



# 21

*transN*

RAPPORT DE GESTION 2021



Notre force,  
votre réseau



# 02

## Organes de gestion et de contrôle

Conseil d'administration  
Organigramme (au 31.12.2021)

---

# 04

## Entreprise

Actionnariat  
Portrait  
Organisation  
COVID-19  
Activités prioritaires

---

# 09

## Avant-propos du Président et du Directeur général

---

# 10

## Résumé des faits marquants

---

# 12

## Rapport d'activité

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

---

# 20

## Clients

Fréquentation  
Offre à l'attention des clients  
Enquête de satisfaction 2021  
Vente et distribution  
Information aux voyageurs  
Contrôle des titres de transport et surveillance  
Réclamations  
Partenariats culturels et sportifs  
Marketing  
ONDE VERTE

---

# 24

## Prestations

Procédure de commande et offre  
Horaire  
Cours spéciales  
Relations publiques et communication

---

# 27

## Rapport financier

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

---

# Organes de gestion et de contrôle

---



Raphaël Comte, Théo Huguenin-Elie, Daniel Rotsch, Antoine Grandjean, Paul Blumenthal, Mauro Moruzzi, Nicola Thibaudeau

## Conseil d'administration (au 31.12.2021)

### PRÉSIDENT

**Raphaël Comte**, ancien Conseiller aux Etats neuchâtelois

### VICE-PRÉSIDENT

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

### MEMBRES

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

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

**Mauro Moruzzi**, Conseiller communal, représentant de la commune de Neuchâtel

**Daniel Rotsch**, Conseiller communal de La Tène, représentant des autres communes neuchâteloises actionnaires

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

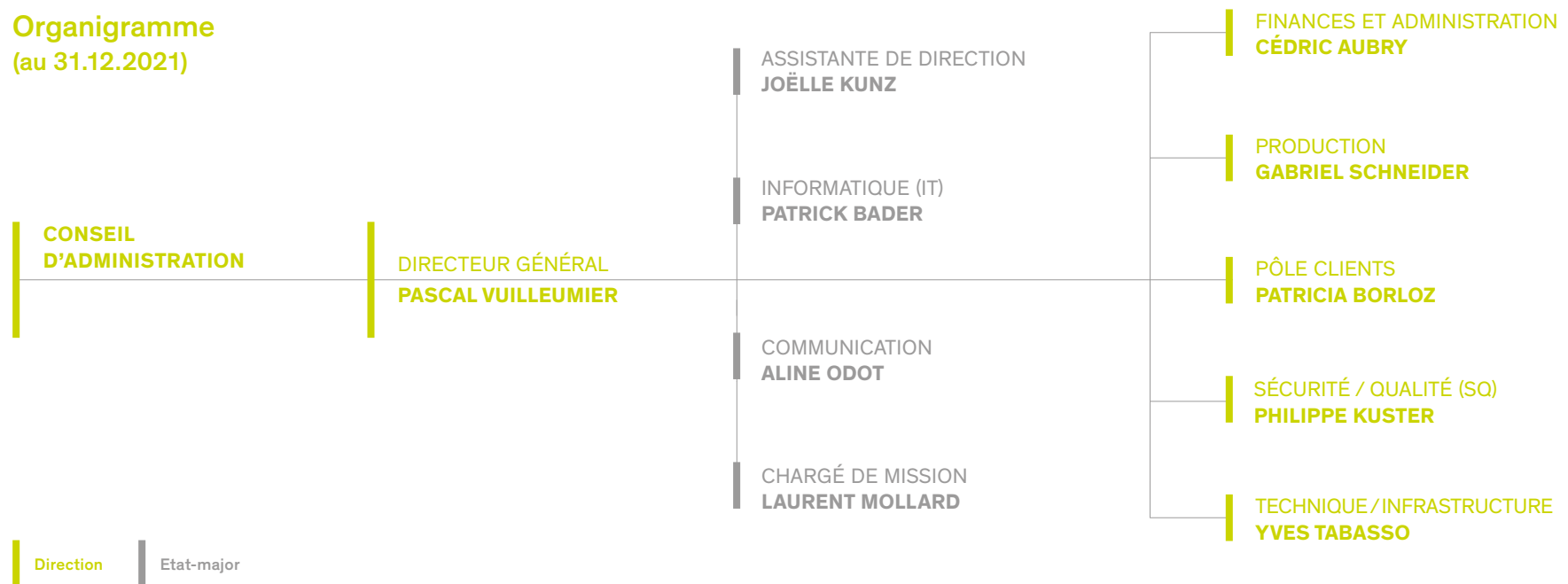
### ORGANE DE RÉVISION

PricewaterhouseCoopers S.A. – Neuchâtel



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

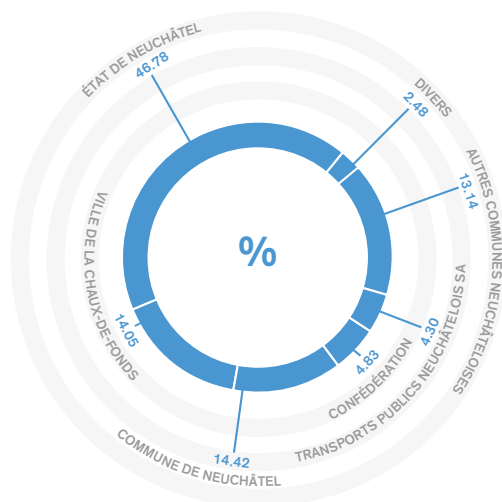
## Organigramme (au 31.12.2021)



# Entreprise

## Actionnariat

TransN est une société anonyme, dont le capital-actions se monte à CHF 15'528'030.-. Ses principaux actionnaires sont l'État de Neuchâtel, les communes de La Chaux-de-Fonds et de Neuchâtel, d'autres communes, ainsi que la Confédération.



4.30%	Transports Publics Neuchâtelois SA
4.83%	Confédération
14.42%	Commune de Neuchâtel
14.05%	Ville de La Chaux-de-Fonds
46.78%	État de Neuchâtel
13.14%	Autres communes neuchâteloises
2.48%	Divers

## Portrait

TransN occupe 506 hommes et femmes, ainsi qu'une vingtaine d'auxiliaires, une quinzaine de personnes en contrat à durée déterminée et 17 apprentis. Avec 68% de l'effectif, le département Production compte le plus grand nombre de collaboratrices et collaborateurs, rattachés à 16 lieux de service. Plus d'une centaine de collaborateurs techniques sont chargés de la maintenance des véhicules et de l'infrastructure, faisant du département Technique et Infrastructure le deuxième de l'entreprise, avec plus de 20% du personnel. Les 140 bus et les 21 rames ferroviaires composant le parc de transN sont entretenus dans les centres de maintenance de Cernier, de Fleurier, de La Chaux-de-Fonds, des Ponts-de-Martel et de Neuchâtel. Des points de vente sont exploités à Cernier, à Fleurier, à La Chaux-de-Fonds, au Locle et à Neuchâtel, afin d'offrir un service de proximité aux clients. Les membres de la Direction ainsi que les collaboratrices et les collaborateurs administratifs des différents départements sont basés au siège social de transN, à La Chaux-de-Fonds.

TransN exploite 38 lignes, dans les quatre régions neuchâteloises, desservant ainsi 150'788 Neuchâteloises et Neuchâtelois, sur les 175'967 résidents que compte le canton. En plus du trafic voyageurs urbain et régional, la compagnie effectue des prestations privées commandées par des entreprises, à l'intention de leur personnel. Elle propose également des courses spéciales pour des sociétés, des groupes ainsi que pour des manifestations culturelles ou sportives.

## Organisation

### CONSEIL D'ADMINISTRATION

Sept administrateurs composent le Conseil d'administration des Transports Publics Neuchâtelois SA, nommés pour une période de trois ans. La commission financière, la commission des rémunérations, la commission technique et la commission « *Marché et clientèle* » constituent les quatre commissions permanentes du Conseil d'administration.

Après s'être prononcés par correspondance en 2020, les actionnaires de transN ont pu se réunir en Assemblée générale mardi 22 juin 2021 à La Chaux-de-Fonds. A cette occasion, Robert Cramer, Président du Conseil d'administration, a annoncé sa décision de ne pas solliciter un nouveau mandat. Nommé à la création de l'entreprise, il a été remplacé, dans sa fonction de Président, par Raphaël Comte, administrateur depuis 2012. Les actionnaires ont désigné deux nouveaux administrateurs en 2021 : Mauro Moruzzi, représentant de la commune de Neuchâtel, et Daniel Rotsch, représentant des autres communes actionnaires. Les mandats de Paul Blumenthal, de Nicola Thibaudeau et du vice-Président Antoine Grandjean ont été renouvelés.

Chiffre d'affaires  
annuel  
**105.357**  
millions

## COVID-19

Comme l'année précédente, l'exercice 2021 a été fortement impacté par la pandémie de coronavirus (COVID-19), continuant de péjorer les recettes voyageurs et de défier le fonctionnement de l'entreprise. Depuis mars 2020, pour l'ensemble des transports publics de Suisse et en coordination avec l'Office fédéral des transports (OFT), les CFF et CarPostal ont œuvré en qualité de gestionnaire rail pour le premier et respectivement de gestionnaire route, navigation et transports à câbles pour le second. TransN a mis en place les directives émises par les gestionnaires de systèmes et informé à 38 reprises son personnel de la situation sanitaire et de ses conséquences dans l'environnement professionnel.

### PRESTATIONS

Malgré l'augmentation du taux d'absentéisme pour quarantaines et maladies – avec des pics approchant 12% à la conduite – les prestations ont pu être assurées tout au long de l'année 2021 grâce à la solidarité du personnel et à l'engagement ponctuel de collaborateurs administratifs à la conduite des bus et des trains. Les navettes nocturnes *Noctambus*, *NoctamRUN* et *Mobinight* ont été suspendues jusqu'à début juillet. Les courses spéciales sont restées rares, en raison de l'annulation des plus grandes manifestations. Jusqu'à fin mai, le funiculaire *La Coudre - Chaumont* fonctionnait à une capacité réduite aux deux tiers. Des renforts par bus ont cependant été proposés aux clients les week-ends de forte affluence en avril et mai.

### MESURES SANITAIRES

Les mesures sanitaires prises dès mars 2020 ont été maintenues afin de protéger la santé du personnel et des clients. Des solutions hydroalcooliques, des lingettes de désinfection des surfaces et des masques faciaux étaient distribués aux collaboratrices et collaborateurs. Des vitres de protection équipaient les postes de conduite des bus régionaux, afin de pouvoir y proposer la vente de billets par le conducteur. Dans les points de vente, les interactions étaient protégées par des parois en plexiglas et la mise à disposition de désinfectant.

### ORGANISATION DU TRAVAIL

Le fonctionnement administratif de transN s'est adapté aux directives sanitaires fédérales, par l'instauration du télétravail pour les activités pouvant s'y prêter. L'absentéisme a fait l'objet d'un suivi régulier et un processus a été mis en place afin d'être en mesure d'assurer les prestations en cas d'effectifs restreints.

### CONSÉQUENCES FINANCIÈRES

Les recettes voyageurs sont restées, en 2021, en deçà de celles précédant 2020. Avec la baisse de fréquentation induite par la pandémie, le chiffre d'affaire des produits voyageurs est resté inférieur de quelque 11% à celui de l'année 2019. Il a cependant progressé de 5% par rapport à 2020, grâce au retour d'une partie des voyageurs sur les lignes transN. Les prestations spéciales habituellement commandées pour les manifestations se sont fait rares.

Les charges liées à la pandémie se montent à CHF 1.5 million. L'achat de matériel de désinfection et de protection, les diverses mesures sanitaires et l'intensification du nettoyage représentent des charges de quelque CHF 800'000.-, tandis que l'augmentation de l'absentéisme à la conduite – pour des cas de COVID et de quarantaines – a coûté CHF 700'000.-.

Pour limiter les conséquences financières de la chute de la fréquentation globale des transports publics de Suisse en raison de la pandémie, des indemnités extraordinaires COVID sont accordées. CHF 2.6 millions ont ainsi été exceptionnellement versés en 2021, pour l'exercice 2020. Une compensation extraordinaire des recettes voyageurs 2021 est attendue en 2022, annoncée à hauteur de CHF 1.2 million. Par ailleurs, la Confédération a demandé aux entreprises d'absorber les pertes par l'utilisation des bénéfices reportés.

# Activités prioritaires

---

## Projet d'entreprise *proACTION* et *LiberACTION*

Le projet *LiberACTION* a été mis en œuvre en 2021, dans la suite du projet d'entreprise *proACTION* et de NOG (*Nouvelle organisation de gestion*). Il a pour objectif de poursuivre la démarche d'optimisation des flux et des processus, initiée par NOG. Des actions prioritaires ont été définies pour être déployées dans l'organisation et la gestion. En outre, un sous-projet dédié à la gestion des ressources a été mené, avec pour premier objectif l'identification des principaux besoins organisationnels nécessaires pour produire les prestations selon les objectifs fixés, dans le contexte du renforcement du secteur ferroviaire et dans la perspective de multiples départs à la retraite les cinq prochaines années. Les réflexions stratégiques de la Direction et du Conseil d'administration s'inscrivent dans la ligne de la politique cantonale *Neuchâtel Mobilité 2030*. Elles s'articulent autour de quatre lignes directrices fortes, composées de six tâches stratégiques prioritaires.

## «Processus d'amélioration continue de l'organisation» (PACO)

La plateforme *Processus d'amélioration continue de l'organisation* (PACO) a succédé à la *Nouvelle organisation de gestion* (NOG). Elle a pour objectif de coordonner l'avancement de tous les projets en lien avec le nouveau progiciel de gestion intégré ou *enterprise resource planning* (ERP) mis en place en 2020, afin d'assurer la cohérence entre toutes les actions et de mettre pleinement à profit les nouveaux outils, pour gagner en efficacité et en qualité. PACO permettra l'optimisation des processus, par un fonctionnement agile intégrant les besoins transverses, en développant et en valorisant les compétences managériales et en fonctionnant en mode projet.

## FINANCES ET ACHATS

Le code QR figure depuis septembre sur toutes les factures émises par l'entreprise. Après l'automatisation du processus de demande d'achat en 2020, les développements se sont poursuivis afin de pouvoir proposer le contrôle de la livraison et la validation de la facture par voie informatique dès 2022, avec traitement dans la gestion électronique des documents (GED).

## DIVA

Le logiciel de gestion des temps et tours de service DIVA 4 a intégré un module de contrôle de la *Loi sur la durée du travail* (LDT), associé à l'offre. Une optimisation de la durée de repos entre les tours de service et une réduction des amplitudes ont permis une réduction de l'absentéisme de courte durée et une augmentation du confort au travail. Depuis 2021, DIVA enregistre les modifications mises en place lors de perturbations planifiées, permettant d'informer les clients des changements d'itinéraires et des suppressions d'arrêts.

