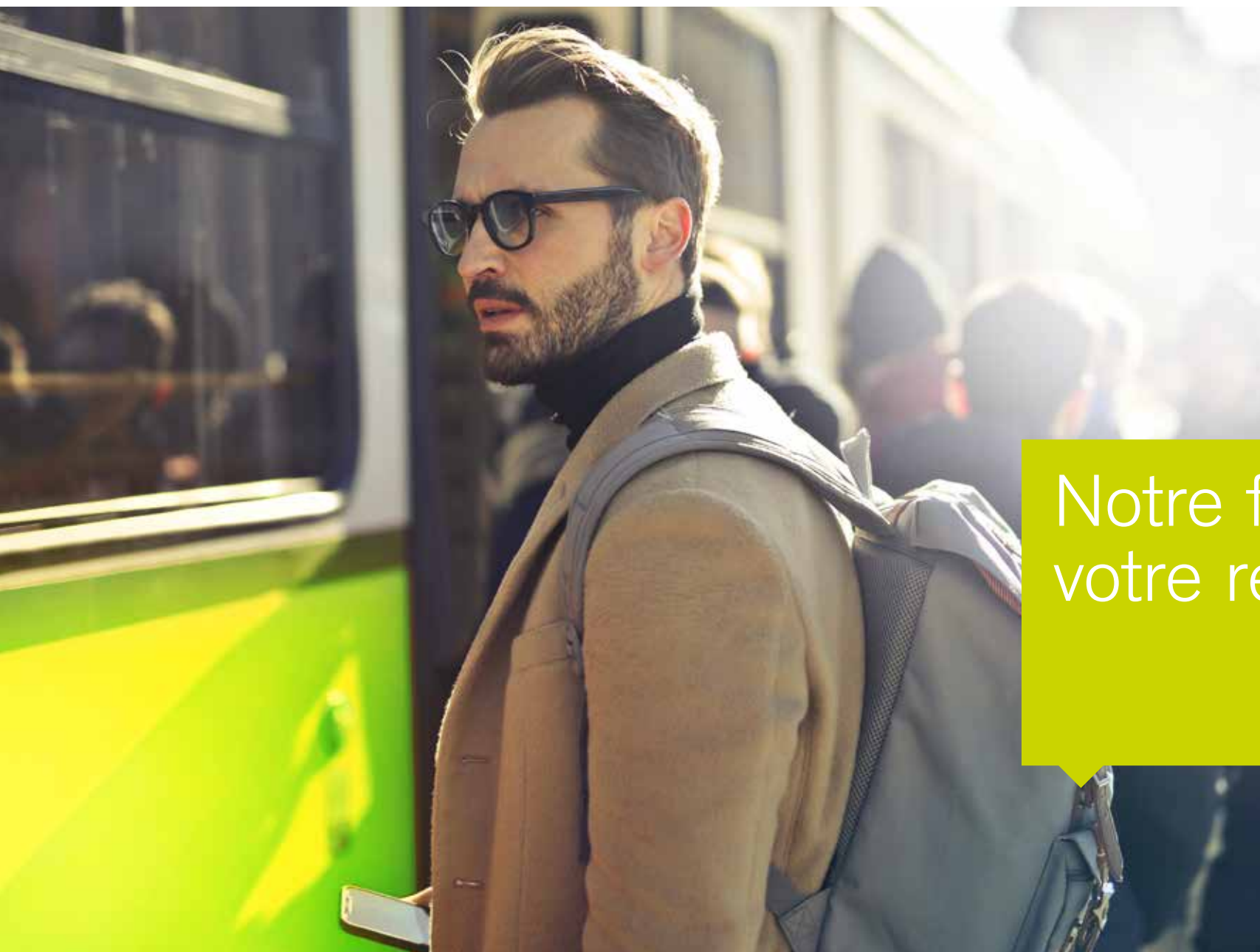


# 18

## *transN*

RAPPORT DE GESTION 2018





Notre force,  
votre réseau



# 02

## Organes de gestion et de contrôle

Conseil d'administration  
Organigramme (au 31.12.2018)

---

# 04

## Entreprise

Actionnariat  
Portrait  
Organisation  
Activités prioritaires

---

# 07

## Avant-propos du Président et du Directeur général

---

# 08

## Résumé des faits marquants

---

# 10

## Rapport d'activité

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

---

# 18

## Clients

Fréquentation  
Vente et distribution  
Information aux voyageurs  
Contrôle et surveillance  
Réclamations  
Partenariats  
Promotion  
ONDE VERTE

---

# 21

## Prestations

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

---

# 25

## Rapport financier

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

---



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

# Organes de gestion et de contrôle

## Conseil d'administration (au 31.12.2018)

### PRÉSIDENT

Robert Cramer, Avocat, 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

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

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

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

Nicola Thibaudeau, Ingénieure et CEO, depuis le 20 juin 2018

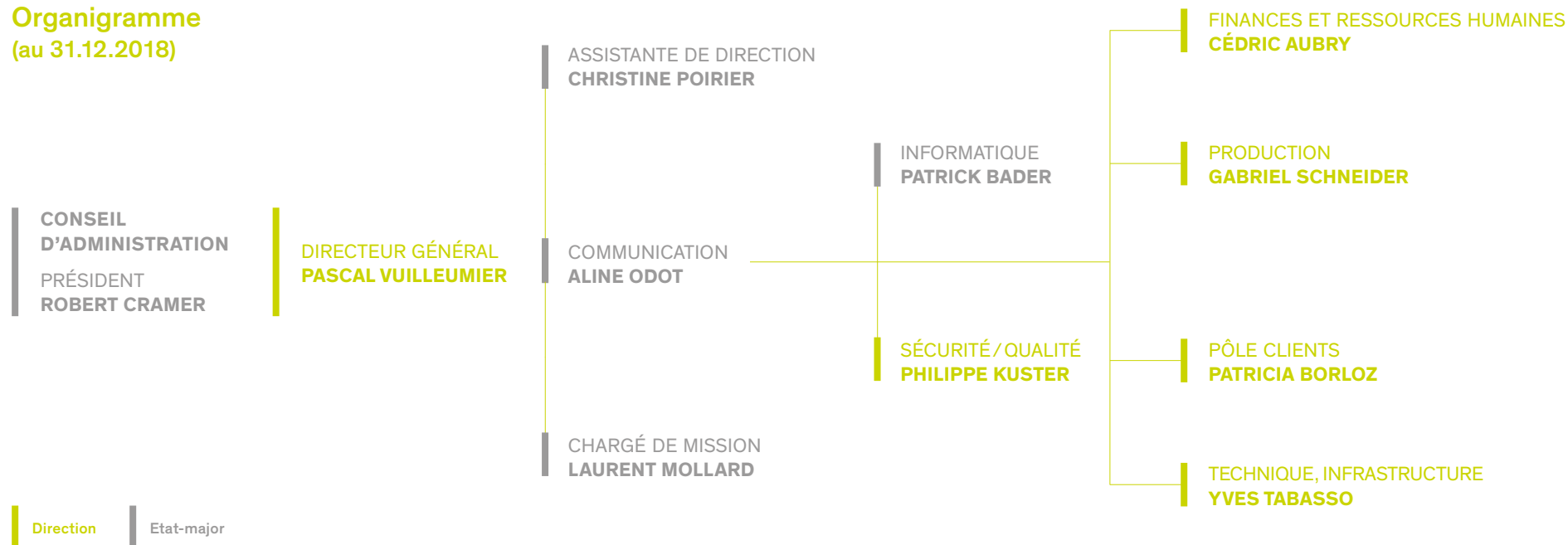
### CONTRÔLE FIDUCIAIRE

PricewaterhouseCoopers S.A. – Neuchâtel



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

## Organigramme (au 31.12.2018)



# Entreprise

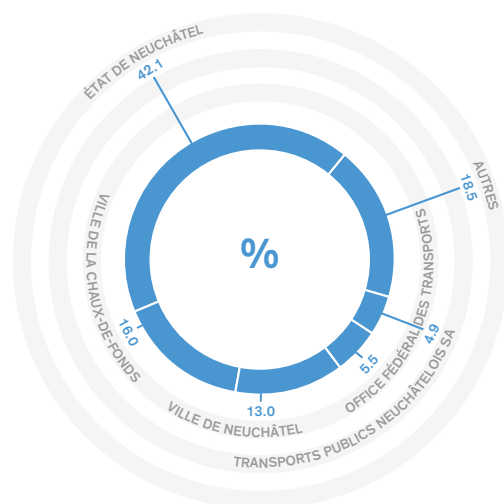
Chiffre d'affaires  
annuel

86.30  
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.

Le chiffre d'affaires annuel de l'entreprise s'élève à CHF 86.30 millions.



|       |                                     |
|-------|-------------------------------------|
| 4.9%  | Transports Publics Neuchâtelois SA  |
| 5.5%  | Office fédéral des Transports (OFT) |
| 13.0% | Ville de Neuchâtel                  |
| 16.0% | Ville de La Chaux-de-Fonds          |
| 42.1% | État de Neuchâtel                   |
| 18.5% | Autres                              |

## Portrait

TransN a son siège à La Chaux-de-Fonds et emploie 450 collaboratrices et collaborateurs. Les départements Production, ainsi que Technique et Infrastructure occupent le plus grand nombre de collaborateurs, avec respectivement 64% et 23% de l'effectif. Le personnel de conduite des bus et des trains prend son service dans l'un des 11 dépôts répartis dans le réseau. La maintenance des véhicules et de l'infrastructure est assurée par plus d'une centaine de collaborateurs techniques. Le personnel de vente accueille et conseille les clients à La Chaux-de-Fonds, à Neuchâtel, au Locle, à Cernier, à Fleurier et aux Ponts-de-Martel.

Chaque jour, 75'258 voyageurs transitent sur les 34 lignes de transN, à bord de ses 137 bus, 5 funiculaires et 28 trains. Des navettes sont commandées par des entreprises, à l'intention de leur personnel. Des courses spéciales sont proposées à des sociétés, à des groupes ou pour des manifestations. Présente dans les 4 régions du canton de Neuchâtel, transN dessert 156'443 résidents, sur les 176'720 que compte le canton de Neuchâtel.

## Organisation

Le Conseil d'administration des Transports Publics Neuchâtelois SA est composé de 7 administrateurs. Lors de l'Assemblée générale 2018, les actionnaires ont élu Nicola Thibaudeau nouvelle administratrice. Ils ont en outre renouvelé, pour 3 ans, les mandats de Robert Cramer, Président, d'Antoine Grandjean, vice-Président, de Paul Blumenthal et de Raphaël Comte. Les mandats des représentants des villes de Neuchâtel et de La Chaux-de-Fonds, Christine Gaillard et Théo Huguenin-Elie, n'étaient pas soumis à réélection en 2018.

La commission financière, la commission des rémunérations, la commission technique et la commission «Marché et clientèle» sont les quatre commissions permanentes du Conseil d'administration. Par ailleurs, une commission «Nouvelle organisation de gestion» a été mise sur pied en 2018 afin de suivre ce projet prioritaire.

## Activités prioritaires

### PROJET D'ENTREPRISE PROACTION

Le projet *proACTION* constitue la suite du projet d'entreprise *TransMission*, achevé en 2017. Avec des axes stratégiques forts, des lignes directrices et des tâches prioritaires pour les années 2018 à 2020, *proACTION* s'intègre dans une stratégie globale à l'horizon 2030, dans la ligne de la politique cantonale *Neuchâtel Mobilité 2030*. L'objectif de *TransMission* était de soutenir la fusion en créant une culture commune à toutes les collaboratrices et tous les collaborateurs. *ProACTION* s'inscrit dans une culture de projets dont certains ont déjà été mis en œuvre durant l'année 2018, faisant partie des activités prioritaires de l'entreprise.

### «NOUVELLE ORGANISATION DE GESTION» (NOG)

Le projet «Nouvelle organisation de gestion» (NOG) constitue le premier axe prioritaire de *proACTION*. A la fusion, transN a dû composer avec des systèmes et des outils de supports incompatibles dont les progiciels de gestion intégrés ou *enterprise resource plannings* (ERP), empêchant certaines automatisations, obligeant à des opérations manuelles chronophages et potentiellement sources d'erreur.

En 2018, un rapport d'état des processus et de l'organisation de gestion a été établi. Par ailleurs, les objectifs et les résultats attendus du projet NOG ont été exposés. Le rapport a servi de base de travail à l'élaboration du cahier des charges pour l'acquisition d'un nouvel ERP. A la suite d'un appel d'offres, le projet a été adjugé en décembre 2018.

Le nouvel ERP devra être opérationnel en janvier 2020. Il permettra d'obtenir des gains en efficience et en qualité, ainsi que de mettre en place la nouvelle organisation de gestion de transN, en adaptant son fonctionnement par processus et son pilotage par activité, en interface avec les outils existants. Le projet NOG nécessite la participation active des cadres et des collaborateurs.

### SYSTÈME DE MESURE DE LA QUALITÉ «QMS»

TransN participe, avec plus de 80 autres entreprises, au projet pilote de l'Office fédéral des transports (OFT) de mesure de la qualité dans les transports régionaux, le *Quality Management System* (QMS). La phase-test en 2016 et 2017 comporte des évaluations par des clients-mystère. Dès 2019, des mesures de ponctualité y seront intégrées.

