



2

transN

transN

16

transN

RAPPORT DE GESTION 2016



02 Organes de gestion et de contrôle

- 02 Conseil d'administration
- 03 Organigramme

04 Entreprise

- 04 Actionnariat
- 05 Portrait
- 05 Organisation
- 05 Projet d'entreprise
- 05 Projet ISO
- 06 Projet SAEIV

07 Avant-propos du Président et du Directeur

08 Résumé des faits marquants

10 Rapport d'activité

- 11 Ressources humaines
- 13 Technique et infrastructure
- 15 Informatique
- 16 Sécurité et qualité

18 Clients

- 18 Département pôle clients
- 18 Fréquentation
- 18 Information des voyageurs

19 Contrôle des titres de transport et surveillance

- 19 Réclamations
- 19 Partenariats
- 20 Activités

21 Prestations

- 21 Procédure de commande
- 21 Centre de gestion du trafic
- 21 Horaire
- 22 Courses spéciales

22 Relations publiques et communication

25 Rapport financier

- 25 Résultat financier (commentaires)
- 26 Bilan
- 28 Compte de résultat
- 30 Tableau de flux de trésorerie
- 31 Annexe aux comptes annuels 2016
- 36 Proposition aux actionnaires
- 37 Rapport de l'organe de révision
- 38 Chiffres-clés
- 39 Plan du réseau

SOMMAIRE



ORGANES DE GESTION ET DE CONTRÔLE

Conseil d'administration (au 31.12.2016)

PRÉSIDENT

M. Robert Cramer, Avocat, Conseiller aux Etats genevois

VICE-PRÉSIDENT

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

MEMBRES

Mme Stéphanie Fontugne, Cadre financière dirigeante

Mme Christine Gaillard, Conseillère communale, représentante de la Ville de Neuchâtel

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

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

M. Théo Huguenin-Elie, Conseiller communal, représentant de la Ville de La Chaux-de-Fonds

CONTRÔLE FIDUCIAIRE

PricewaterhouseCoopers S.A. – Neuchâtel

(de gauche à droite)

Premier rang : Antoine Grandjean, Robert Cramer, Stéphanie Fontugne

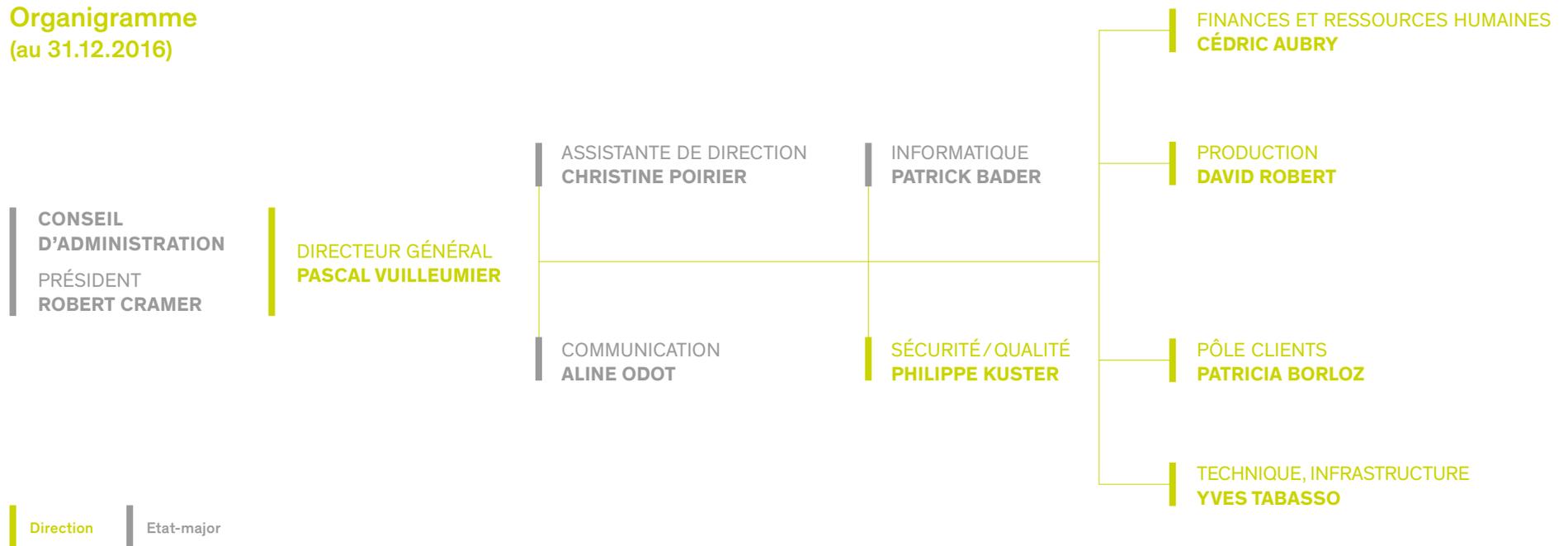
Deuxième rang : Christine Gaillard, Raphaël Comte

Troisième rang : Paul Blumenthal, Théo Huguenin-Elie



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

Organigramme (au 31.12.2016)

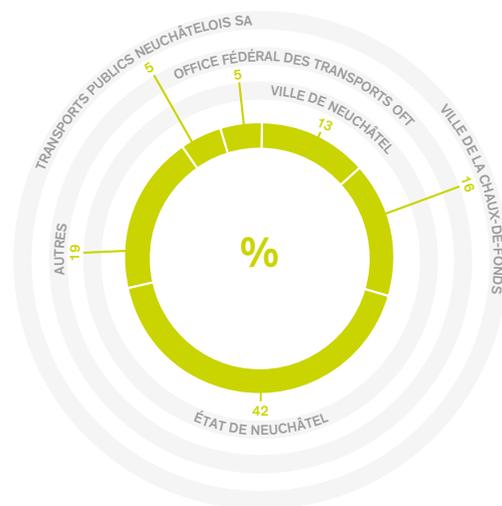




Actionnariat

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

Le chiffre d'affaires annuel de l'entreprise s'élève à CHF 84'114'285.-.



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

TransN

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

Entrée en fonction du Directeur général

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

2014 Signature de la Convention collective de travail (CCT)

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

2016 Certification ISO 9001

Début des travaux de la Commission Finance du Conseil d'Administration

Sondages pour connaître la satisfaction de notre clientèle

Enquête de satisfaction des collaborateurs

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

Mise en service du centre de gestion du trafic

84.11

**MILLIONS
CHIFFRE D'AFFAIRES
ANNUEL**

Portrait

473 collaborateurs font vivre transN, représentant 457.35 équivalent plein temps (EPT). Le département production et le département technique et infrastructure occupent respectivement 65% et 22% de l'effectif. L'entretien des véhicules et de l'infrastructure est assuré par les collaborateurs de transN dans les dépôts et sur le réseau. Les agents commerciaux accueillent les clients dans les points de vente de La Chaux-de-Fonds, du Locle, des Ponts-de-Martel, de Fleurier, de Cernier et de Neuchâtel. Les collaborateurs administratifs, les cadres des différents départements, ainsi que les membres de la Direction basés au siège social de transN, à La Chaux-de-Fonds.

Un parc de 174 véhicules permet de transporter quotidiennement 75'357 voyageurs. Des navettes sont proposées à des entreprises, à l'attention de leur personnel. Des courses spéciales sont organisées pour des sociétés, des groupes ou des manifestations. Grâce à ses 37 lignes, transN dessert 166'200 résidents, sur les 178'834 que compte le canton de Neuchâtel.

Organisation

Après les entrées en fonction de David Robert, Directeur production, et de Patricia Borloz, Directrice pôle clients, la Direction transN n'a pas connu de mouvement en 2016. La composition de l'état-major de la Direction générale est restée inchangée.

Projet d'entreprise

Le projet d'entreprise «TransMission» a été lancé en 2013. Sa 1^{ère} phase avait pour objectif d'accompagner le processus de fusion, jusqu'en 2015. Dès 2016, l'entreprise est entrée dans une phase de consolidation. Le projet «TransMission» s'est alors concentré sur le processus d'amélioration continue, avec la mise en place d'indicateurs de performance et la formation continue des cadres.

L'organe de coordination transverse «revue de projets» a continué de se réunir à un rythme bimensuel. Quelque 60 projets y sont suivis, dont 45 émanent du département technique et infrastructure.

Projet ISO

TransN a obtenu la certification ISO 9001 «Système de management de la qualité». Une seule non-conformité a été relevée lors de l'audit en novembre. Elle concernait un aspect normatif. Les réponses à cette unique non-conformité ont pu être rapidement données par l'entreprise, ce qui a permis l'obtention de la certification en décembre. La certification ISO 9001 était pour transN un projet-phare en 2016, qui a mis à forte contribution de nombreuses ressources et nécessité un engagement intense. Un système de management de la qualité a pour objectif la progression et l'amélioration continue. Par conséquent, il a été déterminé six axes principaux de réflexion et d'évolution à donner à notre jeune système.

473 collaborateurs au service des Neuchâtelois

27.5 millions de voyageurs transportés

166'200 personnes desservies

37 lignes

Siège

Allée des Défricheurs, La Chaux-de-Fonds

Dépôts

Boudry, Littorail: dépôt ferroviaire

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

Les Brenets: dépôt ferroviaire

Cernier: 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 Perveuls: dépôt de trolleybus

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

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

Points de vente transN

Cernier: Rue de l'Epervier 4

La Chaux-de-Fonds: Place de la Gare

Fleurier: Gare

Le Locle: Daniel-JeanRichard 31

Neuchâtel: Place Pury

Les Ponts-de-Martel: Gare

Projet SAEIV

Le projet de nouveau système d'aide à l'exploitation et d'information voyageurs (SAEIV), piloté par un chef de projet de la Direction technique, est une réalisation transverse. Il a nécessité la collaboration de cadres et collaborateurs des départements technique (service électricité et électronique, carrosserie et centres de maintenance), production (conducteurs, planificateurs, inspecteurs et régulateurs du trafic) et pôle clients (information voyageurs). Tous étaient unis par le même objectif: répondre aux besoins des clients et aux contraintes d'exploitation.

Le nouveau SAEIV a été testé dès fin novembre. Des correctifs ont été apportés en décembre puis le seront encore pendant le 1^{er} semestre 2017. Au préalable, les gestionnaires ont été formés au nouveau système, dès septembre, et les véhicules routiers ont été câblés.

Le système d'aide à l'exploitation offre les possibilités suivantes:

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

Le système permet d'informer les voyageurs grâce aux écrans embarqués et aux messages sonores dans les bus, ainsi qu'aux bornes d'information aux gares et arrêts principaux, avec indication des correspondances, y compris en cas de perturbations sur le réseau. La mise en place du SAEIV constitue une réponse aux premiers résultats d'une enquête menée auprès des clients en automne 2016, ainsi qu'une amélioration notable. Ces derniers se déclaraient en effet peu satisfaits par l'information voyageurs et la gestion des correspondances entre les lignes transN.



SAEIV

**SYSTÈME D'AIDE
À L'EXPLOITATION
ET D'INFORMATION
VOYAGEURS**

AVANT-PROPOS

Mesdames et Messieurs les actionnaires,

L'année 2016 a été riche en événements, dont deux revêtent une importance essentielle pour la vie de l'entreprise et reflètent l'esprit dans lequel transN œuvre et continuera d'œuvrer, puisqu'ils joueront un rôle important ces prochaines années.

