

UNIRESO

RAPPORT DE GESTION

2010



unireso
RAPPORT DE GESTION 2010



- 4-5 Le mot de la Conseillère d'État**
- 6-7 Le mot du Président**
- 9-11 Organisation**
Les comités unireso
Le Forum national des communautés tarifaires et du service direct
- 13-23 Réalisations**
Structure unireso dès 2011
Le tarif unireso régional évolue au 12.12.2010
La nouvelle clé de répartition prend forme
Des déplacements facilités sur la Côte
Nouvel abonnement Inter
Des vélos en libre service (VLS) pour bientôt
Shop and ride
Enquête internationale " BEST 2010 "
- 25-39 Ventes**
Tout Genève
Forte croissance d'unireso régional
Abonnement Inter et City-Ticket
uniresopro et offres promotionnelles aux communes
Billet Aéroport GVA Arrivée
- 41-45 Communication**
Quelques actions de l'année 2010
Budget communication
- 47-49 Fréquentation**
Evolution de la fréquentation
- 51 Bilan**
Décompte unireso



Unireso aura 10 ans en 2011. Dix ans que la communauté tarifaire intégrale participe au développement des transports collectifs à Genève et dans la région franco-valdo-genevoise.

Dix ans après sa création, unireso adapte sa structure juridique. La société simple constituée par les membres fondateurs que sont les TPG, les CFF et les Mouettes genevoises (SMGN) est dissoute au profit d'une nouvelle organisation juridique et d'une entente tarifaire intégrant pleinement des opérateurs vaudois et français. De plus, depuis le 12 décembre 2010, la communauté tarifaire vaudoise «Mobilis» étend son périmètre jusqu'à la frontière genevoise. Un nouvel abonnement permet de faciliter le passage d'un réseau à l'autre entre Genève, Nyon, Gland ou Rolle en réalisant de substantielles économies.

A l'avenir, la manifestation d'une volonté commune d'harmonisation devrait permettre d'améliorer encore l'interconnexion des communautés tarifaires, au profit des usagers. A moyen terme (2017), la concrétisation du RER franco-valdo-genevois, grâce à l'infrastructure CEVA, dont la réalisation pourrait démarrer avant fin 2011, devra confirmer l'intégration pleine et entière de l'ensemble des acteurs du transport public régional au sein d'unireso.

Au niveau des recettes, unireso termine l'année 2010 sur une belle augmentation (+5,7 %), grâce notamment à une hausse du chiffre d'affaires d'unireso régional (+16,3%). Les bons résultats unireso 2010 doivent beaucoup au bond spectaculaire des abonnements annuels. Un succès dû aux offres promotionnelles faites aux 72 entreprises partenaires, aux communes (particulièrement pour les abonnements junior) et à l'Etat de Genève. Cette stratégie est payante, car depuis 2005, la part de la population n'utilisant jamais les transports publics est de plus en plus réduite.

La plus forte progression du nombre de voyageurs concerne les CFF (+12,2 %), alors que la fréquentation continue d'augmenter légèrement sur le périmètre Tout Genève (+1 %), malgré une année marquée par les nombreux chantiers liés au développement de l'offre. Les trams en particulier enregistrent des fréquentations élevées (+7,1 %).

Tout comme les années précédentes, Genève continue d'ailleurs à afficher de très bons résultats dans l'enquête internationale "BEST 2010", qui compare les transports publics de 6 villes européennes. Depuis 3 ans, Genève maintient sa première place pour l'indice "satisfaction générale". De son côté, unireso mesure chaque année 4 indices de satisfaction, dont les résultats sont situés au-delà des objectifs.

D'autres défis attendent la communauté tarifaire, afin d'augmenter la capacité des usagers à organiser leur mobilité en toute liberté, et en toute simplicité. Il s'agira par exemple d'intégrer à l'entente tarifaire le futur système de vélos en libre service (VLS), qui se déploieront sur le territoire genevois en 2013, grâce à un système innovant intégrant le vélo en synergie avec les transports publics et la technologie billettique et d'envisager l'accueil d'autres entreprises de transport dans la grande famille d'unireso.

Michèle Künzler
Cheffe du Département de l'intérieur et de la mobilité (DIM)