En 2020, le système QMS entrera en vigueur et constituera un instrument de contrôle visant à garantir la qualité des prestations. Les subventions versées par la Confédération seront conditionnées par les exigences de qualité et de ponctualité. Ainsi, si la qualité et la ponctualité de transN sont mal notées, les indemnités diminueront.

A la suite des résultats de l'enquête de 2017, en juillet 2018, au vu de la mauvaise note obtenue par transN, des mesures immédiates ont été prises afin d'améliorer la propreté des véhicules et des installations, par des

interventions supplémentaires dans les bus sur le réseau, par de nouvelles pratiques dans les dépôts et aux abords de lignes ferroviaires et par des réfections de haltes. En outre, l'affichage des informations aux arrêts a été revu.

Dans une approche collaborative, les communes, le canton et les entreprises partenaires ont été intégrés dans le suivi du QMS, afin d'améliorer la qualité des prestations. Par ailleurs, un plan d'actions a été décidé pour 2019: campagne de sensibilisation à l'attention des clients et des collaborateurs, ainsi que lancement d'une nouvelle fonctionnalité de l'application mobile transN permettant de signaler d'éventuels manquements.

### PROJET RER

Le canton de Neuchâtel compte deux lignes ferroviaires à voie normale: la ligne 223 (Neuchâtel – La Chaux-de-Fonds – Le Locle) et la ligne 221 (Neuchâtel – Buttes). Depuis 2015, transN collabore avec les Chemins de fer fédéraux (CFF) pour l'exploitation de la ligne 223, en mettant à disposition ses rames Flirt et ses pilotes de locomotive. La concession de la ligne 221 est, quant à elle, scindée en deux tronçons: Neuchâtel – Travers sous concession CFF et Travers – Buttes sous concession transN.

En 2018, le Conseil d'administration et la Direction ont poursuivi leurs réflexions stratégiques au sujet de l'avenir et du positionnement de transN dans le domaine ferroviaire. Une déclaration d'intention entre les CFF et transN a été signée en décembre 2018. Elle pose les bases du futur RER (Réseau Express Régional) neuchâtelois et sera suivie, au premier semestre 2019, d'un contrat de coopération stratégique pour la période allant de décembre 2019 à décembre 2029.

---

450 collaboratrices et collaborateurs

27,5 millions de voyageurs transportés

156'443 personnes desservies

34 lignes

170 véhicules

---

### OFFRE À L'ATTENTION DES CLIENTS

Au-delà des projets de management de qualité de l'OFT (*Quality Management System*) et de RER, qui augmenteront tant le volume que la qualité des prestations proposées, transN a poursuivi ses développements au service des voyageurs en 2018. Ainsi, une boutique en ligne a été lancée, simplifiant l'achat ou le renouvellement d'abonnements, puis les nouvelles gares routières du Locle et de Fleurier ont été mises en exploitation, facilitant les correspondances d'une ligne à l'autre.

### MOVIPLUS ET RAILPLUS

TransN est membre de MOVlplus et de RAILplus, afin de développer des synergies, d'échanger des informations ou des réflexions, de rechercher des innovations, de travailler par centres de compétences déléguées, de mutualiser les formations ou de passer des commandes groupées de matériel. Après avoir rejoint la coopérative MOVlplus en 2017, transN a intégré le réseau RAILplus en 2018.

MOVlplus regroupe 24 entreprises suisses actives dans le transport public de voyageurs, autour de 8 centres de compétences. RAILplus défend les intérêts des chemins de fer à voie métrique. Grâce à l'intégration de transN et de 6 autres compagnies romandes en 2018, RAILplus est passé de 10 membres à 17 membres, étendant son influence à l'échelle nationale, représentant désormais 25% du réseau ferroviaire suisse.

TransN dans  
les 4 régions  
du canton  
de Neuchâtel



## Les 3 dernières années de transN

- 2016** Certification ISO 9001  
Mise en service d'un nouveau système d'aide à l'exploitation et d'information voyageurs (SAEIV)  
Mise en service du centre de gestion du trafic (CGT)
- 2017** Lancement de l'application mobile transN  
Mise en service de 4 nouvelles rames ferroviaires Flirt  
Lancement de l'application de billetterie mobile FAIRTIQ
- 2018** Lancement d'une boutique en ligne permettant l'achat ou le renouvellement d'abonnements  
Transfert de la concession des lignes 612 et 613 à CarPostal  
Mise en exploitation des nouvelles gares routières du Locle et de Fleurier  
Extension du siège social et du dépôt de La Chaux-de-Fonds  
Signature d'une déclaration d'intention entre les CFF et transN concernant la coopération stratégique en vue de l'exploitation conjointe du RER de Neuchâtel

## TransN, la proximité

### SIÈGE

Allée des Défricheurs 3, La Chaux-de-Fonds

### DÉPÔTS

**Boudry, Littorail** : dépôt ferroviaire

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

**Les Brenets, gare** : dépôt ferroviaire

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

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

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

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

**Fleurier, 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** : Rue de la Côte 8 (Place du 1<sup>er</sup> Août)

**Neuchâtel** : Place Pury

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

# Avant-propos

## Du Président et du Directeur général

### Mesdames et Messieurs les actionnaires,

L'année 2018 a été riche en projets et en contrastes. Elle a débuté par une malheureuse nouvelle, la perte de la concession des lignes 612 et 613 desservant l'Ouest du Littoral neuchâtelois, annoncée en février. Elle s'est terminée positivement, par la signature d'une déclaration d'intention avec les CFF, intensifiant dans le secteur ferroviaire la collaboration mise en place il y a quatre ans et ouvrant des perspectives extrêmement favorables pour le développement de nos activités.

Entre les faits marquants heureux et malheureux de l'année 2018, de multiples activités nous ont occupés. Ce rapport d'activité en rend compte. La diversité et le nombre de nos engagements attestent que transN, fondée il y a sept ans, a atteint non seulement l'âge de raison mais également sa vitesse de croisière. Parmi les nombreuses activités menées par le Conseil d'administration et la Direction de l'entreprise, il faut distinguer les travaux préparatoires au contrat à venir avec les CFF, ainsi que le projet de nouvelle organisation de gestion (NOG). De plus, la mauvaise notation des lignes régionales neuchâteloises dans l'enquête de qualité organisée par l'Office fédéral des transports (OFT) a nécessité des actions immédiates, dont les effets se déploient déjà, avec des résultats positifs. Finalement, soulignons les 27'469'271 personnes que nous avons transportées en 2018 (+0.63% par rapport à 2017).

Après des résultats proches de l'équilibre en 2017, l'entreprise a enregistré son premier exercice déficitaire en 2018. La fusion a apporté des bénéfices organisationnels, de nouvelles synergies et d'importants gains en efficience, qui nous ont permis de faire face aux baisses répétées des indemnités entre 2012 et 2017. Nous sommes cependant arrivés au terme des principales optimisations possibles et bouclons ainsi le dernier exercice sur un déficit de plus de CHF 487'000.-, représentant 0.6% de notre chiffre d'affaires. Entreprise au service des Neuchâteloises et des Neuchâtelois, nous sommes totalement solidaires des programmes d'économies engagés par les autorités. Ils ne sont cependant pas sans conséquences sur le financement des transports publics urbains.

Notre entreprise vit et se développe grâce au soutien de nos commanditaires, à l'engagement de ses collaboratrices et collaborateurs et, last but not least, à la confiance que nous accordent nos clients. Merci à toutes et tous.



Robert Cramer, Président



Pascal Vuilleumier, Directeur général



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

# Résumé des faits marquants

FAIRTIQ en mars,  
abonnements en  
ligne en septembre :  
voyages simplifiés

## Janvier

Deux tempêtes touchent le réseau transN. L'engagement des collaborateurs sur le terrain et au centre de gestion du trafic permet de garantir la sécurité et de contenir les conséquences des intempéries sur les prestations et sur l'infrastructure.

## Février

Après consultation, l'Office fédéral des transports confirme l'attribution de la concession des lignes 612 (Boudry, Gare – Gorgier – St-Aubin, Gare) et 613 (Areuse Littorail – Cortaillod – Boudry, Littorail) à CarPostal, après appel d'offres en 2017. TransN perd ainsi ces lignes.

## Mars

L'application de billetterie mobile FAIRTIQ permet de voyager dans toute la Suisse, avec une desserte identique à celle de l'abonnement général, à l'exception des trajets en bateau. Proposée par transN depuis décembre 2017, elle ne permettait alors que d'acheter des billets pour des voyages dans le canton de Neuchâtel.

## Avril

Le train reliant Le Locle aux Brenets (ligne 224) est remis en circulation, après avoir été équipé de nouveaux bogies. La ligne était exploitée par autobus depuis août 2017, le temps que les bogies soient produits et homologués.

## Mai

18 membres de l'Association des ingénieurs des transports publics sont accueillis à Fleurier et découvrent les activités du dépôt ferroviaire de la Piasseta, ainsi que la nouvelle infrastructure de la gare.

## Juin

La sixième Assemblée générale se tient à Fleurier. Cinq apprentis terminent avec succès leurs examens de fin

de formation. Un conducteur représente transN au concours de conduite «Bus d'Or» à Paris et se classe cinquième sur soixante concurrents.

## Juillet

L'Office fédéral des transports publie le résultat de son enquête de mesure de qualité (*Quality Management System* ou *QMS*). Les lignes régionales neuchâteloises se situent en fin de classement. Un groupe d'enfants visite le dépôt ferroviaire de la Piasseta à Fleurier dans le cadre du programme d'activités *Passeport Vacances*.

## Août

Les premières actions sont prises afin d'améliorer le classement de transN dans le système *QMS*. Quatre nouveaux apprentis débutent leur apprentissage dans l'entreprise et rejoignent les huit déjà en formation.

## Septembre

Les lignes 360/361, 341 et 342 voient leur parcours modifié en ville du Locle en direction de l'Ouest et transitent par la nouvelle Place du 1<sup>er</sup> Août. La boutique en ligne transN est lancée. Elle permet d'acheter ou de renouveler les abonnements annuels ONDE VERTE. Elle est disponible à l'adresse [shop.transn.ch](https://shop.transn.ch). La libre circulation dans les zones ONDE VERTE 10, 11, 14, 15 et 30 est offerte aux voyageurs possédant le badge de soutien à la Fête des Vendanges. Des courses spéciales sont proposées les nuits de la fête jusqu'à 4 heures.

## Octobre

Un mandat de transport de personnes pour le Secrétariat d'Etat aux migrations (SEM) débute. TransN transporte des groupes de réfugiés et des collaborateurs du SEM vers les structures d'hébergement et les sites du SEM dans les cantons de Neuchâtel, Vaud, Jura, Fribourg, Genève et Valais. Le mandat pour le SEM se poursuivra jusqu'à fin 2023.

## Novembre

Des adolescents découvrent les métiers ferroviaires à transN, à l'occasion de la journée «Futur en tous genres».

TransN passe son deuxième audit de suivi de certification ISO 9001. Une enquête externe montre, pour la troisième année consécutive, une amélioration du taux de satisfaction des voyageurs, atteignant la note globale de 7 sur 10. Le point de vente du Locle est déplacé de la rue Daniel-JeanRichard à la Place du 1<sup>er</sup> Août.

## Décembre

L'horaire 2019 entre en vigueur le 9 décembre 2018.

La nouvelle gare routière et le nouveau point de vente du Locle sont inaugurés. Les lignes desservant Le Locle transitent par la Place du 1<sup>er</sup> Août dès le 10 décembre. La concession des lignes 612 (Boudry, Gare – Gorgier – St-Aubin, Gare) et 613 (Areuse Littorail – Cortaillod – Boudry, Littorail) est transférée à CarPostal.

La boutique en ligne transN propose l'achat et le renouvellement des abonnements mensuels ONDE VERTE, complétant son offre initiale.

Deux nouveaux autobus urbains articulés et deux urbains standard sont livrés. L'agrandissement du dépôt de La Chaux-de-Fonds est terminé. Il permet d'y abriter tous les véhicules du réseau des montagnes neuchâteloises. Les collaboratrices et collaborateurs administratifs emménagent dans les nouveaux bureaux créés dans l'extension du siège social.

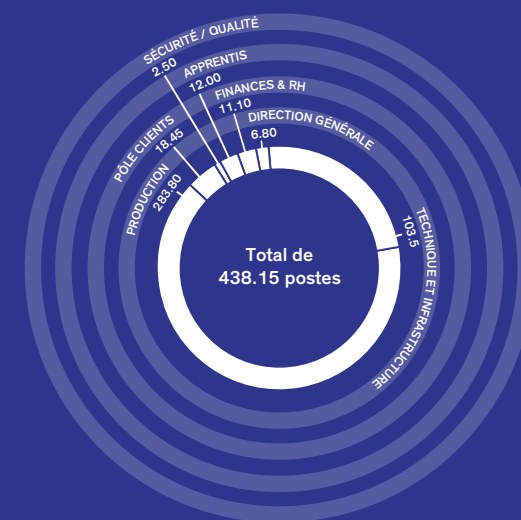
Une déclaration d'intention est signée entre les CFF et transN concernant la coopération stratégique en vue de l'exploitation conjointe du RER neuchâtelois.