Le premier événement capital en 2016 a été l'obtention de la certification ISO 9001. Celle-ci illustre l'engagement considérable des collaboratrices et collaborateurs de notre entreprise, sans lequel ce succès n'aurait pas pu être atteint. La certification ne constitue pas en elle-même un aboutissement mais permet de nous projeter vers l'avenir. Grâce à cette certification, nous pourrions en effet relever les défis qui nous attendent, avec l'aide de processus optimisés. Enfin, la certification ISO 9001 marque une étape-clé dans la construction de transN, achevant ainsi le processus de fusion.

Le deuxième événement d'importance a été la mise en service du système d'aide à l'exploitation et d'information voyageurs (SAEIV). Ce nouvel outil nous permet de mieux organiser notre travail, de façon plus efficiente. Il nous permet surtout d'offrir de meilleures prestations aux Neuchâtelois. Le SAEIV simplifie en effet leurs déplacements et améliore leur confort, grâce à des informations en temps réel et des indications visuelles et sonores dans les véhicules. Ces informations facilitent également la mobilité des voyageurs souffrant d'un handicap. Avec le SAEIV, nous offrons un outil moderne et performant à notre personnel, mais surtout à tous nos clients. Le SAEIV symbolise parfaitement l'esprit dans lequel nous voulons travailler: la satisfaction des voyageurs.



Nous avons construit une entreprise forte et nous poursuivons son développement, avec dynamisme et en nous appuyant sur une équipe soudée. Nous nous mettons au service de la mobilité des Neuchâteloises et Neuchâtelois, dans un rapport de proximité et de confiance, grâce à l'engagement et aux compétences précieuses de nos collaboratrices et collaborateurs, mais aussi avec le soutien et la confiance des commanditaires. Qu'ils en soient ici toutes et tous remerciés !

Handwritten signature of Robert Cramer in black ink.

Robert Cramer, Président

Handwritten signature of Pascal Vuilleumier in black ink.

Pascal Vuilleumier, Directeur général

RÉSUMÉ DES FAITS MARQUANTS



Février

L'horaire de la ligne 120 (Neuchâtel – Vauseyon – Bôle – Chambrelien – Rochefort) est adapté, afin d'offrir aux clients de meilleures correspondances bus-train dans les gares de Chambrelien, Neuchâtel, Auvernier et Corcelles-Peseux, ainsi qu'à la station du Littorail du Bas-des-Allées. Début du chantier de Serrières. Le déplacement de la voie nécessite l'interruption totale de la circulation des trains de la ligne 215 pendant 6 semaines.

Mars

Début de la révision du Fun'ambule. Les installations font l'objet de leur révision semestrielle obligatoire. L'une des voitures est sortie et acheminée chez son fabricant, pour son entretien périodique, mené tous les 6 ans.

Avril

Mise en service de la nouvelle station de Serrières. La voie du Littorail retrouve son emplacement d'avant 2009. Elle avait été déplacée pour laisser place au tracé provisoire de la route cantonale pendant les travaux de construction du tunnel de l'A5 à Serrières. Début d'un chantier de 5 mois au carrefour de Vauseyon. Des mesures d'exploitation sont prises pour limiter les désagréments pour les voyageurs sur les lignes 101, 120 et 422. Le prologue du Tour de Romandie entraîne d'importantes perturbations sur le réseau de La Chaux-de-Fonds le mardi 26 avril. Une grande partie de la ville est fermée à toute circulation.

Mai

La ligne 101 est coupée en deux tronçons: Place Pury – Cormondrèche d'un côté et Place Pury – Marin-Epagnier de l'autre, avec transbordement des voyageurs à la Place Pury. Par cette coupure, les retards pris sur le tronçon touché par le chantier de Vauseyon ne se répercutent

pas sur la partie Est de la ligne 101. Pour permettre des interventions sur les passages à niveau, la circulation des trains de la ligne 222 (La Chaux-de-Fonds – Les Ponts-de-Martel) est interrompue 4 semaines, tandis que l'horaire des trains de la ligne 224 (Le Locle – Les Brenets) est adapté.

Juin

Un conducteur de transN remporte le Bus d'or à Paris, à l'occasion de la 1^{ère} participation de l'entreprise à ce concours international de conduite. La quatrième Assemblée générale de transN se tient au siège social.

Juillet

Le passage du Tour de France dans le canton de Neuchâtel entraîne des perturbations sur les réseaux transN du Littoral et du Val-de-Travers le lundi 18 juillet. Les routes principales sont fermées et le dépôt de l'Evole à Neuchâtel est inaccessible.

Septembre

La formation des gestionnaires au nouveau système d'aide à l'exploitation et d'information voyageurs (SAEIV) débute. La libre circulation dans les zones ONDE VERTE 10, 11, 14, 15 et 30 est offerte aux voyageurs possédant le badge de soutien à la Fête des Vendanges. Le Conseil d'administration de transN donne son aval au projet d'agrandissement du siège et du dépôt des Défricheurs. Les travaux de creusage pourront débuter dès la fonte des neiges en 2017.

Octobre

L'installation du SAEIV commence. Les véhicules sont câblés. Les 4 rames Flirt commandées chez Stadler prennent forme dans les ateliers de l'industriel thurgovien. Les médias sont invités au centre de conduite du TCS à Lignières à découvrir le nouveau cours de formation continue «Conduire en sécurité, le métier du conducteur».

Novembre

L'entreprise passe l'audit de certification ISO 9001. Le SAEIV est testé sur le site de l'Evoles à Neuchâtel.

Décembre

L'horaire 2017 entre en vigueur dimanche 11 décembre 2016. Le SAEIV entre en fonction. Les clients sont désormais informés en temps réel, avec indication des correspondances, y compris en cas de perturbations sur une partie du réseau. Le déploiement se poursuivra jusqu'à mi-2017 selon le planning du projet. L'Evoles, à Neuchâtel, accueille la gestion des réseaux du Littoral (avec la télécommande de la ligne 215), de La Chaux-de-Fonds, du Locle et du Val-de-Ruz, dans des locaux réaménagés au 1er étage Sud. Le trafic du Val-de-Travers continue d'être géré par les agents de Fleurier. Un formateur transN intervient lors du premier cours du Büro für Mobilität donné en Suisse romande à l'attention des voyageurs avec déambulateur. Le téléjournal de la RTS présente cette première. TransN reçoit la certification ISO 9001 «Management de la qualité».

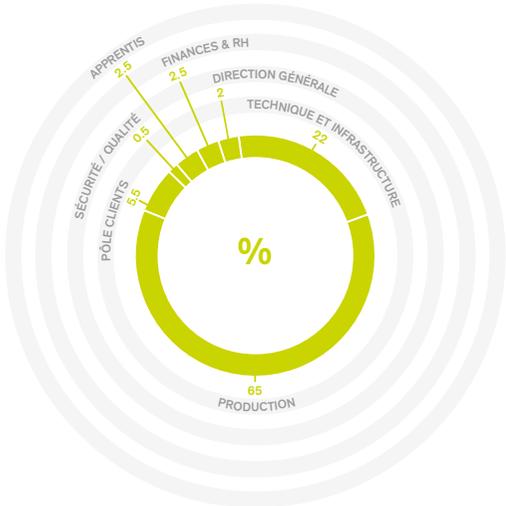


RAPPORT D'ACTIVITÉ



La journée d'un mécanicien de locomotive, en vidéo, en scannant le QR code.

EFFECTIFS PAR DÉPARTEMENT (EPT)



0.5%	Sécurité / Qualité	22%	Technique et infrastructure
2.5%	Apprentis	65%	Production
2.5%	Finances & RH	5.5%	Pôle clients
2%	Direction générale		

TURNOVER



En 2016, transN a enregistré 29 départs de collaborateurs, contre 40 l'année précédente : 9 départs volontaires, 6 licenciements, 8 départs en retraite, 4 fins de contrat à durée déterminée et 2 décès. Le taux de rotation du personnel (turnover) est passé de 8.51% en 2015 à 6.13% en 2016. L'âge moyen des collaborateurs est resté stable, tout comme l'ancienneté : 45.17 ans d'âge moyen et 11.14 années d'activité.



Ressources humaines

Au 31 décembre 2016, l'entreprise comptait 473 collaborateurs pour 457.35 postes équivalent plein temps (EPT), la moyenne annuelle se situant à 456.18 EPT. Après les engagements auxquels il avait fallu procéder en 2015 pour l'exploitation de la ligne Neuchâtel – La Chaux-de-Fonds – Le Locle, en collaboration avec les CFF, ainsi que pour la réalisation des grands projets techniques et d'infrastructure, l'effectif s'est stabilisé en 2016. L'entreprise forme 12 apprentis, soit 3 de plus que l'année précédente.

ENQUÊTE DE SATISFACTION DES COLLABORATEURS

Pour la première fois, une enquête de satisfaction a été menée auprès de l'ensemble du personnel, en automne 2016. Elle a été effectuée par un bureau indépendant. 59% des collaborateurs y ont répondu, de façon anonyme. L'enquête démontre que 83.8% des employés s'estiment satisfaits de leur travail actuel (34.9% «tout à fait satisfaits» et 48.9% «plutôt satisfaits»). Les collaborateurs engagés avant et après fusion déclarent un taux de satisfaction presque identique: 82% de satisfaction chez les anciens, 83% chez les nouveaux. L'enquête relève cependant que près de la moitié des collaborateurs (46.2%) estime que le personnel n'est pas suffisant. Dans le département infrastructure, 86.7% des participants au sondage jugent leur charge de travail trop importante.

COMMUNICATION AUX COLLABORATEURS

Deux séances d'information ont été proposées au personnel au mois de mai, en soirée, une à Neuchâtel et une à La Chaux-de-Fonds. La Direction leur a présenté les réalisations et les projets de l'entreprise, notamment le système d'aide à l'exploitation et d'information voyageurs et le centre de gestion du trafic. Les collaborateurs sont tenus informés de l'actualité de l'entreprise tous les deux mois, par le journal interne transN Info. Un nouveau système d'affichage électronique pour diffusion de communications internes a été expérimenté dans les bâtiments de La Chaux-de-Fonds.

SALAIRES

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

ENTRETIENS DE DÉVELOPPEMENT

Les entretiens de développement ont été instaurés dans tous les départements en 2014. Chaque collaborateur est ainsi convié par son supérieur à une entrevue annuelle, afin de dresser le bilan de l'année écoulée. Pour des raisons d'effectifs et d'objectifs, il a été décidé de ne convoquer les conducteurs et mécaniciens de locomotive que tous les deux ans.

PROMOTION DE LA SANTÉ

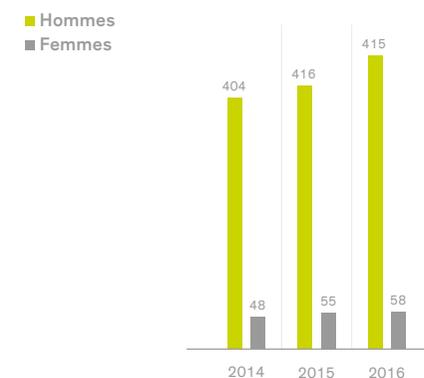
L'entreprise a offert à son personnel l'inscription au BCN Tour, une épreuve de course à pied qui se tient en 6 étapes en avril et mai. 7 collaborateurs ont profité de cette action.

FORMATION

Des cours spécifiques aux métiers et répondant aux besoins de l'entreprise ont été accordés sur demande des collaborateurs. Ainsi, un formateur transN a obtenu le brevet fédéral de formateur d'adultes. Dans le cadre du projet d'entreprise Transmission, des formations ont été dispensées aux cadres sur la mission, la vision et les valeurs de l'entreprise, ainsi que sur le management.