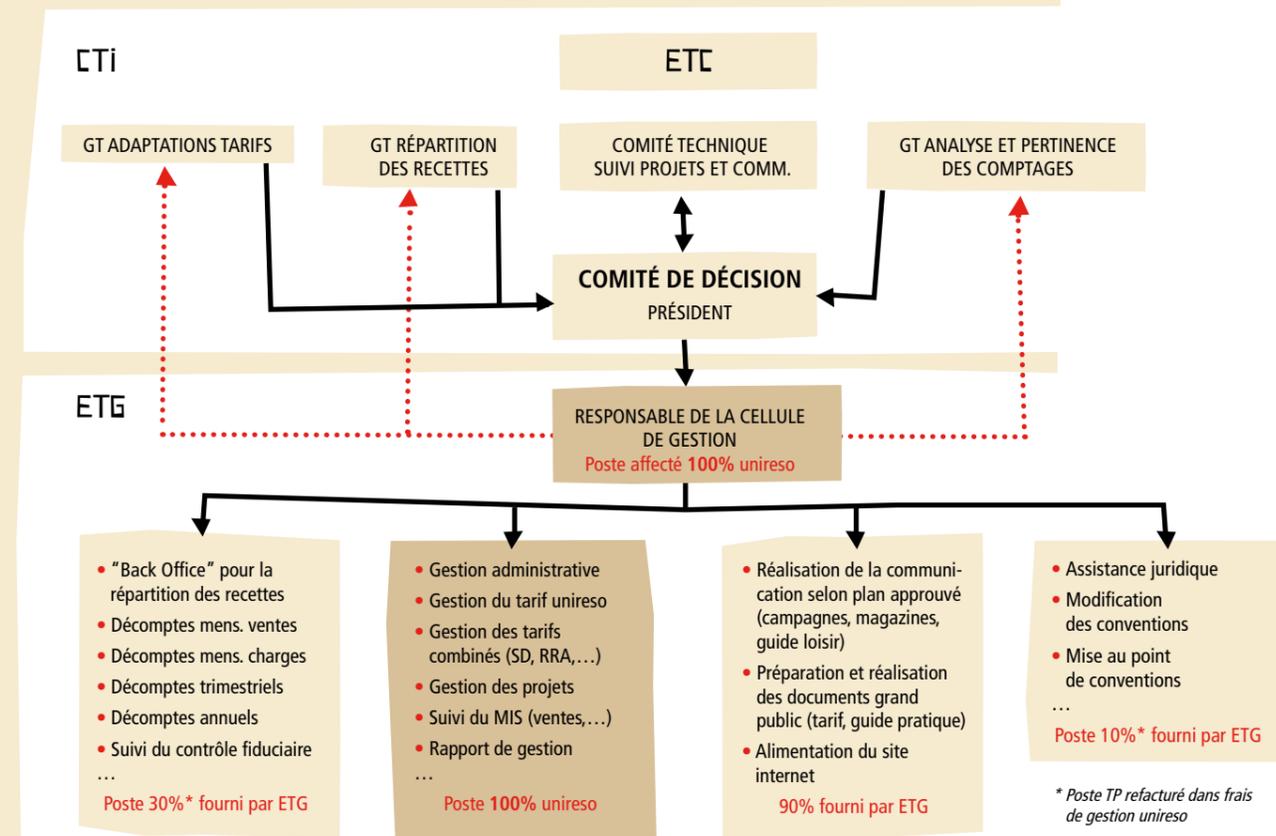


Unireso a réalisé d'excellents résultats en 2010 (+5.7%) après une année 2009 difficile avec des recettes pour la première fois en-dessous de celles de l'année précédente. Pendant ce temps, le nombre de voyageurs a crû de 1.4%. Les résultats des titres occasionnels (billets et cartes journalières) progressent de +7.4% notamment grâce au renforcement des contrôles et des améliorations de l'offre à Meyrin. Les recettes d'abonnements annuels (+10.1%) ont profité du dynamisme des partenariats avec les entreprises et les communes. A ce titre, il est réjouissant de constater la poursuite du mouvement de fidélisation des clients.

Unireso a préparé durant toute l'année sa mue vers une communauté régionale des opérateurs. En effet, à partir du 1^{er} janvier 2011, une nouvelle convention regroupera tous les opérateurs dans la communauté tarifaire. Jusque-là, seuls les membres fondateurs (tpg, CFF, SMGN) constituaient la CTI. Dès 2011, TPN, TAC, TER Rhône-Alpes et Veolia Transport vont rejoindre ce nouveau cadre institutionnel obtenu après un important travail de concertation et d'analyse juridique poussée. Ce nouveau cadre prévoit tout une série de nouveautés :

- tout opérateur mandaté par une autorité de transport devient membre d'unireso
- tout opérateur perdant son mandat doit obligatoirement quitter unireso
- deux contrats de prestations pour la période 2011-2014 sont signés ; un entre le canton de Genève et les opérateurs pour le périmètre Tout Genève, et l'autre couvrant la totalité du territoire desservi signé également par l'ensemble des autorités.
- la nomination d'un responsable de la cellule de gestion et d'un président à temps partiel.

ORGANIGRAMME DE LA NOUVELLE STRUCTURE :



Cette forme d'organisation souple répond aux défis régionaux qu'unireso devra entreprendre durant les prochaines années :

- étendre le périmètre sur l'ensemble du bassin économique de Genève et de sa région
- intégrer le réseau RER
- devenir le partenaire tarifaire privilégié pour les modes complémentaires tels le vélo, le carsharing etc...

Il me reste à vous souhaiter un excellent voyage sur les lignes unireso.

 Christoph Stucki
Président de unireso

ORGANISATION



Les partenaires d'unireso se réunissent de façon régulière et abordent les sujets touchant la vie de la communauté tarifaire, au niveau cantonal et au niveau régional (France voisine et canton de Vaud).

LES COMITÉS UNIRESO

LE COMITÉ DE GESTION

Le comité de gestion se réunit le dernier mercredi de chaque mois pour assurer le fonctionnement de la communauté tarifaire intégrale (Tout Genève).

Un ou plusieurs délégués de chaque entité participent au comité de gestion :

- **pour unireso :**
 - Christoph Stucki, président du comité de gestion
 - Xavier Mugnier, gestionnaire de la communauté tarifaire
- **pour les Transports publics genevois (tpg) :**
 - Eric Forestier, directeur Ventas, Marketing et Promotion
 - Rémy Burri, responsable commercial
- **pour les Chemins de fer fédéraux (CFF) :**
 - Nadia Mettraux-Bermudez, puis en cours d'année Julien Rosé, responsables de communautés tarifaires
- **pour la Société des Mouettes genevoises Navigation (SMGN) :**
 - Antoine Böhrer, président du conseil d'administration
 - Stéphanie Kohl, directrice

LE COMITÉ TECHNIQUE

Les décisions approuvées en comité de gestion sont préalablement préparées lors de séances mensuelles au sein du comité technique.