# Rapport d'activité



## EFFECTIFS PAR DÉPARTEMENT (EPT)



|       |                    |        |                             |
|-------|--------------------|--------|-----------------------------|
| 2.50  | Sécurité / Qualité | 103.50 | Technique et infrastructure |
| 12.00 | Apprentis          | 283.80 | Production                  |
| 11.10 | Finances & RH      | 18.45  | Pôle clients                |
| 6.80  | Direction générale |        |                             |

## TURNOVER

5.29%



2018

Le turnover s'est élevé à 5.29% en 2018. Même si les lignes 612 et 613 occupaient 17 conductrices et conducteurs, une planification a permis d'éviter tout licenciement et de garder toutes celles et ceux souhaitant rester au service de l'entreprise, en profitant des roulements naturels de personnel.

## Ressources humaines

Au 31 décembre 2018, l'entreprise comptait 450 collaboratrices et collaborateurs, pour 438.15 postes équivalents plein temps (EPT), la moyenne annuelle se situant à 457.78 EPT. Au 30 novembre 2018, avant le transfert de la concession des lignes 612 et 613 à CarPostal, transN occupait encore 464 personnes, pour 451.45 EPT.

L'employé type transN est un homme de 45 ans, dans l'entreprise depuis 10,5 ans.

### SALAIRES

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

### CAISSE DE PENSION

TransN est affiliée à Symova, une fondation collective regroupant 59 entreprises et représentant 7'854 assurés actifs et 4'078 bénéficiaires de rentes. Le Directeur général de transN siège au comité de fondation de Symova. Le degré de couverture de transN se montait à 109.98 % au 31.12.2018, à la faveur d'un rendement de -1.52%, une bonne performance en regard du rendement moyen des caisses suisses, - 3.20% à - 3.29% selon les indices des grandes banques. Le degré de couverture était de 111,81% l'année précédente.

### ENTRETIENS DE DÉVELOPPEMENT

Depuis 2014, le personnel est convié à des entretiens de développement. Les collaboratrices et les collaborateurs engagés à la conduite y sont invités tous les deux ans. Une entrevue annuelle est proposée à tous les autres employés, avec leur supérieur respectif, afin de dresser le bilan de l'année écoulée.

### ENQUÊTE DE SATISFACTION DU PERSONNEL

Au printemps 2018, l'entreprise Swiss-Test a effectué une deuxième enquête de satisfaction auprès de l'ensemble du personnel, après celle menée fin 2016.

228 collaborateurs y ont répondu. Les réponses ont fait l'objet d'un rapport de synthèse, afin d'évaluer les mesures déjà prises et de cibler les améliorations à apporter dans le travail quotidien. Cette enquête a révélé que 74.1% des membres du personnel se déclarent satisfaits de leur travail (25.0% «tout à fait» et 49.1% «plutôt oui») et que 88.0% répondent avoir plaisir à faire leur travail (40.2% «tout à fait» et 47.8% «plutôt oui»).

### PROMOTION DE LA SANTÉ

TransN a offert à son personnel l'inscription au BCN Tour, une épreuve de course à pied. 16 collaboratrices et collaborateurs ont participé à la course en 6 étapes sous les couleurs transN.

### FORMATION

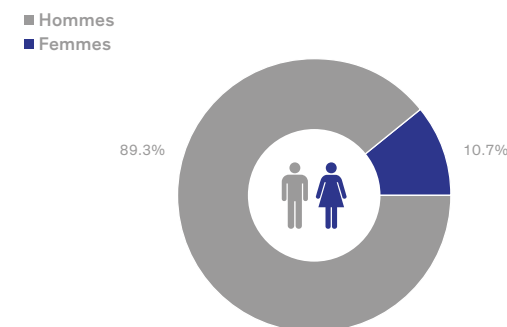
Des possibilités de formation initiale et continue sont accordées au personnel. Des formations spécifiques et ponctuelles ont été proposées. Ainsi, le personnel technique des centres de maintenances de Neuchâtel et de Fleurier et celui du secrétariat ont bénéficié de formations en lean management. Les cadres ont été conviés à des formations en lien avec le projet d'entreprise et en risk management. Une formation et un exercice ont été proposés aux membres de l'état-major de crise.

**Apprentissages** — TransN se veut entreprise formatrice, avec 12 apprentis en poste, alors qu'elle n'en accueillait que 4 en 2012. 5 apprentis ont réussi leurs examens de fin de formation en 2018 : 3 ont obtenu un CFC (certificat fédéral de capacité) d'employées de commerce, 1 un CFC de mécanicien de maintenance en véhicules utilitaires et 1 un certificat AFP de logisticien. Les 12 apprentis se forment dans les filières menant aux CFC suivants : carrossier-tôlier, informaticien, logisticien, mécanicien en maintenance automobile et employé de commerce.

**Formation à la conduite** — 16 permis de conduire professionnels ont été obtenus : 10 permis car (catégorie D) et 6 permis trolleybus, après instruction théorique et pratique avec les formateurs internes. 1 collaborateur technique a obtenu un permis poids lourds (catégorie C).

445 attestations de cours ont été délivrées au centre de formation transN de Cernier, en 42 jours de cours : 404 à

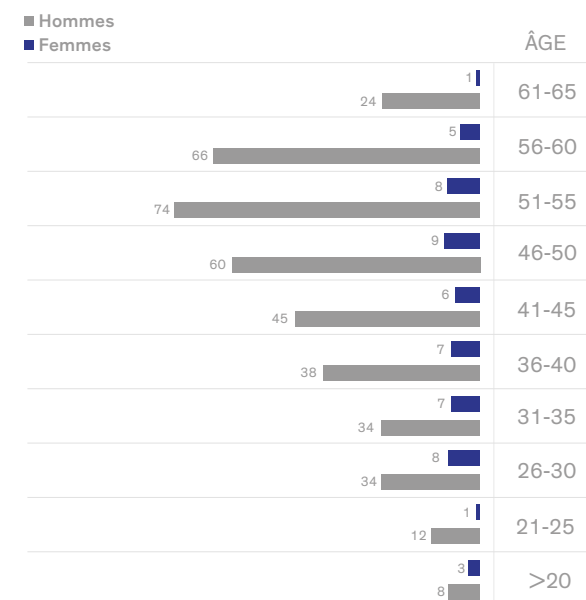
### RÉPARTITION HOMMES - FEMMES



En 2018, transN comptait 55 collaboratrices (12.22% des postes), représentant 46.90 EPT (10.70 % des EPT).

En 2012, la part des femmes atteignait 7.0% des EPT.

### PYRAMIDE DES ÂGES



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

des collaborateurs de l'entreprise et 41 à des participants externes provenant d'autres entreprises ou entités publiques. 8 formations initiales OACP (Ordonnance réglant l'admission des conducteurs) ont été dispensées. Le centre transN est agréé par l'Association des services automobiles comme centre de formation, selon l'OACP.

**Formation ferroviaire** — Un processus de formation continue permet de répondre aux exigences légales, telles que l'Ordonnance sur l'admission à la conduite de véhicules à moteur des chemins de fer (OCVM) ou l'Ordonnance du DETEC (Département fédéral de l'environnement, des transports, de l'énergie et de la communication) réglant l'admission aux activités déterminantes pour la sécurité dans le domaine ferroviaire (OAASF). 18 jours de formation continue OAASF ont été dispensés, 8 jours de formation complète OAASF, 3 jours de complément pour la ligne 221 et 2 jours de complément pour la ligne 215.

3 nouveaux permis ferroviaires et 2 extensions de permis ont été obtenus pour la voie normale. 1 nouveau permis, 5 renouvellements périodiques et 4 extensions ont été obtenus pour la voie étroite.

Des pilotes de locomotive transN ont suivi avec succès des formations pour circuler sur les lignes CFF: 3 formations de base complètes, 2 formations complémentaires, 13 formations continues et 1 formation au contrôle qualité.

## BUS D'OR

Le conducteur représentant transN au concours de conduite «Bus d'Or» à Paris s'est classé cinquième sur 60 concurrents. Lors de la première participation de transN en 2016, le représentant de l'entreprise avait remporté le trophée parmi 53 candidats, dans la catégorie des conducteurs européens. L'objectif de «Bus d'Or» est de promouvoir et de valoriser le métier de conducteur de bus.

## COMMUNICATION AUX COLLABORATEURS

Les communications internes sont diffusées sur des écrans dans les sites de l'entreprise et par e-mail. Le personnel de

conduite a reçu une tablette et une adresse e-mail. Deux soirées d'information ont été proposées en avril, à Marin et à La Chaux-de-Fonds, afin de présenter les réalisations et les projets de l'entreprise. Le journal *transN Info* est distribué six fois par an au personnel.

## ÉVÉNEMENTS PROPOSÉS AUX COLLABORATEURS

140 collaborateurs ont participé, en famille, à une journée récréative en août au centre de vacances de La Rouvraie à Bevaix. Les retraités et jubilaires de l'entreprise ont été conviés à une excursion en novembre. En décembre, le souper de Noël a rassemblé 198 collaborateurs à Corcelles et un film d'animation 153 adultes et 194 enfants dans un cinéma de Neuchâtel. Cette projection était organisée par les sections syndicales du SEV (Syndicat du personnel des transports) et la Direction.

4 nouveaux permis  
ferroviaires et  
6 extensions

## Technique et infrastructure

### RESSOURCES

Les responsabilités au sein du département infrastructure ont été scindées entre la maintenance et le développement de projets. Cette nouvelle répartition vise à optimiser la maintenance de l'infrastructure, afin d'en garantir la fiabilité, pour la satisfaction des clients. La cellule affectée au développement de projets d'infrastructure est constituée de 4 chefs de projets.

## Technique

Les collaborateurs du centre de maintenance de la Piassetta, à Fleurier, et de l'Evoles, à Neuchâtel, ont été formés aux méthodes Kaizen et 5 S. Depuis l'automne, ils appliquent ainsi les principes du lean management, dans le cadre de l'amélioration continue des tâches.

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

Le système d'aide à l'exploitation et d'information voyageurs (SAEIV), en exploitation depuis décembre 2016

pour le réseau bus, a été étendu au réseau ferroviaire en 2018, ainsi qu'aux nouvelles gares routières de Fleurier et du Locle.

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

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

Dans sa partie «information aux voyageurs», le SAEIV permet de diffuser des messages écrits ou sonores dans les véhicules. Les gares et les arrêts principaux sont en outre équipés de bornes d'information, avec indication des correspondances, y compris en cas de perturbation sur le réseau.

## SYSTÈME DE DISTRIBUTION

Le programme de révision de l'ensemble du parc des distributeurs, initié en 2017, s'est achevé en 2018.

## VÉHICULES

### Trains

En avril 2018, transN a passé commande de 5 rames GTW 4/8 auprès des Appenzeller Bahnen, afin de remplacer les unités de la ligne 215, le Littorail Neuchâtel – Boudry. Les 5 rames commandées subissent un refit chez leur fabricant, Stadler Rail. Leur capacité sera augmentée, par un réaménagement des espaces voyageurs. Leurs postes de commandes seront adaptés. Un nouveau système de contrôle de marche des trains (ZBMS) sera implémenté, ainsi qu'un système de mise à voie libre (THF 11). Le profil de roue sera modifié, afin de prévenir leur usure et de limiter les nuisances sonores. Les rames seront équipées du SAEIV de transN, d'un nouveau système de communication avec le centre de gestion du trafic, d'un dispositif de comptage des passagers et de caméras de surveillance. Toutes seront climatisées et porteront les couleurs blanches et vertes de l'entreprise neuchâteloise.



Les rames GTW 4/8 seront progressivement livrées en 2019, dès avril et jusqu'en décembre. Les anciennes motrices et voitures-pilotes de la ligne 215 sortiront de l'exploitation au fur et à mesure de la mise en exploitation des rames les remplaçant.

**Maintenance ferroviaire** — Un système de gestion de la maintenance assistée par ordinateur (GMAO) a été implémenté au dépôt ferroviaire de la Piassetta, à Fleurier. Il permet de disposer des informations nécessaires à la planification et à la maintenance des trains. Spécialement adaptée aux rames Flirt, la GMAO permettra de réduire les coûts de maintenance. Des formations sur ce système ont été dispensées aux collaborateurs techniques.

Un nouvel outil de mesure au laser des profils de roues de trains a permis un transfert automatique des valeurs sur une plateforme digitale, afin d'obtenir une vision de la planification des interventions préventives. Le suivi du taux d'usure du matériel sur les différentes lignes ferroviaires et la surveillance des anomalies sont ainsi effectués avec une traçabilité garantie.

Les trains de la ligne 224 (Le Locle – Les Brenets) ont été équipés de nouveaux bogies, redessinés et produits par le fabricant Stadler Rail et homologués par l'OFT.

#### Bus

12 autobus ont été commandés en 2018. Les 4 premiers ont été livrés en décembre 2018 : 2 autobus urbains articulés et 2 autobus urbains standard.

