux notées en 2019, meilleure entreprise romande pour le bus. Concernant l'année 2020, les objectifs fixés ont été atteints, à l'exception de la ponctualité des bus et de la qualité des arrêts. TransN a entrepris de collaborer étroitement avec les communes, afin d'améliorer le niveau de qualité des arrêts routiers. En effet, seules les haltes et gares ferroviaires appartiennent à la compagnie. Afin de diminuer les incivilités, le contrôle des gares, haltes et arrêts a été renforcé. A la suite d'une analyse de ponctualité des lignes régionales, l'horaire de trois lignes régionales a été adapté.

Projet RER

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 signature d'un contrat de coopération stratégique en novembre 2019 a intensifié la collaboration, posant les bases du futur RER (Réseau Express Régional) neuchâtelois. Depuis l'horaire 2020, la concession de la ligne 221 (*Neuchâtel – Buttet*) est intégralement attribuée à transN. Elle est 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* s'est poursuivie sous concession CFF, avec les rames Flirt et le personnel de transN.

Les engagements et formations de pilotes de locomotives débutés en 2019 se sont poursuivis en 2020 et continueront en 2021, pour répondre à l'augmentation des prestations confiées par les CFF. Au total, une trentaine de pilotes de locomotives seront formés par transN en trois ans. L'intensification du partenariat avec l'opérateur national crée ainsi des emplois dans le canton de Neuchâtel et renforce le positionnement ferroviaire de transN.

516	collaboratrices et collaborateurs
19,9	millions de voyageurs transportés
150'755	personnes desservies
38	lignes
151	véhicules

MOVIplus et RAILplus

TransN a rejoint MOVIplus en 2017 et RAILplus en 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 19 entreprises suisses actives dans le transport public de voyageurs, autour de 7 centres de compétences. RAILplus défend les intérêts des chemins de fer à voie métrique et compte 20 membres, représentant un quart du réseau ferroviaire suisse.

TransN dans
les 4 régions
du canton
de Neuchâtel

Les 3 dernières années de transN

2018

- Lancement d'une boutique en ligne transN 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 la 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

2020

- Survenue de l'épidémie de coronavirus (COVID-19) en Suisse
- Adaptation des horaires pendant 8 semaines
- Suspension du *trainbrunch* et du *Shuttle by transN* desservant l'aéroport de Genève
- Mise en place de mesures de protection dans les véhicules, dans les points de vente et sur les lieux de travail.
- Edition d'un plan national de protection pour les transports publics
- Comptes et bilan 2019 approuvés par correspondance par les actionnaires, l'Assemblée générale ne pouvant être réunie
- Lancement de la campagne *Au fil de nos lignes...*, afin de faire venir ou revenir les clients sur le réseau transN
- Accueil de l'Assemblée générale de l'Union suisse des transports publics (UTP) à Neuchâtel
- Début du chantier de rénovation de la ligne CFF entre Neuchâtel et La Chaux-de-Fonds, avec substitution par bus en soirée
- Nouveau pont ferroviaire franchissant le Seyon à Neuchâtel sur la ligne 215 (*Place Pury – Boudry*)
- Lancement d'une nouvelle application mobile pour réserver les bus *MobiCité* au Locle et à La Chaux-de-Fonds

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

Avant-propos

du Président et du Directeur général

Mesdames et Messieurs les actionnaires,

L'année 2020, neuvième exercice de transN, a été bouleversée par la survenue de la pandémie de coronavirus, comme elle l'a été dans tant d'autres secteurs en Suisse et ailleurs. Cet événement exceptionnel a cependant montré que notre jeune entreprise dispose d'une solide organisation. Sa résilience et ses processus lui ont permis d'absorber le choc aussi bien que possible. Le travail effectué ces neuf dernières années a porté ses fruits: la mise en œuvre du projet de *Nouvelle organisation de gestion* (NOG) et la création des départements Pôle clients et Sécurité/Qualité ont doté transN d'outils précieux et des pratiques nécessaires dans la gestion de la pandémie. De plus, un état-major de crise transN a pu être déployé en mars. Formé et entraîné depuis 2016, il était prêt à agir et réagir, avec des processus adaptés et une communication adéquate.

Malgré la pandémie, les nouvelles contraintes sanitaires, les incertitudes financières et le télétravail pour les activités s'y prêtant, nos équipes ne se sont pas écartées de nos objectifs. Entreprise formatrice, nous avons continué de préparer de jeunes gens à des CFC, ainsi que des femmes et des hommes à la conduite des bus et des trains. Nous avons aussi poursuivi l'implémentation du projet NOG, dont le cœur avait été déployé le 1^{er} janvier de l'année, afin d'améliorer notre efficacité et la qualité de nos prestations, pour satisfaire toujours mieux nos commanditaires et nos clients. Et nous avons développé notre partenariat avec les CFF. Au quotidien, mais aussi lors la rénovation de la ligne ferroviaire entre Neuchâtel et La Chaux-de-Fonds,

nous affichons une complémentarité optimale au service de la mobilité cantonale. Par ailleurs, les revenus provenant de notre collaboration ont contribué à limiter les pertes de recettes induites par la baisse de la fréquentation des transports publics, même si les coûts de formation des nouveaux pilotes de locomotive constituent, dans un premier temps, un poste budgétaire conséquent.

Notre organisation, notre efficacité et notre résilience nous ont permis de répondre aux besoins en mobilité des Neuchâtelois et Neuchâteloises, en rendant nos prestations les plus accueillantes et les plus sûres possibles. Nous avons pour cela pu compter sur le professionnalisme de notre personnel et sur l'initiative de nos équipes, à la conduite, dans les centres de maintenance, sur le terrain et dans les bureaux. En juillet, le département Pôle clients a lancé la campagne *Au fil de nos lignes...* afin de retrouver nos clients ou d'en gagner de nouveaux.

Tout au long de l'année 2020, nous avons bénéficié de précieux soutiens. Nos collaboratrices et collaborateurs ont fait preuve d'une remarquable faculté d'adaptation, d'un engagement intense, de disponibilité et de solidarité. La réussite de deux modifications d'horaires en une seule semaine, en mars 2020, atteste d'un véritable tour de force de nos équipes, à la satisfaction des voyageurs. En illustrant la couverture de notre rapport de gestion par les portraits de collaboratrices et collaborateurs, nous souhaitons leur exprimer notre reconnaissance et mettre en valeur leur activité essentielle au service des Neuchâteloises et



Robert Cramer, Président du Conseil d'administration, et Pascal Vuilleumier, Directeur général (La Chaux-de-Fonds, le 21 février 2020)

des Neuchâtelois. Nos remerciements vont également aux autorités publiques, qui se sont montrées proches et attentives.

L'Assemblée générale 2021 est également l'occasion pour le Président du Conseil de prendre congé de l'entreprise, au terme d'un troisième mandat. TransN, désormais à l'âge adulte, arrive à un stade de son développement où elle devra se fixer de nouveaux défis. Le moment est venu, non sans regret, de passer le relais. Cela se fait en toute confiance, car la société bénéficie de compétences remarquables parmi son personnel, d'une gestion efficace, et aussi du soutien de ses clients et ses commanditaires. Un immense merci à toutes et à tous!

Robert Cramer, Président

Pascal Vuilleumier, Directeur général

Résumé des faits marquants

Février

La Direction se met en contact avec les instances cantonales et communique pour la première fois à l'ensemble de son personnel au sujet de l'arrivée du coronavirus en Suisse et de ses possibles conséquences pour l'entreprise. Elle fait part des recommandations de l'Office fédéral de la santé publique (OFSP).

Mars

Le 12 mars, l'embarquement par les portes avant des bus n'est plus autorisé – sauf pour les voyageurs malvoyants – et la vente de billets par les conductrices et conducteurs est suspendue. _____ Le 13 mars, un ruban de balisage est fixé à la première rangée de sièges, afin de garantir une distance suffisante entre le personnel et les voyageurs. _____ Le 16 mars, transN ferme ses points de vente et suspend le service de navette *Shuttle by transN* reliant l'aéroport de Genève. _____ Le 17 mars, les prestations sont adaptées: passage à l'horaire «samedi» sur la plupart des lignes et interruption des transports touristiques, à savoir la ligne 370 (*La Chaux-de-Fonds – La Vue-des-Alpes*) et le transport de VTT au funiculaire de Chaumont. _____ Dès la nuit du 20 au 21 mars, les services nocturnes *Noctambus*, *NoctamRun* et *MobiNight* ne sont plus exploités. _____ Le 25 mars, une deuxième modification d'horaire intervient: des courses matinales sont ajoutées sur certaines lignes, à l'attention des travailleurs, et la cadence de la ligne ferroviaire 221 (*Neuchâtel – Buttes*) passe à l'heure, comme celle des grandes lignes nationales. La ligne 590 reliant le Val-de-Travers à Pontarlier (France) ne dessert plus que son parcours suisse.

Avril

Le 3 avril, de nouvelles courses matinales sont ajoutées sur la ligne transN 421 (*Neuchâtel, Place Pury – Savagnier – Cernier*), dès 5h41 au départ de Cernier en direction de Neuchâtel, à l'attention des travailleurs. _____ Le 27

Le 27 avril, les points de vente transN réouvrent

avril, les points de vente transN réouvrent. Ils accueillent les clients selon un horaire réduit, avec des mesures permettant de réguler les entrées et de garantir la distance sociale. _____ Un plan de protection national pour les transports publics est édité par les gestionnaires des systèmes rail et route. Basé sur les recommandations sanitaires émises par la Confédération, il garantit des conditions de voyage aussi sûres que possible.

Mai

Le 11 mai, l'horaire régulier reprend sur les lignes de bus, de trains et de funiculaires, comme dans l'ensemble des entreprises de transports publics de Suisse. La porte avant et la première rangée de sièges dans les bus et funiculaires restent réservées aux voyageurs malvoyants. La vente de billets par les conducteurs demeure suspendue. _____ Dès le 13 mai, transN intensifie la désinfection des véhicules en cours de journée. _____ Le 20 mai, transN convie les médias régionaux à une présentation de l'application du plan de protection national sur son réseau.

Juin

Le 6 juin, les prestations touristiques reprennent. L'exploitation de la ligne 370 (*La Chaux-de-Fonds – La Vue-des-Alpes*) reprend et les amateurs de VTT fréquentant la piste de descente de Chaumont sont à nouveau accueillis dans le funiculaire. _____ Le 15 juin, la ligne 590 (Couvet, Centre sportif – Fleurier, Gare – Les Verrières, Meudon – Pontarlier, Gare), dessert à nouveau Pontarlier (France). _____ La huitième Assemblée générale ne peut pas être réunie. Les actionnaires de transN acceptent les comptes et le bilan 2019 par correspondance, conformément à l'Ordonnance «Covid» (article 6a de l'Ordonnance 2 COVID-19, RS 818.101.24) adoptée par le Conseil fédéral. Le 23 juin, le Président du Conseil d'administration, Robert Cramer, et le vice-président, Antoine Grandjean, procèdent au décompte des bulletins retournés par les

actionnaires. _____ Le 26 juin, les prestations nocturnes reprennent: les services *Noctabus*, *NoctamRUN* et *MobiNight* sont à nouveau proposés chaque fin de semaine, les nuits du vendredi au samedi et du samedi au dimanche. La navette *Shuttle by transN* reliant l'aéroport de Genève reste suspendue. _____ Le 27 juin, une quarantaine de personnes découvre le métier pilote de locomotive lors de deux demi-journées organisées au centre de maintenance ferroviaire de Fleurier, dans le respect des mesures sanitaires. _____ Deux apprenties terminent avec succès leurs examens de fin de formation et obtiennent leur CFC d'employées de commerce.

Juillet

La campagne *Au fil de nos lignes...* est lancée. Elle a pour objectif de faire venir ou revenir les clients sur le réseau transN, en leur proposant de découvrir le canton en empruntant cinq de ses lignes. _____ Le 6 juillet, le port du masque est rendu obligatoire dans tous les transports publics de Suisse, pour tous les voyageurs dès 12 ans.

Août

Huit nouveaux apprentis débutent leur cursus dans l'entreprise et rejoignent les dix déjà en formation. _____ Le 21 août, la vente des titres de transports par les conducteurs reprend sur les lignes régionales transN. _____ Le 31 août, elle est à nouveau proposée dans les bus des réseaux urbains de la Chaux-de-Fonds et du Locle. _____ TransN accueille l'Assemblée générale de l'Union suisse des transports publics (UTP) pendant deux jours à Neuchâtel, avec un plan de protection sanitaire. _____ Le 31 août, la substitution par bus des trains CFF sur la ligne 223 entre La Chaux-de-Fonds et Le Locle débute, en soirée. Les horaires de 11 lignes transN sont adaptés du lundi au vendredi soir dès 20h30, afin d'optimiser les correspondances entre CFF et transN aux points de correspondances les plus fréquentés.