## GMAO

Dans les centres de maintenance, la gestion de la maintenance assistée par ordinateur (GMAO) permet d'établir des ordres de travail, avec une traçabilité instantanée et une gestion centralisée des stocks. Son développement s'est poursuivi, afin de le lier à la GED, au traitement des accidents, à la gestion de la relation client (*Customer Relationship Management* ou CRM), ainsi qu'aux ventes et à la distribution. La GMAO sera déployée sur l'infrastructure dès 2022, afin d'améliorer la traçabilité et d'optimiser la planification des entretiens.



## Système de mesure de la qualité «QMS»

Le *Quality Management System* (QMS) est le système de mesure de la qualité de l'Office fédéral des transports (OFT) dans les transports régionaux. Il est garant de la qualité des prestations et de l'information aux voyageurs. Un contrôle automatisé de la ponctualité y est intégré depuis 2020, représentant 40% de la note QMS. Les 60% restants se répartissent ainsi: 80% pour le système d'information voyageurs aux arrêts et dans les véhicules, 20% pour la propreté des véhicules et des arrêts.

En 2021, tous les indicateurs principaux étaient bons, à l'exception de la ponctualité des bus. Des améliorations ont pu être apportées sur les lignes 120 (*Neuchâtel, Gare – Chambrélie/Rochefort, les Grattes de bise*), 421 (*Neuchâtel, Place Pury – Savagnier – Cernier*) et 590 (*Couvet – Fleurier – Les Verrières/Pontarlier*) en optimisant l'organisation et la planification des prestations.

Afin d'en améliorer la ponctualité, la ligne ferroviaire 221 a été équipée d'un dispositif entre Travers et Buttes, proposant une information voyageurs en temps réel, avec intégration des données au système de contrôle QMS et à la plateforme nationale CUS (*Customer System*). Les relevés de ponctualité mensuels sur les lignes régionales ont mené à des corrections de temps de parcours.

## Projet RER

Depuis 2015, transN collabore avec les CFF pour l'exploitation de la ligne 223 (*Neuchâtel – La Chaux-de-Fonds – Le Locle*) en mettant à disposition son matériel et son personnel. Cette collaboration s'est intensifiée avec la signature d'un contrat de coopération stratégique en 2019, posant les bases du futur RER (*Réseau Express Régional*) neuchâtelois. Depuis l'horaire 2020, la concession de la ligne 221 (*Neuchâtel – Buttes*) est intégralement attribuée à transN. Elle est produite par transN, avec son personnel et des rames Domino louées aux CFF. Les *Regio* et *RegioExpress* de la ligne 223 (*Neuchâtel – La Chaux-de-Fonds – Le Locle et Neuchâtel – Corcelles-Peseux*) – sous concession CFF – sont desservis depuis novembre 2021 par les pilotes de locomotive et les rames Flirt transN. Les trains circulant sur les lignes 221 et 223 portent les logos des deux partenaires.

Entre 2019 et 2021, une trentaine de pilotes de locomotive ont été formés par transN, pour répondre à l'augmentation des prestations confiées par les CFF. En 2021, le personnel ferroviaire transN a effectué une centaine de tours de service supplémentaires pour l'entreprise nationale.

### Substitution de la ligne CFF 223 par bus

La ligne CFF 223 a été assainie entre Neuchâtel et La Chaux-de-Fonds, nécessitant l'interruption du trafic ferroviaire, en soirée pendant quatre mois, toute la journée

---

506 collaboratrices et collaborateurs

22,2 millions de voyageurs transportés

150'788 personnes desservies

38 lignes

166 véhicules

---

pendant huit mois. TransN s'est associée avec CarPostal pour transporter les voyageurs par bus. Elle a ainsi effectué un million de kilomètres. 18 conducteurs et 8 auxiliaires transportaient chaque jour quelque 2'000 passagers, à bord de 12 bus. 12 mécaniciens de locomotive ont été formés et ont obtenu le permis bus afin de conduire sur la ligne 223. Ce mandat a grandement participé au bond des recettes provenant des courses spéciales en 2021, qui ont représenté un chiffre d'affaires global de quelque CHF 22 millions, pour des charges de CHF 14.9 millions. Le bénéfice des activités annexes de transports a été réparti sur l'ensemble des lignes concessionnées.

## MOVlplus et RAILplus

TransN a adhéré à MOVlplus en 2017, puis à RAILplus en 2018. MOVlplus rassemble 19 entreprises suisses actives dans le transport public de voyageurs, autour de 7 centres de compétences. RAILplus défend les intérêts des chemins de fer à voie métrique et compte 20 membres. Ces deux regroupements permettent des synergies, des échanges et des réflexions, afin de travailler par centres de compétences déléguées, de mutualiser les formations, de passer des commandes groupées de matériel et d'innover.

## Les 3 dernières années de transN

### 2019

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

### 2020

- Survenue de l'épidémie de coronavirus (COVID-19) en Suisse
- Adaptation des horaires pendant 8 semaines
- Suspension du *trainbrunch* et du *Shuttle by transN* desservant l'aéroport de Genève
- Mise en place de mesures de protection dans les véhicules, dans les points de vente et sur les lieux de travail.
- Edition d'un plan national de protection pour les transports publics
- Comptes et bilan 2019 approuvés par correspondance par les actionnaires, l'Assemblée générale ne pouvant être réunie
- Lancement de la campagne *Au fil de nos lignes...*, afin de

faire venir ou revenir les clients sur le réseau transN

- Accueil de l'Assemblée générale de l'Union suisse des transports publics (UTP) à Neuchâtel
- Début du chantier de rénovation de la ligne CFF entre Neuchâtel et La Chaux-de-Fonds, avec substitution par bus en soirée
- Nouveau pont ferroviaire franchissant le Seyon à Neuchâtel sur la ligne 215 (*Place Pury – Boudry*)
- Lancement d'une nouvelle application mobile pour réserver les bus *MobiCité* au Locle et à La Chaux-de-Fonds

### 2021

- Substitution intégrale de la ligne CFF 223 (*Neuchâtel – La Chaux-de-Fonds – Le Locle*) par bus entre La Chaux-de-Fonds et Neuchâtel, en journée et soirée, tous les jours, pendant 8 mois
- Remplacement du pont ferroviaire Malakoff, à La Chaux-de-Fonds, sur la ligne 222 (*La Chaux-de-Fonds – Les Ponts-de-Martel*), avec substitution par bus entre La Chaux-de-Fonds et La Sagne
- Comptes et bilan 2020 approuvés lors d'une Assemblée générale tenue en présence des actionnaires
- Démission du premier Président de transN, Robert Cramer, remplacé dans sa fonction par Raphaël Comte, administrateur depuis 2012
- Annonce du projet de remplacement de la desserte ferroviaire de la ligne 224 (*Le Locle – Les Brenets*) par un service de bus électrique dès 2025
- Renouvellement de la gare de Buttes et de la voie la reliant à Fleurier
- Premiers Trains du terroir sur la ligne ferroviaire 222 (*La Chaux-de-Fonds – Les Ponts-de-Martel*), en partenariat avec Neuchâtel Vin & Terroir
- Commande de deux nouvelles rames pour l'exploitation de la ligne ferroviaire 222 (*La Chaux-de-Fonds – Les Ponts-de-Martel*)

TransN dans les 4 régions du canton de Neuchâtel

## TransN, la proximité

### SIÈGE

Allée des Défricheurs 3, La Chaux-de-Fonds

### DÉPÔTS

**Boudry, Littorail** : dépôt ferroviaire

**Les Brenets, gare** : dépôt ferroviaire

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

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

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

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

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

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

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

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

### POINTS DE VENTE TRANSN

**Cernier** : Rue de l'Épervier 4

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

**Fleurier** : Gare

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

**Neuchâtel** : Place Pury

# Avant-propos

## du Président et du Directeur général

Mesdames et Messieurs les actionnaires,

Le dixième exercice de transN a de nouveau été chamboulé par la pandémie. Notre entreprise a cependant remarquablement bien résisté aux récentes vagues de coronavirus, en assurant ses prestations, en continuant de former et en poursuivant ses projets. Avec l'accalmie de la situation sanitaire, une nouvelle organisation s'amorce chez transN, afin de répondre aux enjeux de responsabilité sociale et environnementale, de data management et de gestion des ressources humaines. Si nous avons pu limiter les conséquences de la pandémie sur notre fonctionnement et notre offre, c'est grâce à une solide gouvernance. C'est également avec une organisation optimale que nous pourrions relever les nouveaux défis qui s'annoncent.

Dans le contexte extraordinaire de la crise sanitaire, deux événements majeurs ont marqué l'année 2021 pour la vie de l'entreprise. La première réalisation capitale a été la substitution de la ligne CFF entre Neuchâtel et La Chaux-de-Fonds, pour laquelle transN a effectué un million de kilomètres, transportant chaque jour quelque 2'000 voyageurs. Sans ce précieux mandat, le bilan financier aurait été largement déficitaire. Le second événement marquant a été le renouvellement de la gare de Buttes et du tronçon Fleurier-Buttes. Les nouvelles infrastructures ferroviaires, implémentées au deuxième semestre 2021, ont été homologuées par l'Office fédéral des transports (OFT) au début de cette année. Ce chantier était un projet de grande ampleur, complexe et innovateur, qui a fait appel à des technologies inédites.

Les accomplissements se succèdent, reflétant le dynamisme de l'entreprise. Trente nouveaux trolleybus déperçables, à batterie, desserviront les réseaux de Neuchâtel et de La Chaux-de-Fonds dès 2024, représentant ainsi une avancée considérable vers la décarbonisation de nos prestations urbaines. La satisfaction de notre clientèle demeure notre moteur. Malgré la crise sanitaire, nos enquêtes annuelles montrent que les voyageuses et voyageurs restent pleinement satisfaits de notre offre. Nous le devons au professionnalisme et à l'engagement démontrés par nos collaboratrices et collaborateurs. Nous contribuons non seulement à la mobilité du canton, mais également à son attractivité, en créant de l'emploi. Nos spécialistes ont ainsi formé ces trois dernières années une trentaine de pilotes de locomotive et une quarantaine de conductrices et conducteurs de bus.

Notre activité sera durablement impactée par la crise sanitaire et de nouveaux besoins en mobilité se dessinent. Grâce aux compétences de notre personnel et à nos nouveaux outils de gestion, nous pouvons nous projeter vers l'avenir avec confiance, en répondant aux attentes des Neuchâteloises et des Neuchâtelois, par une offre de qualité et un service de proximité, en nous profilant comme le principal acteur cantonal de transports publics et le partenaire des opérateurs nationaux.

C'est ensemble que nous avons commencé l'aventure de transN et c'est encore ensemble que nous bouclons son dixième exercice: nous pouvons en effet compter



Raphaël Comte, Président du Conseil d'administration,  
et Pascal Vuilleumier, Directeur général

sur l'engagement sans faille de quelque 560 femmes et hommes travaillant dans la conduite, dans la technique, dans l'infrastructure, dans l'administration et dans les points de vente. Nous sommes profondément reconnaissants de leur collaboration et nous les en remercions. Nous souhaitons également exprimer notre gratitude envers notre clientèle et nos commanditaires pour leur soutien et la confiance qu'ils nous témoignent. Le retour à des jours plus sereins permettra, nous en sommes convaincus, de poursuivre le développement des transports publics dans le canton de Neuchâtel.

Raphaël Comte, Président

Pascal Vuilleumier, Directeur général

# Résumé des faits marquants

---

## Janvier

---

La substitution par bus des trains CFF sur la ligne 223 entre La Chaux-de-Fonds et Neuchâtel débute en soirée. Les horaires de 11 lignes transN sont adaptés en soirée du lundi au vendredi soir, afin d'optimiser les correspondances entre CFF et transN.

## Mars

---

Depuis le 1<sup>er</sup> mars, la ligne CFF 223 est entièrement exploitée par bus entre La Chaux-de-Fonds et Neuchâtel, en journée et en soirée, tous les jours, jusqu'à fin octobre. Les horaires de 19 lignes sont adaptés. Le pont ferroviaire Malakoff, à La Chaux-de-Fonds, est renouvelé, nécessitant l'interruption des trains de la ligne 222 (*La Chaux-de-Fonds – Les Ponts-de-Martel*) entre La Chaux-de-Fonds et La Sagne, de mars à fin août.

## Mai

---

La restriction de capacité des remontées mécaniques – pour raison sanitaire – est levée. Les funiculaires peuvent à nouveau accueillir autant de voyageurs que leur capacité l'y autorise.

Le 22 juin, Robert Cramer est remplacé par Raphaël Comte à la présidence.

## Juin

---

Le 22 juin, la neuvième Assemblée générale se réunit à La Chaux-de-Fonds. Les actionnaires nomment deux nouveaux administrateurs: Mauro Moruzzi, représentant de la commune de Neuchâtel, et Daniel Rotsch, représentant des autres communes actionnaires. Ils prennent acte de la démission de Robert Cramer, Président de l'entreprise depuis sa fondation, remplacé par Raphaël Comte. Ils approuvent les comptes et le bilan de l'année 2020. Sept apprentis terminent avec succès leurs examens de fin de formation et obtiennent leur CFC: trois employés de commerce, une gestionnaire du commerce de détail en transports publics, un informaticien et deux mécaniciens en maintenance d'automobiles.

## Juillet

---

Les navettes nocturnes *Noctambus*, *NoctamRUN* et *Mobinight* reprennent, après suspension en octobre 2020. Le Canton annonce le projet de remplacer la desserte de la ligne 224 (*Le Locle – Les Brenets*) par un service de bus électrique à l'horizon 2025. En raison d'un rappel constructeur, les trains de la ligne 215 (*Littorail Place Pury - Boudry*) sont arrêtés pour remédier à un défaut technique. Pendant une semaine, l'horaire subit des adaptations et certaines courses sont effectuées par bus. La montée des eaux du lac de Neuchâtel inonde le centre de maintenance de l'Evoles, à Neuchâtel. Le département de l'infrastructure met en place une sur-

veillance intense et continue, un pompage, des nettoyages et de la manutention. \_\_\_\_\_ Les intempéries rendent le terrain instable sur la ligne 221 (*Neuchâtel - Buttes*), nécessitant un abaissement de la vitesse de circulation des trains entre Môtiers et Fleurier. \_\_\_\_\_ Deux groupes d'enfants sont accueillis dans les centres de maintenance de l'Evole à Neuchâtel et de la Piassetta à Fleurier, dans le cadre du programme Passeport Vacances. \_\_\_\_\_ La campagne *Au fil de nos lignes...* de transN s'enrichit d'une carte estivale présentant des activités en plein air et s'accompagne d'une chasse aux trésors pendant les mois de juillet et d'août.

## Août

Neuf nouveaux apprentis débutent leur cursus dans l'entreprise et rejoignent les neuf déjà en formation. \_\_\_\_\_ En raison de la rénovation de la gare de Buttes et de la voie, le tronçon Fleurier-Buttes est desservi par bus dès le 16 août, selon un horaire avancé de 3 minutes au départ de Buttes.