**Maintenance des véhicules routiers** — Une plateforme de répartition des véhicules routiers a été créée. Les échanges d'unités, désormais standardisées, s'en trouvent facilités, notamment lorsqu'un site effectue la maintenance de bus provenant d'autres sites. La standardisation de la flotte et la nouvelle plateforme de répartition permettent ainsi d'optimiser le nombre de véhicules nécessaires. Les travaux de maintenance des bus sont planifiés par une GMAO.

| Type de véhicules | Nb Tot Véh./Type | KM parcourus 2018/Tot/Type |
|-------------------|------------------|----------------------------|
| Articulés         | 32               | 1'395'310                  |
| 2 essieux         | 66               | 2'827'368                  |
| Hybrides          | 6                | 237'490                    |
| Trolleybus        | 33               | 1'484'972                  |
| Ferroviaires      | 28               | 1'941'918                  |
| Funiculaires      | 5                | 105'971                    |

#### FUNICULAIRES

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

#### ÉLECTROMOBILITÉ

En étroite collaboration avec la Commission technique du Conseil d'administration et avec les communes concernées, transNamis en place une veille technologique. Son objectif est de pouvoir proposer une solution « zéro émission » pour le remplacement de véhicules urbains à l'horizon 2022-2023. La Direction a mené des réflexions avec d'autres entreprises de transports publics et observé les programmes européens ZeEUS (*Zero Emission Urban Bus System*) et EBSF (*European Bus System of the Future*), dans le but de suivre et d'appliquer les innovations en matière de propulsion. Elle a participé à des conférences traitant de l'électromobilité et elle était en contact avec les principaux constructeurs, afin de se tenir informée des expériences réalisées en Suisse et à l'étranger.



## Infrastructure

Les travaux liés à la mise en œuvre de la convention de prestations d'infrastructures 2017-2020 se sont poursuivis. Un concept de mise en conformité avec les exigences de la Loi et de l'Ordonnance visant à assurer l'accès des personnes à mobilité réduite aux transports publics (LHand et OtHand) a été remis à l'OFT.

L'inventaire et la caractérisation des ouvrages d'art du réseau transN se sont poursuivis, avec l'acquisition d'un logiciel pour faciliter leur gestion.

### INFRASTRUCTURE FERROVIAIRE

#### Ligne 221, Travers – Buttes (voie normale)

TransN a lancé les projets de rénovation des gares de Buttes, de Môtiers, de Couvet et de La Presta. Des séances d'information à l'attention de la population ont été organisées à Buttes en janvier et à Couvet en octobre. Les projets de La Presta et de Buttes ont été remis à l'OFT, pour approbation.

L'étude de l'assainissement du tronçon ferroviaire entre Fleurier et Buttes et celle du renouvellement du passage à niveau de Tivoli, à Buttes, ont également été initiées. Ces chantiers sont prévus pour 2020.

Selon le respect des normes, le système de contrôle automatique de la marche des trains ETCS (*European Train Control System*) a été mis en service sur l'infrastructure de la ligne 221. Basé sur un standard européen d'interopérabilité, l'ETCS est composé de balises électroniques permettant une supervision des vitesses et des courbes de freinage.

#### Lignes à voie étroite

Sur la ligne 215 (Neuchâtel – Boudry), transN a débuté l'implémentation d'un système de contrôle de la marche des trains à voie métrique et spéciale, le ZBMS (*Zugbeeinflussung für Meter- und Spezialspurbahnen*). En outre, les stations de cette ligne avec arrêt facultatif ont été équipées de boutons de demande d'arrêt, pour améliorer

la sécurité de l'exploitation et le confort des voyageurs. Le projet de renouvellement du passage à niveau du Bas-des-Allées a débuté.

Sur la ligne 222 (La Chaux-de-Fonds – Les Ponts-de-Martel), les études de renouvellement des passages à niveau de La Sagne-Eglise et du Grenier ont commencé. Un mur de soutènement de la voie a été entièrement refait sur la ligne 224 (Le Locle – Les Brenets).

Les dossiers de renouvellement de 4 sous-stations électriques sont en cours d'approbation auprès de l'OFT : sous-stations de Champ-Bougin et d'Auvernier sur la ligne 215, sous-station du Petit-Martel sur la ligne 222 et sous-station du Locle sur la ligne 224.

#### Ligne de contact trolleybus

Afin de maintenir un réseau de qualité, des tronçons de la ligne de contact ont été révisés et d'autres renouvelés, sur le réseau de trolleybus du Littoral.

### BÂTIMENTS

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

Selon le planning, le chantier d'extension du siège et du dépôt des bus de La Chaux-de-Fonds, débuté en 2016, s'est achevé fin 2018. La capacité de garage a été augmentée afin d'y abriter l'intégralité des bus circulant dans les Montagnes neuchâteloises. Au-dessus de l'extension du dépôt, des surfaces administratives ont été créées, pour regrouper les effectifs sur un site unique. En décembre 2018, les collaborateurs ont pris possession de leurs bureaux. Les travaux de finition se poursuivront jusqu'à mi-2019. Les nouveaux espaces à La Chaux-de-Fonds accueilleront également un unique centre de gestion du trafic (CGT) en 2019, remplaçant ceux basés à Neuchâtel et à Fleurier, pour davantage d'efficacité au service des voyageurs.



#### Point de vente et local conducteurs du Locle

Un nouveau point de vente a été aménagé au Locle, rue la Côte 8. Donnant sur la Place du 1<sup>er</sup> Août, il offre aux clients une proximité immédiate avec la nouvelle gare routière de la ville. Cet espace accueille également le local des conducteurs et remplace le point de vente situé auparavant au Jardin Klaus.

#### Logistique et planification

Dans le cadre des travaux préliminaires du projet NOG, la procédure d'achat a été revue, afin de simplifier les processus de commandes et de supprimer toutes les opérations manuelles.



#### Informatique

Un audit du réseau informatique a été mené en mai. Le service informatique occupe un responsable, un chef de projet et trois informaticiens généralistes. La mise à jour du progiciel SAGE 200, débutée au printemps 2017, s'est achevée. De nouveaux serveurs ont été configurés. Une architecture centralisée RDS (*remote desktop services*) a été mise en place afin d'établir les connexions nécessaires au futur ERP (*enterprise resource planning*). Le service informatique a géré la migration de la téléphonie à la voix sur IP (*Internet Protocol*). Il a mis en place un outil pour le déploiement et l'administration des tablettes destinées aux conducteurs et les a configurées.

L'extension du siège et du dépôt de La Chaux-de-Fonds a impliqué l'aménagement d'une nouvelle salle de serveurs, ainsi que l'équipement informatique des nouveaux bureaux administratifs et d'une surface louée à CarPostal. Le nouveau point de vente du Locle a également bénéficié d'un aménagement informatique complet. La création d'une boutique en ligne transN a nécessité la mise en place d'une infrastructure informatique pour sa gestion.

## Sécurité et qualité

### ASSURANCES

Le portefeuille d'assurances, géré par la société de courtage VVST, est resté stable en 2018. L'extension du siège et du dépôt de La Chaux-de-Fonds a été intégrée dans la couverture d'assurance par l'Etablissement cantonal d'assurance de prévention (ECAP) en fonction du budget du projet. Le bien sera réévalué en 2019.

### SÉCURITÉ

En 2018, les membres de l'état-major de crise, créé fin 2017, ont été conviés à une formation dispensée par des formateurs de l'Office fédéral de la protection de la population, puis à un exercice de crise. L'état-major de crise est composé des spécialistes des différents domaines de transN, afin de permettre à l'entreprise de gérer toute situation dépassant la gestion opérationnelle normale. Un système d'alerte basé sur eAlarm de Swisscom a été testé à plusieurs reprises.

Une formation d'autoprotection a été dispensée à tous les collaborateurs appelés à travailler aux abords et sur les voies, en complément des connaissances dont ils disposaient déjà. Les directives sur les vêtements de travail à haute visibilité ont été revues, afin d'en généraliser leur port, en consultation avec les cadres et dans le respect des exigences légales.

L'agrément de sécurité et le certificat de sécurité en matière de gestion de la sécurité des chemins de fer (SGS) ont été renouvelés pour 5 ans par l'OFT, durée maximale prévue par la loi, après audit. Le SGS, initié en 2017, valide les différentes aptitudes du métier ferroviaire. Par ailleurs, le cadre concernant la maternité et la protection des travailleuses a été mis en conformité.

### QUALITÉ

L'entreprise a obtenu la certification ISO 9001: 2015 «Management de la qualité» en fin d'année 2016. Le deuxième audit de suivi ISO s'est déroulé en novembre 2018. Des audits internes ont été menés sur ISO et SMI (système de management intégré), des audits externes

sur le système SQS (système de qualité et de management), dans le but de définir les outils, de les mettre en place et de former les cadres à la culture de la gestion des risques.

Les auditeurs internes ISO ont été formés à l'encadrement des projets d'amélioration continue. Des mesures ont été mises en place afin de garantir et d'évaluer les bonnes pratiques au sein de l'entreprise, dans le cadre de la gestion des risques et opportunités du SMI.

### ÉVÉNEMENTS

La procédure d'annonce des constats de dégâts à la prise de service a été simplifiée. Cette simplification a encouragé les collaboratrices et les collaborateurs à

annoncer leurs constatations. Ainsi, le nombre de cas rapportés a fortement augmenté, passant de 465 événements en 2017 à 643 en 2018, dont 41% constatés à la prise de service, contre 4% en 2017. Aucune augmentation majeure des dégâts n'a été constatée, mais les dégâts mineurs tels que des petites rayures sont désormais annoncés grâce à la nouvelle procédure. Les dégâts à charge de l'entreprise ont diminué de 10%.

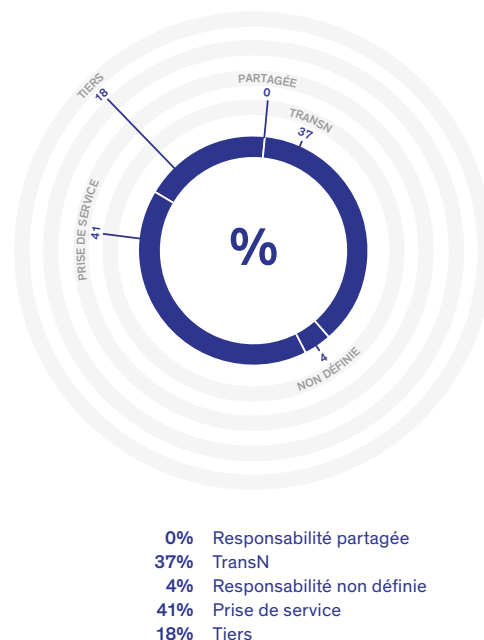
En 2018, 10 chutes de passagers ont été enregistrées, contre 7 en 2017. Parmi ces 10 chutes, 7 sont dues à un freinage énergétique ou d'urgence.

## Responsabilité sociale et environnementale

TransN se dirige vers une nouvelle gestion de l'énergie. Ainsi, l'installation de panneaux photovoltaïques sur nos principaux sites a été décidée. L'électricité consommée par transN est intégralement produite à partir de sources renouvelables. Les cours de formation Eco-Drive, destinés aux conductrices et aux conducteurs de bus, commencent à déployer leurs effets sur la consommation de carburant, l'usure du matériel et le confort des voyageurs. Les relevés montrent que la conduite Eco-Drive a permis d'économiser quelque 74'185 litres de diesel sur l'année 2018.

Par la création de groupes de pilotage et par l'organisation de séances d'information, transN a intensifié les contacts et les échanges avec les associations en lien avec les personnes en situation de handicap, ainsi qu'avec les diverses organisations environnementales, dans le cadre de ses différents projets et chantiers. Le respect de l'environnement et des personnes avec handicap est systématiquement pris en compte lors d'aménagements et de renouvellements techniques. Par exemple, l'aménagement des nouvelles gares routière du Locle et de Fleurier a permis un accès facilité aux bus pour les personnes à mobilité réduite, depuis de nouveaux quais surélevés et marqués de lignes tactilo-visuelles.

### ÉVÉNEMENTS 2018





# Clients

## ENQUÊTE DE SATISFACTION

Pour la troisième année consécutive, transN a lancé une étude de satisfaction de ses clients, sur le plan cantonal. La note globale de satisfaction des voyageurs continue sa progression: elle a atteint 7 sur 10 en 2018, contre 6.9 en 2017 et 6.7 en 2016. L'enquête a en outre révélé que la majorité des voyageurs recommandent transN et elle permet d'évaluer l'impact des actions prises par transN sur leur satisfaction. En parallèle à l'enquête, des *focus*

En 2018, transN a transporté 27.47 millions de voyageurs.

*groups* ont été mis en place au Locle, afin de mieux comprendre les facteurs de satisfaction et les pistes d'améliorations possibles. Cette troisième enquête a par ailleurs montré que 10% des clients interrogés ont acheté leur titre de transport par l'application FAIRTIQ.

## PLAN DE MOBILITÉ POUR LES ENTREPRISES LOCALES

TransN se tient à la disposition d'entreprises pour les conseiller dans l'établissement de leur plan de mobilité. Sur commande, elle effectue des courses spéciales à l'attention du personnel frontalier d'entreprises.

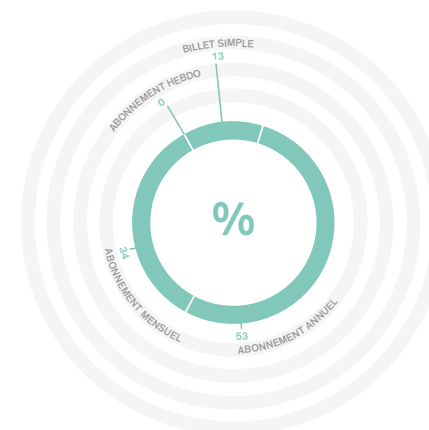
## Fréquentation

La fréquentation des lignes transN a légèrement progressé: transN a transporté 27'469'271 voyageurs en 2018, contre 27'296'691 en 2017. Le nombre de voyageurs/kilomètres s'est élevé à 75'905'921, contre 75'386'343 l'année précédente. La fréquentation des lignes transN a été fortement influencée par les chantiers les impactant. Ainsi, la fréquentation a augmenté sur les lignes sur lesquelles les chantiers se sont achevés et a baissé sur celles qui ont été touchées par l'ouverture de chantiers.