Les problèmes courants y sont abordés.

Les participants à ces séances sont :

- **pour unireso :**
 - Christoph Stucki, président du comité de gestion
 - Xavier Mugnier, gestionnaire de la communauté tarifaire
- **pour les tpg :**
 - Michael Chopard, responsable marketing
 - Maryvonne Partouche, chargée de communication unireso
- **pour les CFF :**
 - Nadia Mettraux-Bermudez, puis Julien Rosé, responsables de communautés tarifaires
- **pour la SMGN :**
 - Stéphanie Kohl, directrice

LE COMITÉ DE SUIVI TECHNIQUE (CST)

L'Entente tarifaire, qui regroupe l'ensemble des partenaires et autorités organisatrices de unireso régional (Genève, une partie du canton de Vaud, et la France voisine) se réunit tous les trois mois aux séances de CST.

Le canton de Genève préside ces séances en la personne de Fabrice Etienne (Direction générale de la mobilité).

Le CST a pour mission d'approuver les comptes, discuter des recettes et des points relatifs à l'évolution d'unireso régional (projets, travaux en cours...).

Les entreprises de transport suivantes y sont représentées :

- les tpg
- les CFF
- la SMGN
- les transports publics de la région nyonnaise SA (TPN)
- les transports publics de l'agglomération annemassienne (TP2A)
- la société nationale des chemins de fer français (SNCF)
- Veolia Transport

Ainsi que les autorités suivantes :

- le Canton de Genève
- le Canton de Vaud
- Annemasse Agglo (AA)
- la Région Rhône-Alpes (RRA)
- le groupement local de coopération transfrontalière (GLCT)

LE COMITÉ DE COORDINATION "ETAT DE GENÈVE-UNIRESO"

Présidé par Christophe Genoud puis David Favre, secrétaires généraux adjoints à la Mobilité, ce comité a pour objet de faciliter les relations entre les signataires du contrat de prestations unireso Tout Genève (durée 4 ans) et de contrôler l'application de ce dernier.

Les signataires du contrat de prestations "unireso - canton de Genève" se réunissent de quatre à six fois dans l'année. L'office fédéral des transports (OFT) est également présent à ces séances avec voix consultative.

LE FORUM NATIONAL DES COMMUNAUTÉS TARIFAIRES ET DU SERVICE DIRECT

Parallèlement aux communautés tarifaires locales, un tarif national, appelé "service direct", constitue la plus ancienne communauté tarifaire en Suisse ; elle intègre tous les opérateurs du trafic régional à l'exclusion des transports urbains.

Les quelque vingt communautés tarifaires en Suisse permettent à leurs clients de voyager sur un périmètre donné en empruntant plusieurs entreprises de transport, ceci avec un seul et même titre de transport.

Un forum bi-annuel de ces communautés, présidé par Christoph Stucki (président unireso), est un lieu d'échanges d'information, des différentes expériences/projets menés à travers le pays. Les sujets traités en 2010 sont entre autres :

LE FUTUR SYSTÈME DE TARIFICATION DES TRANSPORTS PUBLICS SUISSES

Les communautés tarifaires travaillent à la création de nouvelles bases tarifaires au niveau national. Ce vaste projet est placé sous l'autorité de l'Union des transports publics.

Le but premier de ce nouveau système est de faciliter l'utilisation des transports publics par une harmonisation des conditions

d'utilisation. Sa mise en œuvre progressive offrira de nouvelles possibilités pour relier la zone d'origine d'une communauté à la zone de destination d'une autre. C'est un pas significatif qui se traduira par l'utilisation accrue d'un seul et unique billet quel que soit le type de parcours effectué.

LA NOUVELLE GOUVERNANCE DES TRANSPORTS PUBLICS EN SUISSE

Les travaux autour du futur système de prix des transports publics suisses ont donné une excellente occasion d'aborder la question de la gouvernance.

Jusqu'à présent, il n'existe pas d'organisation faitière des communautés, chacune d'entre elles agissant de manière autonome avec pour conséquences un manque de transparence et d'unité des dispositions tarifaires, et une absence de solution globale de rattachement de zones.

Les décisions obligatoires sur des dispositions tarifaires ne doivent pas uniquement être prises au sein du service direct, mais aussi par les communautés.

A long terme, l'objectif est de mettre en place un contrat de coopération entre le service direct et les communautés participant à la collaboration, et de fusionner les organes du service direct et des communautés.

Les communautés seront pour la première fois dotées d'une organisation similaire au service direct et renforcent leur position par rapport à celui-ci.

Les avantages sont multiples :

- Prise de décisions stratégiques et opérationnelles communes au sein des communautés et entre le service direct et les communautés (p. ex. évolution des prix de l'abonnement demi-tarif, répartition des recettes pour les produits communs)
- Amélioration de la transparence tarifaire pour les clients des transports publics
- Harmonisation/simplification des dispositions tarifaires
- Elaboration d'une solution commune de liaison tarifaire entre les zones de communautés voisines (zone - zone).

RÉALISATIONS





STRUCTURE UNIRESO DÈS 2011

Les premiers travaux concrets d'élaboration d'une nouvelle organisation juridique d'unireso commencent en 2009.