## Septembre

Le centre de maintenance de l'Evole accueille une représentation de *Neuchâtel au temps des trams*. Ce spectacle musical comprend différents films d'époque en lien avec Neuchâtel et sa région. \_\_\_\_\_ En partenariat avec *Neuchâtel Vin & Terroir* et dans le cadre de la *Semaine du Goût*, deux *Trains du terroir* sont proposés dans la voiture-salon de la ligne ferroviaire 222, invitant à une découverte

Neuf nouveaux apprentis débutent leur cursus dans l'entreprise et rejoignent les neuf déjà en formation.

gourmande de la Vallée de La Sagne et des Ponts-de-Martel. \_\_\_\_\_ Le 23 septembre, *Être et rester mobile*, un cours destiné au troisième âge pour faciliter les déplacements

en transports publics, est présenté à La Chaux-de-Fonds, dans le respect des gestes barrières.

## Octobre

Le 28 octobre, transN participe au cours *Être et rester mobile* à Fleurier.

## Novembre

La ligne 223 des CFF est réouverte entre Neuchâtel et La Chaux-de-Fonds. Le chantier se poursuit en soirée, avec substitution par bus dès 20h30. \_\_\_\_\_ Le Canton de Neuchâtel et transN annoncent l'acquisition de deux nouvelles rames pour l'exploitation de la ligne ferroviaire à voie étroite 222 (*La Chaux-de-Fonds – Les Ponts-de-Martel*).

## Décembre

L'horaire 2022 entre en vigueur le 12 décembre 2021.



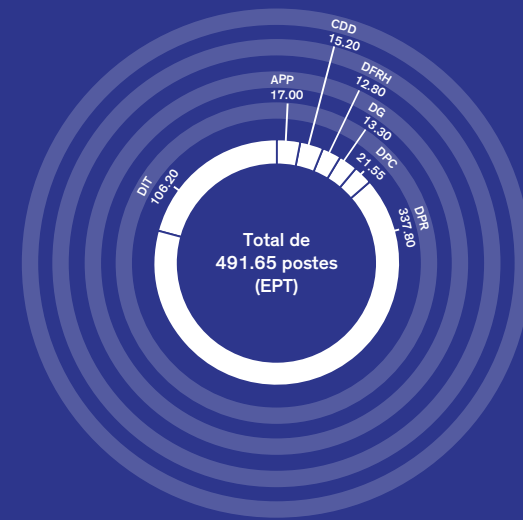
Renouvellement de la voie Fleurier - Buttes

# Rapport d'activité



La Chaux-de-Fonds, Place de la Gare

## EFFECTIFS PAR DÉPARTEMENT (EPT)



17.00	Apprentis (APP)
15.20	Contrats à durée déterminée (CDD)
12.80	Finances et RH (DFRH)
13.30	Direction générale (DG)
21.55	Pôle clients (DPC)
337.80	Production (DPR)
106.20	Technique et infrastructure (DIT)

## TURNOVER

4,89%

2021

Le turnover s'élevait à 4.89% en 2021

## Ressources humaines

Au 31 décembre 2021, l'entreprise comptait 506 collaboratrices et collaborateurs, pour 491.65 postes équivalents plein temps (EPT), auxquels s'ajoutaient une vingtaine d'auxiliaires, une quinzaine de personnes sous contrat à durée déterminée et 17 apprentis, la moyenne annuelle se situant à 487.71 EPT. L'augmentation de l'effectif entre 2020 et 2021 (+3.47%) est due à l'engagement de personnel de conduite des bus et des trains nécessaire en raison de l'augmentation de l'offre de transport urbaine et des prestations confiées par les CFF.

La moyenne d'âge au sein des employés est de 44 ans, l'ancienneté moyenne de 9.6 ans.

### CCT

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

### SALAIRES

Les adaptations d'échelons salariaux ont été accordées selon les conditions de la Convention collective de travail. L'organe de révision a mené un audit de l'égalité salariale, menant à la certification.

### CAISSE DE PENSION

TransN est affiliée à Symova, une fondation collective regroupant 54 entreprises et représentant 8'117 assurés actifs et 3'875 bénéficiaires de rentes. Le Directeur général de transN siège au comité de fondation. Le degré de couverture de transN affiche une progression, avec 113.26% à fin 2020 et 119.90% à fin 2021. Le ratio rentiers/actifs est de 0.55, en baisse par rapport à l'année précédente (0.61), soit 285 rentiers pour 513 assurés actifs. Le nombre de rentiers a diminué de 20 annuellement. Le rendement s'est élevé à +8.65%, alors qu'il était de +3.36% en 2020. Ce résultat favorable permet d'augmenter exceptionnellement le taux d'intérêt de 1% à 5% sur les avoirs individuels. Sur la base de la performance des 15 dernières années, le rendement net moyen atteignait 4.43%. Le taux d'intérêt technique se monte à 1.5% au 31.12.2021 et 1.0% au 1.1.2022.

## ENTRETIENS DE DÉVELOPPEMENT

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

## Formation

Les formations à la conduite des bus et des trains représentent le plus grand poste budgétaire en matière de formation. La situation sanitaire a restreint les possibilités de formation habituellement proposées au personnel.

### APPRENTISSAGES

TransN accueillait 18 apprentis à la rentrée d'août 2021. Elle n'en formait que 4 en 2012. Les formations de carrossier-tôlier, employé de commerce, gestionnaire de commerce de détail, informaticien, logisticien, mécatronicien, mécanicien en maintenance automobile et médiaticien sont proposées.

### FORMATION À LA CONDUITE DE BUS

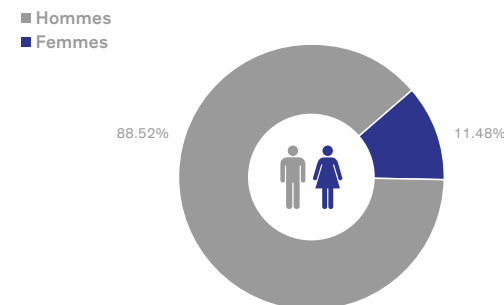
Après instruction théorique et pratique avec les formateurs internes, 14 permis de conduire professionnels ont été obtenus par des collaborateurs: 8 permis car (catégorie D) et 6 permis trolleybus.

Les formations OACP (*Ordonnance réglant l'admission des conducteurs*) n'ont été dispensées qu'à des participants internes, en raison de la pandémie. En 49 jours de formation OACP au centre de formation transN de Cernier, 324 attestations ont été délivrées à 10 collaborateurs. Le site de Cernier est agréé par l'Association des services automobiles comme centre de formation, selon l'OACP.

### FORMATION FERROVIAIRE

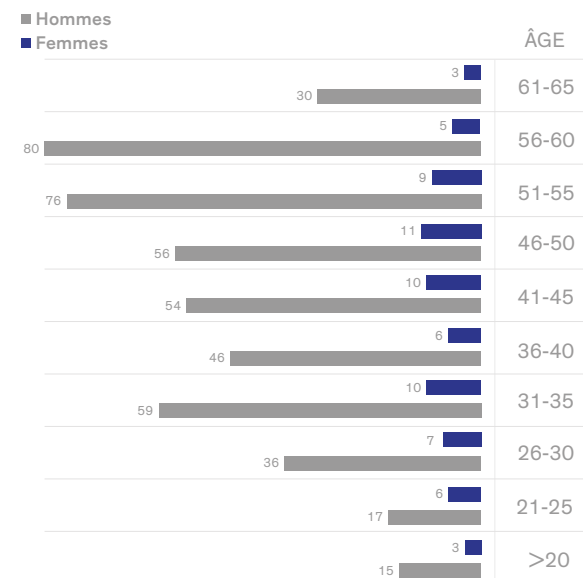
Dans le cadre de l'Ordonnance du DETEC (Département fédéral de l'environnement, des transports, de l'énergie et de la communication) réglant l'admission aux activités déterminantes pour la sécurité dans le domaine ferroviaire (OASF), les collaborateurs ont suivi 6 journées de formation

## RÉPARTITION HOMMES - FEMMES (EPT)



En 2021, l'effectif féminin en se montait à 52.85 EPT, ainsi que 3 apprentis et 4.4 EPT en CDD, représentant 11.48% des EPT. En 2012, la part des femmes atteignait 7.00% des EPT.

## PYRAMIDE DES ÂGES



Données incluant les apprentis et les CDD. Avec près de 22% collaboratrices et collaborateurs âgés de plus de 55 ans, transN se prépare à un important renouvellement de son effectif.

initiale, 37 journées de formation continue et 27 journées de préparation aux examens. Une formation complète de chef circulation a été dispensée – à l'interne – à un nouveau régulateur du trafic.

La formation initiale des mécaniciens de locomotive à voie normale a été entièrement reprise par les formateurs de l'entreprise en juin 2021. Pour la voie normale, 11 nouveaux permis ferroviaires et 4 renouvellements périodiques ont été réussis. Pour la voie étroite, 8 renouvellements périodiques ont été obtenus. 2 mécaniciens de locomotive voie normale ont été formés pour la voie étroite et 1 mécanicien voie étroite pour la voie normale. Des pilotes de locomotive transN ont suivi avec succès des formations pour circuler sur les lignes CFF: 12 formations de base et 33 formations continues.

## Communication aux collaborateurs

Aucune soirée d'information sur les réalisations et projets de l'entreprise n'a pu être organisée à l'attention du personnel en 2021, pour des raisons sanitaires. Le journal d'entreprise *transN Info* est distribué sous forme électronique. Les communications internes sont diffusées sur des écrans dans les sites de l'entreprise et par e-mail. La Direction s'est adressée 38 fois à son personnel tout au long de l'année 2021 au sujet de la situation sanitaire, dans une volonté d'informer, de sensibiliser, d'encourager et de remercier chacune et chacun.

## Événements proposés aux collaborateurs

Un seul événement récréatif a pu être proposé aux collaboratrices et collaborateurs en 2021. A la faveur d'un apaisement de la situation sanitaire, un brunch champêtre a rassemblé en août près de 200 participants – collaboratrices, collaborateurs et familles. Tenu à l'extérieur, il était conditionné à la possession du certificat COVID. Les traditionnels événements de Noël et la sortie des retraités ont été annulés.

## Capsules vidéos

La série de capsules vidéo consacrée aux métiers de transN, débutée en 2020, s'est poursuivie en 2021, avec la présentation de trois nouvelles professions. Les films ont pour objectif de faire découvrir les métiers de transN et de mettre en valeur les compétences du personnel. Ils sont réalisés à l'interne et diffusés sur les réseaux sociaux de l'entreprise. Chaque métier est incarné par une collaboratrice ou un collaborateur présentant son activité.

## Technique et infrastructure

### Technique

#### SYSTÈMES

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

Le module d'information voyageurs calcule les départs et diffuse les informations en temps réel sur tous les canaux d'information des voyageurs. Le SAEIV est lié à la plateforme d'information des clients pour toute la Suisse, le *Customer System* (CUS). Les véhicules routiers et le train à voie étroite Littorail en sont équipés, en interconnexion avec le centre de gestion du trafic (CGT). Au changement d'horaire de décembre 2021, une solution a été implémentée sur la ligne ferroviaire 221 entre Travers et Buttes afin de diffuser les données horaires en temps réel et d'annoncer les correspondances, avec intégration à la plateforme nationale CUS. Depuis 2021, les adaptations lors de perturbations planifiées du trafic sont enregistrées dans le logiciel de gestion des temps et tours de service DIVA, puis intégrées dans le SAEIV, permettant ainsi d'informer les clients de changements d'itinéraires ou de suppressions d'arrêts.

Les distributeurs automatiques de titres de transport ont été adaptés afin de pouvoir y proposer l'achat et le renouvellement de tous les abonnements ONDE VERTE et nationaux. Leur programmation permet désormais d'acheter des billets pour un voyage débutant dans les trois prochains mois, alors qu'ils n'étaient auparavant disponibles que pour un déplacement immédiat.

#### VÉHICULES

##### Trains à voie étroite

*Ligne 215 (Place Pury – Boudry)*

Le parc ferroviaire de la ligne 215 est composée de cinq automotrices articulées GTW 4/8 commandée auprès des Appenzeller Bahnen en 2018 et livrées en 2019 et 2020.

*Ligne 224 (Le Locle – Les Brenets)*

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

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

En novembre 2021, le Canton et transN ont passé commande de nouvelles rames remplaçant les automotrices datant de 1991 et 1996. Le choix s'est porté sur deux unités de type Abe 4/8 du constructeur suisse Stadler. A plancher bas, les nouvelles rames offriront un accès facilité aux voyageurs à mobilité réduite. Leur acquisition sera financée par un investissement propre de CHF 14.267 millions et par une participation de la Confédération et du Canton – à parts égales – pour la mise

aux normes LHand et OtHand (*Loi et Ordonnance sur les aménagements visant à assurer l'accès des personnes handicapées aux transports publics*) de CHF 1.333 million.

La cabine du funiculaire *La Coudre – Chaumont* a été sortie pour sa révision en usine.





Cabine du funiculaire, station de La Coudre

**Trains à voie normale** — L'interruption de l'exploitation ferroviaire entre Neuchâtel et La Chaux-de-Fonds a augmenté la disponibilité des rames Flirt pour entretiens, permettant des interventions sur les plus anciennes unités: peinture extérieure, remplacement des marchepieds, révision des climatisations, des pantographes, des compresseurs, des portes et des systèmes anti-incendie.

Un support d'attelage a été développé à l'interne. Il diminue de moitié le temps de remplacement des attelages. Un brevet a été déposé afin de protéger ce développement et six exemplaires ont déjà été vendus à des entreprises tierces.

**Bus** — 7 bus articulés thermiques avec option «mild hybrid» ont été livrés au printemps 2021. 7 bus régionaux standard du même type ont suivi en fin d'année. La technologie «mild hybrid» permet une réduction de la consommation de quelque 10% par rapport à un moteur thermique traditionnel.

Un appel d'offres a été lancé pour l'acquisition de 30 trolleybus. Pour l'évaluation des soumissionnaires, des essais routiers ont été effectués sur les réseaux de Neuchâtel et de La Chaux-de-Fonds.

**Funiculaires** — Des révisions périodiques semestrielles ou annuelles des transports à câbles sont imposées par l'Ordonnance fédérale les régissant. Le funiculaire Ecluse – Plan a subi sa révision annuelle pendant deux semaines en mai. Le funiculaire La Coudre – Chaumont a été arrêté six semaines au printemps, pour sa révision annuelle, ainsi que pour la sortie de la cabine et sa révision en usine. La desserte du Fun'ambule Université – Gare a été interrompue pour les révisions annuelle et semestrielle, pendant les vacances scolaires de fin février, d'avril et d'octobre.

### ÉLECTROMOBILITÉ

L'entreprise a pour objectif de proposer une solution «zéro émission» pour l'exploitation de ses réseaux urbains en 2030. Les réflexions intègrent des considérations techniques, environnementales et économiques. L'électromobilité nécessitera de nouveaux besoins en formation, afin de disposer des compétences nécessaires pour la maîtriser. La transition énergétique de transN est amorcée, avec la publication de l'appel d'offres pour l'acquisition de 30 trolleybus, la commande des futurs trains de la ligne 222 et le projet de remplacement des trains de la ligne 224 par un service de bus électrique.

### Infrastructure

La convention de prestations d'infrastructures signée avec la Confédération court pour la période 2021-2024. Elle garantit un financement fédéral des projets de maintien de l'infrastructure, conformément à la *Loi sur les chemins de fer*.