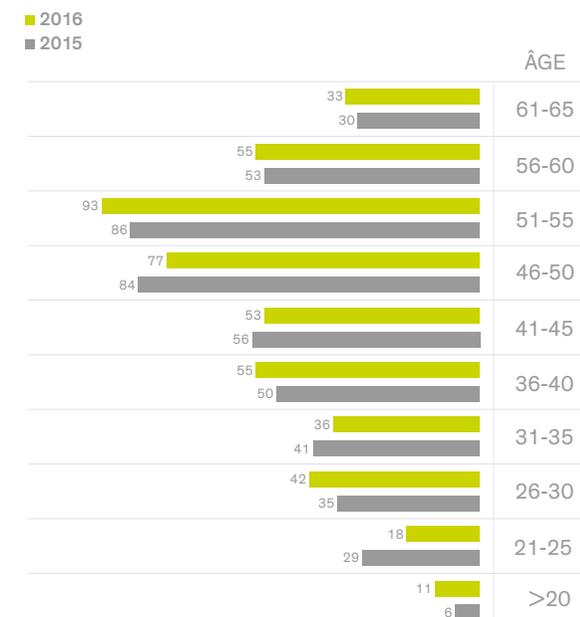
Apprentissages — TransN se veut entreprise formatrice. Elle forme 12 apprentis, 3 de plus qu'en 2015. En 2016, une apprentie a obtenu son CFC d'employée de commerce. 5 apprentis sont formés au CFC d'employés de commerce, à savoir 3 jeunes filles et 2 jeunes hommes, dont un reclassement professionnel AI. Ceux-ci sont occupés successivement dans différents services et sites de l'entreprise, pour être formé(e)s à des activités variées. Le département technique et infrastructure forme également 7 apprentis: 4 préparent un CFC de mécanicien en maintenance automobile (véhicules utilitaires), 2 un CFC de carrossier-tôlier et 1 une formation élémentaire de logisticien.

RÉPARTITION HOMMES - FEMMES



L'entreprise poursuit son engagement à féminiser son personnel. En 2016, elle comptait 58 collaboratrices, représentant 48.50 EPT, alors qu'elles n'étaient que 55 en 2015, 48 en 2014, 42 à en 2013 et 35 en 2012. La part des femmes a progressé ainsi: 7.0% en 2012, 8.6% en 2013, 9.3% en 2014, 10.2% en 2015 et 10.6% en 2016 (EPT).

PYRAMIDE DES ÂGES



Formation à la conduite — 13 nouveaux conducteurs ont été formés: 4 pour la conduite des trolleybus et 9 pour celle des autobus (catégorie D), après instruction théorique et pratique avec les formateurs internes. 1 collaborateur a par ailleurs obtenu un permis poids lourds.

Le Centre de formation transN de Cernier a délivré 106 attestations de cours à des collaborateurs et 30 à des externes, en 11 jours de formation. Ce centre est reconnu par l'Association des services automobiles comme centre de formation agréé selon l'Ordonnance réglant l'admission des conducteurs (OACP). En outre, un nouveau cours a été développé par le responsable formation de transN. Pour la première fois, CarPostal Région Ouest et transN se sont associés pour proposer à leurs conducteurs ce nouveau module de formation continue intitulé «Conduire en sécurité, le métier de conducteur» au centre de conduite du TCS à Lignièrès. Près de 800 collaborateurs des 2 entreprises l'ont suivi, en 50 jours de cours, entre mi-février et mi-novembre. Chaque journée de cours, 16 participants ont suivi une partie théorique en salle et une partie pratique sur le circuit. Les formateurs CarPostal et transN y intervenaient en alternance. 256 conducteurs transN ont obtenu une attestation de formation continue à Lignièrès.

Formation ferroviaire — Les exigences légales telles que l'Ordonnance sur l'admission à la conduite de véhicules moteurs des chemins de fer (OCVM) ou l'Ordonnance du DETEC réglant l'admission aux activités déterminantes pour la sécurité dans le domaine ferroviaire (OAASF) sont remplies grâce à un processus de formation continue permettant de développer les compétences. 47 attestations OAASF ont été délivrées, à l'issue de 108 jours de formation.

Les 8 gestionnaires du trafic de Neuchâtel ont tous suivi et réussi la formation de chefs de circulation, afin de pouvoir réguler le trafic grâce à la nouvelle télécommande de la ligne 215. Cette formation a été dispensée à l'interne par la formatrice chef de circulation et par l'assistante et examinatrice OAASF.

10 collaborateurs ont obtenu le permis train, respectivement 7 pour la voie normale et 3 pour la voie étroite. 7 mécaniciens ont réussi leur examen périodique de renouvellement de leur permis (1 pour la voie normale et 6 pour la voie étroite). 2 mécaniciens ont par ailleurs été formés avec succès pour la conduite sur la ligne CFF Neuchâtel – La Chaux-de-Fonds – Le Locle.

BUS D'OR

Un conducteur de transN, M. José Afonso Taveira, a remporté en juin le concours international de conduite «Bus d'Or». Cet événement est organisé tous les deux ans par l'Union des Transports Publics et Ferroviaires (UTP), dans le cadre du Salon Européen de la Mobilité. 53 conducteurs français et européens étaient en lice à Paris et se sont mesurés lors de 3 épreuves. Il s'agissait de la première participation de transN au Bus d'or, créé en 1988. L'objectif de Bus d'Or est de promouvoir et valoriser le métier de conducteur de bus. La victoire d'un conducteur transN démontre la qualité de la formation mise en place au sein de l'entreprise et témoigne de son bon positionnement dans la branche des transports publics.

CAISSE DE PENSIONS

TransN est affilié à Symova, une fondation collective regroupant quelque 70 entreprises et représentant 7'500 assurés actifs et 4'000 bénéficiaires de rentes. Le degré de couverture de transN progresse d'année en année: 104.41% à fin 2013, 109.47% à fin 2014, 109.92% à fin 2015, puis 114.11% à fin 2016.

ÉVÉNEMENTS PROPOSÉS AUX COLLABORATEURS

Les collaborateurs et leur famille ont été conviés en août à une croisière sur le lac de Neuchâtel, à laquelle 267 personnes ont participé. Une agape de remerciements a été proposée fin septembre aux employés engagés lors de la Fête des Vendanges. Les retraités et jubilaires de l'entreprise ont été conviés à une excursion en novembre. Près de 200 collaborateurs ont partagé un souper de Noël, le 9 décembre au Val-de-Ruz. Par ailleurs, 142 adultes et 214 enfants ont assisté à la projection d'un film d'animation le 10 décembre. Cette projection était

13

NOUVEAUX
CONDUCTEURS
FORMÉS



organisée par les sections syndicales du SEV et la Direction, dans un cinéma de Neuchâtel. Ces différents événements proposés aux collaborateurs permettent de développer une culture d'entreprise.

Technique et infrastructure

RESSOURCES

Après sa réorganisation, initiée en 2014, le département technique et infrastructure a axé ses actions managériales sur la poursuite de la standardisation des procédures et de l'outillage. Des mesures ont par ailleurs été mises en place afin d'accorder aux différents sites géographiques un rôle optimal pour le fonctionnement du département.

TECHNIQUE

Par l'application des principes du lean management jusque dans l'approvisionnement et l'outillage, les services techniques ont pour objectif de diminuer le stock de pièces, les temps et fréquences d'intervention et les coûts de maintenance. Des indicateurs-clés sont développés afin de mesurer l'efficacité des actions prises. Une meilleure complémentarité entre les différents sites transN a en outre permis d'accroître la qualité et l'efficacité des prestations techniques.

Les règlements édictés par l'Office fédéral des transports imposent une traçabilité des opérations effectuées sur les éléments de sécurité des véhicules.

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

Le système d'aide à l'exploitation et d'information voyageurs (SAEIV), commandé en 2015, a été livré puis testé le 2ème semestre 2016. Les tests se poursuivront jusqu'à la fin du premier semestre 2017. Sous la conduite d'un chef de projet de la Direction technique, la mise en place du SAEIV a été réalisée avec l'engagement des cadres et des collaborateurs du service électricité et électronique, de la carrosserie et des centres de maintenance, ainsi qu'avec l'intense collaboration de la production et du pôle clients. Le déploiement se poursuivra jusqu'à mi-2017.

VÉHICULES

Trains

Le parc ferroviaire est composé de 30 véhicules ferroviaires, qui ont parcouru 1.2 million de kilomètres.

- 12 automotrices et 7 voitures-pilote sont exploitées sur les lignes à voie étroites (Place Pury – Boudry, La Chaux-de-Fonds – Les Ponts-de-Martel et Le Locle – Les Brenets)
- 11 véhicules ferroviaires circulent sur la ligne à voie normale du Val-de-Travers et sur la concession CFF Neuchâtel – La Chaux-de-Fonds – Le Locle, dont 3 Flirt RABe et 2 automotrices RBDe.

L'industriel suisse Stadler Rail a commencé la production de 4 nouvelles rames Flirt pour transN. Elles avaient été commandées fin 2015.

Bus

Le parc de véhicules routiers est composé de 144 unités :

- 35 autobus thermiques articulés
- 64 autobus thermiques à deux essieux (dont 1 à gaz et 2 pour la formation)
- 6 bus hybrides (autobus)
- 34 trolleybus
- 5 funiculaires

Maintenance des véhicules

Afin de rationaliser les opérations, les véhicules routiers sont limités à 3 types standard. 78% des véhicules thermiques sont désormais de la même marque. Cette standardisation progressive permet une diminution des coûts d'outillage et de diagnostic, une meilleure occupation des ressources, une gestion des garanties centralisée, ainsi qu'une diminution des coûts de formation.

Grâce à des échanges de véhicules thermiques entre les différents réseaux, des missions distinctes ont pu être réparties entre les 4 centres d'entretien de l'entreprise. Ainsi, le dépôt de La Chaux-de-Fonds est

Type de véhicules	Nb Tot Véh./Type	KM parcourus 2016/Tot/Type
Articulés	35	1'316'423
2 essieux	64	2'969'132
Hybrides	6	223'615
Trolleybus	34	1'527'259
Ferroviaires	30	1'219'122
Funiculaires	5	111'300

devenu le principal centre de maintenance des véhicules thermiques (niveau 1). Les collaborateurs au dépôt de Cernier effectuent des interventions poussées (niveau 2). Enfin, seuls des entretiens quotidiens mineurs sont menés sur les autobus thermiques à Fleurier (niveau 3) et Neuchâtel (niveau 2). La maintenance complète des trolleybus continue d'être assurée sur le site de l'Evoles à Neuchâtel.

La maintenance des trains à voie normale est effectuée au dépôt de la Piassetta à Fleurier, celle des trains à voie étroite dans les dépôts de Neuchâtel et des Ponts-de-Martel.

Veille technologique

La veille technologique mise en place en 2015 s'est poursuivie, en collaboration avec les entreprises de transports publics de Genève et de Bâle. Par ailleurs, une attention est apportée aux programmes européens ZeEUS (Zero Emission Urban Bus System) et EBSF (European Bus System of the Future).