Compte tenu de la poursuite du développement régional et transfrontalier des transports publics, le Canton de Genève a demandé aux opérateurs actuels de la CTI, par une lettre de mission du 18 décembre 2008, de proposer une organisation juridique "qui permette l'intégration de nouveaux opérateurs ou, le cas échéant, le départ d'un opérateur qui n'aurait plus de mission de transport."

Cette nouvelle organisation viendra remplacer dès 2011 (début du futur contrat de prestations unireso quadriennal) les structures actuellement en vigueur, à savoir la société simple "Communauté tarifaire intégrale de Genève regroupant les tpg, les CFF et les Mouettes genevoises" et la convention instituant une tarification régionale sur le bassin franco-valdo-genevois ("Entente tarifaire").

Les nouvelles modalités de coopération et d'organisation entre les Parties sont résumées dans la convention soumise pour signature à tous les opérateurs de transport le 5 novembre.

Le 31 décembre 2010, la société simple est dissoute, préalable nécessaire à la mise en place d'une nouvelle organisation juridique dès le 1^{er} janvier 2011.

LE TARIF UNIRESO RÉGIONAL ÉVOLUE AU 12.12.2010

Contrairement au tarif genevois, maintenu en l'état jusqu'à fin 2011, les prix des titres de transport régionaux évoluent dans les mêmes proportions que le tarif national suisse.

Le billet zone 10 + 1 zone régionale, le plus vendu, passe ainsi de CHF 4.60 à CHF 4.80. L'abonnement mensuel zone 10 + 1 zone régionale passe de CHF 92.- à CHF 96.-.

Le taux de change CHF/EURO est également adapté simultanément. Une première évolution du taux de change programmé dans les distributeurs des tpg avait eu lieu en 2009 (passage à 1 euro = CHF 1.52).

Le renchérissement constant du franc suisse en 2010 oblige les opérateurs unireso à adapter deux fois le taux de change :

- le 1^{er} septembre, passage à 1 euro = CHF 1.38
- le 12 décembre, passage à 1 euro = CHF 1.34

La nouvelle convention unireso valable dès 2011 permet une adaptation bi-annuelle du taux de change, aux mois de juin et décembre.

LA NOUVELLE CLÉ DE RÉPARTITION PREND FORME

La clé de répartition actuelle avait été déterminée à partir des ventes de l'année 1988 (introduction de la communauté tarifaire d'abonnements). Depuis cette date, et depuis la création de la communauté tarifaire intégrale en 2001, cette clé est toujours en vigueur.

En 2008, unireso a reçu mission de l'Etat de Genève de proposer dès 2011 une nouvelle forme juridique permettant l'intégration de nouveaux opérateurs. Une répartition des recettes selon un système dynamique tenant compte des prestations effectuées doit ainsi être mise en œuvre.

Dans cette perspective, la méthodologie employée par le cabinet Rapp Trans AG, ayant déjà été éprouvée dans d'autres communautés en Suisse, a été choisie.

Une clé fictive permettant aux opérateurs de connaître les tendances de la future répartition est calculée sur les résultats 2010. Les trois opérateurs devront fournir, début 2011, leurs données de comptage (nombre de montées et voyageurs X kilomètres) et la structure des types de titres de transport doit être mesurée.

Pour cela, une enquête-terrain est réalisée début octobre 2010 avec l'appui d'un personnel intérimaire. Elle est réalisée sur les lignes des tpg et des Mouettes genevoises selon une méthode validée par le cabinet Rapp Trans.

La répartition des titres aux CFF est fournie sur la base des relevés internes "HOP".

Muni des informations relatives au nombre de voyageurs et à la répartition des titres, Rapp Trans est en mesure, début 2011, d'apporter une première image de ce qui préfigure de la future clé de répartition unireso.

Malgré les enjeux importants qui en découlent, l'accueil réservé par les opérateurs à cette simulation de clé est bon.

unireso **FORMULAIRE DE COMPTAGE**
Enquête échantillon des titres de transport 2010

Entreprise: TPG Mouettes Date: _____

Ligne: _____

Destination: _____

Heure: _____

Voyageurs restants estimés: _____

Météo: _____

Remarques: _____

CATEGORIE TITRE DE TRANSPORT	NOMBRE (1 trait = 1 personne)		TOTAL	
	A) TOUT GENEVE	B) REGIONAL (plusieurs zones, parcours courts)	A)	B)
TITRES UNIRESO				
- Billets (et sauts de puces) 1/1				
- Billets (et sauts de puces) 1/2				
- Cartes journalières 1/1, cartes dès 9h 1/1, billets de groupe, cartes hebdomadaires GTC				
- Cartes journalières 1/2, cartes dès 9h 1/2				
- Abonnements adultes/transmissibles (incl. abonnement Inter, Oïra, abos combinés P+R)				
- Abonnements juniors/senior (inclus abonnement Inter, Oïra)				
		Sous-total 1 - unireso		
AUTRES TITRES DE TRANSPORT				
- CH Abonnement Général (abo FVP, carte FVP)				
- Autres titres de transport (CH Billets 1/1 et 1/2, CH Abonnements adultes et juniors, etc.)				
- Badges TPG, cartes SMOG, billet Formule 1				
		Sous-total 2 - Autres		
TITRE NON VALABLE				
- Personnes sans titre valable (ou absence de titre)				
		Sous-total 3 Non valables		
		TOTAL		

Signature: _____

Lieu & Date: _____

N° de tél. si besoin: _____

En 2011, et chaque année, se mettra en place un groupe de contrôle et d'analyse auquel participera un membre de chaque entreprise de transport. Sa mission sera de procéder à un audit des méthodes de comptages de voyageurs dans toutes les entreprises de transport (validation de la méthodologie employée pour le comptage, des éventuelles extrapolations réalisées). Le groupe de contrôle et d'analyse rédigera ensuite un rapport annuel remis au comité de décision qui le validera.