Septembre

Le 9 septembre, RTS diffuse un reportage réalisé au funiculaire de Chaumont. _____ La circulation du train de la ligne 224 (*Le Locle – Les Brenets*) est interrompue le 14 septembre pour travaux sur l'infrastructure. Les voyageurs sont transportés par bus jusqu'au 23 octobre. _____ Le 30 septembre, *Être et rester mobile*, un cours destiné au troisième âge pour faciliter les déplacements en transports publics, est présenté au Locle, dans le respect des gestes barrières.

Octobre

Les zones non fumeurs des gares et haltes ferroviaires sont signalées par un marquage au sol. Les voies sont équipées de panneaux indiquant leur numéro. _____ Du 19 au 29 octobre, un aiguillage et un pont sont renouvelés sur la ligne 215 (*Place Pury – Boudry*) en ville de Neuchâtel. La circulation des trains est interrompue le week-end du 23 au 25 octobre. _____ Le 24 octobre, les prestations nocturnes *Noctabus*, *NoctamRUN* et *MobiNight* sont à nouveau suspendues, en raison de la fermeture des établissements publics à 23h, décidée par les autorités cantonales.

Décembre

L'horaire 2021 entre en vigueur le 13 décembre 2020. _____ Une nouvelle application mobile est lancée pour réserver les bus *MobiCité* au Locle et à La Chaux-de-Fonds. Elle est présentée aux médias le 15 décembre. _____ La campagne *Au fil de nos lignes...* est déclinée dans une version hivernale. Un nouveau dépliant est édité.

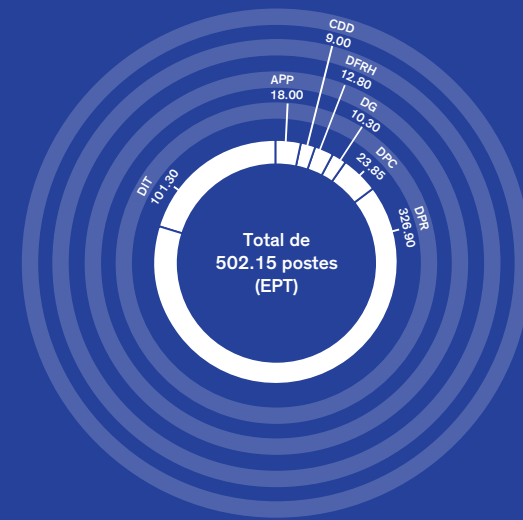
Huit nouveaux apprentis débutent dans l'entreprise et rejoignent les dix déjà en formation.



Rapport d'activité



EFFECTIFS PAR DÉPARTEMENT (EPT)



18.00	Apprentis (APP)
9.00	Contrats à durée déterminée (CDD)
12.80	Finances et RH (DFRH)
10.30	Direction générale (DG)
23.85	Pôle clients (DPC)
326.90	Production (DPR)
101.30	Technique et infrastructure (DIT)

TURNOVER

5,5%

2020

Le turnover s'élevait à 5.5% en 2020

Ressources humaines

Au 31 décembre 2020, l'entreprise comptait 516 collaboratrices, pour 502.15 postes équivalents plein temps (EPT), auxquels s'ajoutaient une trentaine d'auxiliaires, la moyenne annuelle se situant à 486.18 EPT. L'employé-type transN est un homme de 44 ans, dans l'entreprise depuis 9.5 ans.

CCT

La convention collective de travail (CCT), conclue en 2014, n'a pas subi de modifications depuis 2019.

SALAIRES

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 56 entreprises et représentant 7'885 assurés actifs et 3'860 bénéficiaires de rentes. Le Directeur général de transN siège au comité de fondation de Symova. Le degré de couverture de transN a baissé de 113.66% à fin 2019 à 113.26% au 31 décembre 2020. Le ratio rentiers/actifs est de 0.61, en baisse de 0.04 pt, soit 303 rentiers pour 496 assurés actifs. Le nombre de rentiers a diminué de 1 annuellement. Le rendement s'est élevé à +3.36%. Sur la base de la performance des 15 dernières années, le rendement net moyen atteignait 4.16%. Le taux d'intérêt technique se montait à 1.5% au 31.12.2020.

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.

Formation

La situation sanitaire a restreint les possibilités de formation habituellement proposées au personnel. Les formations

initiales et continues obligatoires ont été suspendues le temps de mettre en œuvre un plan de protection validé par les autorités cantonales. Afin de se préparer à un renouvellement de ses effectifs et de pouvoir assurer davantage de prestations ferroviaires, deux demi-journées de découverte du métier de mécanicien de locomotive ont été proposées à une quarantaine d'intéressés. Les formations à la conduite des bus et des trains représentent le plus grand poste budgétaire en matière de formation.

Les techniciens, les formateurs ferroviaires et les mécaniciens de locomotive de la ligne 215 ont été formés au système de contrôle automatique de la marche des trains (ZBMS). Des formations liées à la sécurité ont été dispensées à des collaborateurs des départements infrastructure et technique.

APPRENTISSAGES

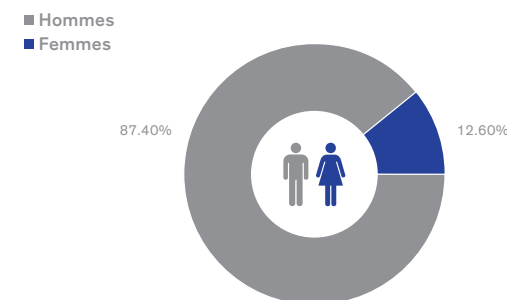
TransN accueillait 18 apprentis depuis la rentrée d'août 2020, soit 4 de plus qu'en 2019 et 6 de plus qu'en 2018. Elle n'en formait que 4 en 2012. Les formations de carrossier-tôlier, employé de commerce, gestionnaire de commerce de détail, informaticien, logisticien, mécanicien en maintenance automobile et médiamaticien sont proposées.

FORMATION À LA CONDUITE DE BUS

Après instruction théorique et pratique avec les formateurs internes, 13 permis de conduire professionnels ont été obtenus par des collaborateurs: 9 permis car (catégorie D) et 4 permis trolleybus. 25 nouveaux collaborateurs au bénéfice du permis D ont été formés sur le réseau transN. Les formateurs ont en outre préparés 59 conducteurs à la conduite sur les trajets empruntés par les bus remplaçant les trains CFF entre Neuchâtel et La Chaux-de-Fonds.

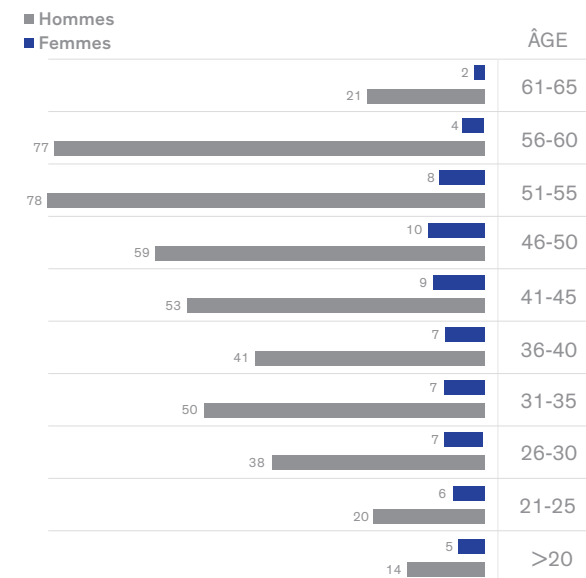
Les formations OACP (*Ordonnance réglant l'admission des conducteurs*) ont été interrompues de mars à fin avril en raison du coronavirus. A leur reprise, les élèves externes n'y ont plus été admis, afin de limiter le nombre de participants, selon un concept de protection mis en place. 30 jours de formation OACP ont rassemblé 256 participants au centre

RÉPARTITION HOMMES - FEMMES



En 2020, transN comptait 65 collaboratrices (12.60% des postes), représentant 56.45 EPT (11.25% des EPT).
En 2012, la part des femmes atteignait 7.0% des EPT.

PYRAMIDE DES ÂGES



Avec 20% collaboratrices et collaborateurs âgés de plus de 50 ans, transN se prépare à un important renouvellement de son effectif.

de formation transN de Cernier. 7 formations initiales et partielles 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 (OASF), les collaborateurs du centre de gestion du trafic ont suivi 6 journées de formation initiale, 29 journées de formations continues et 4 journées de préparation aux examens.

Pour la voie normale, 16 nouveaux permis ferroviaires et 4 renouvellements périodiques ont été réussis. Pour la voie étroite, 5 nouveau permis et 8 renouvellements périodiques ont été obtenus. 2 mécaniciens de locomotive voie normale ont été formés pour la voie étroite. Des pilotes de locomotive transN ont suivi avec succès des formations pour circuler sur les lignes CFF: 12 formations de base et 20 formations continues.

Communication aux collaborateurs

Aucune soirée d'information sur les réalisations et projets de l'entreprise n'a pu être organisée à l'attention du personnel en 2020, pour des raisons sanitaires. Le journal d'entreprise *transN* Info est distribué sous forme électronique. Les communications internes sont diffusées sur des écrans dans les sites de l'entreprise et par e-mail. Leur fréquence a été multipliée en lien avec la situation sanitaire, dans la volonté d'informer les collaborateurs des mesures et décisions des autorités et de l'entreprise, afin de lutter contre le coronavirus.

Événements proposés aux collaborateurs

Aucun événement récréatif n'a pu être proposé aux collaboratrices et collaborateurs en 2020, ni aux retraité(e)s.

Capsules vidéos

Afin de faire découvrir les métiers de transN et de mettre en valeur les compétences du personnel, une série de vidéos a débuté en 2020. Chaque métier est incarné par une collaboratrice ou un collaborateur présentant son activité. Cinq capsules vidéo ont ainsi été réalisées à l'interne et diffusées sur les réseaux sociaux de l'entreprise. Elles ont fait découvrir les activités de nettoyage des véhicules, de la conduite des trains, de la formation bus, de la gestion du trafic et de la vente et du conseil à la clientèle.

21 nouveaux permis ferroviaires et 12 renouvellements périodiques ont été réussis.

Technique et infrastructure

Technique

SYSTÈMES

Le système d'aide à l'exploitation et d'information voyageurs (SAEIV), le dispositif de comptage automatique des passagers ainsi que le parc d'appareils de vente de titres de transport sont les trois types de systèmes dont la compagnie dispose, gérés au sein du même service.

Le parc de véhicules de transN est équipé 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. Aux arrêts de bus les plus fréquentés, des bornes affichent les prochains départs. Dans les principales gares ferroviaires, des messages sonores annoncent les trains. TransN a lié son SAEIV à la plateforme d'intégration de l'information des clients pour toute la Suisse, le *Customer System* (CUS).

Les départements techniques et pôle clients ont poursuivi la mise aux normes du système d'information voyageurs selon les *Prescriptions concernant les standards d'information à la clientèle dans les transports publics* (P580 - FIScommun), élaborées par la branche. Des adaptations, notamment relatives aux normes d'information à la clientèle dans les

transports publics sans obstacles, ont ainsi rendu conformes l'affichage et les annonces sonores dans tous les bus et trains. L'abandon, par Swisscom, des communications en 2G a nécessité le remplacement d'ordinateurs de bord embarqués dans les véhicules. Dans les trains desservant la ligne 221 (*Neuchâtel – Buttet*), les téléphones d'urgence et les caméras de surveillance ont été changés.

L'intégralité des systèmes de vente – soit les distributeurs automatiques de billets, les caisses embarquées dans les véhicules et les appareils dans les points de vente – a été reliée à NOVA (*Netzweite ÖV-Anbindung*), la plateforme nationale de vente de titres de transport.

VÉHICULES

Trains à voie étroite

Ligne 215 (Place Pury – Boudry)

La cinquième rame pour la voie étroite GTW 4/8 commandée auprès des Appenzeller Bahnen en 2018 a été livrée en 2020. Les quatre premières rames étaient arrivées en 2019 et leur homologation délivrée par l'Office fédéral des transports en novembre 2019. Ces automotrices à plancher bas, articulées, ont remplacé les anciens trains de la ligne 215, le *Littorail Place Pury - Boudry*. Elles ont subi de nouvelles adaptations, notamment dans les cabines. Les dernières unités de l'ancienne génération ont été mises hors service en 2020.