En parallèle, une commission stratégique « flotte véhicules » a été constituée. Constituée de deux représentants du Conseil d'administration, du Directeur général et du Directeur technique et infrastructure, elle a pour mission d'étudier l'évolution des modes de propulsion et de définir la politique d'acquisition des véhicules. Les



travaux sont conditionnés par la nécessité d'investir CHF 7.5 millions ces huit prochaines années pour le renouvellement de la ligne de contact des trolleybus et par le souhait de renoncer à la propulsion thermique en trafic urbain, tout en prenant en considération les attentes des commanditaires et des voyageurs.

Funiculaires

L'exploitation du Fun'ambule reliant la gare CFF à l'Université a été suspendue pendant 6 semaines en mars et avril, puis pendant 2 semaines en octobre. Les installations ont fait l'objet de leurs 2 révisions semestrielles obligatoires. De plus, en mars et avril, l'une des voitures a été sortie et acheminée chez son fabricant, pour l'entretien périodique mené tous les six ans. Par ailleurs, le vérin de tension hydraulique du câble tracteur supérieur a été remplacé en novembre. Les deux voitures et les installations du Fun'ambule appartiennent à la Ville de Neuchâtel et sont louées à transN.

Les funiculaires La Coudre – Chaumont et Ecluse – Plan ont chacun été arrêtés 2 semaines au printemps pour leur révision annuelle. Des travaux de purge et de gunitage ont en outre été menés sur la voie du funiculaire de Chaumont pendant son arrêt.

Systèmes de distribution

Le parc de distributeurs de billets a été progressivement modernisé. Les machines de vente embarquées dans les bus ont été remplacées. Une nouvelle trieuse de monnaie a été acquise.

Métrieologie et étalonnage des outils

Après un inventaire de l'outillage de l'entreprise, une procédure de suivi et de contrôle de l'étalonnage des outils a été mise en place dans le cadre du projet lean et de la certification ISO 9001.

INFRASTRUCTURE

Le département a initié un projet d'inventaire global et de cartographie du réseau et de l'infrastructure transN. Des relevés des 4 lignes ferroviaires ont été effectués, avec pose de goujons de référence pour mesures. Le département a poursuivi l'inventaire des ouvrages d'art, afin d'en planifier le renouvellement. Les travaux d'entretien de la voie, des installations de sécurité ferroviaire, de la ligne de contact, des ouvrages d'art et des bâtiments ont été intensifiés. En outre, les cadres du département ont procédé à la création des modules PRODES (Programme de développement stratégique de l'infrastructure ferroviaire).

Infrastructure ferroviaire

Ligne à voie normale

Après le renouvellement de la voie, des lignes de contact, des quais, des passages à niveau et des installations de sécurité de la gare de Fleurier en 2015, transN a assaini 3 passages à niveau au Val-de-Travers et a procédé au tirage d'un câble de fibre optique entre Buttes et Fleurier et a préparé le projet de migration des dispositifs de contrôle-commande, de signalisation et d'arrêt automatique des trains. Ces derniers seront convertis en balises ETCS (European Train Control System) en 2017. En parallèle, le projet ZBMS a débuté. Ce standard s'applique au contrôle de la marche des trains à voie métrique et voie étroite.

Lignes à voie étroite

L'assainissement des passages à niveau de la ligne 222 (La Chaux-de-Fonds – La Sagne – Les Ponts-de-Martel) a été réalisé. La voie de la ligne 215 (Littorail) à Serrières a retrouvé son emplacement d'avant 2009. Elle avait été déplacée pour laisser place au tracé provisoire de la route cantonale pendant les travaux de construction du tunnel de l'A5 à Serrières. La ligne 215 a connu deux améliorations, avec la mise en service de sa télécommande ferroviaire en avril et celle de la télésurveillance de la gare de Boudry en décembre. Par ailleurs, l'étude de renouvellement de 2 passages à niveau à Colombier et celle de l'adaptation des quais pour les voyageurs à mobilité réduite ont débuté.

Ligne de contact trolleybus

Le programme de mise à niveau des lignes de contact de trolleybus en ville de Neuchâtel, débuté en 2015, s'est poursuivi. Le réaménagement du carrefour de Vauseyon par l'Office fédéral des routes a nécessité le déplacement de la ligne de contact, qui a par ailleurs été renouvelée dans le secteur. La construction d'un nouveau rond-point à Monruz a également eu des incidences sur la ligne de contact, qui a été déplacée. Le projet de renouvellement des sous-stations a débuté, ainsi que les études liées au concept d'alimentation et à la mise à terre des lignes ferroviaires.

Bâtiments

Agrandissement du siège social et du dépôt des Défricheurs

Lors de sa réunion de septembre, le Conseil d'administration de transN a donné son aval au projet d'agrandissement du siège et du dépôt des Défricheurs. Les travaux de creusage pourront débuter dès la fin de l'hiver 2017.

Le dépôt agrandi pourra abriter tous les véhicules nécessaires à l'exploitation des lignes des Montagnes neuchâteloises. Quant à l'extension du siège, elle pourra accueillir le futur centre de gestion unique. Gérer de façon centralisée les réseaux bus et ferroviaires permettra de réaliser des synergies et des économies, mais aussi d'augmenter la qualité du service à la clientèle.

Centre de gestion du trafic

La centrale de régulation du trafic basée sur le site de l'Evoles a été agrandie, afin de pouvoir accueillir de façon provisoire la télécommande de la ligne 215 et d'y gérer le trafic routier de tous les réseaux transN du canton. En 2018, un nouveau centre de gestion unique sera aménagé dans l'extension du bâtiment du siège social.

Informatique

Un responsable et trois informaticiens généralistes composent le service informatique. Ce service de l'état-major a été fortement impliqué dans la mise en place du SAEIV et dans l'aménagement du centre de gestion du trafic à Neuchâtel. Le projet de certification ISO a par ailleurs nécessité le développement de logiciels pour les départements.

Le service informatique a suivi et adapté le programme de gestion électronique des documents en fonction des besoins des utilisateurs. Il a accompagné les utilisateurs de MS Project dans leur prise en main de ce logiciel. Enfin, la création, le développement et le déploiement de solutions métier ont également occupé l'équipe informatique de transN.

Sécurité et qualité

ASSURANCES

Le portefeuille d'assurances de l'entreprise est géré par la VVST. Cette société de courtage et d'assurances dispose d'une grande expertise du secteur des transports publics. Pour 2016, la VVST a développé avec ses partenaires un produit all in one intégrant tous nos contrats actuels avec une couverture légèrement élargie et sans augmentation de prime.

SÉCURITÉ

En 2016, transN a porté une attention soutenue à la gestion de la sécurité des chantiers ferroviaires. Des formations de base et de mise à jour ont été proposées aux collaborateurs impliqués dans la sécurité de ces travaux. Un accent particulier a été mis sur les tâches préparatoires précédant la mise en place et l'exploitation des chantiers. Afin de répondre aux exigences légales et dans une volonté d'optimiser la sécurité, un mandat externe a été attribué pour la direction de la sécurité des chantiers ferroviaires.

Tout au long de l'année, une collaboration étroite a été instaurée avec la police neuchâteloise dans le registre de la sécurité du domaine public et des installations de transN. Ainsi, l'entreprise a diffusé des messages de prévention des vols à l'attention de ses clients, sur les écrans dans les bus, à l'occasion de la Fête des Vendanges.

QUALITÉ

L'entreprise a obtenu la certification ISO 9001:2015 «Management de la qualité» en fin d'année 2016. Une étape importante a ainsi été franchie après plusieurs mois de travail et de réflexion sur la finalité à atteindre par les activités des départements, sur la coordination entre clients et fournisseurs internes, ainsi que sur la formalisation des informations déterminantes de l'activité de transN.

Le projet qualité, VisionISO, lancé en 2014, a permis de déterminer les processus, les ressources, les risques et les opportunités. Par ailleurs, les possibilités d'améliorations ont été recherchées. 10 auditeurs internes ont été formés afin d'auditer les processus et procédures internes, dans le but de les faire évoluer. La vie et la dynamique à donner au système mis en place constitue le prochain défi.

ÉVÉNEMENTS/ACCIDENTS

Un effort particulier a été porté pour que les tiers lésés obtiennent des réponses rapides et adéquates. En outre, la gestion des événements et accidents à l'interne a été améliorée. Par ailleurs, il a été décidé d'adapter les critères de statistiques dès 2017, afin de pouvoir mieux déterminer les axes de travail dans le cadre de la formation ou des interventions ponctuelles auprès de groupes de collaborateurs ou de collaborateurs spécifiques.

En automne 2016, un état-major de crise a été mis en place, afin de répondre aux événements dépassant la capacité et le cadre de la gestion opérationnelle quotidienne. Il est disponible 24 heures/24, 365 jours/365. Les exercices à venir permettront de se préparer aux scénarii les plus probables et de tester le fonctionnement de cette nouvelle entité.





Département pôle clients

Le département pôle clients est organisé en trois services :

- Le service marketing, informations voyageurs et service clients ;
- Le service distribution et gestion des ventes ;
- Le service marketing amont.

Ce dernier service a notamment pour responsabilité d'étudier et de proposer des améliorations de l'offre. Un groupe stratégique « Marché et clientèle » composé de la Directrice pôle clients et de trois administrateurs a poursuivi ses réflexions, afin d'identifier les relations que l'entreprise entretient avec ses clients et ses commanditaires, dans l'objectif de répondre au mieux aux attentes et besoins des clients et des commanditaires.

En parallèle, une enquête de satisfaction a été menée en fin d'année 2016 auprès des voyageurs, avec une partie qualitative axée sur les secteurs de La Chaux-de-Fonds et du Locle. Une partie quantitative complète cette démarche dans une vision cantonale. 461 clients se sont ainsi exprimés. 58% d'entre eux jugent l'image de l'entreprise bonne (48% « plutôt bonne » et 10% « très bonne »). Ils donnent une note de 6.7 sur 10 quant à leur satisfaction globale. 33% des clients s'estiment satisfaits, 24% insatisfaits et 44% sont sans opinion. Les principaux motifs d'insatisfaction sont liés à l'information aux voyageurs et à la gestion des correspondances. La mise en service du système SAEIV et la préparation d'une application mobile transN pour début 2017 constituent des premières réponses à ces sources de mécontentement et permettront d'offrir aux clients de nettes améliorations. Enfin, le sondage révèle que les clients recommandant les services de transN sont plus nombreux que les détracteurs (30% de promoteurs, 44% de clients passifs et 27% de détracteurs), donnant ainsi un indice de recommandation « Net Promoter Score » de 3 (30 – 27 = 3). Un « Net Promoter Score » positif est considéré comme indication d'une bonne satisfaction des clients.

En 2016, transN a transporté 27'515'586 millions de voyageurs.

TransN a par ailleurs collaboré à l'enquête de mobilité effectuée par la Chambre neuchâteloise du commerce et de l'industrie auprès d'entreprises.

Fréquentation

27'515'586 voyageurs ont voyagé sur les lignes transN en 2016. Ils étaient 27'650'671 en 2015 et 26'902'236 en 2014. Ces chiffres sont donnés par les comptages passagers, réalisés par des dispositifs automatiques installés dans les véhicules. Le nombre de voyageurs-kilomètres se monte à 75'952'449, contre 76'133'293 en 2015 et 74'702'294 en 2014. Les chantiers sur les réseaux des 3 villes ont eu certainement un impact sur la fréquentation. Les arrêts prolongés du Fun'ambule pour la révision d'une de ses voitures en usine et du Littorail pour le déplacement de sa voie, dans le cadre des travaux de l'autoroute, ont péjoré la fréquentation de ces tronçons. La ligne 613 a enregistré une baisse de fréquentation de 7.6% depuis que les élèves de 8^{ème} Harmos restent scolarisés dans les villages et ne fréquentent plus le collège des Cerisiers. L'échange de lignes entre CarPostal et transN (desserte de Rochefort par transN et des Geneveys-sur-Coffrane par CarPostal) a également influencé les statistiques. Par ailleurs, la fréquentation des lignes de bus 360 et 361 reliant La Chaux-de-Fonds au Locle a été impactée par l'amélioration de l'offre ferroviaire et perturbée par les travaux prolongés à l'entrée Est du Locle.