DES DÉPLACEMENTS FACILITÉS SUR LA CÔTE

Dès le 12 décembre 2010, la communauté tarifaire vaudoise "Mobilis" étend son périmètre jusqu'à la frontière genevoise. La région de Terre Sainte (zones 21, 22 et 90), jusqu'alors pleinement dans unireso, devient territoire commun entre unireso et Mobilis. En conséquence, les déplacements en interne à ces trois zones sont désormais réalisés sous tarification Mobilis. Seuls les voyages entre Terre Sainte et la zone 10 unireso (Tout Genève) conservent la tarification unireso.

NOUVEL ABONNEMENT INTER

Le rapprochement des communautés tarifaires vaudoise et genevoise conduit à la création d'un nouvel abonnement, afin de faciliter le passage d'un réseau à l'autre. Cette variante à l'abonnement Inter classique permet ainsi de circuler entre Genève et Nyon, Gland ou Rolle en ayant la libre circulation sur les zones 10 d'unireso (Tout Genève) et sur les zones des trois localités vaudoises précitées. L'achat de cet abonnement "tout en un" permet de réaliser de substantielles économies par rapport à l'achat d'abonnements séparés.



DES VÉLOS EN LIBRE SERVICE [VLS] POUR BIENTÔT

Le dossier avance en bonne synergie avec les autres parties impliquées (communes et canton). Le vélo en libre service existe maintenant dans la plupart des grandes villes en Europe, mais très peu de systèmes dans le monde intègrent le vélo en synergie avec le transport public et la technologie billettique. Le projet genevois va dans ce sens avec un concept qui prend forme. Deux offres principales semblent émerger : un abonnement annuel ou une carte journalière constituerait le droit d'entrée au service VLS, avec une tarification variable selon le temps d'utilisation. Ces premières propositions sont validées par les partenaires unireso au mois de décembre. Le projet VLS est piloté par les tpg qui seront également le futur opérateur.

Le dimensionnement du parc doit se réaliser par étapes, entre mars 2012 avec dix stations tests au centre-ville de Genève jusqu'en 2013 pour l'ensemble des stations situées jusqu'en périphérie du canton.



SHOP AND RIDE

Caddie Service propose un service de livraison à domicile, en vélo électrique avec des remorques pour les achats effectués dans les petits et les grands commerces des zones du canton desservies (40 kg par remorque et 4 cabas maximum). Les négociations entre unireso et l'association Caddie service devraient aboutir à la création d'un nouveau service offert aux abonnés annuels dès janvier 2011. Ceux-ci auront la possibilité de bénéficier de la livraison gratuite à domicile de leurs achats. Ce service sera financé exclusivement par les tpg.

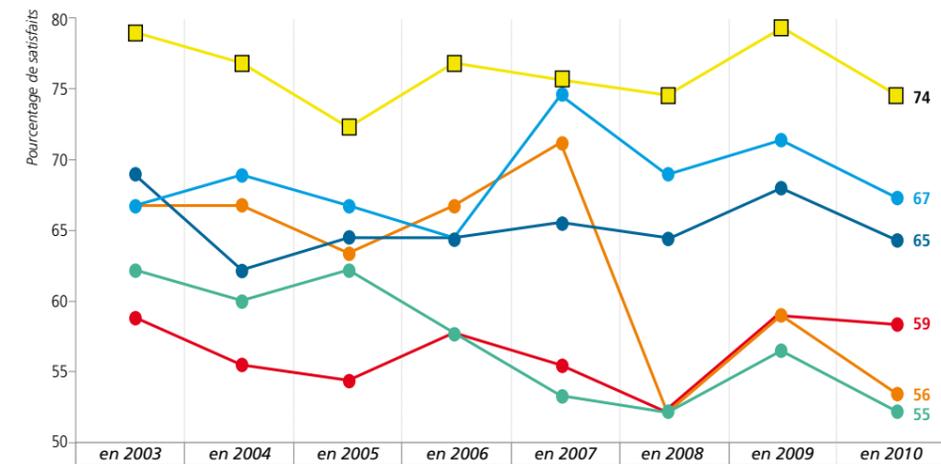
ENQUÊTE INTERNATIONALE "BEST 2010"

Pour la huitième fois consécutive en 2010 le canton de Genève participe, avec d'autres métropoles européennes, à une enquête de comparaisons en matière de transport public appelée BEST.

BEST est pour les opérateurs un recueil d'informations sur les besoins de la clientèle et sur la manière dont celle-ci perçoit la qualité de leurs services. C'est aussi un moyen de comparaison sur le plan international permettant aux transporteurs de tirer les leçons d'expériences réussies. Les autres villes participant au benchmark sont : Oslo, Helsinki, Stockholm, Vienne et Copenhague. L'enquête est réalisée en mars 2010 auprès d'un échantillon de 1'000 personnes âgées de plus de 15 ans. Plusieurs domaines liés au transport public sont mesurés.