Ligne 224 (Le Locle – Les Brenets)

En juillet, le Canton a annoncé le projet de remplacer la desserte de la ligne 224 (*Le Locle – Les Brenets*) par un service de bus électrique à l'horizon 2025.

Ligne 222 (La Chaux-de-Fonds – Les Ponts-de-Martel)

L'étude de renouvellement des trains desservant la ligne 222 (*La Chaux-de-Fonds – Les Ponts-de-Martel*) a débuté en 2020, en collaboration avec le Service cantonal des transports. La variante retenue est un appel d'offre en commun pour des unités à plancher bas avec deux autres entreprises et dans le cadre de RAilPlus, avec l'approbation de l'Office fédéral des transports (OFT).



Trains à voie normale — Après installation sur une seule rame Flirt en 2019, l'intégralité de la flotte 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.

Maintenance ferroviaire — 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.

Les réaménagements se sont achevés au dépôt de la Piasseta, à Fleurier. Le centre de maintenance de l'Evole,

à Neuchâtel, a subi des transformations pour un entretien optimal des nouveaux trains: nouveau lift, nouvelle installation de lavage, nouvelle passerelle d'accès en toiture, fosses renforcées. Le local électrique a été rénové et une porte créée pour donner un accès direct aux trains.

Bus — Les bus régionaux ont été équipés de vitres protégeant les postes de conduite, afin de permettre la reprise de la vente par les conductrices et conducteurs.

Un appel d'offres a été lancé pour des bus thermiques avec option «mild hybrid», qui permet une réduction de la consommation de quelque 10%. L'appel d'offre regroupe 7 unités standard et 7 articulées, ainsi qu'un bus d'excursion pour les courses transfrontalières commandées par des entreprises. Les 7 bus articulés ont été commandés en 2020 et seront livrés au printemps 2021.

Maintenance des véhicules routiers — Les espaces de travail des ateliers de Neuchâtel ont été réaménagés, après introduction des méthodes *Kaizen* et 5 S, dans le but de faciliter le flux des collaborateurs. La mise à disposition des véhicules a également été réorganisée.

L'aménagement des centres de maintenance de La Chaux-de-Fonds et Cernier a été repensé afin d'accueillir les bus supplémentaires – en location – nécessaires à la substitution de la ligne CFF entre Neuchâtel et La Chaux-de-Fonds dès mars 2021. Un couvert en bois est prévu à Cernier et une halle en toile à La Chaux-de-Fonds.

Funiculaires — L'Ordonnance fédérale sur les transports à câbles impose des révisions périodiques semestrielles ou annuelles des remontées mécaniques. Le funiculaire *Ecluse-Plan* a été arrêté deux semaines en mai pour sa révision annuelle. Des travaux d'assainissement des ouvrages d'art sur son tracé ont dû être reportés à l'automne, en raison de la pandémie. Le funiculaire *La Coudre – Chaumont* a subi sa révision annuelle pendant deux semaines en avril. La desserte du Fun'ambule *Université – Gare* a été interrompue pour les révisions annuelle et semestrielle, pendant les vacances scolaires de fin février, d'avril et d'octobre.

Type de véhicules	Nb Tot Véh./Type
Articulés	33
2 essieux	60
Trolleybus	32
Ferroviaires	21
Funiculaires	5

ÉLECTROMOBILITÉ

En étroite collaboration avec le Conseil d'administration, le Canton et les villes, transN mène une veille technologique sur l'électromobilité. Les essais de véhicules électriques débutés en 2019 se sont achevés sur les réseaux de La Chaux-de-Fonds, du Locle et de Neuchâtel. Les bus de six constructeurs ont été testés sur des lignes concessionnées, par dix conducteurs différents et sur 1'000 km. Des inspections mécaniques approfondies ont en outre été réalisées. Les impacts sur l'horaire des différentes technologies testées ont été calculés, les contraintes et les risques des véhicules et de l'infrastructure étudiés. Un appel d'offres sera publié en 2021.

Les réflexions sur l'électromobilité portent sur des considérations techniques, environnementales et économiques, mais aussi sur des observations en termes de ressources humaines. De nouveaux besoins en formation se dessinent, afin de disposer des compétences 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 poursuivi leur cours. A partir du mois de mars, l'ensemble des intervenants des chantiers n'a pas pu se rassembler en séances hebdomadaires collectives, le nombre de participants étant limité par les restrictions sanitaires. Les coordinations se sont par conséquent fractionnées et multipliées.



INFRASTRUCTURE FERROVIAIRE

Afin de ne pas interrompre la circulation des trains, 62 nuits de travaux de maintenance des voies ferroviaires ont été effectuées, représentant 20 nuits par collaborateur du service de la voie: soudures, meulage, bourrage, remplacement de 335 traverses. Des protocoles d'entretiens assurent une traçabilité des interventions par la gestion de la maintenance par ordinateur (GMAO).

Ligne 221, Travers – Buttes (voie normale)

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*) se sont poursuivis sur la ligne 221 desservant le Val-de-Travers, en coordination avec la commune. Les derniers aménagements ont été apportés à la halte renouvelée de la Presta. Le renouvellement de la gare de Buttes, celui de l'infrastructure ferroviaire entre Fleurier et Buttes et celui du passage à niveau de Tivoli, à Buttes, ont reçu l'aval de l'Office fédéral des transports (OFT), par sa décision d'approbation des plans (DAP) en 2020. Les appels d'offres ont ainsi pu être lancés, pour débiter les travaux au printemps 2021. La situation sanitaire n'a pas permis d'organiser une séance d'information publique à l'attention des riverains.

La procédure d'approbation des plans (PAP) pour le renouvellement de la gare de Couvet est en cours auprès de l'OFT, pour réalisation dès 2023. Un avant-projet de renouvellement de la gare de Môtiers a été finalisé, accepté par les différentes parties prenantes, avec objectif d'initier la procédure d'approbation des plans en 2022.

Lignes à voie étroite

Ligne 215 (Place Pury - Boudry)

Les projets d'infrastructure sur la ligne 215 (Place Pury – Boudry) ont avancé. Les plans de mise en conformité des quais de quatre gares et haltes ont été remis à l'OFT, pour décision d'approbation (DAP). Le dossier de renouvellement du tronçon Colombier – Areuse a débuté. Le projet de la gare de Colombier est entré dans une phase de consultation avec la commune, le canton, les privés et services impactés, afin d'établir le dossier de procédure d'approbation des plans (PAP), pour mise à l'enquête en 2021 et réalisation en 2023.

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, avec la pose de balises et de boucles sur l'entier de la ligne. Les tests dynamiques ont débuté en novembre 2020, pour mise en service au printemps 2021.

A Neuchâtel, le pont franchissant le Seyon a été remplacé par une structure sur ballast et l'appareil de voie changé à la Place Pury, fin octobre. Le projet de déplacement et mise en conformité de la halte de l'Evoles a démarré, en coordination avec les intentions de la ville de Neuchâtel et de l'Office fédéral des routes. Les sous-stations électriques de Champ-Bougin et d'Auvernier ont été renouvelées et mises en service.

Ligne 222 (La Chaux-de-Fonds – Les Ponts-de-Martel)

Sur la ligne 222 (*La Chaux-de-Fonds – Les Ponts-de-Martel*), le projet de réduction du nombre de passages à niveau est entré dans une phase administrative et domaniale. Le Canton a déployé son projet de renouvellement du pont ferroviaire de Malakoff à l'entrée Sud-Est de La Chaux-de-Fonds, en collaboration avec les CFF et transN, pour réalisation en 2021.

L'étude de renouvellement complet de la gare de La Sagne, avec mise en conformité des installations afin de répondre à la norme LHand, et du tronçon entre La Sagne et Les Coeudres-Est a suivi son cours, pour réalisation en 2023. Elle inclut l'implémentation d'un système de contrôle automatique de la marche des trains. La procédure d'approbation des plans d'une nouvelle marquise sur le quai 1 en gare de La Chaux-de-Fonds, en partenariat avec les CFF, s'est achevée en 2020, pour réalisation en 2021. Les dossiers pour la mise en conformité aux normes LHand des haltes de la ligne sont soit en attente de l'approbation de l'OFT, soit en cours de finalisation pour remise à l'OFT en 2021.

Ligne 224 (Le Locle – Les Brenets)

En juillet, le Canton a annoncé son projet de remplacer la desserte de la ligne 224 (*Le Locle – Les Brenets*) par un service de bus électrique à l'horizon 2025. Le tunnel ferroviaire sera adapté afin d'accueillir une voie réservée au bus. Afin de garantir un bon fonctionnement de l'infrastructure jusqu'à la suspension de l'exploitation



ferroviaire, des travaux urgents ont été nécessaires sur la ligne 224 en automne: remplacement de traverses et consolidation de blocs de roches.

LIGNE DE CONTACT TROLLEYBUS

Afin de garantir le bon fonctionnement de la ligne de contact des trolleybus, des travaux d'entretien nocturnes ont été menés en ville de Neuchâtel. Les développements de l'infrastructure aérienne au carrefour des Bercles et au rond-point de Monruz, à Neuchâtel, ont démarré. Une aiguille sera ajoutée aux Bercles pour un transit des trolleybus sans déperchage lors de la déviation hors de la rue du Seyon.

BÂTIMENTS

Des aménagements ont été apportés dès mars dans tous les sites de l'entreprise pour limiter les risques de propagation du coronavirus, dont la mise à disposition de désinfectant pour les mains et pour les surfaces, l'installation de parois vitrées de séparation ou l'affichage du nombre de personnes autorisées par espace de travail ou de pause.

Points de vente

Les points de vente transN ont été réaménagés et sécurisés pour leur réouverture fin avril, après six semaines de fermeture, en raison de l'épidémie. Des mesures ont été

mises en place pour protéger le personnel et les clients, dont un marquage au sol et la pose de plexiglas aux guichets.

Centres de maintenance et dépôts

Des portes ont été remplacées dans les dépôts de Boudry (trains), Marin (bus) et Fleurier (bus), dont certaines dataient de la construction des bâtiments, pour la sécurité des usagers. La surface extérieure à l'Ouest du dépôt de Cernier (bus) a été assainie.

MOBILIER URBAIN

En réponse aux évaluations des clients-mystère mandatés par l'OFT et afin de diminuer les déprédations, les bancs le long de la ligne 215 (*Place Pury – Boudry*) ont été remplacés par des modèles en inox.

Logistique et planification

Après la mise en œuvre de la première étape de la *Nouvelle organisation de gestion* (NOG) au 1^{er} janvier 2020, le service logistique a mis en place, en mars, le processus de demande d'achat automatisé. Il a ensuite préparé la mise en place du processus de contrôle de la livraison et de la validation de la facture par voie informatique, avec traitement dans la gestion électronique des documents (GED). Des formations au nouveau système ont été proposées aux collaboratrices et collaborateurs concernés par les demandes d'achat.

Informatique

Le service informatique fait partie de l'état-major de la Direction général. Il occupe un responsable, un chef de projet, quatre informaticiens généralistes et il forme deux apprentis. Il travaille pour et avec tous les départements et tous les métiers, de façon transversale, et collabore également avec les partenaires et les fournisseurs externes.

En 2020, le service IT a procédé au remplacement du serveur et des infrastructures informatiques. Sa forte implication dans les différents projets de *Nouvelle organisation de gestion* (NOG) s'est poursuivie, avec la mise en place de développements, de nouvelles implémentations, des configurations, des tests et de la maintenance. Afin de garantir la sécurité des services et des données, IT a renforcé les exigences en matière de sécurité, en le documentant à l'attention du personnel.

Le coronavirus a engendré, pour le service IT, des tâches supplémentaires imprévues, avec la mise à disposition d'outils informatiques pour permettre le télétravail – pour les tâches s'y prêtant – afin d'assurer des conditions de travail optimales. Le télétravail comme moyen de prévention des contaminations s'est ajouté au défi constitué par la digitalisation croissante des activités et prestations.

Sécurité et qualité

L'activité du département sécurité et qualité en 2020 s'est concentrée sur la gestion de la pandémie. L'état-major de crise a été activé et s'est réuni dès le 4 mars, durant six semaines. En coordination avec les gestionnaires nationaux des systèmes rail et routes, il a suivi et géré l'évolution de la situation sanitaire. Il a développé et mis en place les mesures d'urgence et les concepts de sécurité sanitaires, avec le soutien des spécialistes de l'entreprise.