Information des voyageurs

RENSEIGNEMENTS TÉLÉPHONIQUES

L'entreprise a abandonné son numéro de renseignements surtaxé et répond depuis fin 2016 aux demandes de renseignements au 032 924 25 26, au prix d'un appel local.

SAEIV

Avec l'entrée en fonction du nouveau système d'aide à l'exploitation et d'information voyageurs (SAEIV) en décembre, le service offert aux voyageurs a gagné en qualité. Les clients bénéficient désormais d'une information visuelle et sonore dans les véhicules, ainsi que d'une information dynamique aux arrêts principaux, en temps réel, avec indication des correspondances, y compris en cas de perturbations sur une partie du réseau transN. Le déploiement se poursuivra jusqu'à mi-2017.

APPLICATION

Une véritable application transN pour smartphones a été développée et sera proposée début 2017. Indiquant tout d'abord les horaires en temps réel, elle offrira par la suite de nouveaux développements au cours de l'année 2017.

PUBLICATIONS

L'horaire cantonal a été édité au changement d'horaire de décembre 2016. Il présente les horaires des principaux opérateurs de transport public du canton de Neuchâtel, ainsi que des informations tarifaires et des renseignements généraux. Cette brochure est distribuée gratuitement, sur demande, dans les six points de vente transN. Les horaires sont également en ligne sur le site www.transn.ch.

SIGNALÉTIQUE DES ARRÊTS

Après le renouvellement de la signalétique aux arrêts du Littoral et du Val-de-Ruz en 2015, l'uniformisation des potelets et plaques d'arrêts aux couleurs transN s'est poursuivie sur le réseau de La Chaux-de-Fonds en 2016 et sera achevée en 2017. A fin 2016, 450 arrêts sur les 650 que compte transN revêtaient la nouvelle identité visuelle.

Contrôle des titres de transport et surveillance

Le contrôle des titres de transport est effectué par les agents d'une entreprise externe et par des agents de train transN, dans le cadre de la Loi et l'Ordonnance

sur les organes de sécurité dans les transports publics (LOST et OOST). 9'996 heures de contrôle ont été effectuées en 2016 sur les réseaux transN et 299'935 passagers ont été contrôlés. Le nombre de voyageurs sans titre de transport valable est en baisse, tout comme le taux de fraude. 11'457 clients se trouvaient en infraction en 2016, contre 15'186 en 2015. Les oublis d'abonnement s'élèvent à 3'313, tandis que 4'138 personnes ont été dénoncées pénalement. Le taux de fraude s'est élevé à 3.8% en 2016, en baisse de 0.4% par rapport à l'année précédente.

Réclamations

Le processus mis en place en 2015 permet un traitement amélioré et un suivi fiable des réclamations. Ainsi, sur une base statistique, le service clients peut proposer des pistes d'améliorations et de corrections nécessaires, en fonction du type de réclamation et du secteur concerné. En 2016, 1053 réclamations sont parvenues à transN. 309 portaient sur le comportement, 306 la ponctualité, 139 l'information voyageurs. Les réclamations concernaient essentiellement les réseaux urbains, avec 619 réclamations pour celui de Neuchâtel et du Littoral, et 170 pour celui de La Chaux-de-Fonds. 117 réclamations concernant le Val-de-Ruz ont par ailleurs été reçues.

Partenariats

PARTENARIATS CULTURELS ET SPORTIFS

Une nouvelle politique en matière de sponsoring et de partenariat a été définie. Un partenariat peut être envisagé avec un événement culturel ou sportif lorsque celui-ci est d'envergure cantonale ou lié à l'activité de transN. La reconnaissance de l'offre transN peut ainsi être développée dans un partenariat intégrant l'entreprise à la vie locale. TransN a donc été partenaire d'événements culturels tels que Festi'Neuch et NIFFF (Neuchâtel International Fantastic Film Festival), et sportifs comme Xamax et HCC. Le logo transN était présent sur des supports de communication des partenaires, tandis que leurs visuels étaient diffusés par transN. Les spectateurs



de Xamax 1912 et du HCC ont bénéficié du libre accès aux transports publics avant et après les matches à domicile de la saison régulière, dans les deux zones de la ville respective. Les matches étaient annoncés sur les écrans embarqués dans les bus. Des panneaux dans la patinoire et dans le stade invitaient les spectateurs à venir et rentrer en transports publics.

PARTENARIATS ÉVÉNEMENTIELS

Au vu de l'offre de transports publics et des changements liés à la fermeture du centre ville de Neuchâtel, un stand d'information transN a accueilli et renseigné les clients à la Place Pury pendant le week-end de la Fête des Vendanges.

BCN TOUR

Le partenariat liant le BCN Tour à transN a été reconduit pour la 3^{ème} année consécutive. Tous les détenteurs d'un dossard pouvaient télécharger, sur le site de l'organisateur, une carte journalière ONDE VERTE toutes zones donnant libre accès aux transports publics le jour de l'étape. 2'290 titres de transports ont ainsi été téléchargés lors des 6 étapes de la course. De plus, transN a effectué des navettes gratuites entre les parkings et les lieux de départ de plusieurs étapes. Le site de l'entreprise informait au sujet des navettes et des possibilités de se rendre aux étapes, puis de rentrer chez soi en transports publics. Des collaborateurs ont accueilli et renseigné les coureurs à un stand transN au départ de chaque étape. Dans le cadre du partenariat, le logo transN était visible sur chaque dossard.

Activités

EXPOSITIONS

TransN a participé au « Printemps de la mobilité », organisé par la Ville de Neuchâtel.

PARTENARIAT AVEC FRANTOUR RAILTOUR

A la suite de la fermeture des agences CFF dans le canton de Neuchâtel, transN a décidé de proposer les offres de voyages Frantour Railtour dans ses 6 points de vente.

Les collaborateurs commerciaux ont été formés à cette nouvelle prestation, afin de pouvoir offrir leurs services et conseils. La nouvelle offre de voyage a fait l'objet d'une promotion sur les bus et sur les écrans embarqués.

CAMPAGNE CARTE JOURNALIÈRE WEEK-END ONDE VERTE

ONDE VERTE est la communauté tarifaire neuchâteloise intégrant BLS, CarPostal, les CFF, les CJ et transN. La communauté tarifaire est gérée par une cellule opérationnelle aidée dans sa mission par transN, entreprise gérante. Elle est dirigée par un comité de direction composé d'un représentant de chaque entreprise et présidé par un président externe.

La campagne ONDE VERTE pour la carte journalière week-end estivale a bénéficié d'une promotion supplémentaire par transN, sous la forme d'affiches sur les bus et de vidéos sur les écrans embarqués.

TARIF

Comme ailleurs en Suisse avec la hausse des prix liée à la constitution du Fond d'infrastructure Ferroviaire (FIF), les tarifs ONDE VERTE ont été adaptés au changement d'horaire de décembre 2016 en moyenne d'un peu moins de 3%. La dernière augmentation remontait à décembre 2014.

RÉALISATIONS ET PROJETS

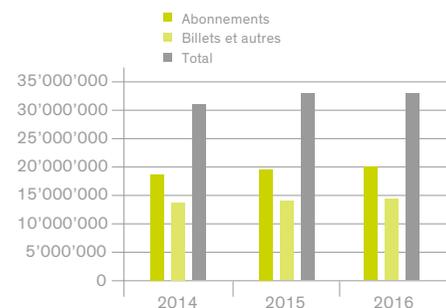
Le groupe « Communication » a reconduit la promotion estivale « Carte journalière week-end », valable de juin à septembre. Le groupe de travail « Répartition » a mené un projet lié au renouvellement de l'enquête de structure dont les résultats seront connus courant 2017 et impacteront la clé de répartition des recettes de la Communauté tarifaire.

STATISTIQUES DES VENTES ONDE VERTE

Les produits ONDE VERTE ont augmenté de 0.04% par rapport à 2015

	Abonnements	Billets et offres spéciales	Total
2014	18'767'052	13'326'842	32'093'894
2015	19'904'171	13'455'442	33'359'613
2016	19'680'775	13'692'600	33'373'375

ÉVOLUTION DES VENTES ONDE VERTE EN CHF





PRESTATIONS

Procédure de commande

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

Centre de gestion du trafic

L'EvoLe, à Neuchâtel, accueillait déjà la gestion des réseaux du Littoral. En 2016, elle a intégré la régulation des réseaux routiers de La Chaux-de-Fonds, du Locle et du Val-de-Ruz, dans des locaux réaménagés au 1^{er} étage Sud. Une nouvelle télécommande y a été mise en service afin de réguler la circulation de la ligne 215 (Littoral). Le trafic du Val-de-Travers continue d'être géré par les agents de Fleurier.

La centralisation de la régulation du trafic à un seul endroit permet une meilleure gestion, notamment en cas de perturbations. Désormais, le trafic est régulé 24 heures sur 24 le week-end. La présence continue des gestionnaires renforce ainsi le soutien aux conductrices

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

Horaire

HORAIRE 2016

L'horaire 2016 est entré en vigueur le 13 décembre 2015.

L'horaire transN s'est adapté aux nouvelles cadences ferroviaires aux 30 minutes entre Le Locle, La Chaux-de-Fonds et Neuchâtel. Les lignes urbaines et régionales de l'entreprise ont complété l'horaire cantonal 2016 en permettant un rabattement facilité sur les gares et des correspondances rapides entre les différents moyens de transport.

En concertation avec le Service cantonal des transports, l'horaire de la ligne 120 (Neuchâtel – Vauseyon – Bôle – Chambrelieu – Rochefort) a été adapté fin février 2016, afin d'offrir aux clients de meilleures correspondances bus-train dans les gares de Chambrelieu, Neuchâtel, Auvignier et Corcelles-Peseux, ainsi qu'à la station du Littoral du Bas-des-Allées. Par leur succès durant leur période d'essai, les lignes 612 et 613 ont démontré leur pertinence sur le Littoral Ouest. Dans les montagnes, une attention soutenue a été apportée à la gestion des correspondances en soirée à La Chaux-de-Fonds à l'arrivée du dernier train en provenance de Bienne.

PROJET RER

L'entrée en vigueur de l'horaire 2016 a marqué l'entrée de transN dans le projet de RER neuchâtelois. L'entreprise s'est en effet associée aux CFF pour exploiter conjointement la ligne 223 (Neuchâtel – La Chaux-de-Fonds – Le Locle). Elle a ainsi mis à disposition ses 3 rames Flirt et 17 mécaniciens de locomotive, qui ont tous suivi un programme de formation spécifique à cette ligne. L'opportunité de cet engagement a été la disponibilité du

matériel roulant de transN. Seules des rames ferroviaires de type Flirt pouvaient en effet assurer l'horaire 2016 sur la ligne 223.

Tous les départements de l'entreprise ont été fortement sollicités par ce nouveau projet ferroviaire, de façon transversale. La conduite stratégique du projet CFF-transN est menée par un comité de pilotage composé du Président du Conseil d'administration, du Directeur général et du Directeur production.