COMPORTEMENT DU PERSONNEL

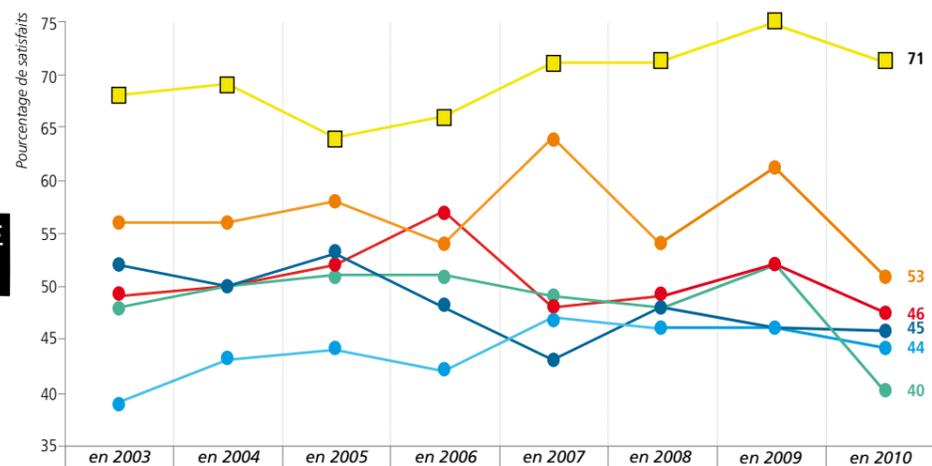
Les interviewés se sont exprimés par rapport aux deux questions suivantes :
 - "le personnel répond-il à mes questions correctement ?"
 - "le personnel se comporte-t-il correctement ?"
 A ces deux questions, les genevois se montrent les plus satisfaits des villes enquêtées. Leur degré d'insatisfaction est également le plus faible enregistré.



GENÈVE
1^{ER}

INFORMATION

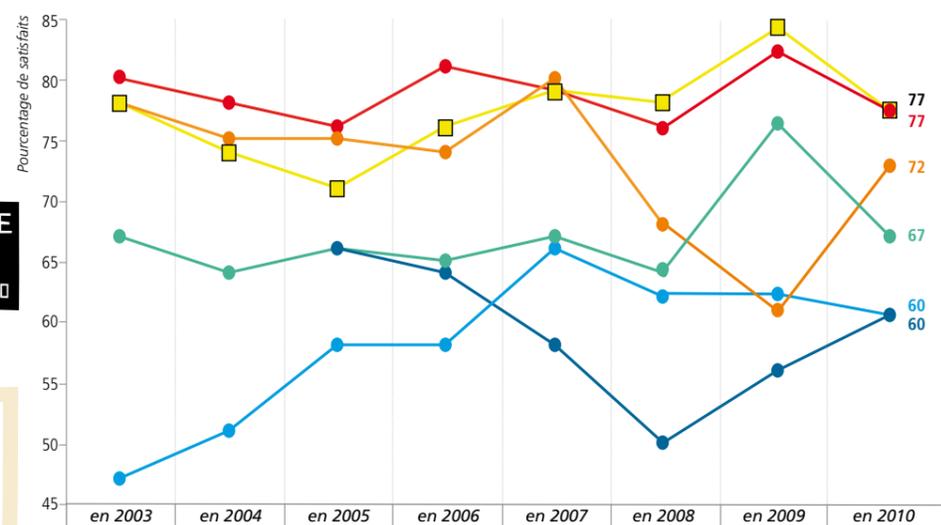
Au regard des autres agglomérations, Genève se distingue très nettement en termes d'information à la clientèle, notamment aux arrêts. Il faut toutefois noter que la qualité de l'information en cas de problème de trafic est en nette diminution depuis 2009.



GENÈVE
1^{ER}

SATISFACTION GÉNÉRALE

Le sentiment général vis à vis des transports publics est ainsi évalué. Depuis 3 ans, Genève réussit à maintenir sa première place.



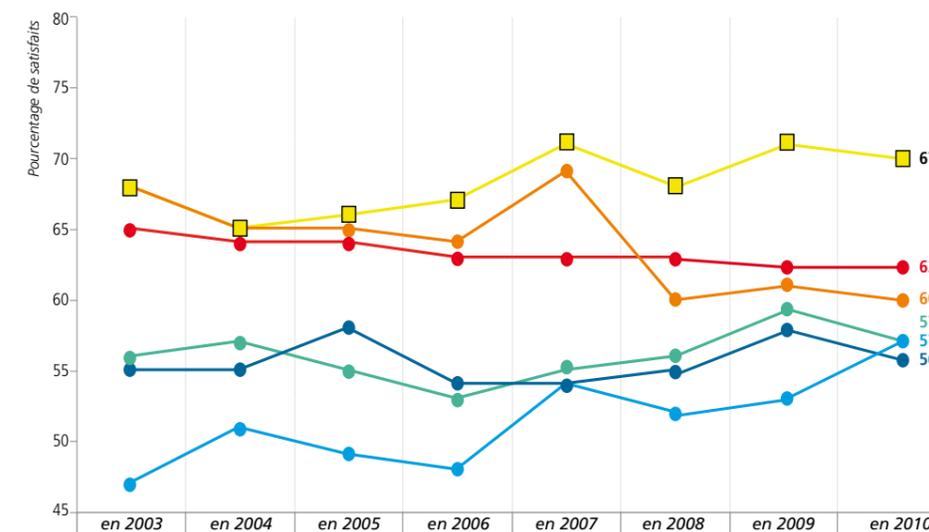
GENÈVE
1^{ER}
EX-AEQUO

- Genève
- Helsinki
- Vienne
- Stockholm
- Copenhague
- Oslo

CONFORT

La satisfaction des genevois diminue par rapport à 2009 en raison de la mauvaise note obtenue pour le critère "places disponibles dans les bus". Ils ne sont que 46% à affirmer pouvoir s'asseoir dans le véhicule quand ils voyagent en transport public, contre 81% à Helsinki. C'est un problème majeur confirmé par l'enquête. Les problèmes de capacité sont criants aux heures de pointe dans tout type de véhicules.