Type de véhicules	Nb Tot Véh./Type	Km parcourus en 2021
Autobus	108	5'289'755
Trolleybus	32	1'532'096

### INFRASTRUCTURE FERROVIAIRE

Afin de ne pas interrompre la circulation des trains, 57 nuits de travaux de maintenance des voies ferroviaires ont été effectuées, représentant 20 nuits par collaborateur du service de la voie: 316 soudures, 6'500 mètres de meulage, 5'889 mètres de bourrage, des redressements de caniveaux, des remplacements de traverses et la résinification de 2 appareils de voie. 640 jours d'entretien courant des installations de sécurité ferroviaires ont été menés et 71 dérangements résolus en 2021.

TransN a préparé un appel d'offres pour l'acquisition d'une télécommande ferroviaire unique remplaçant celles en place sur les lignes 215 et 221 et équipant la ligne 222, qui en est dépourvue.

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

Le renouvellement de la gare de Buttes, celui de l'infrastructure ferroviaire entre Fleurier et Buttes et celui du passage à niveau de Tivoli, à Buttes, ont été réalisés en 2021. La situation sanitaire n'a pas permis d'organiser une séance d'information publique à l'attention des riverains, qui ont été informés par un tout-ménage. Les intempéries survenues en été 2021 ont mis en évidence une instabilité géologique du tronçon entre Couvet et Môtiers. Afin de garantir la sécurité de l'exploitation ferroviaire, un ralentissement y a été posé. Une étude a été lancée afin de renouveler l'infrastructure, la superstructure et la ligne de contact sur ce tronçon. Les projets de renouvellement et de mise en conformité à la LHand et l'OtHand (*Loi et ordonnance visant à assurer l'accès des personnes handicapées aux transports publics*) des gares de Couvet et de Môtiers se sont poursuivis.



Renouvellement de la voie Fleurier - Buttes et construction d'un mur de soutènement

## Lignes à voie étroite

### *Ligne 215 (Place Pury - Boudry)*

Sur la ligne 215, le système de contrôle automatique de la marche des trains à voie métrique et spéciale, le ZBMS (*Zugbeeinflussung für Meter- und Spezialspurbahnen*), a été mis en service au printemps 2021. Les quais intermédiaires en gare d'Areuse et d'Auvernier ont été sécurisés par la pose de barrières limitant les traversées de piétons à un seul endroit.

Les projets de mise en conformité LHand des points d'arrêt de la ligne 215 et de renouvellement complet de la gare de Colombier et du tronçon entre Colombier et Areuse se sont poursuivis en 2021. La décision d'approbation des plans du remplacement du passage à niveau du Bas-des-Allées a été délivrée en octobre, pour réalisation au printemps 2022. Les études de déplacement et mise en conformité de la halte de l'Évole se sont poursuivies, en précisant les besoins et solutions de renouvellement des appareils de voie donnant accès au centre de maintenance.

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

Sur la ligne 222 (*La Chaux-de-Fonds – Les Ponts-de-Martel*), le pont ferroviaire de Malakoff, à l'entrée sud-est de La Chaux-de-Fonds, a été renouvelé par le Canton, lors de l'interruption de la ligne CFF. Un mur de soutènement a été assaini. En gare de La Chaux-de-Fonds, le quai 1 a été équipé d'une nouvelle marquise. Les projets de réfection de la voie et de mise en conformité LHand des arrêts de la ligne 222 se sont poursuivis, tout comme celui de remplacement des passages à niveau de La Sagne-Eglise, du Grenier routier et du Grenier piéton. Le canton, en collaboration avec transN, prépare la création d'une halte au lieu-dit Malakoff, afin d'améliorer la desserte du quartier des Cerisiers dès 2025.

### *Ligne 224 (Le Locle – Les Brenets)*

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

jusqu'à la suspension de l'exploitation ferroviaire, des travaux urgents ont été nécessaires sur la ligne 224 en automne : remplacement de traverses et consolidation de blocs de roches.

### LIGNE DE CONTACT TROLLEYBUS

Afin de garantir le bon fonctionnement des lignes de contact (LC) trolleybus et trains, 441 jours d'entretien ont été effectués sur les lignes de contact trolleybus et trains. Le service LC a remédié à 55 dérangements.

### BÂTIMENTS

#### *Haltes et gares*

Cinq haltes de la ligne 215 (*Neuchâtel, Place Pury – Boudry*) et une station du funiculaire Ecluse-Plan ont été repeintes. Les toilettes de la gare de Couvet ont été rénovées. La gare des Brenets a bénéficié d'un rafraîchissement et ses bancs ont été remplacés.

#### *Centres de maintenance et dépôts*

Un couvert en bois a été construit au dépôt de Cernier et une halle en toile montée au centre de maintenance de La Chaux-de-Fonds, afin d'accueillir les bus supplémentaires – en location – nécessaires à la substitution de la ligne CFF entre Neuchâtel et La Chaux-de-Fonds.

Le centre de maintenance des bus de La Chaux-de-Fonds a été modifié, afin d'y construire une nouvelle fosse et de rendre les flux plus sûrs. L'accès y a été restreint par un plan de circulation, afin de diminuer le risque d'accidents.

La partie dédiée à la maintenance des trains du Littoralail, à l'Évole, a été adaptée, dans un concept «lean», soit une gestion simplifiée, standardisée et qualitative des processus et des flux de travail. La partie nord a été équipée d'un lavage automatique des trains, d'un système de levage et d'un nouvel accès en toiture. La réorganisation du centre de maintenance de Marin a débuté, avec davantage de surfaces pour les besoins de l'entreprise, améliorant les conditions de travail pour la formation bus, la production et le service de la ligne de contact.



L'étanchéité et l'isolation des toits des dépôts des Ponts-de-Martel et de Marin ont été renouvelées, permettant la pose de panneaux photovoltaïques sur ce dernier.

### Logistique et planification

Dans la suite de la *Nouvelle organisation de gestion* (NOG), le service logistique a préparé la mise en place du processus de contrôle de la livraison et de la validation de la facture par voie informatique, avec traitement dans la gestion électronique des documents (GED).

## Informatique

Le service informatique (IT) occupe un responsable, un chef de projet, quatre informaticiens généralistes et il forme deux apprentis. Il fait partie de l'état-major de la Direction générale, occupant une fonction transverse. Sa forte implication dans la *Nouvelle organisation de gestion* (NOG) s'est poursuivie avec les développements du projet. Afin de garantir la sécurité des services et des données, IT a renforcé les exigences en matière de politique de sécurité, en les documentant à l'attention du personnel. Les réflexions autour de la cybersécurité font l'objet d'une coopération au sein de l'association RAILplus, afin de renforcer la formation et l'information des utilisateurs.

## Sécurité et qualité

Le service sécurité & qualité (SQ), auparavant en état-major de la Direction générale, est devenu un département de l'entreprise en 2021. Après avoir repris la gestion des uniformes en 2020, il a lancé un appel d'offre auprès de fournisseurs en 2021.

### ASSURANCES

Le portefeuille des polices d'assurances n'a pas subi de modification. La grêle a causé des dégâts aux bâtiments et véhicules en juin, pour lesquels des indemnités de près de CHF 289'000.- ont été versées par les assurances.

### SÉCURITÉ

#### Projet Safe@transN

Le projet Safe@transN a débuté en 2021. Il a pour but d'améliorer les conditions de travail, la sécurité et la protection de la santé, en ancrant ces préoccupations dans le fonctionnement et la culture de l'entreprise. Les pratiques en matière de sécurité ont été évaluées par deux spécialistes de la SUVA. Une identification des risques et des bonnes pratiques a été entreprise par un groupe de travail interne et un plan de 229 actions a été élaboré afin de

prévenir les accidents. Celui-ci sera mis en œuvre sur deux ans. Les deux intervenants de la SUVA ont dispensé une formation, sur une durée de deux jours, dédiée à la sécurité au travail auprès de 62 collaboratrices et collaborateurs.

#### Sécurité et prévention

Le mandat des tâches de sécurité et de contrôle des titres de transports est confié à la société spécialisée Securitas. Des caméras de surveillance ont été posées dans les centres de maintenance de Fleurier et de Neuchâtel afin de lutter contre les déprédations. Elles ont été installées dans le respect de la protection des données et leur présence est signalée par des pictogrammes, conformément à la législation.

Les échanges et les actions de prévention ont été formalisés avec la police cantonale neuchâteloise. Des séances de coordination rassemblent les acteurs de la sécurité actifs dans les transports publics, les sociétés de sécurité mandatées, les administrations concernées et la police, afin de garantir la sécurité des voyageurs et du personnel.

#### Sécurité des chantiers ferroviaires

Le domaine de la sécurité ferroviaires a été renforcé avec l'engagement d'un spécialiste et la collaboration avec trois entreprises spécialisées assurant la sécurité du personnel interne et externe sur les chantiers.

### QUALITÉ

L'entreprise est certifiée ISO 9001 : 2015 «Management de la qualité» depuis 2016. La formation de 8 nouveaux collaborateurs à la fonction d'auditeurs ISO internes a débuté. La revue du système de management intégré (SMI) et du système de gestion de la sécurité (SGS), initié en 2021, s'achèvera en 2022, dans la perspective du renouvellement des accréditations de transport en 2023.

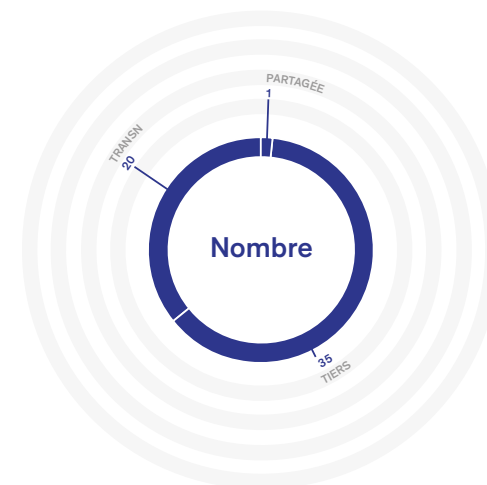
## INCIDENTS

Le nombre d'incidents enregistrés affiche une tendance à la baisse, avec 463 événements en 2021, contre 517 en 2020 et 705 en 2019.

On comptait 35 chutes de passagers en 2020, puis 56 en 2021. La rareté des voyageurs du troisième âge, principales victimes de chutes, et une circulation moins dense lors de la première vague du coronavirus avaient favorablement influencé la sinistralité en 2020.

L'application transN intègre la fonctionnalité «impeQ», par laquelle une cliente ou un client peut signaler toute irrégularité constatée. En 2021, 159 constats ont ainsi été transmis par «impeQ», contre 259 en 2020. La plupart concerne des déchets laissés par les voyageurs dans les véhicules.

### RESPONSABILITÉ DES CHUTES



- 1 Responsabilité partagée
- 20 TransN
- 35 Tiers

## Responsabilité sociale et environnementale

### ENTREPRISE FORMATRICE

TransN développe son rôle social en s'engageant pour la formation. Depuis la création de l'entreprise, le nombre d'apprentis formés a graduellement augmenté, ainsi que le nombre de filières proposées. Alors qu'elle ne comptait que 4 apprentis en 2012, elle formait, en 2021, 18 jeunes femmes et jeunes hommes dans 7 domaines d'apprentissage différents. Elle dispose par ailleurs de ses propres centres de formation à la conduite des bus et des trains.

### PRÉOCCUPATIONS SOCIALES ET ENVIRONNEMENTALES

Soucieuse du bien-être au travail, transN a mené un sondage auprès du personnel de conduite en 2021. Les avis exprimés ont été pris en considération dans une refonte complète des tours de service dès l'horaire 2022.

La responsabilité environnementale constitue une priorité dans les réflexions du Conseil d'administration et de la Direction. Elle fait l'objet d'un point fort à développer dans la mise à jour du projet d'entreprise. Il a ainsi été décidé, en 2021, de mettre en place dès 2022 un domaine *Affaires publiques et services transverses* qui aura notamment pour tâche de traiter des enjeux de responsabilité environnementale, tandis qu'un nouveau département *Ressources humaines* intégrera la responsabilité sociale au cœur de son développement.

Dans le développement énergétique et global de l'entreprise, la responsabilité environnementale est intégrée à tous les projets. Dès leur phase préliminaire, les aspects d'accessibilité et de respect de l'environnement sont pris en compte lors d'échanges avec les collectivités publiques, les associations représentant les personnes en situation de handicap et les organisations environnementales. La situation sanitaire a cependant empêché l'organisation de séances d'information publiques destinées aux riverains des infrastructures et gares à renouveler. Le respect des

contraintes environnementales lors de chantiers est garanti par une procédure interne.

L'évolution des canaux de vente de l'entreprise contribue à la diminution de la consommation de papier. Les clients sont encouragés à favoriser les solutions digitales dans l'acquisition et le renouvellement de leurs titres de transport.

### Énergie

#### Production

TransN consomme de l'électricité intégralement produite à partir de sources renouvelables. En partenariat avec le fournisseur d'énergie neuchâtelois Viteos, depuis 2019, elle a équipé les toits de ses bâtiments de Fleurier, de La Chaux-de-Fonds et de Marin de 5'850 m<sup>2</sup> de panneaux photovoltaïques. Avec cette production, transN a réalisé une économie de quelque CHF 16'000.- en trois ans. Elle poursuivra ses projets d'intégration de panneaux solaires sur ses édifices, avec l'équipement de la gare des Ponts-de-Martel en 2022. L'énergie produite par les panneaux photovoltaïques qui n'est pas consommée par transN est injectée dans le réseau électrique. Les futurs bus électriques seront en partie alimentés par l'énergie produite sur les toits de l'entreprise, répondant ainsi à sa stratégie énergétique.

#### Consommation

TransN entreprend des actions afin de réduire sa consommation énergétique, tant pour la traction que pour le chauffage. Le renouvellement progressif de la flotte de bus et les cours de formation *Eco-Drive* – en formation initiale et continue – influencent favorablement la consommation de carburant, les économies pouvant atteindre 5 à 10%, en fonction du type de véhicule et de la topographie de la ligne. En 2021, le module *Eco-Drive* intégré aux cours OACP (*Ordonnance réglant l'admission des conducteurs*) dispensés au centre de formation transN a été validé par l'*Association suisse des transports routiers* (ASTAG). *Eco-Drive* améliore également la sécurité et le confort des voyageurs et du personnel de conduite. Les nouveaux véhicules «hybrides légers» (*Mild Hybrid*, une technologie alliant motorisation électrique et thermique) permettent une

réduction de la consommation de quelque 10%. La mise en service de 30 bus électriques à partir de 2024 contribuera à une décarbonisation des réseaux urbains de transN.

Le projet de réduction de la consommation des trains à voie normale s'est poursuivi. Une analyse a permis d'estimer les économies possibles lorsqu'ils sont garés au centre de maintenance de Fleurier. Les actions à entreprendre sur les 7 rames Flirt ont pour objectif de diminuer la consommation électrique annuelle de plus de 600'000 kWh, représentant quelque 113 tonnes de CO<sub>2</sub>.