Par son expertise et son ancrage régional, transN apporte une complémentarité à son partenaire national et a ainsi l'opportunité de renforcer son positionnement dans le domaine ferroviaire et ses activités d'opérateur train à voie normale, dans l'optique du développement du RER neuchâtelois.

HORAIRE 2017

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

Montagnes neuchâteloises

En ville de La Chaux-de-Fonds, la ligne 302 (Combe-à-l'Ours - Gare - Charrière) a été prolongée jusqu'à la zone industrielle de Tourbillon, desservie auparavant par la ligne 305 (Gare - Tourbillon), qui a ainsi pu être supprimée. Cette réorganisation a apporté à la Ville une économie et aux clients de la zone industrielle de l'Ouest chaux-de-fonnier une nette amélioration de la desserte, avec un doublement de la cadence aux heures de pointe.

Littoral neuchâtelois

Les courses scolaires au retour du collège du Mail ont été regroupées avec celles de la ligne 421 (Place Pury - Savagnier - Cernier), à midi et l'après-midi. Les horaires des lignes urbaines et régionales du Littoral, y compris celui du Littoral, ont été adaptés de quelques minutes en fin de soirée, pour optimiser les correspondances à la Place Pury.



Horaires dans les vallées

Au Val-de-Ruz, l'offre sur la ligne 421 (Place Pury - Savagnier - Cernier) a été complétée par une commande prise en charge par la commune. En semaine, près de deux tiers des courses de la ligne 421 ont été prolongées jusqu'à Cernier, depuis Savagnier. Le Val-de-Travers a continué d'être relié à Neuchâtel deux fois par heure jusqu'à 19h30 du lundi au vendredi (sauf en milieu de matinée, puis à 14h et 15h), par la ligne ferroviaire 221 (Neuchâtel - Travers - Buttis).

Courses spéciales

TransN propose des courses spéciales, pour des entreprises, des groupes ou des manifestations. Des commandes fixes lui sont attribuées, pour des navettes d'entreprises, des courses scolaires, le NoctamBus, le NoctamRun et le Snowbus. Elle effectue également des mandats ponctuels. 131 courses spéciales par bus et 12 remplacements pour une entreprise tierce ont été effectués. TransN a par ailleurs effectué 5 courses spéciales en train sur sa ligne du Val-de-Travers, 4 sur celles des Ponts-de-Martel et 50 sur celle du Littoral.

PROMOS DU LOCLE

A l'occasion des Promos du Locle, des courses spéciales entre La Chaux-de-Fonds et Le Locle, ainsi que depuis et pour le Val-de-Ruz ont été proposées les deux nuits de la fête.

FÊTE DES VENDANGES

En raison des difficultés de circulation au centre-ville, la desserte du réseau urbain du Littoral a été adaptée dès le jeudi soir précédant la Fête des Vendanges, puis en deuxième étape dès le vendredi midi. Des courses nocturnes supplémentaires ont été organisées, les nuits du vendredi au samedi et du samedi au dimanche, ainsi que le dimanche soir jusqu'à minuit. Le badge de soutien à la Fête donnait libre accès aux transports publics dans les zones ONDE VERTE 10, 11, 14, 15 et 30.

FESTI'NEUCH

TransN est partenaire transport du festival Festi'Neuch et a opéré la plupart des navettes « Oiseaux de Nuit » à destination du Littoral et des vallées, ainsi que celles desservant le camping et la salle de concerts Case à Chocs pour les fins de soirée « Alternatives ». La promotion des transports publics pour se rendre à Festi'Neuch était visible sur et dans les bus.

TOUR DE FRANCE

Le passage du Tour de France dans le canton de Neuchâtel a entraîné d'importantes perturbations sur le réseau transN. La fermeture complète de routes au Val-de-Travers et sur le Littoral neuchâtelois pendant un après-midi a eu pour conséquence des déviations ou interruption de lignes de bus, ainsi que des déplacements voire des suppressions d'arrêt. Le dépôt de l'Evoles était par ailleurs inaccessible pendant plus de 5 heures.

Relations publiques et communication

« ÊTRE ET RESTER MOBILE »

TransN a participé à quatre cours intitulés « Être et rester mobile ». Ces formations gratuites organisées par le Büro für Mobilität sont destinées aux voyageurs retraités. Elles ont été données une fois à La Chaux-de-Fonds et au Locle, ainsi que deux fois à Neuchâtel, en collaboration avec les villes, la Police neuchâteloise et les CFF. Des démonstrations à un distributeur et dans un bus ont été proposées aux participants. Les prestations de transN et l'assortiment d'ONDE VERTE y ont également été présentés. Un formateur transN est également intervenu à Neuchâtel lors du premier cours du Büro für Mobilität donné en Suisse romande à l'attention des voyageurs avec déambulateur.

PASSEPORT VACANCES

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

ABÉCÉDAIRE DES TRANSPORTS PUBLICS

Pour la 13^{ème} année, l'Abécédaire des transports publics a été présenté dans les classes de 7^{ème} Harmos situées sur le réseau transN. Les écoliers sont ainsi sensibilisés et encouragés à adopter un comportement respectueux et courtois dans les transports publics. 64 classes, dans 26 collèges, ont reçu la visite des animateurs de l'Abécédaire des transports publics. 4 collaborateurs sont formés et interviennent en duo dans les collèges.

MÉDIAS

La victoire d'un conducteur transN au concours international Bus d'Or en juin a bénéficié d'une sympathique couverture médiatique dans la région et en Suisse romande, par la radio, la télévision et les quotidiens. Les médias ont été conviés au centre de conduite du TCS à Lignières en octobre pour y découvrir le nouveau module de formation développé par transN, en collaboration avec CarPostal. Les enquêteurs de l'émission radiophonique de la RTS «On en parle» ont interrogé transN au sujet des billets et des distributeurs, ainsi que sur le contrôle du Swiss Pass. Un chef de projet a participé à l'émission télévisée de Canal Alpha «Le Chaînon manquant». Il y a présenté le chantier ferroviaire de transN à Serrières. Un formateur a été vu au téléjournal de la RTS, filmé lors de son intervention alors qu'il intervenait au premier cours donné en Suisse romande à l'attention des voyageurs avec déambulateur. L'entreprise a participé à la conférence de presse de l'Office fédéral des routes au sujet du réaménagement du carrefour de Vauseyon et des conséquences du chantier sur les lignes de transports publics. L'actualité de transN est couverte par les médias régionaux et romands. Des communiqués de presse leur sont envoyés et des conférences de presse sont organisées.







Une Commission Finance du Conseil d'Administration a été créée en 2016. Elle est constituée de 2 membres du Conseil d'Administration, du Directeur Général et du Directeur Financier.

Résultats financiers

Le cinquième exercice comptable de transN s'achève avec un bénéfice de CHF 47'221.86. Ce résultat positif est dû essentiellement aux activités annexes. Le coût des carburants est resté stable, à consommation égale. Les amortissements ont augmenté suite à l'activation de certains chantiers terminés. La somme des investissements inachevés financés par l'art. 56 LCdF infrastructure passe de CHF 18'255'078.20 à CHF 11'171'455.46.

PRODUITS

Il est à relever une hausse des produits des transports de voyageurs TRV/TU et une forte augmentation des recettes annexes provenant de courses spéciales, de prestations pour entreprises et de courses de substitution pour d'autres entreprises de transports publics.

CHARGES

Les charges pour le personnel sont en très légère baisse et contenues sous le seuil des CHF 46 millions, grâce à la stabilité des postes équivalents plein temps (EPT). Le nombre de projets en cours dans le domaine de la technique nécessitera cependant une légère augmentation de l'effectif dans les années à venir. Au total, le nombre de postes EPT s'élève à 457.35, dont 12 sont occupés par des apprentis.

La somme des amortissements et corrections de valeurs est en hausse de CHF 596'257.-. TransN respecte son plan des investissements propres et d'infrastructure. Le montant des amortissements augmentera encore dans les années à venir. Les prochains investissements conséquents sont l'agrandissement du siège social et le remplacement du Littorail. La charge financière annuelle reste contenue du fait des taux d'intérêt bas et malgré

les emprunts nouvellement signés pour l'acquisition de matériel ferroviaire.

PERSPECTIVES

Malgré une augmentation des prestations et des besoins en mobilité, les commanditaires se voient contraints de diminuer les indemnités versées pour les coûts non couverts par les recettes voyageurs. TransN met en place une gestion et des processus optimisés permettant d'assurer les prestations, anciennes et nouvelles en compensant ainsi la baisse des indemnités. En 2016, transN a pu proposer à nouveau une diminution du coût de son offre de CHF 1'133'013.-, passant de CHF 50'814'827.- en 2015 à CHF 49'681'814.- en 2016. L'entreprise poursuivra ses efforts d'optimisation, ce qui devrait permettre d'augmenter son efficacité à futur.

Les efforts en matière d'efficacité continuent. Ainsi, l'entreprise étudie la possibilité d'une migration complète de ses systèmes sur un nouvel ERP (entreprise ressource planning). Pour ce qui est des emprunts, les taux négociés se situent entre 0.34% et 0.00%, pour des durées allant de 4 à 20 ans.

Conformément au plan d'investissement 2014-2018, le renouvellement du parc de véhicules se poursuit, tant pour le trafic urbain que pour le trafic régional. Les investissements se monteront en moyenne à CHF 10 millions par an hors infrastructure ferroviaire, jusqu'en 2021, et hors éléments exceptionnels. Ils auront pour conséquence une augmentation des montants d'amortissements. Les simulations à 5 ans montrent que l'entreprise devra être innovante, encore optimiser ses charges et développer ses produits, afin d'éviter de comptabiliser d'éventuelles pertes.

Bilan / actif

	31.12.2016	31.12.2015		31.12.2016	31.12.2015
	CHF	CHF	Notes	CHF	CHF
ACTIFS CIRCULANTS	24'199'291.41	29'725'183.88	ACTIFS IMMOBILISÉS	154'826'433.14	135'897'228.77
TRÉSORERIE	17'144'418.40	23'638'763.29	IMMOBILISATIONS FINANCIÈRES	234.00	10'234.00
Caisses	138'097.00	196'619.95	Titres non cotés et parts au capital	234.00	10'234.00
Stations (guichets, distributeurs et sacs des agents)	564'520.45	376'593.31	Prêts à long terme	-	-
Comptes postaux	387'704.64	122'515.94	IMMOBILISATIONS CORPORELLES	154'826'199.14	135'886'994.77
Banques	9'502'925.29	15'436'331.23	Immobilisations	345'020'345.70	331'776'345.70
Comptes spéciaux infrastructure ferroviaire	4'554'846.89	5'480'188.81	<i>Infrastructure ferroviaire</i>	58'707'242.00	45'725'242.00
Comptes spéciaux CFF	1'996'324.13	2'026'514.05	<i>Trafic voyageur TRV / TU</i>	260'513'611.25	260'251'611.25
			<i>Leasing</i>	23'310'854.00	23'310'854.00
CRÉANCES RÉSULTANT DE LA VENTE DE BIENS ET PRESTATIONS DE SERVICES	2'183'923.38	2'085'413.20	<i>Immeubles et biens-fonds</i>	2'488'638.45	2'488'638.45
			Amortissements	-232'804'548.19	-222'769'370.84
AUTRES CRÉANCES À COURT TERME	1'459'498.86	1'798'567.29	<i>Infrastructure ferroviaire</i>	-32'685'313.00	-31'032'720.65
Créances fiscales	931'616.34	1'151'719.05	<i>Trafic voyageur TRV / TU</i>	-191'246'659.00	-184'036'212.00
Créances envers les institutions d'assurances sociales	1'908.95	4'492.60	<i>Leasing</i>	-6'990'188.19	-5'822'043.19
Créances envers le personnel	-	4'393.68	<i>Immeubles et biens-fonds</i>	-1'882'388.00	-1'878'395.00
Cartes de crédits, chèques et bons	244'444.95	290'285.60	Objets inachevés	42'610'401.63	26'880'019.91
Autres débiteurs	281'528.62	347'676.36	<i>Financement par art. 56 LCdF</i>		
			<i>infrastructure ferroviaire</i>	11'171'455.46	18'255'078.20
STOCKS	1'687'959.62	1'700'493.51	<i>Financement propre</i>	31'438'946.17	8'624'941.71
ACTIFS DE RÉGULARISATION	1'723'491.15	501'946.59	TOTAL	179'025'724.55	165'622'412.65