La propreté, la modernité des véhicules et les facilités pour effectuer des correspondances sont, quant à elles, plébiscitées. La perception des transferts faciles dépend sans doute du mode de transport utilisé (tram, bus) et des zones géographiques concernées (centre, périphérie).



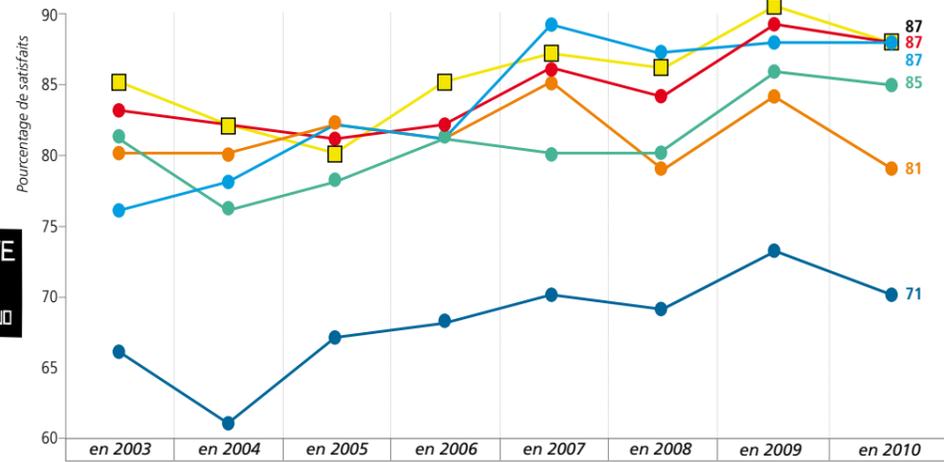
GENÈVE
1^{ER}

- Genève
- Helsinki
- Vienne
- Stockholm
- Copenhague
- Oslo

IMAGE SOCIÉTALE DES TRANSPORTS PUBLICS

Quelles que soient les villes, un très grand nombre de personnes adhèrent à l'idée que les transports publics sont bénéfiques pour l'environnement et la société en général.

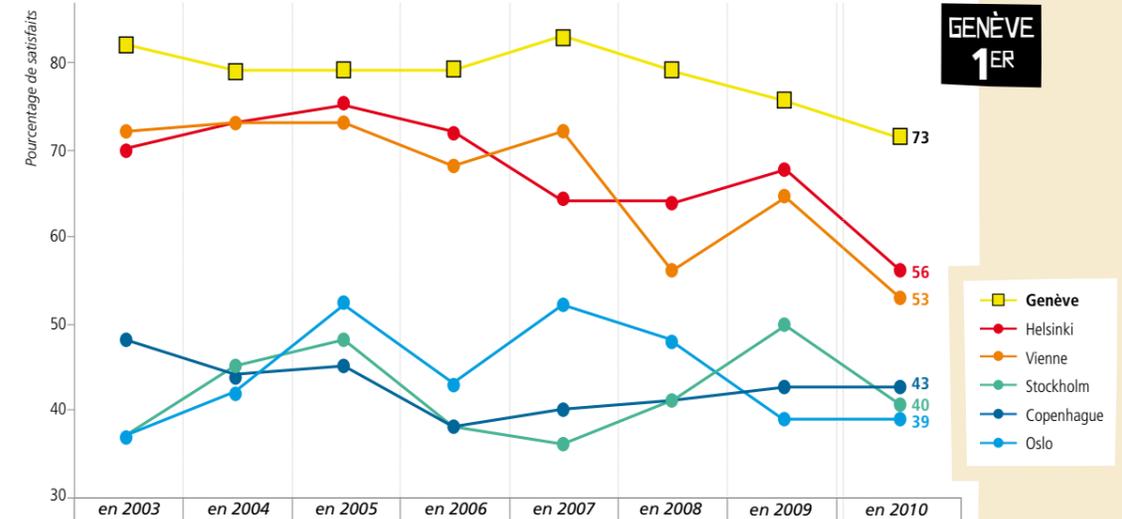
GENÈVE
1^{ER}
EX-AEQUO



FIABILITÉ DES TRANSPORTS PUBLICS

L'horaire est le plus souvent respecté pour près des trois quarts des personnes interrogées. Bien que toujours en tête de classement, Genève voit sa note diminuer depuis trois ans.