La chute de la fréquentation et l'adaptation des prestations lors de la première vague de la pandémie avait engendré une baisse de la consommation de diesel en 2020. En 2021, le remplacement des trains CFF par bus transN a représenté une augmentation hebdomadaire de quelque 5'000 litres de diesel. Le nombre de véhicules supplémentaires en exploitation – en location – et la déclivité du parcours entre Neuchâtel et La Chaux-de-Fonds expliquent cette hausse.

### Mobilité multimodale et responsable

TransN est partenaire du projet *EcoPouce*. Ce projet du Parc régional de Chasseral se concrétisera par une ligne de covoiturage entre le Val-de-Ruz et St-Imier (BE) en 2022. Une application mobile et un site internet ont été développés en 2021. L'application reliera en temps réel conducteurs et passagers. TransN offre également son expertise à la disposition d'entreprises mettant en place un plan de mobilité, en proposant des solutions personnalisées et adaptées à leurs besoins.

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

# Clients

## Fréquentation

En 2021, transN a transporté 22'202'525 voyageurs, affichant ainsi une hausse de 11.53% par rapport à l'année de la survenue du coronavirus en 2020, où la fréquentation avait chuté de 25.12%, pour atteindre 19'906'773 voyageurs. La fréquentation en 2021 reste cependant inférieure de 16.48% par rapport à celle de 2019 (26'583'352 voyageurs). Le nombre de voyageurs/kilomètres s'est élevé à 65'575'239, contre 56'673'485 en 2020 et 73'075'165 en 2019.

Le télétravail et les restrictions de manifestations ont continué d'influencer défavorablement la fréquentation des lignes transN. Certains changements profonds et durables dans les comportements des clients, induits par la crise sanitaire, freinent la reprise de la fréquentation, comme le développement du travail à domicile et le transfert vers la mobilité douce.

Les lignes régionales, dont la fréquentation avait été plus faiblement péjorée en 2020 (-20.87%, contre -26.30% pour les lignes urbaines), ont également bénéficié d'une reprise plus forte en 2021 (+15.46%, contre +10.34% pour les lignes urbaines). Certaines lignes régionales ont retrouvé leur niveau de fréquentation de 2019. Le funiculaire La Coudre – Chaumont a vu sa fréquentation bondir de 55.29% en un an, passant de 85'527 passagers en 2020 à 132'817 en 2021.

En 2021,  
transN a transporté  
22.20 millions  
de voyageurs.

## Offre à l'attention des clients

Le *trainbrunch*, une prestation proposée dès 2019 un dimanche par mois sur la ligne 222 (*La Chaux-de-Fonds – Les Ponts-de-Martel*), n'a pas pu reprendre. Une nouvelle offre a cependant pu être lancée en septembre : le *train du terroir*. En partenariat avec *Neuchâtel Vin & Terroir* et dans le cadre de la *Semaine du Goût*, deux soirées de dégustations se sont tenues dans la voiture-salon de la ligne 222.

## PRESTATIONS MOBICITÉ

Depuis l'horaire 2021, une application mobile de réservation de courses *MobiCité* est disponible. Un algorithme gère les réservations, les itinéraires ainsi que l'information voyageurs. *MobiCité* est un service de bus sur appel proposé par transN en ville du Locle et dans 5 zones périphériques de La Chaux-de-Fonds, en soirée du lundi au samedi, ainsi que le dimanche.

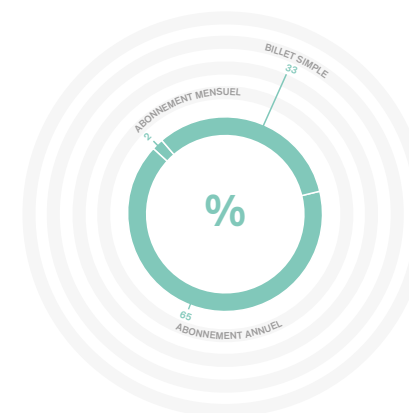
## Enquête de satisfaction

Afin d'identifier les améliorations possibles à apporter à ses prestations, transN mène depuis 2016 une enquête annuelle de satisfaction auprès de ses clients. Le taux de satisfaction est resté stable, à 7.1. Il était de 6.7 en 2016. La note donnée à l'information voyageurs en cas de perturbations est en progression, passant de 6.3 en 2020 à 6.6 en 2021. L'enquête a également relevé que plus de trois quarts des répondants estiment prendre les transports publics autant, voire plus qu'avant la pandémie (contre moins de la moitié en 2020).

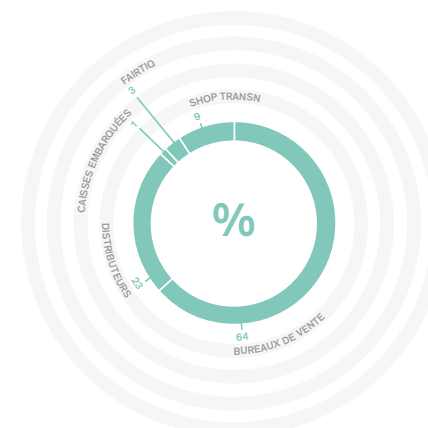
## Vente et distribution

Les canaux de distribution de transN sont constitués de ses cinq points de vente, de ses distributeurs, des caisses embarquées dans les bus régionaux, de la billetterie mobile FAIRTIQ et de sa boutique en ligne. Dans le cadre de la collaboration avec RAILplus, des clients mystères ont testé le niveau d'accueil et les réponses aux attentes dans les

## RÉPARTITION DU CHIFFRE D'AFFAIRES PAR TITRES DE TRANSPORT



## RÉPARTITION DU CHIFFRE D'AFFAIRES PAR CANAUX DE VENTE



points de vente, mais aussi par des demandes par e-mail et téléphone. Cet outil d'étude de marché a pour but de développer le service à la clientèle en fonction des attentes. La pandémie a entraîné une importante chute du chiffre d'affaires de l'ensemble des produits proposés. Les mesures sanitaires dans les points de vente – telles que le retrait des prospectus – ont été un frein à la promotion des offres.

## SYSTÈMES DE VENTE

Une mise à jour de la programmation des distributeurs a permis d'y proposer le renouvellement des abonnements ONDE VERTE et généraux. Les ventes aux caisses embarquées dans les bus ont baissé de quelque 70%, principalement en raison du cloisonnement des postes de conduite en début d'année, une mesure sanitaire, mais aussi en raison de la baisse de la fréquentation et de l'augmentation de l'utilisation des canaux de vente digitaux.

## BOUTIQUE EN LIGNE

La boutique en ligne transN a été développée afin d'y proposer le renouvellement des abonnements des écoliers dont l'école ou le cercle scolaire soutient l'achat des abonnements ONDE VERTE. Les parents peuvent ainsi commander les abonnements de leurs enfants en ligne. Sept écoles ou cercles scolaires sont partenaires de cette nouvelle offre, grâce à laquelle 520 commandes d'abonnements ont pu être passées.

TransN a mis en place une solution de paiement des abonnements sur facture. Elle propose également d'échelonner l'acquittement des abonnements annuels. Grâce à cette possibilité, la Ville de Neuchâtel offre désormais à ses résidents un bon de réduction sur l'abonnement annuel ONDE VERTE, remplaçant ainsi les 12 bons de réduction mensuels. Des conseils d'utilisation de la boutique en ligne sont offerts et des solutions proposées aux personnes ne disposant pas d'internet ou souhaitant obtenir un paiement sur facture. La part des produits de titres de transports achetés en ligne a doublé, passant de 4% en 2020 à 8%, grâce aux nouveaux développements apportés au *Shop* transN.

## FAIRTIQ

TransN propose l'application de billetterie mobile FAIRTIQ depuis 2017. Le chiffre d'affaire provenant des billets achetés via FAIRTIQ représentait 3.27% des ventes en 2021, contre 2.00% l'année précédente. Cette progression montre que ce canal digital répond aux nouveaux besoins des voyageurs. FAIRTIQ permet de voyager en bus, train, funiculaire et bateau dans toute la Suisse et effectue automatiquement le calcul et la facturation des trajets.

## Information aux voyageurs

Les voyageurs sont informés des événements planifiés et des perturbations imprévues par les canaux de l'entreprise: site internet transN, application mobile, réseaux sociaux de l'entreprise, écrans dans les bus, les trains et les points de vente, ainsi qu'afficheurs électroniques dans les gares et aux arrêts les plus fréquentés. Un projet d'amélioration de l'information des clients a été initié. Dans une première phase menée par la Haute Ecole Arc en 2021, des clients mystères se sont rendus sur le réseau lors de perturbations afin de comprendre les réactions, les perceptions et les attentes des voyageurs. Après étude du rapport de la Haute Ecole, un plan d'action sera établi en 2022, afin d'améliorer la qualité de l'information offerte aux voyageurs lors de perturbations.

## RÉSEAUX SOCIAUX

La page Facebook de transN comptait quelque 2'000 abonnés à fin 2021. Le compte Instagram est suivi par 1'600 personnes. Des informations pratiques et utiles, des photos historiques, des actualités, des idées d'activités ou des concours sont publiés sur les deux réseaux. Les informations liées à la situation sanitaire y étaient largement diffusées. L'entreprise communique également à 1'600 abonnés sur le réseau professionnel LinkedIn.

## SITE INTERNET ET APPLICATION TRANSN

Le site et l'application annoncent toutes les informations relatives au trafic. L'application indique les horaires en temps réel et affiche le temps de parcours jusqu'aux arrêts suivants. Elle propose un lien direct vers la billetterie mobile FAIRTIQ et vers la fonctionnalité «*impeQ*», permettant de signaler toute irrégularité constatée sur le réseau.

Un projet de calcul d'itinéraire multimodal a débuté, pour mise en ligne sur le site et l'application transN. Les voyageurs pourront ainsi y rechercher des trajets en combinant différents modes de transport. Une nouvelle rubrique présentant les projets de l'entreprise a été mise en ligne sur le site internet.

## SAEIV

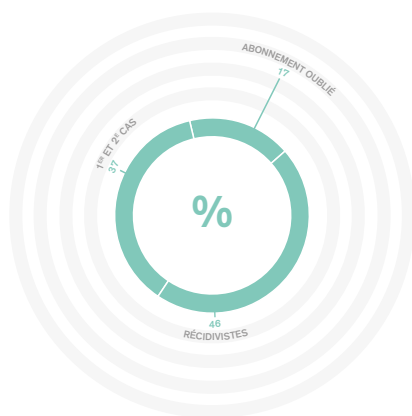
Le système d'aide à l'exploitation et d'information aux voyageurs (SAEIV) permet d'informer les voyageurs depuis 2016 par les écrans embarqués, par des annonces sonores, ainsi que par des bornes d'information aux arrêts les plus fréquentés et dans les gares. Il donne une vision en temps réel de la position de tous les véhicules. Les gestionnaires du trafic sont ainsi en mesure de gérer les correspondances, réagir aux perturbations et renseigner les voyageurs. Le SAEIV est relié au *Customer System* (CUS), la plateforme d'intégration de l'information des clients pour toute la Suisse, donnant accès aux données horaires des entreprises de transports publics.

Afin d'optimiser l'actualisation des girouettes – les afficheurs de destination équipant les véhicules, un projet a rassemblé les services concernés. Il a débouché sur une organisation revue du processus, concrétisée notamment par un fichier de référence et une nouvelle procédure écrite. Le service de l'offre reste en charge de la définition du contenu des girouettes, les collaborateurs techniques gèrent la programmation dans les véhicules et les planificateurs paramètrent le logiciel de gestion des temps et tours de service DIVA.

## Contrôle des titres de transport et surveillance

Les activités de contrôle des titres de transport et la surveillance sont réglementées par la *Loi et l'Ordonnance sur les organes de sécurité dans les transports publics* (LOST et OOST). Le taux de fraude est passé de 4.72% en 2020 à 4.3% en 2021. Cette baisse s'explique par le renforcement des mesures prises afin de lutter contre la fraude. Des actions ciblées ont été menées sur certaines lignes, en collaboration avec les forces de l'ordre, afin d'assurer une présence préventive pour garantir la sécurité des voyageurs. 7'306 constats pour voyages sans titre de transport valable ou avec un titre partiellement valable ont été dressés en 2021. Les constats ont été intégrés dans le logiciel Zendesk, déjà utilisé pour le traitement des réclamations.

### CATÉGORISATION DES CONSTATS



## RECOUVREMENT

Dans le cadre du réseau MOVplus, les entreprises de transports publics ont mis en place *TPcollect*, une marque sous laquelle agit le centre de compétences «Recouvrement». *TPcollect* intervient lorsque les surtaxes pour voyage sans titre de transport ou avec titre partiellement valable n'ont pas été encaissées par les entreprises, traitant directement avec les débiteurs. Le paiement peut être échelonné. CHF 23'540.- de surtaxes non payées ont ainsi été pu être récupérées en 2021.

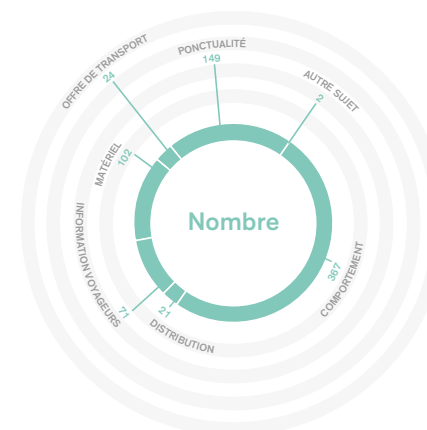
## Réclamations

Le traitement, le suivi et les statistiques des messages adressés au service clients sont établis dans le logiciel Zendesk depuis 2020. En 2021, 736 réclamations dont la responsabilité peut être attribuée à transN ont été enregistrées, contre 728 en 2020 et plus de 900 les trois années précédant la pandémie. L'indice de réclamations pour 100'000 voyageurs est de 3.23, le plus bas depuis le début des statistiques en 2017. Il était de 4.62 en 2020.

Un certain nombre de réclamations sont liées à la situation sanitaire. Leurs auteurs déplorent notamment le non-respect du port du masque par certains voyageurs. Les doléances au sujet du comportement du personnel affichent une hausse de 43%: attitude désagréable ou agressive, refus de vendre un titre de transport, conduite brusque ou demande d'arrêt non respectée. Des incivilités et l'utilisation abusive de la 1<sup>ère</sup> classe sur la ligne 221 (*Neuchâtel – Buttes*) ont été rapportées, accompagnées d'une demande de renforcement des contrôles. Les réclamations concernant l'information voyageurs sont en hausse de 42%, principalement en raison de dysfonctionnements de l'application *MobiCité*.

Celles touchant le matériel (distributeurs et capacité des véhicules) sont en baisse de 55%. Les plaintes au sujet de retard s'affichent en recul, celles au sujet de ruptures de correspondance en hausse.

### RÉPARTITION DES RÉCLAMATIONS PAR TYPES



## Partenariats culturels et sportifs

Afin de faire connaître son offre et d'encourager l'utilisation des transports publics pour les loisirs, transN s'associe à des événements culturels et/ou sportifs d'envergure ou de rayonnement cantonal, touchant à la mobilité ou au développement durable. La pandémie a empêché la tenue des plus importantes manifestations en 2021.