ASSURANCES

Le portefeuille des polices d'assurances n'a pas subi de modification en 2020.

SÉCURITÉ

A la suite d'un appel d'offres, l'entreprise Securitas SA Neuchâtel a repris le mandat des tâches de sécurité et de contrôle des titres de transports au 1^{er} janvier 2020. La pandémie a nécessité des adaptations des prestations de sécurité afin de répondre aux exigences sanitaires, comme le contrôle et la gestion des flux dans les points de vente et au départ du funiculaire de la Coudre – Chaumont, ou comme les tâches de sensibilisation des clients au respect des gestes barrières. La société mandatée pour la sécurité a également renforcé sa présence sur les lignes desservant Boudry.

Campagnes

En fin d'année, le service sécurité et qualité a reconduit la campagne hivernale de prévention des chutes mise en place l'hiver précédent, en collaboration avec la *Caisse nationale suisse d'assurance en cas d'accidents* (SUVA).

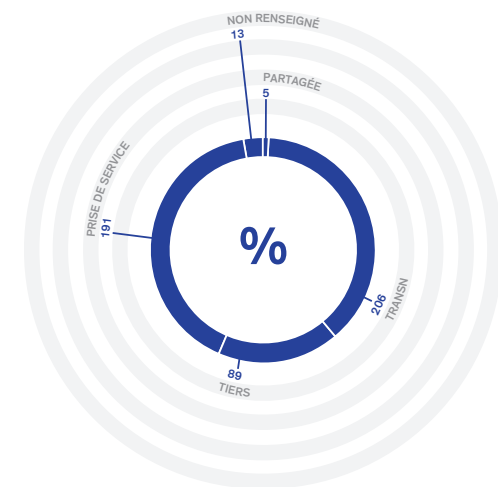
QUALITÉ

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. Après audit, l'entreprise a obtenu sa re-certification ISO9001 en début d'année 2020. Avec la revue des processus due aux nouveaux outils et à la nouvelle organisation de gestion, le système de management intégré (SMI) a nécessité des mises à jour.

ÉVÉNEMENTS

En 2020, 517 événements ont été enregistrés, contre 705 en 2019, dont 37.7% constatés à la prise de service par les conductrices et conducteurs, telles que des rayures sur la carrosserie. 30 chutes de passager sont survenues en 2020 (4 passagers assis et 26 debout), soit 22 de moins que l'année précédente. Le contexte sanitaire se traduit par une diminution de la sinistralité de 26.6%. En effet, principalement pendant la première vague de coronavirus, les conducteurs étaient confrontés à une circulation moins dense et moins accidentogène.

ÉVÉNEMENTS 2019



- 5 Responsabilité partagée
- 206 TransN
- 13 Responsabilité non renseignée
- 191 Dégâts constatés à la prise de service
- 89 Tiers

Responsabilité sociale et environnementale

ENTREPRISE FORMATRICE

TransN s'engage pour la formation, développant ainsi son rôle social. Depuis sa création, le nombre d'apprentis formés a graduellement augmenté, ainsi que le nombre de filières proposées. Alors que l'entreprise ne formait que 4 apprentis en 2012, elle accueillait, en 2020, 18 jeunes femmes et jeunes hommes dans 7 domaines d'apprentissage différents.

PRÉOCCUPATIONS SOCIALES ET ENVIRONNEMENTALES

Les projets de renouvellement de l'infrastructure incluent des concertations avec les collectivités publiques et les parties prenantes. Les échanges avec les associations représentant les personnes en situation de handicap et les organisations environnementales se sont poursuivis, afin d'intégrer dès la phase préliminaire les aspects d'accessibilité et de respect de l'environnement. Une procédure interne vise à garantir le respect des contraintes environnementales lors des chantiers. L'épidémie de coronavirus, avec la limitation des rassemblements, a empêché l'organisation de séances d'information publiques destinées aux riverains des infrastructures et gares à renouveler.

Energie

Production

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, en partenariat avec le fournisseur d'énergie neuchâtelois Viteos. L'énergie d'origine solaire produite au siège de transN, 120 MWh/an, équivaut à la consommation annuelle de 34 ménages. Les trois quarts de l'énergie produite sont consommés par le bâtiment. La surface des panneaux photovoltaïques à La Chaux-de-Fonds – quelque 600 m² – sera doublée en 2021. Le toit du dépôt ferroviaire de la Piassetta, à Fleurier, est équipé de 2'200 m² de panneaux solaires produisant 440 MWh/an, dont 15% sont autoconsommés. Une convention avec Viteos prévoit l'installation de nouveaux panneaux photovoltaïques au dépôt transN de Marin, pour une production équivalente à celle de Fleurier, dès réfection du toit.

Consommation

TransN prend des mesures afin de réduire la consommation de ses véhicules. Ainsi, les cours de formation *Eco-Drive* – tant en formation initiale qu'en formation continue – et la modernisation progressive de la flotte influencent favorablement la consommation de carburant. Les économies peuvent atteindre 5 à 10%, en fonction du

type de véhicule et de la topographie de la ligne: les unités les plus récentes consomment 6% de moins que les anciennes, les véhicules «hybrides légers» (*Mild Hybrid*, une technologie alliant motorisation électrique et thermique) attendus en 2021 offriront une réduction supplémentaire de la consommation de quelque 10%. Les effets de la conduite *Eco-Drive* permettent une économie supplémentaire de carburant de 5 à 10% et améliorent la sécurité et le confort des voyages, augmentant ainsi le bien-être du personnel et des clients.

Des modules de mesures de l'énergie consommée ont été installées sur les rames ferroviaires Flirt les plus anciennes. Ces modules équipaient déjà la série la plus récente. Un projet de réduction de la consommation des trains à voie normale a débuté. Il portera principalement sur la diminution et le contrôle de la consommation lors des entretiens et du stationnement au centre de maintenance de Fleurier. En outre, chaque remplacement de sous-stations électrique permet une réduction et un contrôle de la consommation de l'énergie de traction. Enfin, chaque centre de maintenance est équipé afin de recycler les matériaux, dont les différents métaux.

Mobilité multimodale et responsable

TransN est membre du comité de pilotage d'*EcoPouce* et y apporte ses connaissances métier et son soutien logistique. Ce projet du Parc régional de Chasseral se concrétisera par une première ligne de covoiturage entre le Val-de-Ruz et St-Imier (BE), dont le test est prévu en 2021. Une application reliera en temps réel conducteurs et passagers. TransN offre également son expertise à la disposition d'entreprises mettant en place un plan de mobilité, en proposant des solutions personnalisées et adaptées à leurs besoins.

En outre, la mobilité multimodale retient l'attention de l'entreprise. Une plateforme électronique nationale favorisant la multimodalité, *Mobility as a Service* (MAAS) est à l'étude, sous l'impulsion de la Confédération. Le MAAS s'inscrit dans les objectifs de la stratégie d'entreprise, en lien avec les desseins cantonaux de *Mobilité 2030*. TransN mène une veille et une réflexion, afin de proposer une chaîne de mobilité entre les différents modes de transports publics et individuels, par une solution porte à porte, du premier au dernier kilomètre, jusque dans les zones peu denses du canton.



Clients

Fréquentation

La survenue du coronavirus a influencé négativement la fréquentation des lignes transN, comme celle de toutes les entreprises de transports publics de Suisse. TransN a transporté 19'906'773 voyageurs en 2020, contre 26'583'352 en 2019. Les voyageurs étaient ainsi 25.12% moins nombreux sur le réseau transN. En diminution de 26.30%, la fréquentation des réseaux urbains a été davantage impactée que celle des réseaux régionaux, en baisse de 20.87%. Le nombre de voyageurs/kilomètres s'est élevé à 56'673'485, contre 73'075'165 l'année précédente.

Offre à l'attention des clients

Les nouvelles prestations proposées aux clients en 2019, le *trainbrunch* organisé 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, ont été suspendues en mars 2020, en raison de l'épidémie de coronavirus.

Prestations *MobiCité*

MobiCité est un service de bus sur appel proposé par transN en ville du Locle et dans 5 zones périphériques de La Chaux-de-Fonds, en soirée du lundi au samedi, ainsi que le dimanche. En décembre 2020, une nouvelle application mobile de réservation de courses *MobiCité* a été lancée. Un algorithme gère les réservations, les itinéraires ainsi que l'information voyageurs. Les réflexions sur l'amélioration des prestations avaient été initiées par l'élargissement des réservations, prises 24 heures sur 24 depuis 2019, ce qui avait permis une augmentation de la fréquentation de plus de 40%.

Enquête de satisfaction 2020

Depuis 2016, transN mène une enquête annuelle de satisfaction auprès de ses clients abonnés, afin d'adapter ses plans d'action. Le taux de satisfaction, à 7.00 sur 10 les deux années précédentes, a progressé à 7.1. Il atteignait 6.7 lors du premier sondage. La cinquième enquête consécutive a révélé l'importance accordée par les clients à l'information voyageurs en cas de perturbation, laquelle fera l'objet d'ajustements en 2021.

En 2020,
transN a transporté
19.90 millions
de voyageurs.

Vente et distribution

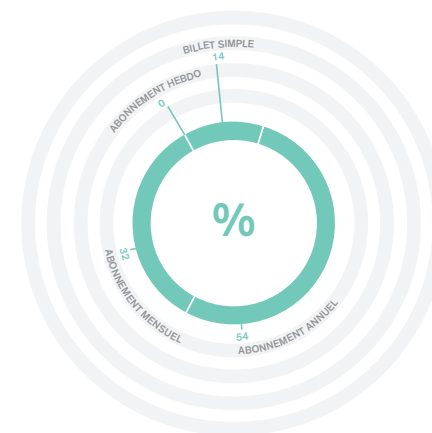
Les canaux de distribution de transN sont constitués de ses cinq points de vente, de ses distributeurs, des caisses embarquées dans les bus régionaux, de la billetterie mobile FAIRTIQ et de sa boutique en ligne. Début mars, transN a annoncé la fermeture de son point de vente des Ponts-de-Martel, en raison de la baisse constante de ses clients, liée aux nouvelles formes d'achats. Elle en a informé les habitants de la vallée par un tout-ménage et a proposé de nouveaux canaux de vente. Le personnel a été affecté à d'autres tâches au service de la clientèle.

Les mesures prises par les autorités afin de lutter contre la propagation de coronavirus ont entraîné la suspension de la vente de billets par les conducteurs de mars à août, mais aussi la fermeture des points de vente pendant six semaines, puis l'adaptation de leurs horaires d'ouverture. Les ventes de voyages Frantour et Railtour ont été suspendues depuis mars.

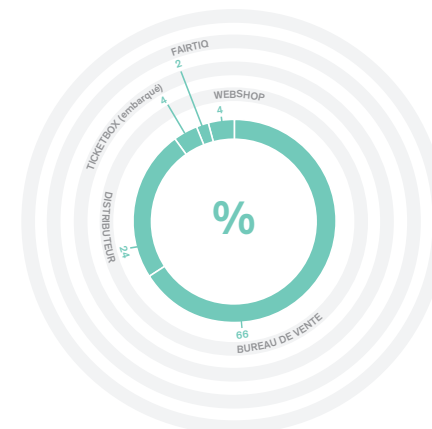
FAIRTIQ

TransN propose FAIRTIQ depuis décembre 2017. Cette application de billetterie mobile permet de voyager en bus, train, funiculaire et bateau dans toute la Suisse et effectue automatiquement le calcul et la facturation des trajets. Le chiffre d'affaire provenant des billets achetés via FAIRTIQ en 2020 représentait CHF 400'000.-. Sa croissance a été ralentie par la baisse de fréquentation due à l'épidémie: CHF 260'000 en 2018, CHF 450'000 en 2019, puis CHF 400'000 en 2020. Avec un chiffre d'affaires moins impacté

RÉPARTITION DES TITRES DE TRANSPORTS



CANAUX DE VENTE



par la crise sanitaire que celui des autres canaux de vente (-12%), FAIRTIQ démontre qu'elle répond aux nouveaux besoins des voyageurs.

BOUTIQUE EN LIGNE

La boutique en ligne est proposée depuis septembre 2018, à l'adresse <https://shop.transn.ch/>. L'achat et le renouvellement des abonnements annuels et mensuels ONDE VERTE ont progressé de 50% en 2020, pour atteindre un chiffre d'affaires de CHF 1.48 million. Cette augmentation est due aux incitations de transN à favoriser sa boutique en ligne plutôt que les achats dans ses points de vente, pour des raisons sanitaires. Elle a également été favorisée par les commandes d'abonnements pour écoliers, passées électroniquement sur une page dédiée de la boutique en ligne. Avant que la navette nocturne *Shuttle by transN* ne soit suspendue en raison de l'épidémie, la réservation des billets se faisait sur la boutique en ligne.