## Vente et distribution

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

## RÉPARTITION DES TITRES DE TRANSPORTS



## POINT DE VENTE DU LOCLE

Le service commercial en ville du Locle a été amélioré, grâce à l'ouverture d'un point de vente à la nouvelle gare routière et l'installation de distributeurs des deux côtés de la place. Les clients peuvent ainsi bénéficier de conseils commerciaux à proximité de la gare ferroviaire.

## FAIRTIQ

Depuis le 1<sup>er</sup> mars 2018, FAIRTIQ permet de voyager dans toute la Suisse. TransN avait lancé cette application de billetterie mobile en décembre 2017. Disponible pour iPhone et smartphones Android, elle effectue automatiquement le calcul et la facturation des trajets. A fin 2018, les billets pris par FAIRTIQ représentaient un chiffre d'affaires de plus de CHF 200'000.-.

## BOUTIQUE EN LIGNE

TransN a lancé une boutique en ligne le 1<sup>er</sup> septembre, à l'adresse <https://shop.transn.ch/>. Dans un premier temps, elle permettait l'achat et le renouvellement des abonnements annuels ONDE VERTE. Depuis le changement d'horaire de décembre 2018, les abonnements mensuels y sont également proposés.

## Information aux voyageurs

Les voyageurs sont informés par le système d'aide à l'exploitation et d'information aux voyageurs (SAEIV), par l'application mobile transN, par le site Internet, par des affiches aux arrêts, par les écrans dans les bus, les trains et les points de vente, ainsi que par des imprimés gratuits.

### SAEIV

Le système d'aide à l'exploitation et d'information aux voyageurs (SAEIV), déployé dès décembre 2016, permet d'informer les voyageurs par les écrans embarqués, par des annonces sonores, ainsi que par des bornes d'information aux arrêts les plus fréquentées et dans les gares. L'équipement des haltes et gares ferroviaires en information voyageurs s'est poursuivi en 2018. De plus, des bornes ont été installées aux nouvelles gares routières du Locle et de Fleurier.

### APPLICATION TRANSN

Une application transN pour smartphones est proposée depuis 2017. Elle a été téléchargée 23'774 fois depuis son lancement et jusqu'à fin 2018. Disponible sur iOS et Android, elle localise les arrêts à proximité, indique les horaires des bus en temps réel et affiche le temps de parcours jusqu'aux arrêts suivants. Elle annonce également toutes les informations trafic et propose un lien direct vers FAIRTIQ.

### PUBLICATIONS

Le guide horaire cantonal a été réédité, intégrant les horaires des principaux opérateurs du canton. Un dépliant détaillant toutes les lignes neuchâteloises a été publié. Ces deux imprimés sont remis gratuitement dans les points de vente.

## Contrôle

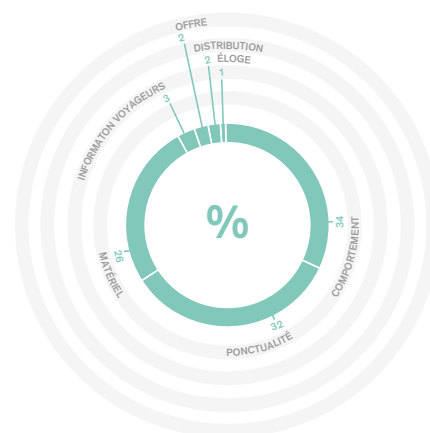
Le contrôle des titres de transport est effectué par des agents d'une entreprise externe, dans le cadre de la Loi et de l'Ordonnance sur les organes de sécurité dans les transports publics (LOST et OOST). 250'308 voyageurs ont été contrôlés en 2018 et 11'299 constats pour voyage sans titre de transport valable ont été dressés, dont 2'889 pour oubli d'abonnement. Le taux de fraude s'élève à 4.5%. Après présentation des abonnements oubliés, il se monte à 3.4%, contre 4.0% l'année précédente.

## Réclamations

En 2018, transN a enregistré 933 réclamations dont la responsabilité peut être attribuée à transN, alors qu'il y en avait 966 en 2017. Le taux de réclamations s'affiche en légère baisse, avec 3.40 réclamations pour 100'000 voyageurs en 2018, contre 3.54 en 2017.

Grâce au déploiement du SAEIV dans les véhicules et aux arrêts et grâce au renouvellement de la signalétique, les réclamations en lien avec l'information voyageurs ont baissé de 78%. Les formations continues dispensées aux conducteurs ont fait baisser de 8% les doléances

### RÉPARTITION DES RÉCLAMATIONS PAR TYPES



au sujet de leur comportement. Les messages d'insatisfaction reçu au sujet du matériel ont augmenté de 35%. Ils concernent avant tout le fonctionnement des distributeurs. Cette augmentation n'est cependant pas significative, car les plaintes auparavant uniquement gérées par les points de vente ont été recensées par le service clients depuis juin 2018. 97 cas rapportés dans les points de vente, non répertoriés l'année précédente, ont ainsi été comptabilisés. Les réclamations au sujet de la ponctualité affichent également une hausse (+5%). Celles-ci concernaient essentiellement les lignes touchées par des chantiers, augmentant les retards et l'insatisfaction des voyageurs, notamment la ligne 421 (Neuchâtel – Savagnier – Cernier).

## Partenariats

TransN s'associe à des événements culturels et/ou sportifs d'envergure ou avec un rayonnement cantonal, selon sa politique de partenariat développée en 2017, afin de renforcer ses liens avec les acteurs de la vie culturelle et sportive régionale. Elle soutient les manifestations mettant en place un concept des courses spéciales à l'attention des participants ou spectateurs.

TransN, le canton de Neuchâtel et le Réseau urbain neuchâtelois (RUN) ont soutenu le développement de *Yapaphoto*, un jeu de société consacré aux transports publics dans le canton de Neuchâtel. *Yapaphoto* a été présenté aux médias dans la voiture salon de transN en novembre.

## Promotion

Les canaux de l'entreprise sont privilégiés lors de ses campagnes de promotion : affichage sur les bus, diffusion sur les écrans embarqués et ceux dans les points de vente, publication sur le site Internet et dépliants et affiches aux guichets. La promotion de l'application de billetterie mobile FAIRTIQ s'est faite sur les canaux transN puis, en janvier et février, également par une campagne d'affichage dans la rue et par de la publicité dans la presse, à la télévision et au cinéma, afin d'également toucher les clients occasionnels. Un visuel unifié pour toute la Suisse romande a ensuite été diffusé dès mars pour promouvoir l'élargissement de FAIRTIQ aux billets nationaux.

Le lancement de la boutique en ligne a été accompagné d'une communication multicanale en septembre et octobre : visuels autocollants sur les bus, spots sur les écrans transN, informations sur le site Internet, spots au cinéma, annonces sur les sites des médias RTN et Arcinfo. Dès décembre, une nouvelle campagne, sur les mêmes canaux multiples, a annoncé la vente des abonnements mensuels sur la boutique en ligne transN.

## ONDE VERTE

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

### TARIF

ONDE VERTE n'a pas modifié ses tarifs au changement d'horaire de décembre 2018.

### ACTIVITÉS ET RÉSULTATS ONDE VERTE

Les activités des différents groupes de travail et les résultats ONDE VERTE font l'objet d'un rapport annuel disponible sur le site Internet [www.ondeverte.ch](http://www.ondeverte.ch).

# Prestations

## Procédure de commande et offre

Les prestations effectuées par transN sont commandées par les commanditaires – la Confédération et le Canton. Les coûts des prestations non couverts par les recettes sont indemnisés. TransN participe aux discussions des Conférences régionales des transports (CRT), constituées de représentants des communes et du canton, avec un rôle consultatif. Mettant à disposition son expertise, elle prend également part aux démarches participatives, ainsi qu'à une coordination mensuelle avec le Service cantonal des transports (SCTR).

Les années 2018 et 2019 ont fait l'objet d'une commande biennale, déposée par transN en 2017 auprès du SCTR et de l'OFT. Cette offre répondait à une demande de diminution des indemnités par rapport à l'horaire 2017 (sur une base de calcul à prestations égales) de 2% pour le trafic urbain et de 1% pour le trafic régional.

### LIGNES 612-613

Après mise au concours en 2017, la concession pour les lignes 612 (Boudry, Gare – Gorgier – St-Aubin, Gare) et 613 (Areuse Littorail – Cortaillod – Boudry, Littorail) a été attribuée à CarPostal en février 2018. Son transfert a été effectif au changement d'horaire de décembre 2018. Les priorités de l'entreprise ont porté sur la garantie de l'emploi des 17 conductrices et conducteurs occupés sur ces deux lignes et la qualité des prestations dans l'Ouest du Littoral. Une planification a permis d'éviter tout licenciement malgré la perte des lignes 612 et 613.

## Centre de gestion du trafic

Le Centre de gestion du trafic à Neuchâtel (CGT) régule les lignes de bus et les lignes ferroviaires à voie étroite de transN, à l'exception de celles du Val-de-Travers, gérées par la gare de Fleurier. Un nouveau centre sera aménagé en 2019 à La Chaux-de-Fonds, dans l'extension du siège social. La gestion de tous les réseaux, y compris celle de la ligne ferroviaire du Val-de-Travers, y sera régulée. Centraliser la régulation du trafic à un seul endroit offrira de nouvelles synergies et augmentera l'efficacité et la qualité, notamment en cas de perturbations. Le CGT regroupera ainsi toutes les activités opérationnelles, ferroviaires et bus.

## Horaire

### HORAIRE 2018

L'horaire 2018 de transN est entré en vigueur le 10 décembre 2017. Grâce à une commande supplémentaire de la Commune, l'offre au Val-de-Ruz a été améliorée. Dans l'ensemble du canton, un travail d'optimisation a été effectué.

### HORAIRE 2019

L'horaire 2019 de transN est entré en vigueur le 9 décembre 2018. Le changement d'horaire a été marqué par la mise en exploitation des nouvelles gares routières du Locle et de Fleurier.

Nouvelles gares  
routières du Locle  
et de Fleurier:  
correspondances  
facilitées.

Les autres lignes routières et ferroviaires transN ont connu de légères adaptations, comme des temps de parcours optimisés, afin de mieux répondre aux besoins des voyageurs.

### NOUVELLES GARES ROUTIÈRES DU LOCLE ET DE FLEURIER

La nouvelle gare routière du Locle, Place du 1<sup>er</sup> Août, a été mise en exploitation en deux phases, avec desserte uniquement en direction de l'Ouest en septembre, puis dans les deux directions à mi-décembre. Pour permettre une réelle proximité avec ce nouveau pôle d'échange, le point de vente et le local conducteurs du Locle ont quitté le Jardin Klaus pour la rue de la Côte 8 fin novembre.

Une nouvelle gare routière a également été aménagée au Sud de la gare ferroviaire de Fleurier, en service depuis le changement d'horaire de décembre.

### LITTORAL

Une ligne 122 a été créée: la navette 120 (Gare (Nord) – Vauseyon), intégrée dans la ligne 120, est devenue une ligne à part entière. La ligne 101 (Cormondrèche – Place Pury – Marin) a été déviée de la rue du Seyon pendant quatre samedis entre août et novembre, afin d'étudier la faisabilité de la demande de la ville de Neuchâtel de détourner les bus de la zone piétonne tous les samedis dès mars 2019.



## Courses spéciales

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

### BUS

156 courses spéciales par bus ont été commandées par des tiers, dont 42 pour des remplacements de trains. Depuis 2017, les CFF ont confié à transN un mandat de remplacement de leurs trains «Lot 4», un secteur de substitution s'étendant du Nord vaudois à l'Ouest jusqu'au Seeland et Bienne à l'Est et couvrant l'intégralité des cantons de Neuchâtel et du Jura. A la suite d'un appel d'offres, transN a décroché une commande de transport de personnes pour le Secrétariat d'Etat aux migrations (SEM) vers ses structures d'hébergement et ses sites dans les cantons de Neuchâtel, Vaud, Jura, Fribourg, Genève et Valais. Le mandat du SEM a débuté en octobre 2018 et se poursuivra jusqu'à fin 2023.

### TRAINS

Sur la ligne 221 (Neuchâtel – Buttes), 64 courses spéciales ont été effectuées pour une autre entreprise. Sur la ligne 215 (Littorail), 46 courses ont été ajoutées pour une autre entreprise et 210 pour transN.

## MANIFESTATIONS

A l'occasion de manifestations, transN a organisé des courses spéciales afin de permettre aux participants de voyager sereinement et en toute sécurité, en partenariat avec les organisateurs: BCN Tour, Corbak Festival, Festi'Neuch, Promos du Locle, ParaBôle Festival, Watt Air Jump, BeRock Festival, Fête de l'Absinthe, Auvernier Jazz Festival, SlowVal, Fête des Vendanges d'Auvernier, Fête de la Vendange de Cortaillod, Trotteuse Tissot. Lors du week-end de la Fête des Vendanges de Neuchâtel, le badge de soutien à CHF 10.- était reconnu comme titre de transport du vendredi 16 heures au dimanche soir dans les zones ONDE VERTE 10, 11, 14, 15 et 30.