Les partenariats conclus avec *Neuchâtelroule*, *La Chaux-de-Fondsroule* et *LeLocleroule* ont été proposés, ainsi que



ceux avec Parc Aventure Chaumont, le Summertrain, le BCN Tour Challenge, la Nuit des Musées, Totemi, le NIFFF, Neuchâtel Xamax, Festi'Valderuz, le HCC, Union Basket, le salon de l'apprentissage Capa'cité, la Trotteuse Tissot et le Snowtrain. En septembre, le dépôt de l'Evole a accueilli une représentation de *Neuchâtel au temps des trams*. Ce spectacle comprenait différents films d'époque en lien avec Neuchâtel et sa région, mis en musique. D'autres événements auxquels transN s'associe habituellement ont été reportés ou redimensionnés en raison de la situation sanitaire.

## Marketing

### RELATION CLIENTS (CRM)

Un outil de gestion de la relation client (*customer relationship management* ou CRM) a été activé en 2020 dans le progiciel de gestion intégré de l'entreprise, afin de mieux connaître les besoins et attentes de sa clientèle. Dans sa deuxième phase, débutée en 2021, le CRM intégrera les données de ventes du système NOVA, afin d'avoir accès aux informations liées aux clients.

### AU FIL DE NOS LIGNES ...

La campagne *Au fil de nos lignes...* s'est enrichie de six nouvelles cartes ainsi qu'une carte estivale présentant des activités en plein air et qui s'accompagnait d'une chasse aux trésors. Lancée en été 2020, cette action a pour objectif de faire venir ou revenir les clients dans les bus, trains et funiculaires. Des cartes sont éditées, regroupant les bons plans et les idées de loisirs autour des lignes transN. Elles sont disponibles dans les points de vente transN, auprès des offices du tourisme, dans les hôtels et auprès des prestataires d'activités, ainsi qu'en ligne sur le site internet: [www.transn.ch/au-fil-de-nos-lignes/](http://www.transn.ch/au-fil-de-nos-lignes/).

### CONCOURS DE L'AVENT

Du 1<sup>er</sup> au 24 décembre, un concours sur le thème de l'Avent était proposé. Un indice permettait de deviner la chanson de Noël du jour. La participation était proposée sur les réseaux sociaux et dans les points de vente. Un prix quotidien était décerné, par tirage au sort.

## ONDE VERTE

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

### TARIFS ET ASSORTIMENT

Les tarifs n'ont pas subi d'adaptations en 2021. La carte « 24 heures duo » a été reconduite afin d'encourager la mobilité de loisirs et touristique. Elle permettait de voyager à deux avec une seule carte, les samedis et les dimanches de juillet et août. En automne, une réduction de 20% a été accordée aux clients seniors dépourvus d'un abonnement depuis six mois ou plus, sur l'achat d'un nouvel abonnement. Cette offre a permis une augmentation du nombre d'abonnements seniors annuels de 10.6% et mensuels de 8.17%.

### ACTIVITÉS ET RÉSULTATS ONDE VERTE

Les activités des groupes de travail et les résultats ONDE VERTE font l'objet d'un rapport annuel détaillé, disponible sur le site internet [www.ondeverte.ch](http://www.ondeverte.ch). Le chiffre d'affaires de la communauté tarifaire en 2021 a progressé de 5.99% mais reste inférieur de 16.40% par rapport à l'exercice précédent la pandémie.



Gare de Fleurier

# Prestations

## Procédure de commande et offre

Les prestations effectuées par transN sont commandées par les commanditaires – la Confédération et le Canton – dans le cadre d'offres biennales. Les coûts des prestations non couverts par les recettes sont indemnisés selon les prestations convenues. Chaque projet d'offre biennale est coordonné par le service Offre, avec une équipe de projet composée de représentants des départements impliqués. Marquée par les impacts de la pandémie, l'offre remise en 2021 pour les années 2022-2023 a nécessité des hypothèses sur l'évolution de la situation sanitaire et de ses conséquences sur la fréquentation et les recettes. Les commanditaires ont exceptionnellement autorisé des révisions après le délai de remise.

## Horaire

### HORAIRE 2021

L'horaire 2021 de transN est entré en vigueur le 13 décembre 2020. La modification majeure en a été le prolongement de la cadence aux 10 minutes sur les secteurs urbains de Neuchâtel et de La Chaux-de-Fonds en début de soirée : jusqu'à 20h en semaine et 19h le samedi. De plus, l'offre en ville de La Chaux-de-Fonds n'est plus réduite lors des vacances dites «horlogères» en été. La cadence du funiculaire *Ecluse-Plan* a été renforcée en journée le samedi, pour répondre à une augmentation de la demande. La ligne 590 (*Couvet – Fleurier – Les Verrières/Pontarlier*) transite systématiquement par les Bayards le week-end, pour une meilleure qualité de la desserte du village.

L'horaire 2021 a été marqué par trois changements intermédiaires dictés par le renouvellement de la ligne CFF 223 entre Neuchâtel et La Chaux-de-Fonds. Du 1<sup>er</sup> mars au 31 octobre, les horaires de 19 lignes ont ainsi été adaptés, afin de garantir une chaîne de transports publics rail-route performante. Les itinéraires des lignes 120 (*Neuchâtel, gare (Nord) – Les Grattes de bise*) et 122 (*Neuchâtel, gare (Nord) – Neuchâtel, Vauseyon*) ont été prolongés jusqu'aux gares des Geneveys-sur-Coffrane et de Corcelles-Peseux. Avant et après la fermeture complète de la ligne CFF, soit de mi-janvier à fin février, puis en novembre et jusqu'à mi-décembre, les horaires de 11 lignes ont également été modifiés en soirée – avec prolongement du parcours des lignes 120 et 122 – pendant l'interruption nocturne du trafic ferroviaire. En parallèle, les autorités cantonales ont renouvelé le pont ferroviaire de Malakoff à La Chaux-de-Fonds, entraînant une substitution partielle de la ligne 222 (*La Chaux-de-Fonds – Les Ponts-de-Martel*) par bus entre La Chaux-de-Fonds et La Sagne pendant 6 mois. Les trois adaptations d'horaire de 2021 ont permis d'optimiser les correspondances entre CFF et transN pendant le chantier ferroviaire.

### HORAIRE 2022

L'horaire 2022 est entré en vigueur le 12 décembre 2021. Deux modifications ont touché les lignes hivernales : le *Nordic'BUS* a été prolongé jusqu'à Tête-de-Ran, avec ajout d'une course supplémentaire, et l'horaire du *Snowbus* a été modifié pour garantir la correspondance avec la ligne 422 (*Neuchâtel – Villiers*) à Villiers. La ligne nocturne *MobiNight* circulant entre La Chaux-de-Fonds et la vallée de St-Imier a été reprise par CarPostal. Les horaires des lignes 343 (*Le*

*Locle, Gare/centre ville – Chemin des Dolines*) et 224 (*Le Locle – Les Brenets*) ont été retouchés afin de maintenir les correspondances avec la ligne CFF 223, dont l'horaire a été modifié entre La Chaux-de-Fonds et Le Locle, avec la mise en service de la halte des Forges. Enfin, une dernière étape du chantier de renouvellement de la ligne CFF entre Les Hauts-Geneveys et La Chaux-de-Fonds entraînera des adaptations en soirée en janvier et février 2022. Les lignes urbaines de La Chaux-de-Fonds ainsi que les deux lignes ferroviaires des Montagnes voient leurs horaires adaptés afin de garantir les correspondances.

## Courses spéciales

### BUS

TransN exécute des mandats fixes pour des navettes transfrontalières destinées aux employés d'entreprises. Une course supplémentaire a été ajoutée entre Morteau et Le Locle en août.

TransN exploite le *Snowbus* (ligne 425, *Place Pury – Villiers – Crêt-du-Puy – Bugnenets-Savagnières*) et le *Nordic'BUS* (ligne 426, *Cernier – Vue-des-Alpes – Tête-de-Ran*). Elle effectue également les navettes nocturnes *NoctamBus* et *NoctamRun*, dont la circulation a repris en juillet, selon les décisions de la branche pour la Suisse.

Un mandat de remplacements des trains CFF dans l'Arc jurassien est attribué à transN depuis 2017, avec régulation par son centre de gestion du trafic. Dans ce cadre, 61 courses inopinées et 3 planifiées lui ont été confiées. 38 autres courses spéciales s'y sont ajoutées, notamment pour

répondre à des réservations de groupes. Le remplacement des trains CFF entre Neuchâtel et La Chaux-de-Fonds a représenté un million de kilomètres effectués par bus transN. 18 conducteurs et 8 auxiliaires transportaient chaque jour quelque 2'000 passagers, à bord de 12 véhicules.

Depuis 2018, transN est mandatée par le Secrétariat d'Etat aux migrations (SEM) pour le transport de personnes vers ses structures d'hébergement dans les cantons de Neuchâtel, Vaud, Jura, Fribourg, Genève et Valais. En 2021, le SEM lui a confié 91 courses spéciales. En raison de la situation sanitaire, seules trois manifestations ont nécessité la mise en place de courses spéciales: la Trotteuse Tissot, le Raid Neuch Aventure et Festi'Valderuz.

### TRAINS

68 courses spéciales avec voyageurs ont été commandées sur la ligne 221 (Neuchâtel – Buttes) et 68 sur la 215 (Neuchâtel – Boudry). La pandémie a restreint les activités habituellement proposées par les associations historiques Le Régional du Val-de-Travers (RVT), le Vapeur Val-de-Travers (VVT) et l'Association neuchâteloise des amis du tramway (ANAT). Des essais techniques et des formations de pilotes de locomotive ont nécessité 25 courses spéciales sur la ligne 215, 42 sur la 221 et 22 sur la 222 (La Chaux-de-Fonds – Les Ponts-de-Martel).

## Relations publiques et communication

La campagne de sensibilisation *Abécédaire des transports publics* n'a pas pu être présentée dans les écoles, en raison de la situation sanitaire. Deux groupes d'enfants ont en revanche pu être accueillis dans les centres de maintenance de Fleurier et de Neuchâtel, dans le cadre du programme estival *Passeport vacances*.

3 changements intermédiaires lors de l'horaire 2021

### ÊTRE ET RESTER MOBILE

TransN a collaboré à deux cours *Être et rester mobile*, en septembre à La Chaux-de-Fonds et en octobre à Fleurier, dans le respect des règles sanitaires. Cette formation d'une demi-journée s'adresse aux voyageurs du troisième âge, dans le but de faciliter leurs déplacements en transports publics. Après une partie théorique, des conseils sont dispensés à bord d'un bus, puis des exercices sont proposés à un distributeur. Les cours prévus à Neuchâtel et au Locle n'ont pas pu être proposés.

### MÉDIAS

Fin février, la RTS a été accueillie à transN pour un reportage intitulé *En coulisses*, qui a été diffusé dans le journal télévisé romand *Couleurs locales*. Les spectateurs ont ainsi pu découvrir les activités du centre de maintenance de l'Evole à Neuchâtel, de la formation à la conduite des bus et de la gestion du trafic. La ligne à voie étroite du Littorail a servi de décor à des scènes de la série télévisée suisse *Wilder*. L'actualité et les prestations de transN ont fait l'objet d'une dizaine de communiqués de presse tout au long de l'année.



Les Bugnenets, Snowbus



Installation photovoltaïque sur le toit  
du siège de transN, La Chaux-de-Fonds

# Rapport financier

Grâce aux indemnités Covid extraordinaires concernant l'exercice 2020, reçues en 2021, pour un montant de CHF 2'673'573.-, l'exercice comptable de transN clôt sur un bénéfice opérationnel de CHF 89'725.83. La pandémie a provoqué une chute des produits de la vente de titres de transport ainsi que de la fréquentation. Les voyageurs et les voyageurs-kilomètres s'affichent à nouveau en baisse par rapport à l'année 2019 tandis les charges liées à la pandémie se sont accumulées pour la désinfection des véhicules et des sites, l'achats de matériel de protection tels que gels désinfectants et masques. Il est constaté un taux d'absentéisme toujours élevé surtout dans le domaine de la production où les taux peuvent parfois monter à plus de 11%. L'entreprise recevra, encore en 2022, les indemnités Covid extraordinaires concernant l'exercice 2021.

## PRODUITS

Les ventes de titres de transport sont en légère hausse sur l'exercice 2021 par rapport au précédent, mais toujours en deçà des chiffres 2019. TransN est parvenue, par l'élaboration de partenariats de qualité, à augmenter fortement la part des produits des courses spéciales afin d'atteindre un bénéfice important sur l'exercice. Ce dernier a bondi à plus de CHF 7.7 millions, grâce notamment au remplacement d'envergure sur la ligne CFF Neuchâtel – La Chaux-de-Fonds. L'ensemble de ces bénéfices sont répartis ensuite sur les lignes concessionnées en diminution des indemnités des commanditaires.

## CHARGES

Les charges pour le personnel sont conformes au montant budgété malgré les effets de l'absentéisme pandémique qui a provoqué des coûts supplémentaires. Le nombre de projets en cours est toujours relativement important pour la mise en conformité de l'infrastructure ferroviaire aux normes LHand.

L'objectif de l'entreprise est de disposer de bonnes compétences au bon endroit dans une organisation adaptée aux besoins actuels mais aussi aux défis futurs de notre entreprise.

Le montant des nettoyages en 2021 était toujours très important pour des raisons de sécurité sanitaire. Tous les véhicules ont été désinfectés à intervalle réguliers. Le montant des amortissements et corrections de valeurs est en ligne avec les budgets. TransN suit son plan des investissements et tout particulièrement son plan d'infrastructure ferroviaire.

## PERSPECTIVES

Les produits des ventes de titres de transports sont encore en baisse au premier trimestre 2022 par rapport à 2019 mais transN espère que la fin de la pandémie permettra d'inverser cette tendance. Les efforts en matière d'optimisation et de numérisation de l'entreprise continuent. L'entreprise poursuivra son processus d'optimisation sur les prochains exercices, qui permettra d'augmenter son efficience à futur. Les simulations à 5 ans montrent que l'entreprise devra être innovante et encore optimiser ses charges et développer ses produits.