PLATEFORME DE GESTION DES RÉSERVATIONS DE GROUPES CAPRE

TransN a remplacé sa plateforme de réservation de groupes PLABE. Une nouvelle plateforme CAPRE offre depuis octobre une gestion automatisée des réservations de groupes, plus efficiente.

Information aux voyageurs

Le site internet transN, l'application mobile, les réseaux sociaux de l'entreprise, les écrans dans les bus, les trains et les points de vente, ainsi que les afficheurs électroniques dans les gares et aux arrêts les plus fréquentés permettent d'informer les voyageurs des événements planifiés et des perturbations imprévues.

RÉSEAUX SOCIAUX

La page Facebook de transN, lancée en 2019, comptait quelque 1'600 abonnés à fin 2020. Le compte Instagram est suivi par 1'300 personnes. Les deux réseaux proposent des informations pratiques et utiles, des photos historiques, des actualités ou des concours. Cinq capsules vidéo présentant des métiers de transN y ont été publiées en 2020. Les pages Facebook et Instagram transN sont

par ailleurs utilisées pour contacter le service clients, par des messages privés, avec un temps de réponse moyen de deux heures du lundi au vendredi. Elles ont en outre été largement utilisées pour sensibiliser les voyageurs aux gestes barrières et les informer des adaptations d'horaires et des règles fédérales, comme l'obligation du port du masque. L'entreprise communique également à un millier d'abonnés sur le réseau professionnel LinkedIn.

SITE INTERNET ET APPLICATION TRANSN

Le site internet transN est consulté quotidiennement en moyenne par 2'000 personnes. L'application indique les horaires en temps réel et affiche le temps de parcours jusqu'aux arrêts suivants. Elle propose un lien direct vers la billetterie mobile FAIRTIQ et vers la fonctionnalité «impeQ», qui permet de signaler toute irrégularité constatée sur le réseau. Le site et l'application annoncent toute les informations relatives au trafic. Des pics de fréquentation ont notamment été observés lors des modifications d'horaire imposées par la situation sanitaire.

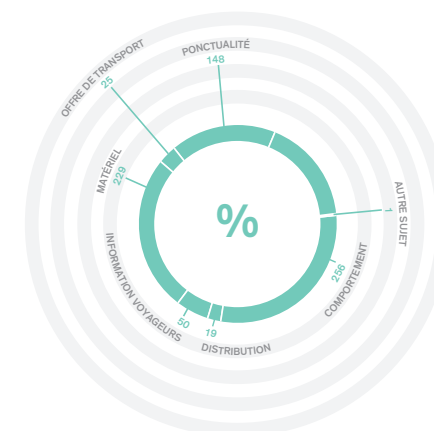
SAEIV

TransN exploite depuis 2016 un système d'aide à l'exploitation et d'information aux voyageurs (SAEIV), permettant 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. Le SAEIV donne une vision en temps réel de la position de tous les véhicules. Il est relié au *Customer System* (CUS), la plateforme d'intégration de l'information des clients pour toute la Suisse, qui donne accès aux données horaires des entreprises de transports publics. Les gestionnaires du trafic disposent ainsi de toutes les informations nécessaires pour pouvoir gérer les correspondances, réagir aux perturbations et renseigner les voyageurs.

SIGNALÉTIQUE

La signalétique dans les gares et haltes ferroviaires a été complétée en automne. Les voies ont été équipées de panneaux indiquant leur numéro et les zones non fumeurs ont été signalées par un marquage au sol.

RÉPARTITION DES RÉCLAMATIONS PAR TYPES



Contrôle des titres de transport et surveillance

A la suite d'un appel d'offres en 2019, le mandat pour les activités de contrôle des titres de transport et la surveillance a été attribué à l'entreprise Securitas SA Neuchâtel dès le 1^{er} janvier 2020. Ces activités sont réglementées par *Loi et l'Ordonnance sur les organes de sécurité dans les transports publics* (LOST et OOST).

Dès la survenue du coronavirus en Suisse, mi-mars, et jusqu'en mai, les contrôles ont laissé place à la sensibilisation des voyageurs au respect de la distance sociale et au port du masque. En raison de la suspension des contrôles en avril et de la baisse de fréquentation des lignes, le nombre de constats a diminué de 13.88% par rapport à 2019: 6'336 constats ont été adressés à des voyageurs sans titre de transport valable ou avec un titre partiellement valable, contre 7'458 en 2019.

RECOUVREMENT

Le taux de recouvrement des constats pour voyage sans titre de transport valable ou en partie valable a subi une baisse de 6.8 points par rapport à 2019.

Réclamations

TransN s'est équipée de Zendesk, un logiciel de traitement, de suivi et de statistiques des messages adressés au service clients, fonctionnel depuis le 1^{er} janvier 2020. Il a été configuré afin d'y intégrer, dès 2021, les constats pour voyage sans titre de transport ou avec titre de transport partiellement valable.

L'évolution des réclamations adressées à transN s'affiche à la baisse depuis 2019. Cette tendance, associée à la baisse de la fréquentation due à la situation sanitaire, se traduit par une diminution des doléances de quelque 20%. Ainsi, 728 réclamations dont la responsabilité peut être attribuée à transN ont été enregistrées en 2020, contre 919 en 2019, 933 en 2018 et 966 en 2017. Un nouveau thème est apparu : des clients se plaignent de conducteurs n'ouvrant pas systématiquement les portes aux arrêts, une pratique instaurée afin d'éviter de toucher le bouton d'ouverture. D'autres messages sont parvenus en lien avec le coronavirus, mais pour lesquels transN n'a pas la compétence d'agir : demandes de dépôt d'abonnement et de dédommagements pour la non-utilisation des abonnements, demande de sanctions à l'encontre de voyageurs ne portant pas correctement leur masque ou pas de masque, demande d'augmentation de la cadence pour diminuer l'occupation des bus ou, à l'inverse, demande de suppression de bus lors des semaines de semi-confinement dès mi-mars.

Les réclamations concernant les thèmes du comportement, de la ponctualité et de l'offre ont diminué de façon sensiblement proportionnelle à la fréquentation. Les doléances au sujet de l'info voyageurs montrent que l'information sur les mesures sanitaires n'a pas toujours été comprise ou pas été diffusée suffisamment rapidement ou pas suffisamment répétée.

Partenariats culturels et sportifs

TransN s'associe à des événements culturels et/ou sportifs d'envergure ou de rayonnement cantonal, afin de faire connaître son offre et d'encourager l'utilisation des transports publics pour les loisirs. La pandémie a empêché la tenue de la plupart des manifestations en 2020. Les partenariats conclus avec *Neuchâtelroule*, *La Chaux-de-Fondsroule* et *LeLocleroule* ont été proposés. Dans le respect des règles sanitaires, un concert de la Société de Musique neuchâteloise a pu être exceptionnellement accueilli en octobre dans le dépôt de l'Évole, à Neuchâtel.

Marketing

Afin de mieux connaître les besoins et attentes de sa clientèle, le service marketing a activé un outil de gestion de la relation client (*customer relationship management* ou CRM) dans le nouveau progiciel de gestion intégré. Les premières routines de classification du type et du cycle de vie des clients ont été mises en place.

Affichage sur ses bus, diffusion sur ses écrans, publication sur son site et les réseaux sociaux, visuels dans les points de vente : transN dispose de ses propres canaux de promotion pour ses campagnes. La pandémie a nécessité l'adaptation du plan marketing 2020. Les affichages et diffusions ont principalement concerné l'information liée aux modifications des prestations et la sensibilisation au respect des gestes barrière et des règles édictées par les autorités.

En réponse à la baisse de fréquentation due à la situation sanitaire, transN a déployé *Au fil de nos lignes...*, une campagne de promotion, afin de faire venir ou revenir les voyageuses et voyageurs sur ses lignes. Le service

marketing a développé cinq cartes représentant chacune une ligne et proposant des idées d'activités accessibles en transports publics. Des propositions d'excursions et des suggestions récréatives ont été publiées sur les réseaux sociaux. Une sixième carte a été éditée en décembre pour promouvoir les lignes donnant accès à des activités hivernales. Du 1^{er} au 24 décembre, des lots et des réductions étaient offerts dans les points de vente, sur le modèle du calendrier de l'Avent, avec promotion sur les réseaux sociaux et écrans embarqués de l'entreprise.

ONDE VERTE

Avec BLS, CarPostal, les CFF et les Chemins de fer du Jura (CJ), transN est partenaire d'ONDE VERTE, la communauté tarifaire neuchâteloise. Celle-ci est dirigée par un comité de direction composé d'un représentant de chaque entreprise, sous la présidence d'un membre externe, assurée depuis le 1^{er} janvier 2020 par Muriel Widmer. Son administration est gérée par une cellule opérationnelle, animée par transN, entreprise gérante.

TARIFS

Les tarifs n'ont pas subi de modifications en 2020.

ACTIVITÉS ET RÉSULTATS ONDE VERTE

Tous les projets prévus ont pu être réalisés, malgré la crise sanitaire, dont la révision des contrats constitutifs de la communauté tarifaire. Un nouveau mode de répartition des recettes et des coûts a été validé. Les activités des groupes de travail et les résultats ONDE VERTE font l'objet d'un rapport annuel détaillé, disponible sur le site internet www.ondeverte.ch.

Prestations

L'horaire 2020 a été adapté en raison du coronavirus et de la fermeture de la ligne ferroviaire CFF

Procédure de commande et offre

TransN propose son expertise lors de l'élaboration des plans directeurs urbanistiques et de mobilité, en coordination avec les autorités. Elle participe aux travaux des Conférences régionales des transports (CRT), constituées de représentants des communes et du canton, avec un rôle consultatif. Les prestations effectuées par transN sont commandées par les commanditaires – la Confédération et le Canton – dans le cadre d'offres biennales. Les coûts des prestations non couverts par les recettes sont indemnisés.

Horaire

HORAIRE 2020

L'horaire 2020 de transN est entré en vigueur le 15 décembre 2019. Il a subi sept adaptations en raison de la survenue du coronavirus et une modification due à la fermeture en soirée de la ligne CFF entre Neuchâtel et La Chaux-de-Fonds.

Adaptations de l'horaire 2020 en raison du coronavirus

La première adaptation en réponse à la situation sanitaire est entrée en vigueur le 17 mars, avec exploitation des lignes de bus et de la ligne 215 (*Place Pury – Boudry*) selon l'horaire du samedi et desserte des lignes à voie étroite 222 (*La Chaux-de-Fonds – Les Ponts-de-Martel*) et 224 (*Le Locle – Les Brenets*) selon l'horaire du dimanche. Le 25 mars, des courses matinales ont été ajoutées sur certaines lignes, à l'attention des travailleurs, et la cadence de la ligne ferroviaire 221 (*Neuchâtel – Buttes*) est passée à l'heure. L'horaire régulier des réseaux bus et trains a ensuite été réintroduit le 11 mai.

Les activités touristiques, à savoir l'exploitation de la ligne 370 (*La Chaux-de-Fonds – La Vue-des-Alpes*) et le transport de vélos au funiculaire de Chaumont, ont été interrompues du 17 mars au 5 juin. La ligne transfrontalière reliant le Val-de-Travers à Pontarlier (France) n'a desservi que son parcours suisse du 25 mars au 14 juin. Les services nocturnes *Noctambus*, *NoctamRUN* et *MobiNight* ont été suspendus jusqu'au 26 juin, puis à nouveau dès le 24 octobre.

Adaptation de l'horaire 2020 en raison de la fermeture de la ligne ferroviaire CFF

Depuis le 31 août et jusqu'au changement d'horaire du 11 décembre 2020, les horaires de 11 lignes transN ont été adaptés en soirée, du lundi au vendredi, en raison de la substitution par bus des trains CFF sur la ligne 223 entre La Chaux-de-Fonds et Le Locle. Une coordination intense entre les services de l'entreprise, mais aussi avec les communes et le canton, a permis d'assurer une chaîne de transport ininterrompue. Les adaptations ont ainsi optimisé les correspondances entre CFF et transN aux points les plus fréquentés. Les parcours des lignes 120 (*Neuchâtel, Gare – Chambrélieu, Gare / Rochefort, les Grattes de Bise*) et 122 (*Neuchâtel, Gare – Vauseyon*) ont en outre été prolongés en soirée.