## Relations publiques et communication

### VISITES

Le centre de maintenance ferroviaire de La Piasseta à Fleurier a reçu la visite de la section romande de l'Association des ingénieurs des transports publics en mai, puis celle d'un groupe d'enfants en juillet, dans le cadre du programme Passeport vacances.

### ABÉCÉDAIRE DES TRANSPORTS PUBLICS

Depuis 2004, transN mène auprès des écoliers une campagne de sensibilisation, *l'Abécédaire des*

*transports publics*, afin de les encourager à adopter un comportement respectueux et courtois dans les bus et les trains. En 2018, 4 collaborateurs ont visité en duo 25 collèges, en 23 jours d'animation. Ils y ont rencontré 1'041 élèves dans 61 classes de 7<sup>ème</sup> année Harmos.

## MÉDIAS

En préambule de l'Assemblée générale, le 20 juin à Fleurier, Robert Cramer, Président du Conseil d'administration, et Pascal Vuilleumier, Directeur général, ont présenté aux médias les activités et les résultats de transN sur la période 2012-2017. Le journal régional de la RTS *Couleurs locales* a consacré des reportages sur le centre de gestion du trafic en mars et sur la tour de Chaumont en avril, puis sur le funiculaire de Chaumont en août. La radio neuchâteloise RTN a fait découvrir le métier de pilote de locomotive à ses auditeurs en mai, avec la participation d'une pilote et formatrice. Un reportage sur le train de la ligne 222 (La Chaux-de-Fonds – Les Ponts-de-Martel) a été diffusé dans l'émission de la RTS *Passe-moi les jumelles*. TransN a en outre participé à des conférences de presse de ses partenaires, villes ou organisateurs de manifestations.





# Rapport financier

## PRODUITS

Une légère hausse de la fréquentation et la collaboration avec les CFF influencent favorablement le résultat 2018. Les produits des transports de voyageurs TRV/TU ont augmenté de 2.19% par rapport à 2017. Avec 27'69'271 voyageurs transportés en 2018, la fréquentation affiche une légère progression (+0.63%), tout comme le nombre de voyageurs kilomètres (+0.69%). Le développement du partenariat ferroviaire avec les CFF se poursuit. Cette collaboration représente deux tiers des recettes annexes.

## CHARGES

Les charges pour le personnel s'élèvent à quelque CHF 46'000'000.-, dans le respect du budget et en baisse de plus de CHF 1 million par rapport à l'exercice précédent. Le nombre de projets en cours, notamment pour la mise en conformité de l'infrastructure ferroviaire, mobilise de nombreux collaborateurs. Cependant, les postes de 5 chefs de projet sont financés par la Confédération. Le remplacement de collaborateurs partis en retraite, ainsi que celui, à venir, d'une quarantaine d'employés âgés de plus de 60 ans, aura pour conséquence un rajeunissement de l'effectif, avec un effet financier ces prochaines années.

Le montant des amortissements et des corrections de valeur est stable par rapport à l'exercice précédent, mais se situe en deçà des prévisions budgétaires, en raison du report d'une commande de véhicules. TransN suit son plan des investissements propres et d'infrastructure. Une augmentation des amortissements est par conséquent attendue dans les années à venir. En 2018, transN a passé commande de 12 véhicules thermiques. Les prochains investissements majeurs sont l'agrandissement du siège social – en cours de finalisation – et le remplacement du Littorail, activé sur l'exercice 2019. La charge financière annuelle demeure sur une tendance favorable, malgré les emprunts nouvellement signés pour l'acquisition de matériel ferroviaire.

## RÉSULTATS

Le septième exercice comptable de transN boucle sur une perte de CHF 487'244.47. La baisse des indemnités en trafic régional et urbain ainsi que le coût des carburants en sont les principales raisons. Aussi, des entretiens ont été menés et certains ont été anticipés, en lien avec l'extension du siège social et avec le remplacement prochain des trains du Littorail.

## 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. La mise en place d'une gestion et de processus optimisés a permis, exercice après exercice, d'assurer les prestations, anciennes et nouvelles en compensant ainsi chaque baisse des indemnités en trafic urbain et régional.

En 2018, les indemnités pour le trafic urbain ont diminué de 2%, celles pour le trafic régional de 1%. Toutefois, une offre égale a pu être garantie, grâce aux engagements entrepris à tous les niveaux de l'entreprise, en matière d'innovation, d'optimisation des charges et de développement de produits. Les efforts se poursuivront, avec la migration des systèmes sur un nouveau progiciel de gestion intégrés (ERP, pour *enterprise resource planning*). Des gains en efficacité pourront être atteints grâce à la mise en œuvre du projet *proACTION*, permettant d'augmenter la qualité des prestations offertes aux clients.

## Bilan / actif

|                                                                               | 31.12.2018<br>CHF    | 31.12.2017<br>CHF    |
|-------------------------------------------------------------------------------|----------------------|----------------------|
| <b>ACTIFS CIRCULANTS</b>                                                      | <b>13'473'667.99</b> | <b>14'914'693.03</b> |
| <b>TRÉSORERIE</b>                                                             | <b>8'632'463.66</b>  | <b>11'030'213.47</b> |
| Caisses                                                                       | 236'644.55           | 257'744.65           |
| Distributeurs et sacs des agents                                              | 501'039.65           | 510'141.50           |
| Comptes postaux                                                               | 131'292.73           | 65'618.14            |
| Banques                                                                       | 2'365'354.54         | 1'606'592.59         |
| Compte infrastructure ferroviaire                                             | 4'047'995.77         | 6'518'534.53         |
| Compte CFF                                                                    | 1'350'136.42         | 2'071'582.06         |
| <b>CRÉANCES RÉSULTANT DE LA VENTE DE BIENS<br/>ET PRESTATIONS DE SERVICES</b> | <b>2'377'808.50</b>  | <b>2'087'463.30</b>  |
| <b>AUTRES CRÉANCES À COURT TERME</b>                                          | <b>2'015'642.03</b>  | <b>1'478'632.52</b>  |
| Créances fiscales                                                             | 1'188'549.44         | 599'185.69           |
| Créances envers les institutions<br>d'assurances sociales                     | 72'444.50            | 237.45               |
| Créances envers le personnel                                                  | -                    | 15'295.94            |
| Cartes de crédits, chèques et bons                                            | 372'334.40           | 337'318.80           |
| Autres débiteurs                                                              | 382'313.69           | 526'594.64           |
| <b>ACTIFS DE RÉGULARISATION</b>                                               | <b>447'753.80</b>    | <b>318'383.74</b>    |

|                                      | Notes | 31.12.2018<br>CHF     | 31.12.2017<br>CHF     |
|--------------------------------------|-------|-----------------------|-----------------------|
| <b>ACTIFS IMMOBILISÉS</b>            |       | <b>171'584'953.32</b> | <b>168'438'602.30</b> |
| <b>IMMOBILISATIONS FINANCIÈRES</b>   |       | <b>245.00</b>         | <b>1'232.00</b>       |
| Titres non cotés et parts au capital |       | 245.00                | 1'232.00              |
| <b>IMMOBILISATIONS CORPORELLES</b>   |       | <b>171'584'708.32</b> | <b>168'437'370.30</b> |
| Immobilisations                      |       | 382'917'732.06        | 387'865'140.70        |
| Infrastructure ferroviaire           |       | 67'436'242.00         | 66'350'242.00         |
| Trafic voyageur TRV / TU             |       | 289'681'997.61        | 295'715'406.25        |
| Leasing                              |       | 23'310'854.00         | 23'310'854.00         |
| Immeubles et biens-fonds             |       | 2'488'638.45          | 2'488'638.45          |
| Amortissements                       |       | -243'482'212.55       | -240'324'154.19       |
| Infrastructure ferroviaire           |       | -39'532'401.00        | -37'673'282.00        |
| Trafic voyageur TRV / TU             |       | -192'739'364.36       | -192'609'360.00       |
| Leasing                              |       | -9'320'095.19         | -8'155'142.19         |
| Immeubles et biens-fonds             |       | -1'890'352.00         | -1'886'370.00         |
| Objets inachevés                     |       | 29'564'568.03         | 18'168'384.28         |
| Financement par art. 56 LCdF         |       |                       |                       |
| Infrastructure ferroviaire           | 2.1   | 17'035'315.95         | 11'095'608.91         |
| Financement propre                   |       | 12'529'252.08         | 7'072'775.37          |
| Pièces de rechange                   |       | 2'584'620.78          | 2'727'999.51          |
| <b>TOTAL</b>                         |       | <b>185'058'621.31</b> | <b>183'353'295.33</b> |

## Bilan / passif

|                                                                          | Notes          | 31.12.2018<br>CHF     | 31.12.2017<br>CHF     |
|--------------------------------------------------------------------------|----------------|-----------------------|-----------------------|
| <b>CAPITAUX ÉTRANGERS À COURT TERME</b>                                  |                | <b>28'959'544.40</b>  | <b>25'307'857.06</b>  |
| <b>DETTE RÉULTANT DE L'ACHAT DE BIENS<br/>ET PRESTATIONS DE SERVICES</b> |                | <b>10'469'401.43</b>  | <b>6'579'408.50</b>   |
| <b>DETTE À COURT TERME PORTANT INTÉRÊT</b>                               | <b>2.3</b>     | <b>11'400'000.00</b>  | <b>9'665'500.00</b>   |
| Emprunts bancaires et autres                                             |                | 11'400'000.00         | 9'665'500.00          |
| <b>AUTRES DETTES À COURT TERME</b>                                       |                | <b>1'456'836.46</b>   | <b>2'723'745.35</b>   |
| Dettes fiscales                                                          |                | 271'743.62            | 449'802.06            |
| Dettes envers les institutions d'assurances sociales                     |                | 27'214.00             | 1'174'371.85          |
| Dettes envers le personnel                                               |                | 3'418.40              | 3'181.10              |
| Bons cadeaux                                                             |                | 13'708.00             | 13'908.00             |
| Autres créanciers                                                        |                | 59'561.05             | 37'242.65             |
| Engagements découlant de leasing                                         | 2.6            | 1'081'191.39          | 1'045'239.69          |
| <b>PASSIFS DE RÉGULARISATION</b>                                         |                | <b>5'633'306.51</b>   | <b>6'339'203.21</b>   |
| <b>CAPITAUX ÉTRANGERS À LONG TERME</b>                                   |                | <b>132'290'434.38</b> | <b>133'748'648.06</b> |
| <b>DETTE À LONG TERME PORTANT INTÉRÊT</b>                                | <b>2.4/2.5</b> | <b>39'936'400.00</b>  | <b>43'336'400.00</b>  |
| Emprunts obligataires                                                    | 2.2            | 31'936'400.00         | 31'936'400.00         |
| Emprunts bancaires et autres                                             |                | 8'000'000.00          | 11'400'000.00         |
| <b>AUTRES DETTES À LONG TERME</b>                                        |                | <b>84'992'619.83</b>  | <b>82'755'130.61</b>  |
| Contributions aux investissements<br>des pouvoirs publics (art. 56 LCdF) |                | 69'838'006.45         | 66'519'325.84         |
| Emprunts pouvoirs publics                                                |                | 377'000.00            | 377'000.00            |
| Engagements découlant de leasing                                         | 2.6            | 14'777'613.38         | 15'858'804.77         |
| <b>PROVISIONS</b>                                                        |                | <b>7'361'414.55</b>   | <b>7'657'117.45</b>   |

|                                                            | Notes      | 31.12.2018<br>CHF     | 31.12.2017<br>CHF     |
|------------------------------------------------------------|------------|-----------------------|-----------------------|
| <b>CAPITAUX PROPRES</b>                                    |            | <b>23'808'642.53</b>  | <b>24'296'790.21</b>  |
| <b>CAPITAL SOCIAL</b>                                      |            | <b>13'678'030.00</b>  | <b>13'678'030.00</b>  |
| <b>RÉSERVES LÉGALES ISSUES DU BÉNÉFICE</b>                 |            | <b>7'728'673.78</b>   | <b>7'762'820.80</b>   |
| Réserve générale                                           |            | 750'000.00            | 750'000.00            |
| Résultat reporté infrastructure ferroviaire (art. 67 LCdF) |            | 1'362'397.62          | 1'393'866.85          |
| Résultat reporté lignes régionales (art. 36 LTV)           |            | 4'025'635.14          | 4'063'472.15          |
| Résultat reporté lignes urbaines                           |            | 813'308.65            | 977'594.36            |
| Résultat reporté activités annexes                         |            | 777'332.37            | 577'887.44            |
| <b>AUTRES RÉSERVES ISSUES DU BÉNÉFICE</b>                  |            | <b>6'300'629.59</b>   | <b>6'300'629.59</b>   |
| <b>RÉSULTAT DE L'EXERCICE</b>                              |            | <b>-487'244.47</b>    | <b>-34'147.02</b>     |
| <b>PROPRES ACTIONS</b>                                     | <b>2.7</b> | <b>-3'411'446.37</b>  | <b>-3'410'543.16</b>  |
| <b>TOTAL</b>                                               |            | <b>185'058'621.31</b> | <b>183'353'295.33</b> |