## Bilan / actif

	Notes	31.12.2021 CHF	31.12.2020 CHF		Notes	31.12.2021 CHF	31.12.2020 CHF
<b>ACTIFS CIRCULANTS</b>		<b>26'443'207.57</b>	<b>17'369'416.92</b>	<b>ACTIFS IMMOBILISÉS</b>		<b>223'791'018.66</b>	<b>200'011'329.30</b>
<b>TRÉSORERIE</b>		<b>20'800'239.78</b>	<b>12'900'367.03</b>	<b>IMMOBILISATIONS FINANCIÈRES</b>		<b>250.00</b>	<b>250.00</b>
Caisses		88'067.01	121'211.31	Titres non cotés et parts au capital		250.00	250.00
Distributeurs et sacs des agents		468'672.80	467'924.90				
Comptes postaux		150'519.04	63'116.53	<b>IMMOBILISATIONS CORPORELLES</b>		<b>223'790'768.66</b>	<b>200'011'079.30</b>
Banques		13'955'159.56	7'591'756.31	Immobilisations		412'140'016.81	398'114'460.81
Compte infrastructure ferroviaire		4'361'673.92	3'468'115.75	<i>Infrastructure ferroviaire</i>		79'536'331.00	75'995'331.00
Compte CFF		1'776'147.45	1'188'242.23	<i>Trafic voyageur TRV / TU</i>		306'804'193.36	296'319'637.36
				<i>Leasing</i>		23'310'854.00	23'310'854.00
				<i>Immeubles et biens-fonds</i>		2'488'638.45	2'488'638.45
<b>CRÉANCES RÉSULTANT DE LA VENTE DE BIENS ET PRESTATIONS DE SERVICES</b>		<b>2'791'314.44</b>	<b>2'287'275.93</b>	Amortissements		-258'248'544.34	-245'606'260.91
				<i>Infrastructure ferroviaire</i>		-45'281'291.02	-43'103'320.98
				<i>Trafic voyageur TRV / TU</i>		-198'259'119.69	-188'960'349.02
				<i>Leasing</i>		-12'816'133.63	-11'650'590.91
				<i>Immeubles et biens-fonds</i>		-1'892'000.00	-1'892'000.00
<b>AUTRES CRÉANCES À COURT TERME</b>		<b>2'391'388.55</b>	<b>1'769'113.61</b>	Objets inachevés		66'272'877.30	44'428'049.39
Créances fiscales		1'817'568.93	1'202'126.80	<i>Financement par art. 56 LCdF</i>			
Créances envers les institutions d'assurances sociales		220.00	8'408.90	<i>infrastructure ferroviaire</i>	2.1	54'458'027.29	37'347'010.14
Créances envers le personnel		296.60	234.90	<i>Financement propre</i>		11'814'850.01	7'081'039.25
Cartes de crédits, chèques et bons		207'787.01	243'324.71	Pièces de rechange		3'626'418.89	3'074'830.01
Autres débiteurs		365'516.01	315'018.30				
<b>ACTIFS DE RÉGULARISATION</b>		<b>460'264.80</b>	<b>412'660.35</b>				
				<b>TOTAL</b>		<b>250'234'226.23</b>	<b>217'380'746.22</b>

## Bilan / passif

		31.12.2021	31.12.2020			31.12.2021	31.12.2020
	Notes	CHF	CHF		Notes	CHF	CHF
<b>CAPITAUX ÉTRANGERS À COURT TERME</b>		<b>40'744'810.30</b>	<b>30'186'565.69</b>	<b>CAPITAUX PROPRES</b>		<b>19'706'456.78</b>	<b>19'617'256.45</b>
<b>DETTES RÉSULTANT DE L'ACHAT DE BIENS ET PRESTATIONS DE SERVICES</b>		<b>13'874'809.85</b>	<b>8'315'954.42</b>	<b>CAPITAL-ACTIONS</b>		<b>15'528'030.00</b>	<b>15'528'030.00</b>
<b>DETTES À COURT TERME PORTANT INTÉRÊT</b>	2.3	<b>19'000'000.00</b>	<b>14'936'400.00</b>	<b>RÉSERVES LÉGALES ISSUES DU BÉNÉFICE</b>		<b>750'000.00</b>	<b>750'000.00</b>
Emprunts obligataires	2.2	0.00	5'936'400.00	Réserve légale générale issue du bénéfice		750'000.00	750'000.00
Emprunts bancaires et autres		19'000'000.00	9'000'000.00	<b>AUTRES RÉSERVES ISSUES DU BÉNÉFICE</b>		<b>6'300'629.59</b>	<b>6'300'629.59</b>
<b>AUTRES DETTES À COURT TERME</b>		<b>2'188'756.15</b>	<b>1'675'549.10</b>	<b>RÉSULTATS REPORTÉS</b>		<b>450'043.23</b>	<b>5'507'505.57</b>
Dettes fiscales		68'803.50	81'508.65	Résultat reporté infrastructure ferroviaire (art. 67 LCdF)		131'221.56	994'928.00
Dettes envers les institutions d'assurances sociales		893'604.50	407'529.35	Résultat reporté lignes régionales (art. 36 LTV)		1'811'078.17	3'593'352.15
Dettes envers le personnel		12'525.95	2'460.25	Résultat reporté lignes urbaines		-2'626'957.00	94'139.90
Bons cadeaux		13'708.00	13'708.00	Résultat reporté activités annexes		1'134'700.50	825'085.52
Autres créanciers		3'473.55	13'494.30	<b>RÉSULTAT DE L'EXERCICE</b>		<b>89'725.83</b>	<b>-5'057'462.34</b>
Engagements découlant de leasing	2.6	1'196'640.65	1'156'848.55	<b>PROPRES ACTIONS</b>	2.8	<b>-3'411'971.87</b>	<b>-3'411'446.37</b>
<b>PASSIFS DE RÉGULARISATION</b>		<b>5'681'244.30</b>	<b>5'258'662.17</b>	<b>TOTAL</b>		<b>250'234'226.23</b>	<b>217'380'746.22</b>
<b>CAPITAUX ÉTRANGERS À LONG TERME</b>		<b>189'782'959.15</b>	<b>167'576'924.08</b>				
<b>DETTES À LONG TERME PORTANT INTÉRÊT</b>	2.4/2.5	<b>66'000'000.00</b>	<b>60'000'000.00</b>				
Emprunts obligataires	2.2	26'000'000.00	26'000'000.00				
Emprunts bancaires et autres		40'000'000.00	34'000'000.00				
<b>AUTRES DETTES À LONG TERME</b>		<b>119'694'870.75</b>	<b>103'733'184.78</b>				
Contributions aux investissements des pouvoirs publics (art. 56 LCdF)	2.7	108'012'126.71	90'853'800.09				
Emprunts pouvoirs publics		377'000.00	377'000.00				
Engagements découlant de leasing	2.6	11'305'744.04	12'502'384.69				
<b>PROVISIONS</b>		<b>4'088'088.40</b>	<b>3'843'739.30</b>				

## Compte de résultat

	2021 CHF	2020 CHF
PRODUITS DES TRANSPORTS VOYAGEURS TRV / TU	21'648'945.22	20'709'995.60
PRODUITS DE L'INFRASTRUCTURE FERROVIAIRE	2'636.99	724.54
RECETTES ANNEXES	29'000'424.24	13'677'498.28
<b>INDEMNITÉS DES POUVOIRS PUBLICS</b>	<b>54'664'030.72</b>	<b>51'543'437.10</b>
Indemnisation pour l'infrastructure ferroviaire (art. 51b LCdF)	7'153'486.22	5'246'464.10
<i>Confédération</i>	7'153'486.22	5'246'464.10
Indemnisation pour le trafic régional (art. 28 al. 1 LTV)	20'697'617.00	20'162'463.00
<i>Confédération</i>	10'348'808.00	10'081'230.00
<i>Canton de Neuchâtel</i>	10'348'809.00	10'081'233.00
Indemnisation pour le trafic régional (art. 28 al. 4 LTV)	707'450.50	646'214.00
<i>Canton de Neuchâtel</i>	683'756.50	620'307.00
<i>Communes</i>	23'694.00	25'907.00
Indemnisation pour le trafic urbain	26'105'477.00	25'488'296.00
<i>Canton de Neuchâtel</i>	25'879'739.00	25'262'716.00
<i>Communes</i>	225'738.00	225'580.00
<b>CHARGES DE PERSONNEL</b>	<b>-51'742'894.78</b>	<b>-48'218'053.55</b>
Traitements et salaires	-40'733'084.55	-38'403'146.45
Allocations et indemnités	-1'765'004.75	-1'315'396.29
Uniformes	-463'810.43	-332'541.96
Assurances du personnel	-9'573'635.90	-9'205'178.70
Prestations complémentaires pour les assurances du personnel	-251'560.65	-226'606.35
Prestations des assurances du personnel	1'044'201.50	1'264'816.20

	Notes	2021 CHF	2020 CHF
<b>AUTRES CHARGES D'EXPLOITATION</b>		<b>-41'599'732.82</b>	<b>-31'821'493.67</b>
Dépenses générales		-5'810'070.46	-5'301'320.03
Marketing et communication		-725'189.21	-736'631.29
Assurances et dédommagements		-776'525.13	-927'416.64
Prestations de services par tiers		-5'568'904.45	-2'824'920.66
Fermages et loyers		-7'713'863.94	-6'204'811.35
Energie et matières de consommation		-4'752'418.02	-4'024'912.62
Matériel et prestations pour l'entretien		-14'769'789.85	-11'387'426.96
Frais non activés sur investissements domaine infrastructure ferroviaire		-1'451'299.18	-390'515.12
Frais non activés sur investissements domaine trafic voyageur		-31'672.58	-23'539.00
<b>AMORTISSEMENTS ET CORRECTIONS DE VALEUR</b>		<b>-14'004'150.78</b>	<b>-12'887'316.80</b>
Amortissements domaine infrastructure ferroviaire		-2'214'444.96	-2'064'514.98
Amortissements domaine trafic voyageurs		-10'214'214.67	-9'464'983.66
Amortissements sur leasings financiers		-1'165'542.72	-1'165'542.72
Amortissements immeubles et biens-fonds		0.00	0.00
Corrections de valeur		-409'948.43	-192'275.44
<b>RÉSULTAT D'EXPLOITATION AVANT INTÉRÊTS</b>		<b>-2'030'741.21</b>	<b>-6'995'208.50</b>
<b>CHARGES ET PRODUITS FINANCIERS</b>		<b>-771'299.22</b>	<b>-785'883.60</b>
Produits financiers		41'460.60	20'443.14
Charges financières		-812'759.82	-806'326.74
<b>RÉSULTAT D'EXPLOITATION</b>		<b>-2'802'040.43</b>	<b>-7'781'092.10</b>
<b>CHARGES ET PRODUITS HORS EXPLOITATION</b>		<b>218'193.26</b>	<b>563'345.01</b>
Produits hors exploitation		295'968.97	316'070.22
Charges hors exploitation		-77'775.71	247'274.79
<b>CHARGES ET PRODUITS EXTRAORDINAIRES, UNIQUES OU HORS PÉRIODE</b>		<b>2'673'573.00</b>	<b>2'160'284.75</b>
Produits extraordinaires, uniques ou hors période	2.9	2'673'573.00	2'160'284.75
<b>RÉSULTAT DE L'EXERCICE</b>		<b>89'725.83</b>	<b>-5'057'462.34</b>





Gare de Fleurier

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

	2021	2020
Résultat de l'exercice	89'725.83	-5'057'462.34
Amortissements sur des postes de l'actif immobilisé	13'669'689.65	12'762'935.74
Réintégration d'amortissements sur des postes de l'actif immobilisé	0.00	-2'160'284.75
Variation des provisions	244'349.10	-1'308'490.30
Variation des créances à court terme	-1'126'313.45	-903'236.75
Variation des actifs de régularisation	-47'604.45	196'297.49
Variation des dettes à court terme (hors dettes financières)	6'032'270.38	309'695.00
Variation des passifs de régularisation	422'582.13	-297'998.38
<b>FLUX DE TRÉSORERIE PROVENANT DE L'ACTIVITÉ D'EXPLOITATION</b>	<b>19'284'699.19</b>	<b>3'541'455.71</b>
Investissements dans des immobilisations corporelles	-37'537'904.09	-29'050'177.32
Désinvestissements d'immobilisations corporelles	88'525.08	0.00
<b>FLUX DE TRÉSORERIE PROVENANT DE L'ACTIVITÉ D'INVESTISSEMENT</b>	<b>-37'449'379.01</b>	<b>-29'050'177.32</b>
Constitution / (Remboursement) de dettes financières à court terme	4'103'392.10	-2'025'131.60
Constitution de dettes financières à long terme	21'961'685.97	27'894'488.00
Achat de propres actions	-525.50	0.00
<b>FLUX DE TRÉSORERIE PROVENANT DE L'ACTIVITÉ DE FINANCEMENT</b>	<b>26'064'552.57</b>	<b>25'869'356.40</b>
<b>VARIATION DES LIQUIDITÉS</b>	<b>7'899'872.75</b>	<b>360'634.79</b>
<b>VARIATION DE LIQUIDITÉS</b>		
État au 1 <sup>er</sup> janvier	12'900'367.03	12'539'732.24
État au 31 décembre	20'800'239.78	12'900'367.03
<b>VARIATION DES LIQUIDITÉS (NETTES)</b>	<b>7'899'872.75</b>	<b>360'634.79</b>

## Annexe aux comptes annuels 2021 (en francs suisse)

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

Les présents comptes annuels ont été établis conformément aux dispositions sur la comptabilité commerciale du Code suisse des obligations (art. 957 à 963b, en vigueur depuis le 1<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.

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

Les immobilisations corporelles sont évaluées individuellement et figurent au bilan à leur coût d'acquisition ou leur coût de revient, déduction faite des amortissements économiques nécessaires. Les amortissements sont comptabilisés selon la méthode linéaire dans les fourchettes de taux fixées par l'art. 11 de l'Ordonnance du DETEC sur la comptabilité des entreprises concessionnaires (OCEC). Les immobilisations financées par des contrats de location à long terme sont portées à l'actif à la valeur actuelle des mensualités minimales de location ou à la valeur vénale lorsque celle-ci est inférieure. Les engagements correspondants du contrat de location-financement sont portés au passif.