HORAIRE 2021

L'horaire 2021 de transN est entré en vigueur le 13 décembre 2020. Les principales adaptations ont été le prolongement de la cadence aux 10 minutes sur les secteurs urbains de Neuchâtel et de La Chaux-de-Fonds en début de soirée. De plus, l'offre en ville de La Chaux-de-Fonds n'est plus diminué lors des vacances dites «horlogères» en été.

Littoral

La cadence aux 10 minutes a été prolongée sur les lignes 101 (*Cormondrèche – Place Pury – Marin*), 102 (*Temple des Valangines – Place Pury – Serrières*), 107 (*Place Pury – Hauterive – Marin*) et 109 (*Place Pury – Trois-Chênes*), jusqu'à 20h du lundi au vendredi et jusqu'à 19h le samedi. Deux courses du funiculaire *La Coudre – Chaumont* (ligne 111) ont été adaptées en soirée, afin de permettre une meilleure correspondance avec la ligne 107 à La Coudre. La cadence du funiculaire *Ecluse-Plan* (ligne 112) a été augmentée le samedi. Le minutage des départs de la ligne 215 (*Place Pury – Boudry*) a été adapté afin de rendre les horaires plus fiables.

Montagnes neuchâteloises

La cadence aux 10 minutes a été prolongée jusqu'à 20h du lundi au vendredi et jusqu'à 19h le samedi sur les lignes 301 (*Arêtes – Gare – Recorne*), 302 (*Combe-à-l'Ours – Gare – Charrière*), 303 (*Patinoire – Gare – Foulets*) et 304 (*Eplature Nord – Gare – Hôpital*). Sur les lignes 301, 302, 303, 304, 310, 311 et 312, l'horaire a été harmonisé du lundi au vendredi sur l'année entière, avec abandon de l'horaire allégé des vacances horlogères. Au Locle, les horaires des lignes 341 (*Monts – Gare/centre ville*), 342 (*Jeanneret – Gare/centre ville*) et 343 (*Le Locle, Gare/centre ville – Chemin des Dolines*) ont été adaptés en fin de journée afin d'améliorer les correspondances avec les trains de la ligne CFF 223 (*Neuchâtel – La Chaux-de-Fonds – Le Locle*).

Vallées

Au Val-de-Ruz, les dernières courses de la ligne 421 (*Neuchâtel, Place Pury – Savagnier – Cernier, centre*)



et de la 422 (Neuchâtel, Place Pury – Villiers, Centre) ont été retardées, pour permettre les correspondances avec le Littorail. Au Val-de-Travers, Les Bayards sont systématiquement desservis le week-end par la ligne 590 (Couvet, Centre sportif – Pontarlier, Gare). De légères adaptations ont été apportées sur les lignes 421, 422 et 590 afin d'optimiser la ponctualité et les correspondances.

Adaptations de mars à octobre 2021

Une partie des horaires transN et des itinéraires sera adaptée le 1^{er} mars 2021, en lien l'interruption totale de la ligne ferroviaire CFF entre Neuchâtel et La Chaux-de-Fonds, afin de maintenir une chaîne de transports publics rail-route aussi performante que possible.

Evolution des prestations : suspensions et nouveautés

En 2019, transN a proposé deux nouvelles prestations que la pandémie a interrompues en 2020. La première était le *trainbrunch* sur la ligne 222 (La Chaux-de-Fonds – Les Ponts-de-Martel). Proposée un dimanche par mois, elle comprenait un brunch à bord de la voiture-salon de transN, incluant une carte journalière ONDE VERTE toutes zones. 310 personnes ont profité de cette nouvelle offre en 2019, occupant à chaque édition toutes les tables disponibles. Elle a été suspendue dès mars 2020.

La deuxième nouveauté introduite en 2019 était le *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. Son exploitation a cessé le 16 mars, avec la diminution drastique de l'offre aérienne.

Une nouvelle prestation a pu être proposée en 2020: le *Nordic'BUS*. En collaboration avec la commune de Val-de-Ruz, cette desserte hivernale a relié Cernier à la Vue-des-Alpes depuis le 26 décembre 2020 et jusqu'au 7 mars 2021, le week-end et pendant les vacances scolaires. Un billet à CHF 7.- aller-retour est valable pour le *Nordic'BUS* ou le *Snowbus* et permet de combiner les deux offres. Les abonnements ONDE VERTE incluant la zone 30 et l'abonnement général sont reconnus à bord du *Nordic'BUS*.

Courses spéciales

TransN exécute des mandats fixes pour des navettes d'entreprises, pour le *Snowbus*, le nouveau *Nordic'BUS*, ainsi que pour les navettes nocturnes *NoctamBus*, *NoctamRun* et *MobiNight*. En 2020, aucun titre spécial n'a été proposé pour des manifestations, la pandémie ayant eu raison des événements sportifs et culturels.

BUS

Depuis 2017, transN met ses bus et ses conducteurs à disposition des CFF dans le cadre de la 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. En 2020, 39 courses inopinées ont été confiées à transN. Le mandat de remplacement des trains de la ligne 223 entre Neuchâtel et La Chaux-de-Fonds est entré dans sa première phase le 31 août, avec substitution par bus en soirée, du lundi au vendredi. Près de 100'000 km ont été effectués par bus transN en 2020 en remplacement des trains CFF. En outre, depuis 2018, transN est mandatée par le Secrétariat d'Etat aux migrations (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

La pandémie a limité les activités habituellement proposées par les associations historiques: 34 voyages ont été effectués sur la ligne 221 (*Neuchâtel – Buttes*) par Le *Régional du Val-de-Travers* (RVT) et le *Vapeur Val-de-Travers* (VVT) ainsi que 34 sur la ligne 215 (*Neuchâtel – Boudry*) par l'*Association neuchâteloise des amis du tramway* (ANAT). 16 courses spéciales ont été commandées sur la ligne 222 (*La Chaux-de-Fonds – Les Ponts-de-Martel*). Pour essais techniques ou pour formation des pilotes de locomotive, 66 courses spéciales ont été effectuées sur la ligne 215.

TRAINS

La pandémie a limité les activités habituellement proposées par les associations historiques: 34 voyages ont été effectués sur la ligne 221 (*Neuchâtel – Buttes*) par Le *Régional du Val-de-Travers* (RVT) et le *Vapeur Val-de-Travers* (VVT) ainsi que 34 sur la ligne 215 (*Neuchâtel – Boudry*) par l'*Association neuchâteloise des amis du tramway* (ANAT). 16 courses spéciales ont été commandées sur la ligne 222 (*La Chaux-de-Fonds – Les Ponts-de-Martel*). Pour essais techniques ou pour formation des pilotes de locomotive, 66 courses spéciales ont été effectuées sur la ligne 215.

Relations publiques et communication

La campagne de sensibilisation *Abécédaire des transports publics* n'a pas pu être présentée dans les écoles, en raison de la situation sanitaire. Le programme estival *Passeport vacances*, dans le cadre duquel des groupes d'enfants visitent des centres de maintenance transN, n'a pas été organisé en 2020.

ÊTRE ET RESTER MOBILE

TransN a collaboré à un cours *Être et rester mobile*, en septembre au Locle, dans le respect des règles sanitaires. 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. Les cours prévus à Neuchâtel, La Chaux-de-Fonds et Fleurier n'ont pas pu être proposés.

MÉDIAS

La communication de transN en 2020 s'est principalement rapportée aux conséquences de la situation sanitaire sur les prestations. Seize communiqués ont ainsi été diffusés sur ce seul et même thème. En mai, les médias régionaux ont été conviés à Neuchâtel à une présentation de l'application du plan de protection national sur le réseau de l'entreprise. En juillet, RTS et Canal Alpha étaient sur les lignes transN pour un compte-rendu de l'application de l'obligation du port du masque. L'engagement des collaboratrices et collaborateurs a été plusieurs fois salué dans les médias: un conducteur dans les pages de l'hebdomadaire romand *Migros Magazine* le 30 mars («... et la vie continue»), un autre conducteur en une du quotidien *Arcinfo* le 6 avril («Ces héros du quotidien») et un troisième au journal télévisé de Canal Alpha le 29 avril («Comment transN s'est organisée et prépare la suite»).

En septembre, la RTS a réalisé un reportage sur le funiculaire de Chaumont, avec son responsable technique, pour le journal télévisé romand *Couleurs locales*. En décembre, les journalistes régionaux ont été invités à tester la nouvelle application de réservation des bus *MobiCité* au Locle et à La Chaux-de-Fonds.





Rapport financier

Le neuvième exercice comptable de transN boucle sur une perte de CHF 5'057'462.34. La pandémie s'est traduite par une chute de la fréquentation et des produits de la vente de titres de transport. Les voyageurs et les voyageurs-km ont baissé respectivement de 25.12% et 22.45%, tandis que l'entreprise a dû faire face à des charges imprévues liées à la pandémie pour la désinfection des véhicules et des sites, pour l'achat de matériel de protection tel que les solutions hydroalcooliques et les masques et pour l'aménagement des locaux et véhicules. Il est constaté une augmentation de l'absentéisme de 5.83% à 7.22% annuellement. Aussi, selon une directive de l'Office fédérale des transports, une dissolution des réserves latentes (réserves d'amortissements) a été opérée pour un montant de CHF 2'160'284.75.

PRODUITS

Tous les produits s'affichent à la baisse: titres de transport, courses spéciales ainsi que recettes annexes.

CHARGES

Les charges pour le personnel sont supérieures au montant budgété. Ce dépassement s'explique par l'augmentation de l'absentéisme pandémique, qui a engendré un coût supplémentaire de CHF 600'000.-. Le nombre de projets en cours reste important pour la mise en conformité de l'infrastructure ferroviaire aux normes LHand et l'OTHand (*Loi et ordonnance visant à assurer l'accès des personnes handicapées aux transports publics*). Au total, les équivalents plein temps (EPT) en contrat à durée indéterminée se montent à 475.20. TransN forme 4 apprentis supplémentaires, soit 18 apprentis au total, exprimant son engagement grandissant d'être une entreprise innovante et formatrice. L'employé-type, en 2020, est un homme de 44 ans, actif depuis 9,5 ans. La part féminine de l'effectif se monte à 13 %. Disposer des compétences nécessaires dans une organisation adaptée aux besoins actuels mais aussi aux défis futurs constitue l'un des piliers de la stratégie de transN en termes de ressources humaines.

Le coût représenté par le nettoyage a doublé en 2020, pour des raisons sanitaires, avec l'intensification des interventions et des désinfections supplémentaires. Le montant des amortissements et corrections de valeurs est en baisse par rapport à l'exercice précédent, pour donner suite au ralentissement des investissements propres. TransN suit son plan des investissements d'infrastructure ferroviaire.

PERSPECTIVES

La perte de CHF 5'057'462.34 comptabilisée sur l'exercice 2020 pourra être partiellement compensée par une indemnité extraordinaire estimée à CHF 2'700'000.-, prévue dans les nouvelles dispositions fédérales de la *Loi sur le transport de voyageurs* (LTV) faisant suite à la crise sanitaire, pour couvrir les pertes subies en raison de la pandémie. Son versement est attendu en 2021, après dissolution des réserves de l'entreprise. Les produits des ventes de titres de transports continuent de s'afficher en forte baisse au premier trimestre 2021, mais la campagne de vaccination de la population laisse espérer une inversion de la tendance. Les efforts en matière d'optimisation se poursuivent, après la migration des systèmes sur un nouveau progiciel de gestion. La numérisation de nombreux processus a ainsi été réalisée, comme celle du processus d'achats, des salaires et des notes frais. L'entreprise intensifiera sur les prochains exercices ses actions d'optimisation et ses réflexions sur le développement de ses produits. Elle devra faire preuve d'innovation afin d'augmenter son efficacité. Elle compte par ailleurs poursuivre le développement de son secteur ferroviaire.