Bilan / passif

	Notes	31.12.2016 CHF	31.12.2015 CHF		Notes	31.12.2016 CHF	31.12.2015 CHF
CAPITAUX ÉTRANGERS À COURT TERME		29'375'389.82	27'105'567.20	CAPITAUX PROPRES		24'332'251.23	24'285'029.37
DETTES RÉSULTANT DE L'ACHAT DE BIENS ET PRESTATIONS DE SERVICES		9'459'308.05	16'106'624.48	CAPITAL SOCIAL		13'678'030.00	13'678'030.00
DETTES À COURT TERME PORTANT INTÉRÊT		11'822'500.00	3'000'000.00	RÉSERVES LÉGALES ISSUES DU BÉNÉFICE		7'715'598.94	6'052'898.46
Emprunts bancaires et autres		11'822'500.00	3'000'000.00	Réserve générale		750'000.00	750'000.00
AUTRES DETTES À COURT TERME		1'629'869.63	1'833'770.72	Résultat reporté infrastructure ferroviaire (art. 67 LCdF)		1'404'312.46	1'090'353.08
Dettes fiscales		534.20	113'465.70	Résultat reporté lignes régionales (art. 36 LTV)		4'118'846.88	3'329'605.26
Dettes envers les institutions d'assurances sociales		123'774.55	699'271.65	Résultat reporté lignes urbaines		1'065'606.87	649'119.59
Dettes envers le personnel		10'405.96	7'636.75	Résultat reporté activités annexes		376'832.73	233'820.53
Bons cadeaux		13'908.00	15'758.00	AUTRES RÉSERVES ISSUES DU BÉNÉFICE		6'300'629.59	6'300'629.59
Autres créanciers		470'763.04	20'754.45	RÉSULTAT DE L'EXERCICE		47'221.86	1'662'700.48
Engagements découlants de leasing	2.5	1'010'483.88	976'884.17	PROPRES ACTIONS	2.6	-3'409'229.16	-3'409'229.16
PASSIFS DE RÉGULARISATION		6'463'712.14	6'165'172.00	TOTAL		179'025'724.55	165'622'412.65
CAPITAUX ÉTRANGERS À LONG TERME		125'318'083.50	114'231'816.08				
DETTES À LONG TERME PORTANT INTÉRÊT		32'000'000.00	23'979'500.00				
Emprunts obligataires	2.2/2.4	26'000'000.00	6'000'000.00				
Emprunts bancaires et autres	2.3	6'000'000.00	17'979'500.00				
AUTRES DETTES À LONG TERME		86'322'989.30	83'694'036.18				
Contributions aux investissements des pouvoirs publics (art. 56 LCdF)		65'641'944.84	61'352'507.84				
Emprunts pouvoirs publics		3'777'000.00	4'427'000.00				
Engagements découlants de leasing	2.5	16'904'044.46	17'914'528.34				
PROVISIONS		6'995'094.20	6'558'279.90				

Compte de résultat

	2016	2015		2016	2015
	CHF	CHF		CHF	CHF
PRODUITS DES TRANSPORTS VOYAGEURS TRV / TU	23'707'247.65	23'229'093.90	AUTRES CHARGES D'EXPLOITATION	-25'093'404.73	-23'243'033.27
PRODUITS DE L'INFRASTRUCTURE FERROVIAIRE	2'454.95	2'763.35	Dépenses générales	-5'613'650.23	-5'068'005.93
RECETTES ANNEXES	10'236'415.41	8'778'291.72	Marketing et communication	-657'676.10	-386'277.19
INDEMNITÉS DES POUVOIRS PUBLICS	49'681'814.00	50'814'827.00	Assurances et dédommagements	-648'188.85	-732'829.52
Indemnisation pour l'infrastructure ferroviaire (art. 49 LCdF)	3'981'000.00	4'031'000.00	Prestations de services par tiers	-4'718'539.63	-3'450'290.70
Confédération	3'981'000.00	1'992'500.00	Fermages et loyers	-858'527.53	-905'434.71
Canton de Neuchâtel	-	2'038'500.00	Energie et matières de consommation	-4'059'381.81	-4'103'353.16
Indemnisation pour le trafic regional (art. 28 al. 1 LTV)	17'867'162.00	17'532'757.00	Matériel et prestations pour l'entretien	-8'499'450.20	-8'566'232.82
Confédération	8'933'579.00	8'941'706.00	Frais non activés sur investissements domaine		
Canton de Neuchâtel	8'933'583.00	8'591'051.00	infrastructure ferroviaire	-33'203.43	-23'991.94
Indemnisation pour le trafic regional (art. 28 al. 4 LTV)	1'397'208.00	792'788.00	Frais non activés sur investissements domaine		
Canton de Neuchâtel	230'169.00	217'561.00	trafic voyageur	-4'786.95	-6'617.30
Communes	1'167'039.00	575'227.00	AMORTISSEMENTS ET CORRECTIONS DE VALEUR	-11'539'195.81	-10'942'939.29
Indemnisation pour le trafic urbain	26'436'444.00	28'458'282.00	Amortissements domaine infrastructure ferroviaire	-1'472'182.00	-943'527.00
Canton de Neuchâtel	26'093'011.00	28'139'487.00	Amortissements domaine trafic voyageurs	-8'602'447.00	-8'578'191.00
Communes	343'433.00	318'795.00	Amortissements sur leasings financiers	-1'168'145.00	-1'164'954.00
CHARGES DE PERSONNEL	-45'783'854.78	-45'831'139.63	Amortissements immeubles et biens-fonds	-3'993.00	-31'868.00
Traitements et salaires	-36'160'693.80	-36'625'423.30	Corrections de valeur	-292'428.81	-224'399.29
Allocations et indemnités	-1'744'061.30	-1'726'194.15	RÉSULTAT D'EXPLOITATION AVANT INTÉRÊTS	1'211'476.69	2'807'863.78
Uniformes	-204'187.23	-221'813.93	CHARGES ET PRODUITS FINANCIERS	-1'484'845.50	-1'481'680.19
Assurances du personnel	-8'008'812.05	-7'864'174.90	Produits financiers	23'974.50	41'321.75
Prestations complémentaires			Charges financières	-1'508'820.00	-1'523'001.94
pour les assurances du personnel	-319'961.40	-311'498.45	RÉSULTAT D'EXPLOITATION	-273'368.81	1'326'183.59
Prestations des assurances du personnel	653'861.00	917'965.10	CHARGES ET PRODUITS HORS EXPLOITATION	320'590.67	336'516.89
			Produits hors exploitation	462'378.60	516'474.45
			Charges hors exploitation	-141'787.93	-179'957.56
			RÉSULTAT DE L'EXERCICE	47'221.86	1'662'700.48



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

	2016	2015
Bénéfice de l'exercice	47'221.86	1'662'700.48
Gain / perte découlant de la vente d'immobilisations corporelles	-86'973.25	-143'887.70
Amortissements sur des postes de l'actif immobilisé	11'246'767.00	10'718'540.00
Variation des provisions à court terme et à long terme	436'814.30	1'073'717.55
Variation des créances à court terme	240'558.25	-927'337.12
Variation des stocks	12'533.89	132'598.10
Variation des actifs de régularisation	-1'221'544.56	-193'491.86
Variation des dettes à court terme (hors dettes financières)	-6'884'817.23	9'411'600.44
Variation des passifs de régularisation	298'540.14	59'078.79
FLUX DE TRÉSORERIE PROVENANT DE L'ACTIVITÉ D'EXPLOITATION	4'089'100.40	21'793'518.68
Investissements dans des immobilisations corporelles	-30'185'971.37	-27'972'757.91
Désinvestissements d'immobilisations corporelles	86'973.25	149'389.70
Désinvestissements de placements financiers	10'000.00	317'000.00
FLUX DE TRÉSORERIE PROVENANT DE L'ACTIVITÉ D'INVESTISSEMENT	-30'088'998.12	-27'506'368.21
Remboursement de dettes financières à court terme	-3'000'000.00	-7'000'000.00
Constitution de dettes financières à long terme	22'505'552.83	8'293'524.91
Achat de propres actions	-	-1'231.65
FLUX DE TRÉSORERIE PROVENANT DE L'ACTIVITÉ DE FINANCEMENT	19'505'552.83	1'292'293.26
VARIATION DES LIQUIDITÉS	-6'494'344.89	-4'420'556.27
VARIATION DE LIQUIDITÉS		
État au 1 ^{er} janvier	23'638'763.29	28'059'319.56
État au 31 décembre	17'144'418.40	23'638'763.29
VARIATION DES LIQUIDITÉS (NETTES)	-6'494'344.89	-4'420'556.27

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.

Stocks

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

Actif immobilisé et crédit-bail (location)

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

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

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

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

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

2.1 Compte d'investissement pour le secteur infrastructure

	Inachevés 31.12.2015	Prest. tiers 2016	Prest. internes 2016	Non activés 2016	Activations 2016	Inachevés 31.12.2016
Acquisition de terrains et de droits	-	-	-	-	-	-
Infrastructure et superstructure	442'519.92	63'948.78	12'720.00	-1'388.70	-503'000.00	14'800.00
Bâtiments et stations	15'194'545.31	2'736'881.63	367'330.00	-2'968.45	-11'335'000.00	6'960'788.49
Installations fixes	-	-	-	-	-	-
Installations de traction	107'623.01	271'149.29	69'460.00	-192.10	-240'000.00	208'040.20
Installations de télécom. et sécurité	2'476'849.59	1'558'554.90	418'420.00	-17'408.07	-448'589.65	3'987'826.77
Véhicules d'exploitation	30'555.55	86'312.86	-	-1'868.41	-115'000.00	-
Mobiliers, outillages et véhicules de service	2'984.82	166'392.88	-	-9'377.70	-160'000.00	-
	18'255'078.20	4'883'240.34	867'930.00	-33'203.43	12'801'589.65	11'171'455.46

2.2 Emprunts par obligations émis par l'entreprise

	Taux d'intérêt et conditions	Échéance	31.12.2016	31.12.2015
Placement privé obligataire au porteur Dépositaire: UBS Switzerland SA	deux droit valeur de CHF 3 mio taux fixe 0.34%	2 septembre 2025	6'000'000	6'000'000
Placement privé obligataire au porteur Dépositaire: UBS Switzerland SA	deux droit valeur de CHF 3 mio taux fixe 0.09%	28 octobre 2028	6'000'000	-
Placement privé obligataire au porteur Dépositaire: UBS Switzerland SA	deux droit valeur de CHF 3.5 mio taux fixe 0.22%	28 octobre 2032	7'000'000	-
Placement privé obligataire au porteur Dépositaire: UBS Switzerland SA	deux droit valeur de CHF 3.5 mio taux fixe 0.32%	28 octobre 2037	7'000'000	-
Total			26'000'000.00	6'000'000.00