## Compte de résultat

|                                                                 | 2018<br>CHF    | 2017<br>CHF    |
|-----------------------------------------------------------------|----------------|----------------|
| PRODUITS DES TRANSPORTS VOYAGEURS TRV / TU                      | 24'465'104.35  | 23'940'625.65  |
| PRODUITS DE L'INFRASTRUCTURE FERROVIAIRE                        | 2'238.35       | 3'254.80       |
| RECETTES ANNEXES                                                | 12'896'238.03  | 12'769'500.69  |
| INDEMNITÉS DES POUVOIRS PUBLICS                                 | 48'936'652.87  | 49'886'481.89  |
| Indemnisation pour l'infrastructure ferroviaire (art. 51b LCdF) | 4'017'012.87   | 4'393'919.89   |
| <i>Confédération</i>                                            | 4'017'012.87   | 4'393'919.89   |
| Indemnisation pour le trafic régional (art. 28 al. 1 LTV)       | 17'659'793.00  | 17'860'053.00  |
| <i>Confédération</i>                                            | 8'829'895.00   | 8'930'025.00   |
| <i>Canton de Neuchâtel</i>                                      | 8'829'898.00   | 8'930'028.00   |
| Indemnisation pour le trafic régional (art. 28 al. 4 LTV)       | 1'204'413.00   | 1'047'483.00   |
| <i>Canton de Neuchâtel</i>                                      | 789'243.00     | 779'376.00     |
| <i>Communes</i>                                                 | 415'170.00     | 268'107.00     |
| Indemnisation pour le trafic urbain                             | 26'055'434.00  | 26'585'026.00  |
| <i>Canton de Neuchâtel</i>                                      | 25'949'053.00  | 26'478'645.00  |
| <i>Communes</i>                                                 | 106'381.00     | 106'381.00     |
| CHARGES DE PERSONNEL                                            | -45'855'431.20 | -46'998'297.03 |
| Traitements et salaires                                         | -36'542'074.75 | -37'035'870.05 |
| Allocations et indemnités                                       | -1'624'902.35  | -1'731'870.15  |
| Uniformes                                                       | -184'124.40    | -232'506.23    |
| Assurances du personnel                                         | -8'439'844.00  | -8'329'070.35  |
| Prestations complémentaires                                     |                |                |
| pour les assurances du personnel                                | -289'938.75    | -463'142.45    |
| Prestations des assurances du personnel                         | 1'225'453.05   | 794'162.20     |

|                                                                          | 2018<br>CHF        | 2017<br>CHF        |
|--------------------------------------------------------------------------|--------------------|--------------------|
| AUTRES CHARGES D'EXPLOITATION                                            | -27'146'656.90     | -25'529'570.01     |
| Dépenses générales                                                       | -5'504'947.85      | -5'879'245.11      |
| Marketing et communication                                               | -876'121.50        | -829'385.69        |
| Assurances et dédommagements                                             | -731'139.55        | -658'231.39        |
| Prestations de services par tiers                                        | -4'277'335.04      | -4'295'831.55      |
| Fermages et loyers                                                       | -1'269'874.32      | -941'000.98        |
| Energie et matières de consommation                                      | -4'421'563.26      | -4'269'178.91      |
| Matériel et prestations pour l'entretien                                 | -10'004'036.83     | -8'135'932.98      |
| Frais non activés sur investissements domaine infrastructure ferroviaire | -53'172.87         | -509'518.89        |
| Frais non activés sur investissements domaine trafic voyageur            | -8'465.68          | -11'244.51         |
| AMORTISSEMENTS ET CORRECTIONS DE VALEUR                                  | -13'091'368.74     | -13'120'102.71     |
| Amortissements domaine infrastructure ferroviaire                        | -1'731'119.00      | -1'679'969.00      |
| Amortissements domaine trafic voyageurs                                  | -9'993'413.00      | -10'050'956.00     |
| Amortissements sur leasings financiers                                   | -1'164'953.00      | -1'164'954.00      |
| Amortissements immeubles et biens-fonds                                  | -3'982.00          | -3'982.00          |
| Corrections de valeur                                                    | -197'901.74        | -220'241.71        |
| <b>RÉSULTAT D'EXPLOITATION AVANT INTÉRÊTS</b>                            | <b>206'776.76</b>  | <b>951'893.28</b>  |
| CHARGES ET PRODUITS FINANCIERS                                           | -980'261.53        | -1'232'806.35      |
| Produits financiers                                                      | 24'877.76          | 25'411.43          |
| Charges financières                                                      | -1'005'139.29      | -1'258'217.78      |
| <b>RÉSULTAT D'EXPLOITATION</b>                                           | <b>-773'484.77</b> | <b>-280'913.07</b> |
| CHARGES ET PRODUITS HORS EXPLOITATION                                    | 286'240.30         | 246'766.05         |
| Produits hors exploitation                                               | 363'350.40         | 311'126.25         |
| Charges hors exploitation                                                | -77'110.10         | -64'360.20         |
| <b>RÉSULTAT DE L'EXERCICE</b>                                            | <b>-487'244.47</b> | <b>-34'147.02</b>  |



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

|                                                                    | 2018                  | 2017                  |
|--------------------------------------------------------------------|-----------------------|-----------------------|
| Résultat de l'exercice                                             | -487'244.47           | -34'147.02            |
| Gain / perte découlant de la vente d'immobilisations corporelles   | -91'444.60            | -23'969.15            |
| Amortissements sur des postes de l'actif immobilisé                | 12'906'454.00         | 12'899'861.00         |
| Variation des provisions à court terme et à long terme             | -295'702.90           | 662'023.25            |
| Variation des créances à court terme                               | -827'354.71           | 77'326.42             |
| Variation des stocks                                               | 143'378.73            | -1'040'039.89         |
| Variation des actifs de régularisation                             | -129'370.06           | 1'405'107.41          |
| Variation des dettes à court terme (hors dettes financières)       | 2'587'132.34          | -1'820'779.64         |
| Variation des passifs de régularisation                            | -705'896.70           | -124'508.93           |
| <b>FLUX DE TRÉSORERIE PROVENANT DE L'ACTIVITÉ D'EXPLOITATION</b>   | <b>13'099'951.63</b>  | <b>12'000'873.45</b>  |
| Investissements dans des immobilisations corporelles               | -16'184'183.75        | -23'846'982.65        |
| Désinvestissements d'immobilisations corporelles                   | 91'444.60             | 87'919.15             |
| Investissements dans les placements financiers                     | -12'000.00            | -1'000.00             |
| Désinvestissements de placements financiers                        | 0.00                  | 2.00                  |
| <b>FLUX DE TRÉSORERIE PROVENANT DE L'ACTIVITÉ D'INVESTISSEMENT</b> | <b>-16'104'739.15</b> | <b>-23'760'061.50</b> |
| Remboursement de dettes financières à court terme                  | -9'665'500.00         | -8'157'000.00         |
| Constitution de dettes financières à long terme                    | 10'273'440.92         | 13'803'297.12         |
| Achat de propres actions                                           | -903.21               | -1'314.00             |
| <b>FLUX DE TRÉSORERIE PROVENANT DE L'ACTIVITÉ DE FINANCEMENT</b>   | <b>607'037.71</b>     | <b>5'644'983.12</b>   |
| <b>VARIATION DES LIQUIDITÉS</b>                                    | <b>-2'397'749.81</b>  | <b>-6'114'204.93</b>  |
| <b>VARIATION DE LIQUIDITÉS</b>                                     |                       |                       |
| État au 1 <sup>er</sup> janvier                                    | 11'030'213.47         | 17'144'418.40         |
| État au 31 décembre                                                | 8'632'463.66          | 11'030'213.47         |
| <b>VARIATION DES LIQUIDITÉS (NETTES)</b>                           | <b>-2'397'749.81</b>  | <b>-6'114'204.93</b>  |

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

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

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

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

#### **Stocks**

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

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

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

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

Les contrats de location à long terme sont comptabilisés en tant que contrats de location-financement lorsque la quasi-totalité des risques et avantages inhérents à la propriété de l'objet loué est transféré 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<br>31.12.2017 | Prest. tiers<br>2018 | Prest. internes<br>2018 | Non activés<br>2018 | Activations<br>2018 | Inachevés<br>31.12.2018 |
|---------------------------------------------|-------------------------|----------------------|-------------------------|---------------------|---------------------|-------------------------|
| Ponts                                       |                         | 485'711.46           | 17'622.00               | -729.41             | -398'000.00         | 104'604.05              |
| Tunnels                                     | 14'000.00               | 9'862.00             | 640.00                  |                     |                     | 24'502.00               |
| Autres ouvrages d'art                       | 113'958.75              | 581'817.04           | 58'710.00               | -3'651.18           | -519'000.00         | 231'834.61              |
| Voie ferrée                                 | 298'440.01              | 367'431.11           | 55'760.00               |                     |                     | 721'631.12              |
| Installations du courant de traction        | 428'256.04              | 159'388.28           | 131'650.00              | -18'470.00          |                     | 700'824.32              |
| Installations de sécurité                   | 8'644'433.60            | 3'238'510.39         | 437'478.00              | -29'326.46          | -13'000.00          | 12'278'095.53           |
| Inatallations à basse tension et télécom.   | 14'822.00               | 240'345.06           | 47'640.00               |                     |                     | 302'807.06              |
| Installations d'accueil                     | 1'581'698.51            | 893'746.12           | 172'360.00              |                     |                     | 2'647'804.63            |
| Véhicules routiers de travail et de service |                         | 28'995.82            |                         | -995.82             | -28'000.00          | 0.00                    |
| Biens meubles, matériel et logiciels        |                         | 23'212.63            |                         |                     |                     | 23'212.63               |
| <b>Total</b>                                | <b>11'095'608.91</b>    | <b>6'029'019.91</b>  | <b>921'860.00</b>       | <b>-53'172.87</b>   | <b>-958'000.00</b>  | <b>17'035'315.95</b>    |
| Brut                                        | 11'095'608.91           | 6'179'019.91         | 921'860.00              | -53'172.87          | -1'108'000.00       | 17'035'315.95           |
| Participation tiers                         | 0.00                    | -150 000.00          | 0.00                    | 0.00                | 150'000.00          | 0.00                    |

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

|                                                                           | Taux d'intérêt et conditions                          | Échéance         | 31.12.2018           | 31.12.2017           |
|---------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------|------------------|----------------------|----------------------|
| Placement privé obligataire au porteur<br>Dépositaire: UBS Switzerland SA | deux droit valeur de CHF 3'000'000<br>taux fixe 0.34% | 2 septembre 2025 | 6'000'000.00         | 6'000'000.00         |
| Placement privé obligataire au porteur<br>Dépositaire: UBS Switzerland SA | deux droit valeur de CHF 3'000'000<br>taux fixe 0.09% | 28 octobre 2028  | 6'000'000.00         | 6'000'000.00         |
| Placement privé obligataire au porteur<br>Dépositaire: UBS Switzerland SA | deux droit valeur de CHF 3'500'000<br>taux fixe 0.22% | 28 octobre 2032  | 7'000'000.00         | 7'000'000.00         |
| Placement privé obligataire au porteur<br>Dépositaire: UBS Switzerland SA | deux droit valeur de CHF 3'500'000<br>taux fixe 0.32% | 28 octobre 2037  | 7'000'000.00         | 7'000'000.00         |
| Placement privé obligataire au porteur<br>Dépositaire: UBS Switzerland SA | deux droit valeur de CHF 2'968'200<br>sans intérêts   | 7 avril 2021     | 5'936'400.00         | 5'936'400.00         |
| <b>Total</b>                                                              |                                                       |                  | <b>31'936'400.00</b> | <b>31'936'400.00</b> |

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

|                                                               | 31.12.2018           | 31.12.2017          |
|---------------------------------------------------------------|----------------------|---------------------|
| Banque Cantonale Neuchâteloise                                | 0.00                 | 3'665'500.00        |
| Axa                                                           | 0.00                 | 6'000'000.00        |
| Banque Cantonale du Valais                                    | 8 000 000.00         | 0.00                |
| <b>Envers des tiers</b>                                       | <b>8'000'000.00</b>  | <b>9'665'500.00</b> |
| Ville de la Chaux-de-Fonds                                    | 3'400'000.00         | 0.00                |
| <b>Envers des actionnaires</b>                                | <b>3'400'000.00</b>  | <b>0.00</b>         |
| <b>Total dettes à court terme portant intérêt (&lt; 1 an)</b> | <b>11'400'000.00</b> | <b>9'665'500.00</b> |

| 2.4 Dettes à long terme portant intérêt (1 - 5 ans)          | 31.12.2018           | 31.12.2017           |
|--------------------------------------------------------------|----------------------|----------------------|
| Banque Cantonale du Valais                                   | 0.00                 | 8'000'000.00         |
| Banque Cantonale Neuchâteloise                               | 8'000'000.00         | 0.00                 |
| Placement privé obligataire                                  | 5'936'400.00         | 0.00                 |
| <b>Envers des tiers</b>                                      | <b>13'936'400.00</b> | <b>8'000'000.00</b>  |
| Ville de La Chaux-de-Fonds                                   | 0.00                 | 3'400'000.00         |
| <b>Envers des actionnaires</b>                               | <b>0.00</b>          | <b>3'400'000.00</b>  |
| <b>Total dettes à long terme portant intérêt (1 - 5 ans)</b> | <b>13'936'400.00</b> | <b>11'400'000.00</b> |

| 2.5 Dettes à long terme portant intérêt (> 5 ans)             | 31.12.2018           | 31.12.2017           |
|---------------------------------------------------------------|----------------------|----------------------|
| Placement privé obligataire                                   | 6'000'000.00         | 6'000'000.00         |
| Placement privé obligataire                                   | 6'000'000.00         | 6'000'000.00         |
| Placement privé obligataire                                   | 7'000'000.00         | 7'000'000.00         |
| Placement privé obligataire                                   | 7'000'000.00         | 7'000'000.00         |
| Placement privé obligataire                                   | 0.00                 | 5'936'400.00         |
| <b>Envers des tiers</b>                                       | <b>26'000'000.00</b> | <b>31'936'400.00</b> |
| <b>Total dettes à long terme portant intérêt (&gt; 5 ans)</b> | <b>26'000'000.00</b> | <b>31'936'400.00</b> |