Bilan / actif

	31.12.2020	31.12.2019		31.12.2020	31.12.2019
	CHF	CHF	Notes	CHF	CHF
ACTIFS CIRCULANTS	17'369'416.92	16'301'842.87	ACTIFS IMMOBILISÉS	200'011'329.30	181'563'802.97
TRÉSORERIE	12'900'367.03	12'539'732.24	IMMOBILISATIONS FINANCIÈRES	250.00	250.00
Caisses	121'211.31	220'386.80	Titres non cotés et parts au capital	250.00	250.00
Distributeurs et sacoches des agents	467'924.90	523'538.55			
Comptes postaux	63'116.53	174'384.11	IMMOBILISATIONS CORPORELLES	200'011'079.30	181'563'552.97
Banques	7'591'756.31	7'300'025.91	Immobilisations	398'114'460.81	399'577'181.06
Compte infrastructure ferroviaire	3'468'115.75	2'910'277.81	<i>Infrastructure ferroviaire</i>	<i>75'995'331.00</i>	<i>73'604'331.00</i>
Compte CFF	1'188'242.23	1'411'119.06	<i>Trafic voyageur TRV / TU</i>	<i>296'319'637.36</i>	<i>300'173'357.61</i>
			<i>Leasing</i>	<i>23'310'854.00</i>	<i>23'310'854.00</i>
CRÉANCES RÉSULTANT DE LA VENTE DE BIENS			<i>Immeubles et biens-fonds</i>	<i>2'488'638.45</i>	<i>2'488'638.45</i>
ET PRESTATIONS DE SERVICES	2'287'275.93	1'805'721.65	Amortissements	-245'606'260.91	-245'802'224.55
			<i>Infrastructure ferroviaire</i>	<i>-43'103'320.98</i>	<i>-41'365'739.00</i>
AUTRES CRÉANCES À COURT TERME	1'769'113.61	1'347'431.14	<i>Trafic voyageur TRV / TU</i>	<i>-188'960'349.02</i>	<i>-192'059'437.36</i>
Créances fiscales	1'202'126.80	543'489.96	<i>Leasing</i>	<i>-11'650'590.91</i>	<i>-10'485'048.19</i>
Créances envers les institutions d'assurances sociales	8'408.90	13'419.20	<i>Immeubles et biens-fonds</i>	<i>-1'892'000.00</i>	<i>-1'892'000.00</i>
Créances envers le personnel	234.90	192.20	Objets inachevés	44'428'049.39	25'410'116.37
Cartes de crédits, chèques et bons	243'324.71	326'138.75	<i>Financement par art. 56 LCdF</i>		
Autres débiteurs	315'018.30	464'191.03	<i>infrastructure ferroviaire</i>	<i>2.1</i>	<i>37'347'010.14</i>
			<i>Financement propre</i>	<i>7'081'039.25</i>	<i>6'592'059.33</i>
ACTIFS DE RÉGULARISATION	412'660.35	608'957.84	Pièces de rechange	3'074'830.01	2'378'480.09
			TOTAL	217'380'746.22	197'865'645.84

Bilan / passif

		31.12.2020	31.12.2019			31.12.2020	31.12.2019
	Notes	CHF	CHF		Notes	CHF	CHF
CAPITAUX ÉTRANGERS À COURT TERME		30'186'565.69	32'200'000.67	CAPITAUX PROPRES		19'617'256.45	24'674'718.79
DETTES RÉSULTANT DE L'ACHAT DE BIENS ET PRESTATIONS DE SERVICES		8'315'954.42	7'019'245.54	CAPITAL-ACTIONS		15'528'030.00	15'528'030.00
DETTES À COURT TERME PORTANT INTÉRÊT	2.3	14'936'400.00	17'000'000.00	RÉSERVES LÉGALES ISSUES DU BÉNÉFICE		750'000.00	750'000.00
Emprunts obligataires	2.2	5'936'400.00	0.00	Réserve légale générale issue du bénéfice		750'000.00	750'000.00
Emprunts bancaires et autres		9'000'000.00	17'000'000.00	AUTRES RÉSERVES ISSUES DU BÉNÉFICE		6'300'629.59	6'300'629.59
AUTRES DETTES À COURT TERME		1'675'549.10	2'624'094.58	RÉSULTATS REPORTÉS		5'507'505.57	6'491'429.31
Dettes fiscales		81'508.65	388'631.13	Résultat reporté infrastructure ferroviaire (art. 67 LCdF)		994'928.00	1'298'842.41
Dettes envers les institutions d'assurances sociales		407'529.35	1'075'234.45	Résultat reporté lignes régionales (art. 36 LTV)		3'593'352.15	4'031'968.02
Dettes envers le personnel		2'460.25	1'911.95	Résultat reporté lignes urbaines		94'139.90	97'046.20
Bons cadeaux		13'708.00	13'708.00	Résultat reporté activités annexes		825'085.52	1'063'572.68
Autres créanciers		13'494.30	26'228.90	RÉSULTAT DE L'EXERCICE		-5'057'462.34	-983'923.74
Engagements découlant de leasing	2.6	1'156'848.55	1'118'380.15	PROPRES ACTIONS	2.8	-3'411'446.37	-3'411'446.37
PASSIFS DE RÉGULARISATION		5'258'662.17	5'556'660.55	TOTAL		217'380'746.22	197'865'645.84
CAPITAUX ÉTRANGERS À LONG TERME		167'576'924.08	140'990'926.38				
DETTES À LONG TERME PORTANT INTÉRÊT	2.4/2.5	60'000'000.00	47'936'400.00				
Emprunts obligataires	2.2	26'000'000.00	31'936'400.00				
Emprunts bancaires et autres		34'000'000.00	16'000'000.00				
AUTRES DETTES À LONG TERME		103'733'184.78	87'902'296.78				
Contributions aux investissements des pouvoirs publics (art. 56 LCdF)	2.7	90'853'800.09	73'866'063.54				
Emprunts pouvoirs publics		377'000.00	377'000.00				
Engagements découlant de leasing	2.6	12'502'384.69	13'659'233.24				
PROVISIONS		3'843'739.30	5'152'229.60				

Compte de résultat

	2020 CHF	2019 CHF
PRODUITS DES TRANSPORTS VOYAGEURS TRV / TU	20'709'995.60	24'382'007.05
PRODUITS DE L'INFRASTRUCTURE FERROVIAIRE	724.54	2'205.14
RECETTES ANNEXES	13'677'498.28	15'945'852.10
INDEMNITÉS DES POUVOIRS PUBLICS	51'543'437.10	45'767'818.32
Indemnisation pour l'infrastructure ferroviaire (art. 51b LCdF)	5'246'464.10	4'553'893.32
<i>Confédération</i>	5'246'464.10	4'553'893.32
Indemnisation pour le trafic régional (art. 28 al. 1 LTV)	20'162'463.00	15'519'594.00
<i>Confédération</i>	10'081'230.00	7'759'796.00
<i>Canton de Neuchâtel</i>	10'081'233.00	7'759'798.00
Indemnisation pour le trafic régional (art. 28 al. 4 LTV)	646'214.00	158'526.00
<i>Canton de Neuchâtel</i>	620'307.00	132'418.00
<i>Communes</i>	25'907.00	26'108.00
Indemnisation pour le trafic urbain	25'488'296.00	25'535'805.00
<i>Canton de Neuchâtel</i>	25'262'716.00	25'429'424.00
<i>Communes</i>	225'580.00	106'381.00
CHARGES DE PERSONNEL	-48'218'053.55	-46'429'301.30
Traitements et salaires	-38'403'146.45	-36'486'126.80
Allocations et indemnités	-1'315'396.29	-1'593'899.00
Uniformes	-332'541.96	-450'995.85
Assurances du personnel	-9'205'178.70	-8'409'745.25
Prestations complémentaires pour les assurances du personnel	-226'606.35	-359'246.70
Prestations des assurances du personnel	1'264'816.20	870'712.30

	Notes	2020 CHF	2019 CHF
AUTRES CHARGES D'EXPLOITATION		-31'821'493.67	-26'988'073.32
Dépenses générales		-5'301'320.03	-4'550'132.45
Marketing et communication		-736'631.29	-985'699.18
Assurances et dédommagements		-927'416.64	-820'345.55
Prestations de services par tiers		-2'824'920.66	-4'791'942.34
Fermages et loyers		-6'204'811.35	-1'266'419.12
Energie et matières de consommation		-4'024'912.62	-4'595'903.75
Matériel et prestations pour l'entretien		-11'387'426.96	-9'583'193.04
Frais non activés sur investissements domaine infrastructure ferroviaire		-390'515.12	-336'309.32
Frais non activés sur investissements domaine trafic voyageur		-23'539.00	-58'128.57
AMORTISSEMENTS ET CORRECTIONS DE VALEUR		-12'887'316.80	-13'535'431.46
Amortissements domaine infrastructure ferroviaire		-2'064'514.98	-1'952'249.00
Amortissements domaine trafic voyageurs		-9'464'983.66	-9'985'713.00
Amortissements sur leasings financiers		-1'165'542.72	-1'164'953.00
Amortissements immeubles et biens-fonds		0.00	-1'648.00
Corrections de valeur		-192'275.44	-430'868.46
RÉSULTAT D'EXPLOITATION AVANT INTÉRÊTS		-6'995'208.50	-854'923.47
CHARGES ET PRODUITS FINANCIERS		-785'883.60	-673'461.27
Produits financiers		20'443.14	234'510.13
Charges financières		-806'326.74	-907'971.40
RÉSULTAT D'EXPLOITATION		-7'781'092.10	-1'528'384.74
CHARGES ET PRODUITS HORS EXPLOITATION		563'345.01	259'691.30
Produits hors exploitation		316'070.22	361'534.85
Charges hors exploitation		247'274.79	-101'843.55
CHARGES ET PRODUITS EXTRAORDINAIRES, UNIQUES OU HORS PÉRIODE		2'160'284.75	284'769.70
Produits extraordinaires, uniques ou hors période	2.9	2'160'284.75	284'769.70
RÉSULTAT DE L'EXERCICE		-5'057'462.34	-983'923.74



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

	2020	2019
Résultat de l'exercice	-5'057'462.34	-983'923.74
Gains découlant de la vente d'immobilisations corporelles	0.00	-113'250.50
Amortissements sur des postes de l'actif immobilisé	12'762'935.74	13'152'198.02
Réintégration d'amortissements sur des postes de l'actif immobilisé	-2'160'284.75	0.00
Variation des provisions	-1'308'490.30	-2'209'184.95
Variation des créances à court terme	-903'236.75	1'240'297.74
Variation des actifs de régularisation	196'297.49	-161'204.04
Variation des dettes à court terme (hors dettes financières)	309'695.00	-2'320'086.53
Variation des passifs de régularisation	-297'998.38	-76'645.96
FLUX DE TRÉSORERIE PROVENANT DE L'ACTIVITÉ D'EXPLOITATION	3'541'455.71	8'528'200.04
Investissements dans des immobilisations corporelles	-29'050'177.32	-23'289'548.34
Désinvestissements d'immobilisations corporelles	0.00	276'751.17
Investissements dans les placements financiers	0.00	-5'000.00
FLUX DE TRÉSORERIE PROVENANT DE L'ACTIVITÉ D'INVESTISSEMENT	-29'050'177.32	-23'017'797.17
Constitution / (Remboursement) de dettes financières à court terme	-2'025'131.60	5'637'188.76
Constitution de dettes financières à long terme	27'894'488.00	10'909'676.95
Augmentation de capital-actions libérée en espèces	0.00	1'850'000.00
FLUX DE TRÉSORERIE PROVENANT DE L'ACTIVITÉ DE FINANCEMENT	25'869'356.40	18'396'865.71
VARIATION DES LIQUIDITÉS	360'634.79	3'907'268.58
VARIATION DE LIQUIDITÉS		
État au 1 ^{er} janvier	12'539'732.24	8'632'463.66
État au 31 décembre	12'900'367.03	12'539'732.24
VARIATION DES LIQUIDITÉS (NETTES)	360'634.79	3'907'268.58

Annexe aux comptes annuels 2020 (en francs suisse)

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 31.12.2019	Prestations tiers 2020	Prestations internes 2020	Non activés 2020	Activations 2020	Inachevés 31.12.2020
Bâtiments et terrains	2'239'655.23	40'045.07	56'431.77	0.00	-90'000.00	2'246'132.07
Ouvrages d'art	1'477'999.35	1'574'140.43	147'062.30	-45'070.56	-40'000.00	3'114'131.52
Voie ferrée	1'842'289.58	3'491'131.70	276'042.00	-341'083.95	-358'000.00	4'910'379.33
Installations de courant de traction	1'789'899.27	2'081'200.57	230'108.30	-500.00	-30'000.00	4'070'708.14
Installations de sécurité	9'912'720.91	5'342'140.94	605'833.53	-873.06	-190'000.00	15'669'822.32
Installations à basse tension et de télécom.	281'835.37	359'605.84	75'398.60	0.00	-30'000.00	686'839.81
Installations d'accueil	1'062'018.17	3'193'440.52	385'781.50	-1'501.22	-1'493'000.00	3'146'738.97
Véhicules de l'infrastructure	11'350.00	3'446'319.13	51'320.00	-1'486.33	-270'000.00	3'237'502.80
Moyens d'exploitation et divers	200'289.16	41'259.02	23'207.00	0.00	0.00	264'755.18
Total	18'818'057.04	19'569'283.22	1'851'185.00	-390'515.12	-2'501'000.00	37'347'010.14
Brut	18'818'057.04	19'597'781.15	1'851'185.00	-390'515.12	-2'501'000.00	37'375'508.07
Participation tiers	0.00	-28'497.93	0.00	0.00	0.00	-28'497.93