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

	31.12.2016	31.12.2015
Axa Winterthur	6'000'000.00	6'000'000.00
Banque Cantonale du Valais	-	8'000'000.00
Banque Cantonale Neuchâteloise	-	3'979'500.00
Envers des tiers	6'000'000.00	17'979'500.00
Total dettes à long terme portant intérêt (1 - 5 ans)	6'000'000.00	17'979'500.00

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

	31.12.2016	31.12.2015
Placement privé obligataire	6'000'000.00	6'000'000.00
Placement privé obligataire	6'000'000.00	-
Placement privé obligataire	7'000'000.00	-
Placement privé obligataire	7'000'000.00	-
Envers des tiers	26'000'000.00	6'000'000.00
Total dettes à long terme portant intérêt (> 5 ans)	26'000'000.00	6'000'000.00

2.5 Dettes de crédit-bail

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

Institué bancaire - objet	Durée résiduelle	Valeur au 31.12.2016		Valeur au 31.12.2015	
		Intérêts	Remboursements	Intérêts	Remboursements
Crédit suisse - 1 trolleybus	12 ans 9 mois	177'831.83	830'721.07	204'893.33	882'291.17
Crédit suisse - 10 trolleybus	13 ans 10 mois	2'176'264.89	8'866'674.15	2'477'841.39	9'359'045.04
Crédit suisse - 9 trolleybus	14 ans 4 mois	2'162'904.08	8'217'133.12	2'450'382.10	8'650'076.30
Total		4'517'000.80	17'914'528.34	5'133'116.82	18'891'412.51
Court terme			1'010'483.88		976'884.17
Long terme			16'904'044.46		17'914'528.34

2.6 Parts de son propre capital détenues par l'entreprise

	Nombre	Valeur au 31.12.2016		Nombre	Valeur au 31.12.2015	
		Nominal	Rachat		Nominal	Rachat
1 ^{er} janvier	66'460'827	664'608.27	3'409'229.16	66'337'662	663'376.62	3'407'997.51
Achat		-		123'165	1'231.65	1'231.65
Vente						
31 décembre	66'460'827	664'608.27	3'409'229.16	66'460'827	664'608.27	3'409'229.16
Capital total	1'367'803'000	13'678'030.00		1'367'803'000	13'678'030.00	
Part détenue en %	4.86			4.86		

Les actions propres figurent au bilan à leur valeur de rachat et représentent un total de CHF 3'409'229.16 au 31 décembre 2016 (identique au 31 décembre 2015).

3. Autres informations

3.1 Dettes envers des institutions de prévoyance

Au 31 décembre 2016, il n'existait aucune dette envers l'institution de prévoyance professionnelle (aucune en 2015 également).

3.2 Honoraires de l'organe de révision

	2016	2015
Prestations d'audit	32'724.00	33'300.00
Autres prestations de services	1'620.00	-

3.3 Valeurs d'assurances des immobilisations corporelles

	2016	2015
VALEURS D'ASSURANCE INCENDIE DES IMMOBILISATIONS CORPORELLES		
Immeubles	98'564'255.00	98'564'255.00
Véhicules (yc assurance chose)	140'719'443.00	141'560'047.00
Machines et installations (yc assurance chose)	66'326'000.00	66'326'000.00
	305'609'698.00	306'450'302.00
VALEURS D'ASSURANCE CASCO		
Train régional	78'900'000.00	78'900'000.00
Trolleybus	24'000'000.00	24'000'000.00
Autobus	-	-
Funiculaires Ecluse-Plan et La Coudre-Chaumont	7'600'000.00	7'600'000.00
	110'500'000.00	110'500'000.00
COUVERTURE D'ASSURANCE RC		
Infrastructure	100'000'000.00	100'000'000.00
Train régional	100'000'000.00	100'000'000.00
Trolleybus	20'000'000.00	20'000'000.00
Autobus	100'000'000.00	100'000'000.00
Funiculaires	50'000'000.00	50'000'000.00

3.4 Approbation des comptes par l'OFT

Conformément aux dispositions de l'article 37 de la loi sur le transport de voyageurs (LTV), les comptes de l'exercice 2016 ont été soumis à l'Office fédéral des transports qui les a approuvés, sans réserve, en date du 04.05.2017.

3.5 Evénements importants survenus après la date du bilan

Néant

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

	2016	2015
	PROPOSITION DU CONSEIL D'ADMINISTRATION CHF	DÉCISION DE L'ASSEMBLÉE GÉNÉRALE CHF
Attribution au résultat reporté Infrastructure (art. 67 LCdF)	-10'445.61	313'959.38
Attribution au résultat reporté lignes régionales (art. 36 LTV)	-55'374.73	789'241.62
Attribution au résultat reporté lignes urbaines	-88'012.51	416'487.28
Attribution au résultat reporté des activités annexes	201'054.71	143'012.20
	47'221.86	1'662'700.48

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 2016.
2. Elle approuve la gestion et donne décharge
au Conseil d'administration et à la Direction.
3. L'excédent des produits du compte de résultat de CHF 47'221.86
est viré au bilan conformément aux articles 67 LCdF et 36 LTV.

La Chaux-de-Fonds, le 5 mai 2017
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 ci-joints 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 2016.

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 2016 sont conformes à la loi suisse et aux statuts.

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

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



Rapport sur d'autres dispositions légales

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

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

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

PricewaterhouseCoopers SA

Aude Joly

Expert-réviseur
Réviseur responsable

Anne Barthoulot

Expert-réviseur

Neuchâtel, le 17 mai 2017

Annexes:

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

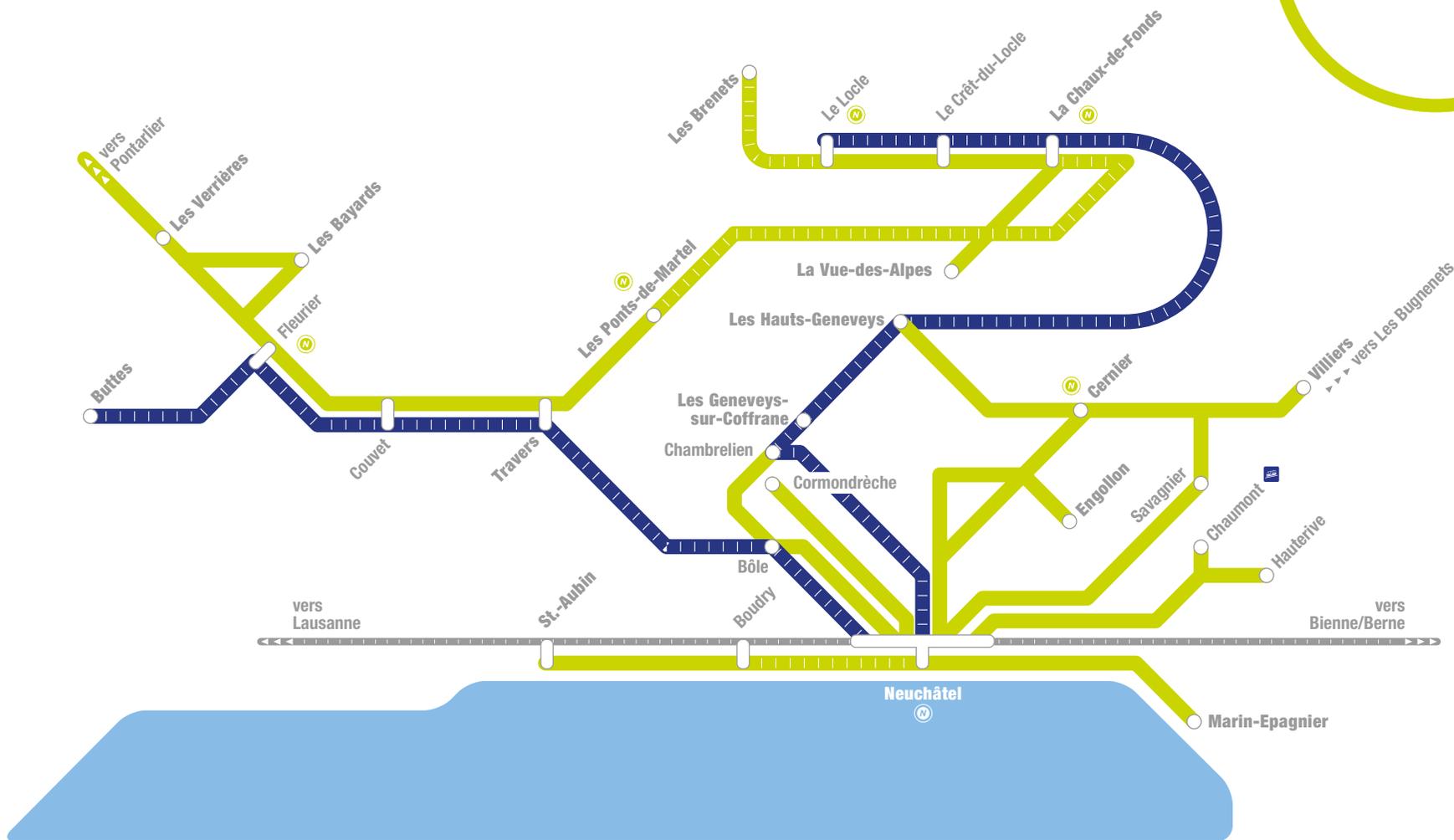
CHIFFRES-CLÉS AU 31.12.2016

Chiffres-clés (au 31.12.2016)

KILOMÈTRES DE RÉSEAU	281
VOYAGEURS TRANSPORTÉS/AN en service de ligne	27'515'586
NOMBRES DE LIGNES	37
PARC DE VÉHICULES	
Matériel ferroviaire	30
Trolleybus	34
Autobus	105
Funiculaires	5
TOTAL	174
EFFECTIF DU PERSONNEL (AU 31.12.2016)	457.35
	équivalent plein-temps (EPT) pour 473 collaborateurs

FINANCES	
Charges	
Personnel	-45'783'855
Autres charges	-38'141'421
TOTAL CHARGES	-83'925'276
Produits	
Produits des transports voyageurs	23'707'248
Indemnités	49'681'814
Autres produits	10'262'845
TOTAL PRODUITS	83'851'907
RÉSULTAT D'EXPLOITATION	-273'369
RÉSULTATS DES ACTIVITÉS ANNEXES ET EXTRAORDINAIRES	320'591
RÉSULTAT DE L'EXERCICE	47'222

PLAN DU RÉSEAU



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



Impressum

TRANSPORTS PUBLICS NEUCHÂTELOIS SA

Allée des Défricheurs 3
CP 1429, 2301 La Chaux-de-Fonds
Tél. 032 924 24 24, Fax 032 924 24 09
info@transn.ch
www.transn.ch

CONCEPTION & RÉALISATION

Agence NEUE SA

PHOTOS ET VIDÉOS

Anne Bichsel
Guillaume Perret
Toast Production
transN

transN notre force, votre réseau

Rapport de gestion 2016

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

Transports Publics Neuchâtelois SA

Allée des Défricheurs 3
CP 1429, 2301 La Chaux-de-Fonds
Tél. 032 924 24 24, Fax 032 924 24 09
info@transn.ch
www.transn.ch