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

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

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

	Inachevés 31.12.2020	Prestations tiers 2021	Prestations internes 2021	Non activés 2021	Activations 2021	Inachevés 31.12.2021
Bâtiments et terrains	2'246'132.07	733'880.26	53'408.47	-28'582.33	0.00	3'004'838.47
Ouvrages d'art	3'114'131.52	1'774'582.16	150'302.74	-377'619.73	-746'000.00	3'915'396.69
Voie ferrée	4'910'379.33	6'785'966.17	362'345.75	-115.36	-609'000.00	11'449'575.89
Installations de courant de traction	4'070'708.14	1'527'727.81	202'838.88	-1'007.79	-1'783'000.00	4'017'267.04
Installations de sécurité	15'669'822.32	3'630'179.74	439'195.51	0.00	0.00	19'739'197.57
Installations à basse tension et de télécom.	686'839.81	336'557.02	76'215.78	-679.67	-38'000.00	1'060'932.94
Installations d'accueil	3'146'738.97	4'184'087.16	388'737.87	-1'043'200.75	0.00	6'676'363.25
Véhicules de l'infrastructure	3'237'502.80	1'361'732.55	51'030.00	-93.55	-490'000.00	4'160'171.80
Moyens d'exploitation et divers	264'755.18	107'000.96	62'527.50	0.00	0.00	434'283.64
<b>Total</b>	<b>37'347'010.14</b>	<b>20'441'713.83</b>	<b>1'786'602.50</b>	<b>-1'451'299.18</b>	<b>-3'666'000.00</b>	<b>54'458'027.29</b>
Brut	37'375'508.07	20'612'630.62	1'786'602.50	-1'451'299.18	-3'666'000.00	54'657'442.01
Participation tiers	-28'497.93	-170'916.79	0.00	0.00	0.00	-199'414.72

## 2.2 Emprunts par obligations émis par l'entreprise

	Taux d'intérêt et conditions	Échéance	31.12.2021	31.12.2020
Placement privé obligataire au porteur Dépositaire: UBS Switzerland SA	deux droit valeur de CHF 3'000'000 taux fixe 0.34%	2 septembre 2025	6'000'000.00	6'000'000.00
Placement privé obligataire au porteur Dépositaire: UBS Switzerland SA	deux droit valeur de CHF 3'000'000 taux fixe 0.09%	28 octobre 2028	6'000'000.00	6'000'000.00
Placement privé obligataire au porteur Dépositaire: UBS Switzerland SA	deux droit valeur de CHF 3'500'000 taux fixe 0.22%	28 octobre 2032	7'000'000.00	7'000'000.00
Placement privé obligataire au porteur Dépositaire: UBS Switzerland SA	deux droit valeur de CHF 3'500'000 taux fixe 0.32%	28 octobre 2037	7'000'000.00	7'000'000.00
Placement privé obligataire au porteur Dépositaire: UBS Switzerland SA	deux droit valeur de CHF 2'968'200 sans intérêts	7 avril 2021	0.00	5'936'400.00
<b>Total</b>			<b>26'000'000.00</b>	<b>31'936'400.00</b>
Court terme			0.00	5'936'400.00
Long terme			26'000'000.00	26'000'000.00

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

	31.12.2021	31.12.2020
Banque Cantonale Neuchâteloise	9'000'000.00	9'000'000.00
Caisse fédérale de pensions Publica	10'000'000.00	0.00
Placement privé obligataire	0.00	5'936'400.00
<b>Envers des tiers</b>	<b>19'000'000.00</b>	<b>14'936'400.00</b>
<b>Total dettes à court terme portant intérêt (&lt; 1 an)</b>	<b>19'000'000.00</b>	<b>14'936'400.00</b>

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

	31.12.2021	31.12.2020
Banque Cantonale Neuchâteloise	8'000'000.00	8'000'000.00
Caisse fédérale de pensions Publica	0.00	10'000'000.00
Canton des Grisons	8'000'000.00	8'000'000.00
Canton des Grisons	10'000'000.00	0.00
Canton des Grisons	6'000'000.00	0.00
Placement privé obligataire	6'000'000.00	6'000'000.00
<b>Envers des tiers</b>	<b>38'000'000.00</b>	<b>32'000'000.00</b>
<b>Total dettes à long terme portant intérêt (1 - 5 ans)</b>	<b>38'000'000.00</b>	<b>32'000'000.00</b>

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

	31.12.2021	31.12.2020
Banque Cantonale Neuchâteloise	8'000'000.00	8'000'000.00
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
<b>Envers des tiers</b>	<b>28'000'000.00</b>	<b>28'000'000.00</b>
<b>Total dettes à long terme portant intérêt (&gt; 5 ans)</b>	<b>28'000'000.00</b>	<b>28'000'000.00</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 31.12.2021		Valeur au 31.12.2020	
		Intérêts	Remboursements	Intérêts	Remboursements
Crédit Suisse - 1 trolleybus	7 ans 9 mois	68'758.66	546'636.24	86'885.10	607'141.40
Crédit Suisse - 10 trolleybus	8 ans 10 mois	931'324.18	6'141'877.86	1'143'255.08	6'723'894.35
Crédit Suisse - 9 trolleybus	9 ans 4 mois	964'060.61	5'813'870.59	1'170'154.91	6'328'197.49
<b>Total</b>		<b>1'964'143.45</b>	<b>12'502'384.69</b>	<b>2'400'295.09</b>	<b>13'659'233.24</b>
Court terme			1'196'640.65		1'156'848.55
Long terme			11'305'744.04		12'502'384.69

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

	31.12.2021	31.12.2020
Droit de gage ferroviaire sur la ligne Travers-Buttes	300'000.00	300'000.00
Emprunts garantis par la mise en gage :		
Confédération RVT 1942	300'000.00	300'000.00
Confédération RVT 1953	250'000.00	250'000.00

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

	Nombre	Valeur au 31.12.2021		Nombre	Valeur au 31.12.2020	
		Nominal	Rachat		Nominal	Rachat
1 <sup>er</sup> janvier	66'682'524	666'825.24	3'411'446.37	66'682'524	666'825.24	3'411'446.37
Achat	52'550	525.50	525.50			
Vente						
31 décembre	66'735'074	667'350.74	3'411'971.87	66'682'524	666'825.24	3'411'446.37
Capital total	1'552'803'000	15'528'030.00		1'552'803'000	15'528'030.00	
Part détenue en %	4.30			4.29		

Les actions propres figurent au bilan à leur valeur de rachat et représentent un total de CHF 3'411'971.87 au 31 décembre 2021 (CHF 3'411'446.37 au 31 décembre 2020).

## 2.9 Produits extraordinaires, uniques ou hors période

En 2021 notre société a bénéficié d'un soutien financier extraordinaire de CHF 2'673'573 pour l'offre de trafic local afin de compenser les pertes financières subies en 2020 en raison de la crise Covid-19 (CHF 1'782'382 versé par le Canton de Neuchâtel et CHF 891'191 versé par la Confédération).

En 2020 une dissolution de réserves d'amortissement pour un montant de CHF 2'160'284.75 avait été effectuée. Ceci afin de se conformer aux nouvelles directives de l'Office fédéral des transports interdisant les réserves latentes (réserves arbitraires) aux entreprises au bénéfice d'indemnités fédérales en vertu de la LTV ou de la LCdF.

### 3. Autres informations

#### 3.1 Dettes envers des institutions de prévoyance

Au 31 décembre 2021, il n'existait aucune dette envers l'institution de prévoyance professionnelle (également aucune au 31 décembre 2020).

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

	2021	2020
Prestations d'audit	85'998.45	45'575.68
Autres prestations de services	0.00	700.00

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

	2021	2020
<b>VALEURS D'ASSURANCE INCENDIE DES IMMOBILISATIONS CORPORELLES</b>		
Immeubles	110'888'684.00	110'740'816.00
Véhicules (yc assurance chose)	183'900'873.00	178'049'507.00
Machines et installations (yc assurance chose)	66'490'000.00	66'490'000.00
	<b>361'279'557.00</b>	<b>355'280'323.00</b>
<b>VALEURS D'ASSURANCE CASCO</b>		
Train régional	166'100'000.00	166'100'000.00
Trolleybus	24'000'000.00	24'000'000.00
Autobus	0.00	0.00
Funiculaires Ecluse-Plan et La Coudre-Chaumont	7'600'000.00	7'600'000.00
	<b>197'700'000.00</b>	<b>197'700'000.00</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 Covid-19

En raison de l'épidémie de Coronavirus qui touche la Suisse depuis janvier 2020, l'activité de Transports Publics Neuchâtelois SA subit un ralentissement certain. Tout comme en 2020, les nouvelles dispositions de la LTV suite à la crise du COVID-19 prévoient une couverture du déficit pour couvrir les pertes encourues en 2021. Une dissolution des réserves spécifiques des différents secteurs doit au préalable être effectuée. L'indemnité, estimée à ce jour à CHF 1'200'000.00, sera versée en 2022 et se basera sur les comptes de résultats par ligne 2021 de l'entreprise.

En l'état actuel de notre connaissance, nous ne sommes pas en mesure de chiffrer l'impact et les conséquences financières de cette crise sanitaire avec certitude sur les exercices futurs. Cet état de fait ne jette néanmoins aucun doute sur la capacité de la société à poursuivre son exploitation.

### 3.5 Examen des comptes par l'OFT selon art. 37 al. 3 LTV

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

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

Néant

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

	2021	2020
	PROPOSITION DU CONSEIL D'ADMINISTRATION	DÉCISION DE L'ASSEMBLÉE GÉNÉRALE
	CHF	CHF
Attribution au résultat reporté Infrastructure (art. 67 LCdF)	-1'579'758.94	-863'706.44
Attribution au résultat reporté lignes régionales (art. 36 LTV)	34'606.74	-1'782'273.98
Attribution au résultat reporté lignes urbaines	1'436'230.19	-2'721'096.90
Attribution au résultat reporté des activités annexes	198'647.84	309'614.98
	<b>89'725.83</b>	<b>-5'057'462.34</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 2021.
  2. Elle approuve la gestion et donne décharge  
au Conseil d'administration et à la Direction.
  3. L'excédent de produits du compte de résultat de CHF 89'725.83.  
est viré au bilan conformément aux articles 67 LCdF et 36 LTV.
- 

La Chaux-de-Fonds, le 19 mai 2022  
Transports Publics Neuchâtelois S.A.



Raphaël Comte  
Président



Pascal Vuilleumier  
Directeur général



Boudry, Littorail



# Rapport de l'organe de révision

à l'Assemblée générale de Transports Publics Neuchâtelois SA

La Chaux-de-Fonds

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

En notre qualité d'organe de révision, nous avons effectué l'audit des comptes annuels reproduits aux pages 28 à 37 du présent rapport annuel de Transports Publics Neuchâtelois SA, comprenant le bilan, le compte de résultat, le tableau de flux de trésorerie et l'annexe pour l'exercice arrêté au 31 décembre 2021.

#### 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 2021 sont conformes à la loi suisse et aux statuts.

### Rapport sur d'autres dispositions légales

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

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

PricewaterhouseCoopers SA, Rue des Epancheurs 6, case postale, 2001 Neuchâtel  
Téléphone: +41 58 792 67 00, Téléfax: +41 58 792 67 10, www.pwc.ch

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

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

PricewaterhouseCoopers SA

Roberto Di Grazia  
Expert-réviseur  
Réviseur responsable

Mike Montandon  
Expert-réviseur

Neuchâtel, le 24 mai 2022



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

# Chiffres-clés au 31.12.2021

## Chiffres-clés (au 31.12.2021)

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

VOYAGEURS TRANSPORTÉS/AN en service de ligne	22'202'525
---	------------

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

### PARC DE VÉHICULES

Matériel ferroviaire	21
Trolleybus	32
Autobus	108
Funiculaires	5

<b>TOTAL</b>	<b>166</b>
--------------	------------

EFFECTIF DU PERSONNEL (AU 31.12.2021)	491,65
	équivalent plein-temps (EPT) pour 506 collaborateurs

### FINANCES

#### Charges

Personnel	-51'742'894.78
Autres charges	-56'416'643.12
<b>TOTAL CHARGES</b>	<b>-108'159'538.20</b>

#### Produits

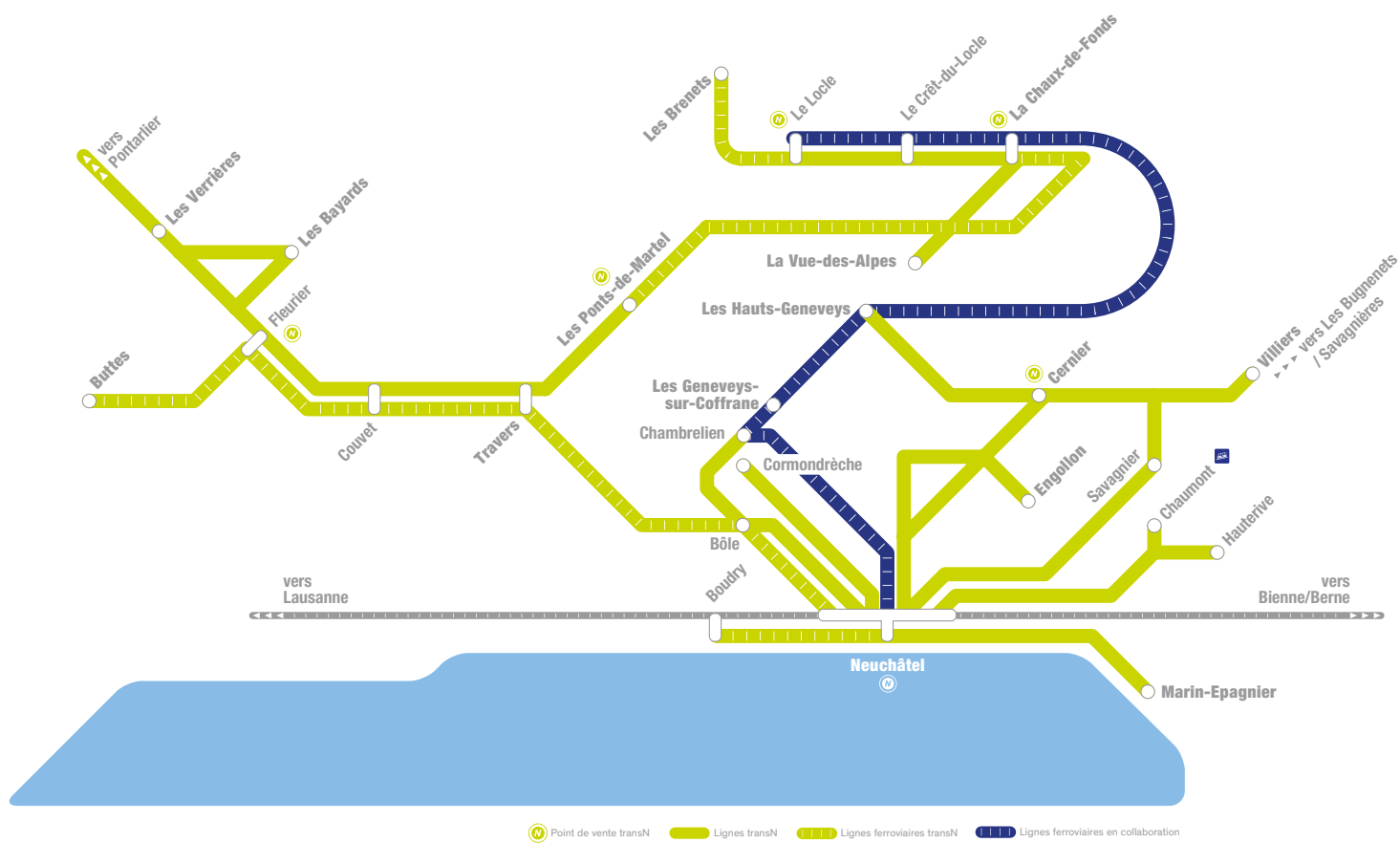
Produits du transport	21'648'945.22
Indemnités	54'664'030.72
Autres produits	29'044'521.83
<b>TOTAL PRODUITS</b>	<b>105'357'497.77</b>

<b>RÉSULTAT D'EXPLOITATION</b>	<b>-2'802'040.43</b>
--------------------------------	----------------------

<b>RÉSULTATS DES ACTIVITÉS ANNEXES ET EXTRAORDINAIRES</b>	<b>218'193.26 2'673'573.00</b>
---	------------------------------------

<b>RÉSULTAT DE L'EXERCICE</b>	<b>89'725.83</b>
-------------------------------	------------------

# Plan du réseau



## Impressum

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



## CONCEPTION, RÉALISATION

Agence NEUE SA

## PHOTOS

www.neue.swiss  
Guillaume Perret  
transN