2.2 Emprunts par obligations émis par l'entreprise

	Taux d'intérêt et conditions	Échéance	31.12.2020	31.12.2019
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
Court terme			5'936'400.00	0.00
Long terme			26'000'000.00	31'936'400.00

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

	31.12.2020	31.12.2019
Banque Cantonale Neuchâteloise	0.00	7'000'000.00
Banque Cantonale Neuchâteloise	9'000'000.00	0.00
Caisse fédérale de pensions Publica	0.00	10'000'000.00
Placement privé obligataire	5'936'400.00	0.00
Envers des tiers	14'936'400.00	17'000'000.00
Total dettes à court terme portant intérêt (< 1 an)	14'936'400.00	17'000'000.00

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

	31.12.2020	31.12.2019
Banque Cantonale Neuchâteloise	8'000'000.00	8'000'000.00
Caisse fédérale de pensions Publica	10'000'000.00	0.00
Canton des Grisons	8'000'000.00	0.00
Placement privé obligataire	0.00	5'936'400.00
Placement privé obligataire	6'000'000.00	0.00
Envers des tiers	32'000'000.00	13'936'400.00
Total dettes à long terme portant intérêt (1 - 5 ans)	32'000'000.00	13'936'400.00

2.5 Dettes à long terme portant intérêt (> 5 ans)

	31.12.2020	31.12.2019
Banque Cantonale Neuchâteloise	8'000'000.00	8'000'000.00
Placement privé obligataire	0.00	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	28'000'000.00	34'000'000.00
Total dettes à long terme portant intérêt (> 5 ans)	28'000'000.00	34'000'000.00

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 31.12.2020		Valeur au 31.12.2019	
		Intérêts	Remboursements	Intérêts	Remboursements
Crédit Suisse - 1 trolleybus	8 ans 9 mois	86'885.10	607'141.40	106'914.56	665'743.54
Crédit Suisse - 10 trolleybus	9 ans 10 mois	1'143'255.08	6'723'894.35	1'374'334.29	7'286'762.54
Crédit Suisse - 9 trolleybus	10 ans 4 mois	1'170'154.91	6'328'197.49	1'393'666.29	6'825'107.31
Total		2'400'295.09	13'659'233.24	2'874'915.14	14'777'613.39
Court terme			1'156'848.55		1'118'380.15
Long terme			12'502'384.69		13'659'233.24

2.7 Actifs gagés en garantie des dettes de l'entreprise et actifs grevés d'une réserve de propriété

	31.12.2020	31.12.2019
Droit de gage ferroviaire sur la ligne Travers-Buttes	300'000.00	300'000.00
Emprunts garantis par la mise en gage :		
Confédération RVT 1942	300'000.00	300'000.00
Confédération RVT 1953	250'000.00	250'000.00

2.8 Parts de son propre capital détenues par l'entreprise

	Nombre	Valeur au 31.12.2020		Nombre	Valeur au 31.12.2019	
		Nominal	Rachat		Nominal	Rachat
1 ^{er} janvier	66'682'524	666'825.24	3'411'446.37	66'682'524	666'825.24	3'411'446.37
Achat						
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		1'552'803'000	15'528'030.00	
Part détenue en %	4.29			4.29		

Les actions propres figurent au bilan à leur valeur de rachat et représentent un total de CHF 3'411'446.37 au 31 décembre 2020 (identique au 31 décembre 2019).

2.9 Réserves latentes

Selon directive de l'Office fédéral des transports, les entreprises au bénéfice d'indemnités fédérales en vertu de la LTV ou de la LCdF devaient dissoudre leurs réserves latentes (réserves arbitraires) au plus tard au 31 décembre 2020. Notre société disposait de réserves d'amortissement pour un montant de CHF 2'160'284.75. Celles-ci ont donc été dissoutes et le résultat affecté aux réserves légales des secteurs pour lesquels elles avaient été constituées initialement. (2019: 0.00)

3. Autres informations

3.1 Dettes envers des institutions de prévoyance

Au 31 décembre 2020, il n'existait aucune dette envers l'institution de prévoyance professionnelle (CHF 532'124.25 au 31 décembre 2019).

3.2 Honoraires de l'organe de révision

	2020	2019
Prestations d'audit	45'575.68	39'844.70
Autres prestations de services	700.00	1'507.80

3.3 Valeurs d'assurances des immobilisations corporelles

	2020	2019
VALEURS D'ASSURANCE INCENDIE DES IMMOBILISATIONS CORPORELLES		
Immeubles	110'740'816,00	108'186'258.00
Véhicules (yc assurance chose)	178'049'507.00	178'762'987.00
Machines et installations (yc assurance chose)	66'490'000.00	66'490'000.00
	355'280'323.00	353'439'245.00
VALEURS D'ASSURANCE CASCO		
Train régional	166'100'000.00	166'100'000,00
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	197'700'000.00
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 Covid-19

En raison de l'épidémie de Coronavirus qui touche la Suisse depuis janvier 2020, l'activité de Transports Publics Neuchâtelois SA subit un ralentissement certain. Les nouvelles dispositions de la LTV suite à la crise du COVID-19 prévoient une couverture du déficit pour couvrir les pertes encourues en 2020. L'indemnité, estimée à ce jour à CHF 2'700'000.00, sera versée en 2021 et se basera sur les comptes de résultats par ligne 2020 de l'entreprise. Une dissolution des réserves spécifiques des différents secteurs devra au préalable être effectuée. En l'état actuel de notre connaissance, nous ne sommes pas en mesure de chiffrer l'impact et les conséquences financières de cette crise sanitaire avec certitude sur les exercices futurs. Cet état de fait ne jette néanmoins aucun doute sur la capacité de la société à poursuivre son exploitation.

3.5 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.

3.6 Événements importants survenus après la date du bilan

Néant

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

	2020	2019
	PROPOSITION DU CONSEIL D'ADMINISTRATION	DÉCISION DE L'ASSEMBLÉE GÉNÉRALE
	CHF	CHF
Attribution au résultat reporté Infrastructure (art. 67 LCdF)	-863'706.44	-303'914.41
Attribution au résultat reporté lignes régionales (art. 36 LTV)	-1'782'273.98	-438'615.87
Attribution au résultat reporté lignes urbaines	-2'721'096.90	-2'906.30
Attribution au résultat reporté des activités annexes	309'614.98	-238'487.16
	-5'057'462.34	-983'923.74

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 2020 .
 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 5'057'462.34.
est viré au bilan conformément aux articles 67 LCdF et 36 LTV.
-

La Chaux-de-Fonds, le 28 mai 2021
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 28 à 37 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 2020.

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 2020 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 1 juin 2021



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

Chiffres-clés au 31.12.2020

Chiffres-clés (au 31.12.2020)

KILOMÈTRES DE RÉSEAU	293
----------------------	-----

VOYAGEURS TRANSPORTÉS/AN en service de ligne	19'906'741
-------------------------------------------------	------------

NOMBRES DE LIGNES	38
-------------------	----

PARC DE VÉHICULES

Matériel ferroviaire	21
Trolleybus	32
Autobus	93
Funiculaires	5

TOTAL	151
--------------	------------

EFFECTIF DU PERSONNEL (AU 31.12.2020)	502,15
	équivalent plein-temps (EPT) pour 516 collaborateurs

FINANCES

Charges

Personnel	-48'218'053.55
Autres charges	-45'515'137.21
TOTAL CHARGES	-93'733'190.76

Produits

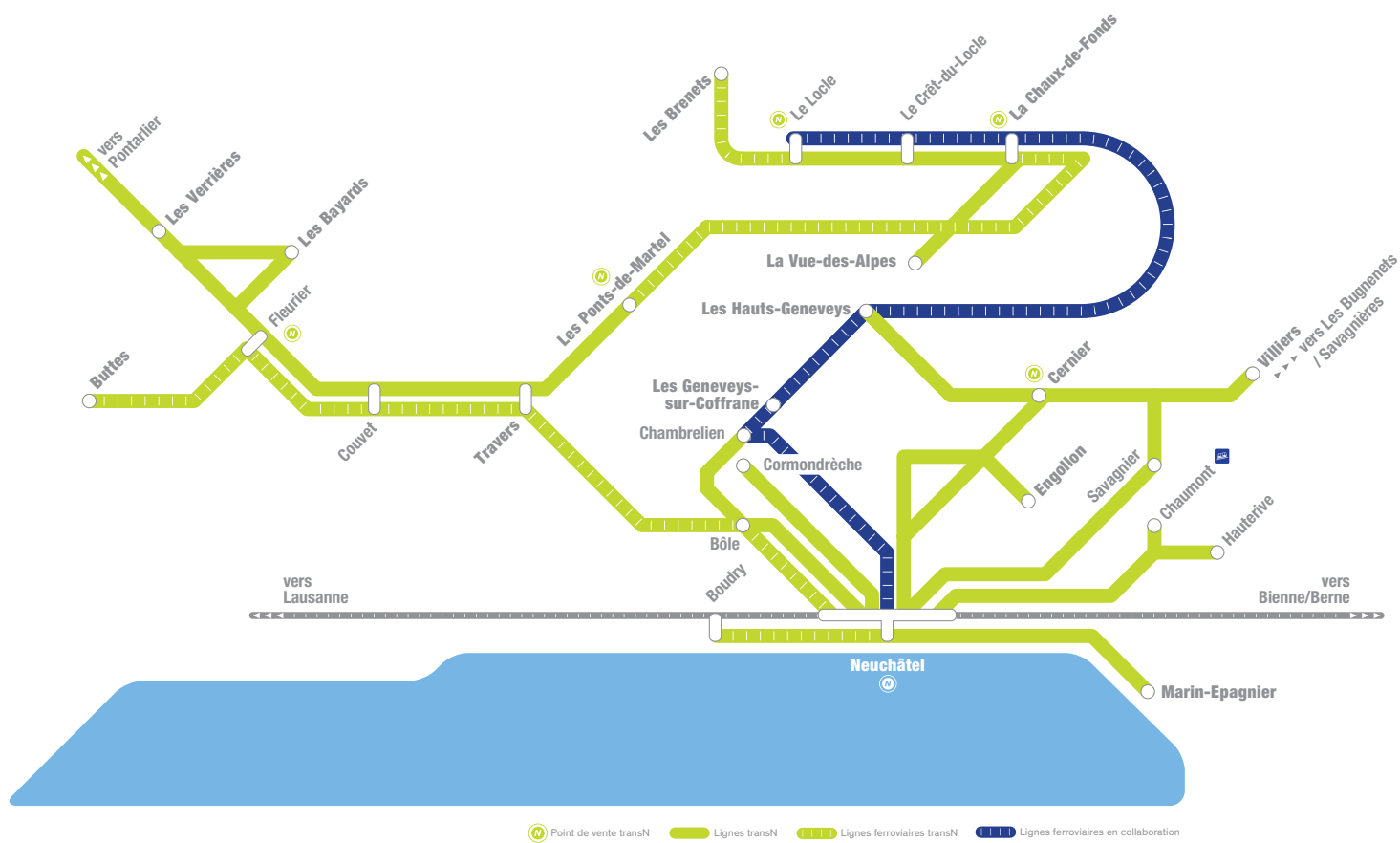
Produits du transport	20'709'995.60
Indemnités	51'543'437.10
Autres produits	13'698'665.96
TOTAL PRODUITS	85'952'098.66

RÉSULTAT D'EXPLOITATION	-7'781'092.10
--------------------------------	----------------------

RÉSULTATS DES ACTIVITÉS ANNEXES ET EXTRAORDINAIRES	563'345.01 2'160'284.75
---------------------------------------------------------------	------------------------------------

RÉSULTAT DE L'EXERCICE	-5'057'462.34
-------------------------------	----------------------

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



MERCI aux collaboratrices et collaborateurs qui nous ont envoyé leur portrait. Toutes les photos ont été prises dans le respect des gestes barrières.



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