## 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 31.12.2018 |                      | Valeur au 31.12.2017 |                      |
|-------------------------------|------------------|----------------------|----------------------|----------------------|----------------------|
|                               |                  | Intérêts             | Remboursements       | Intérêts             | Remboursements       |
| Crédit Suisse - 1 trolleybus  | 10 ans 9 mois    | 128'787.18           | 722'502.52           | 152'444.98           | 777'476.32           |
| Crédit Suisse - 10 trolleybus | 11 ans 10 mois   | 1'623'931.82         | 7'831'112.41         | 1'891'438.42         | 8'357'553.21         |
| Crédit Suisse - 9 trolleybus  | 12 ans 4 mois    | 1'634'004.96         | 7'305'189.84         | 1'890'601.07         | 7'769'014.93         |
| <b>Total</b>                  |                  | <b>3'386'723.96</b>  | <b>15'858'804.77</b> | <b>3'934'484.47</b>  | <b>16'904'044.46</b> |
| Court terme                   |                  |                      | 1'081'191.39         |                      | 1'045'239.69         |
| Long terme                    |                  |                      | 14'777'613.38        |                      | 15'858'804.77        |

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

|                         | Nombre        | Valeur au 31.12.2018 |              | Nombre        | Valeur au 31.12.2017 |              |
|-------------------------|---------------|----------------------|--------------|---------------|----------------------|--------------|
|                         |               | Nominal              | Rachat       |               | Nominal              | Rachat       |
| 1 <sup>er</sup> janvier | 66'592'203    | 665'922.03           | 3'410'543.16 | 66'460'827    | 664'608.27           | 3'409'229.16 |
| Achat                   | 90'321        | 903.21               | 903.21       | 131'376       | 1'313.76             | 1'314.00     |
| Vente                   |               |                      |              |               |                      |              |
| 31 décembre             | 66'682'524    | 666'825.24           | 3'411'446.37 | 66'592'203    | 665'922.03           | 3'410'543.16 |
| Capital total           | 1'367'803'000 | 13'678'030.00        |              | 1'367'803'000 | 13'678'030.00        |              |
| Part détenue en %       | 4.88          |                      |              | 4.87          |                      |              |

Les actions propres figurent au bilan à leur valeur de rachat et représentent un total de CHF 3'411'446.37 au 31 décembre 2018 (CHF 3'410'543.16 au 31 décembre 2017).

### 3. Autres informations

#### 3.1 Dettes envers des institutions de prévoyance

Au 31 décembre 2018, il n'existait aucune dette envers l'institution de prévoyance professionnelle (CHF 525'950 au 31 décembre 2017).

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

|                                | 2018      | 2017      |
|--------------------------------|-----------|-----------|
| Prestations d'audit            | 37'078.85 | 41'904.00 |
| Autres prestations de services | -         | -         |

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

|                                                                     | 2018                  | 2017                  |
|---------------------------------------------------------------------|-----------------------|-----------------------|
| <b>VALEURS D'ASSURANCE INCENDIE DES IMMOBILISATIONS CORPORELLES</b> |                       |                       |
| Immeubles                                                           | 108'115'218.00        | 100'810'015.00        |
| Véhicules (yc assurance chose)                                      | 168'904'909.00        | 175'318'688.00        |
| Machines et installations (yc assurance chose)                      | 66'490'000.00         | 66'490'000.00         |
|                                                                     | <b>343'510'127.00</b> | <b>342'618'703.00</b> |
| <b>VALEURS D'ASSURANCE CASCO</b>                                    |                       |                       |
| Train régional                                                      | 116'900'000.00        | 116'900'000.00        |
| Trolleybus                                                          | 24'000'000.00         | 24'000'000.00         |
| Autobus                                                             | -                     | -                     |
| Funiculaires Ecluse-Plan et La Coudre-Chaumont                      | 7'600'000.00          | 7'600'000.00          |
|                                                                     | <b>148'500'000.00</b> | <b>148'500'000.00</b> |
| <b>COUVERTURE D'ASSURANCE RC</b>                                    |                       |                       |
| Infrastructure                                                      | 100'000'000.00        | 100'000'000.00        |
| Train régional                                                      | 100'000'000.00        | 100'000'000.00        |
| Trolleybus                                                          | 20'000'000.00         | 20'000'000.00         |
| Autobus                                                             | 100'000'000.00        | 100'000'000.00        |
| Funiculaires                                                        | 50'000'000.00         | 50'000'000.00         |

### 3.4 Examen des comptes par l'OFT

En complément à la révision effectuée par l'organe de révision statutaire, l'OFT a vérifié par sondage les postes du bilan et des comptes pertinents du point de vue du droit des subventions afin de déceler d'éventuelles déclarations erronées. Conformément à son courrier du 15 mai 2019, il n'a trouvé aucun état de fait dont il pourrait déduire que les comptes annuels 2018 et la proposition d'affectation du bénéfice reporté ne sont pas conformes à la loi sur les subventions et au droit spécial afférent.

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

Néant.

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

|                                                                 | 2018                                          | 2017                                   |
|-----------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------|----------------------------------------|
|                                                                 | PROPOSITION<br>DU CONSEIL<br>D'ADMINISTRATION | DÉCISION<br>DE L'ASSEMBLÉE<br>GÉNÉRALE |
|                                                                 | CHF                                           | CHF                                    |
| Attribution au résultat reporté Infrastructure (art. 67 LCdF)   | -63'555.21                                    | -31'469.23                             |
| Attribution au résultat reporté lignes régionales (art. 36 LTV) | 6'332.88                                      | -37'837.01                             |
| Attribution au résultat reporté lignes urbaines                 | -716'262.45                                   | -164'285.71                            |
| Attribution au résultat reporté des activités annexes           | 286'240.31                                    | 199'444.93                             |
|                                                                 | <b>-487'244.47</b>                            | <b>-34'147.02</b>                      |

# Proposition aux actionnaires

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

1. L'assemblée générale des actionnaires approuve  
les comptes et le bilan de l'exercice 2018.
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 487'244.47  
est viré au bilan conformément aux articles 67 LCdF et 36 LTV.

La Chaux-de-Fonds, le 1<sup>er</sup> mai 2019  
Transports Publics Neuchâtelois S.A.



**Robert Cramer**  
Président



**Pascal Vuilleumier**  
Directeur général



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

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

En notre qualité d'organe de révision, nous avons effectué l'audit des comptes annuels reproduits aux pages 26 à 35 du présent rapport annuel de Transports Publics Neuchâtelois SA, comprenant le bilan, le compte de résultat, le tableau de flux de trésorerie et l'annexe pour l'exercice arrêté au 31 décembre 2018.

#### **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 2018 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).

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](http://www.pwc.ch)

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



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

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

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

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

PricewaterhouseCoopers SA

Aude Joly

Expert-réviseur  
Réviseur responsable

Mike Montandon

Expert-réviseur

Neuchâtel, le 17 mai 2019

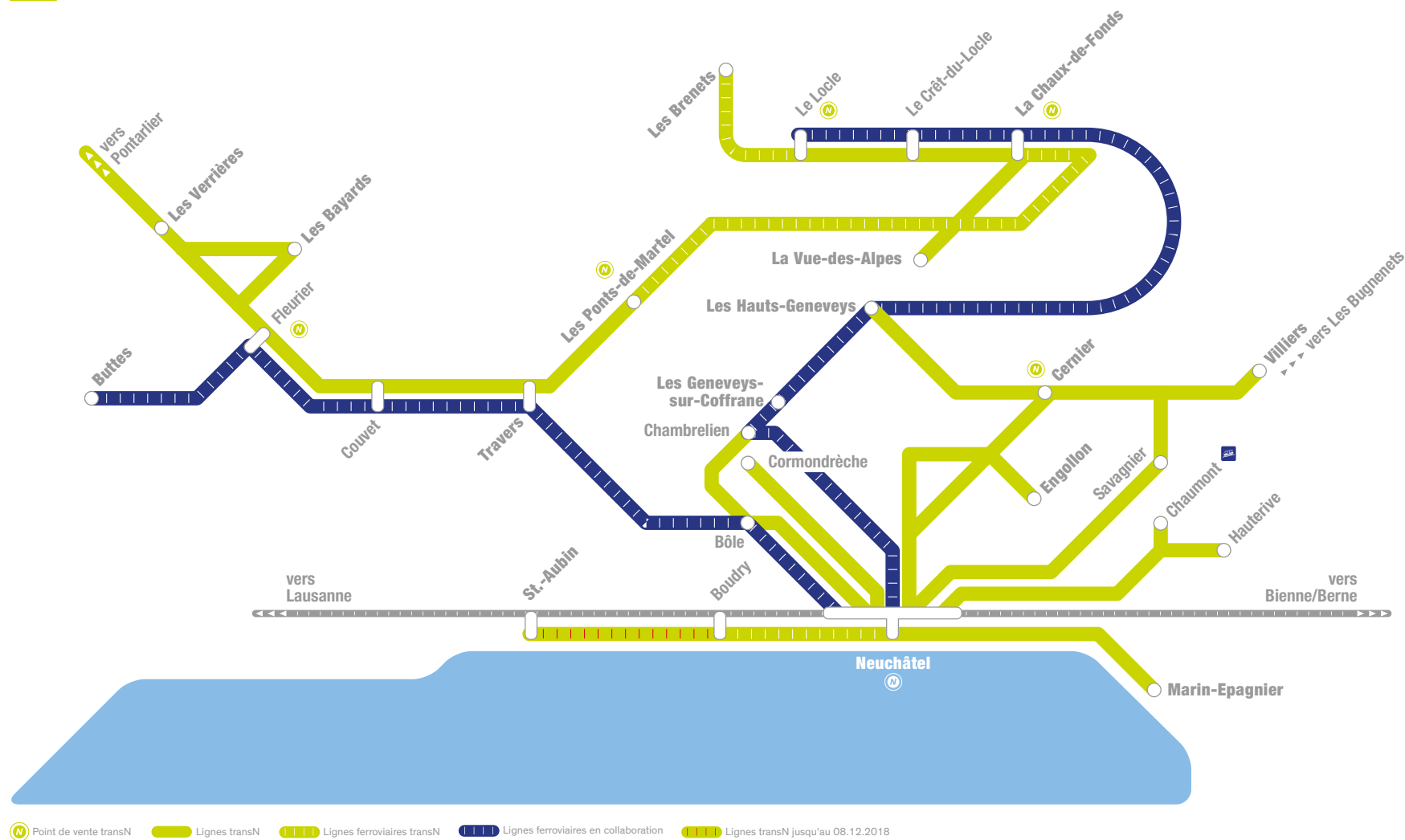
# Chiffres-clés au 31.12.2018

## Chiffres-clés (au 31.12.2018)

|                                                                                                  |            |
|--------------------------------------------------------------------------------------------------|------------|
| KILOMÈTRES DE RÉSEAU                                                                             | 281        |
| VOYAGEURS TRANSPORTÉS/AN<br>en service de ligne                                                  | 27'469'271 |
| NOMBRES DE LIGNES                                                                                | 34         |
| PARC DE VÉHICULES                                                                                |            |
| Matériel ferroviaire                                                                             | 28         |
| Trolleybus                                                                                       | 33         |
| Autobus                                                                                          | 104        |
| Funiculaires                                                                                     | 5          |
| TOTAL                                                                                            | 170        |
| EFFECTIF DU PERSONNEL (AU 31.12.2018)<br>équivalent plein-temps (EPT)<br>pour 450 collaborateurs | 438,15     |

|                                                       |                |
|-------------------------------------------------------|----------------|
| FINANCES                                              |                |
| Charges                                               |                |
| Personnel                                             | -45'855'431.20 |
| Autres charges                                        | -41'243'164.93 |
| TOTAL CHARGES                                         | -87'098'596.13 |
| Produits                                              |                |
| Produits transport                                    | 24'465'104.35  |
| Indemnités                                            | 48'936'652.87  |
| Autres produits                                       | 12'923'354.14  |
| TOTAL PRODUITS                                        | 86'325'111.36  |
| RÉSULTAT D'EXPLOITATION                               | -773'484.77    |
| RÉSULTATS DES ACTIVITÉS ANNEXES<br>ET EXTRAORDINAIRES | 286'240.30     |
| RÉSULTAT DE L'EXERCICE                                | -487'244.47    |

# 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 & PHOTOS

Agence NEUE SA





# 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](mailto:info@transn.ch)  
[www.transn.ch](http://www.transn.ch)