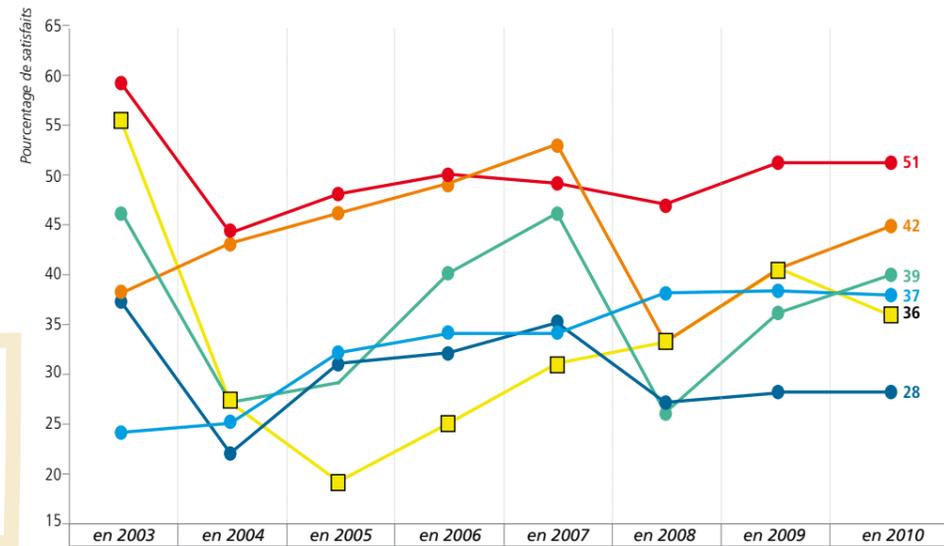
GENÈVE
1^{ER}



LA PERCEPTION DU PRIX

Après quelques années de hausse consécutive de la satisfaction des genevois sur ce critère, la note de 2010 est en baisse. L'adaptation tarifaire prochaine (2011) est déjà dévoilée au grand public au moment de la réalisation de l'enquête, ce qui explique cette tendance. Le prix des titres de transport est jugé raisonnable pour 26% des gens. 46% estiment en avoir pour son argent en utilisant les transports publics, soit un taux de satisfaction moyen de 36%

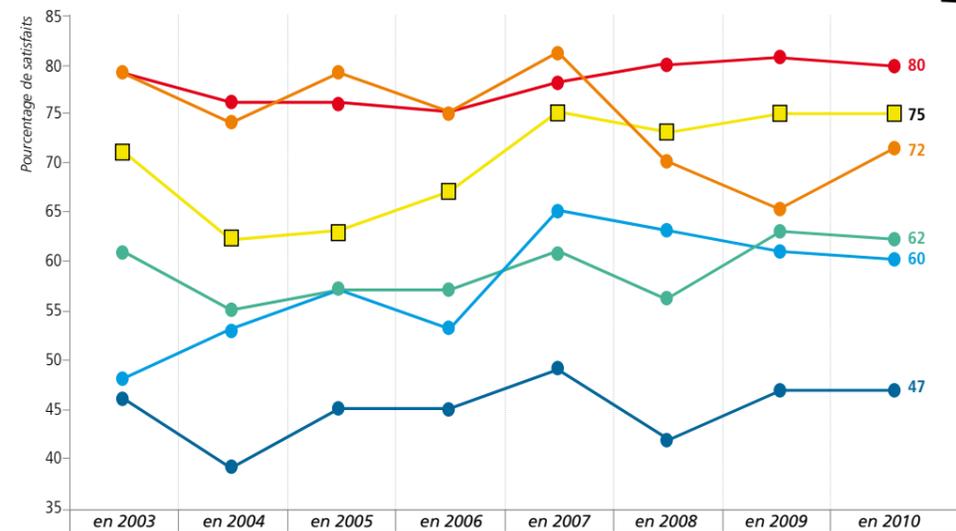
GENÈVE
5^È



FIDÉLITÉ AUX TRANSPORTS PUBLICS

Une seule question posée : 75% des personnes recommanderaient à leur entourage d'utiliser les transports publics. Pour ce critère, le classement des villes correspond à celui de la satisfaction générale vis-à-vis des transports publics.

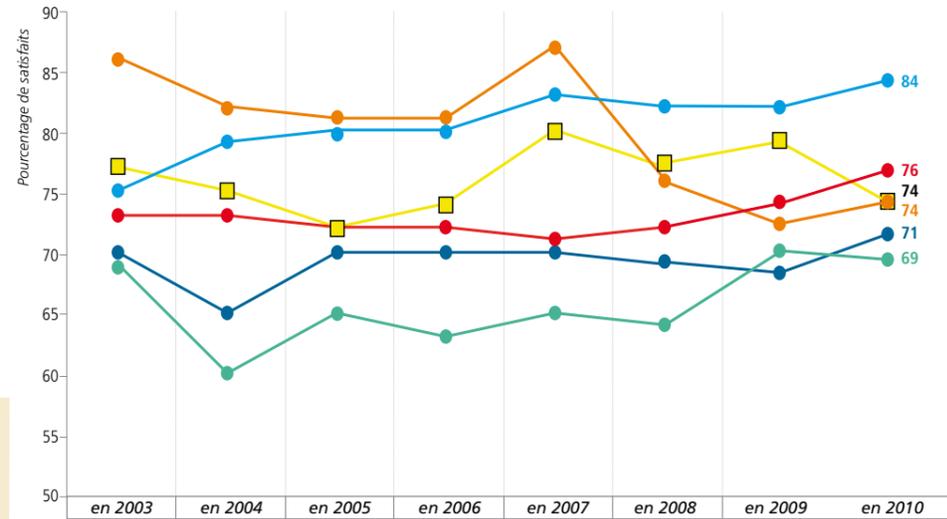
GENÈVE
2^È



SENTIMENT DE SÉCURITÉ

Malgré ce bon résultat d'ensemble (le sentiment de sécurité à l'intérieur des véhicules est très fort), Genève récolte la moins bonne note en termes de sécurité aux arrêts et gares. Plus globalement la sécurité dans la ville est un thème fortement mis en avant en 2010 ; le sentiment d'insécurité a grandi, d'une manière générale, dans les transports publics, comme ailleurs.

GENÈVE
3^E
EX-AEQUO

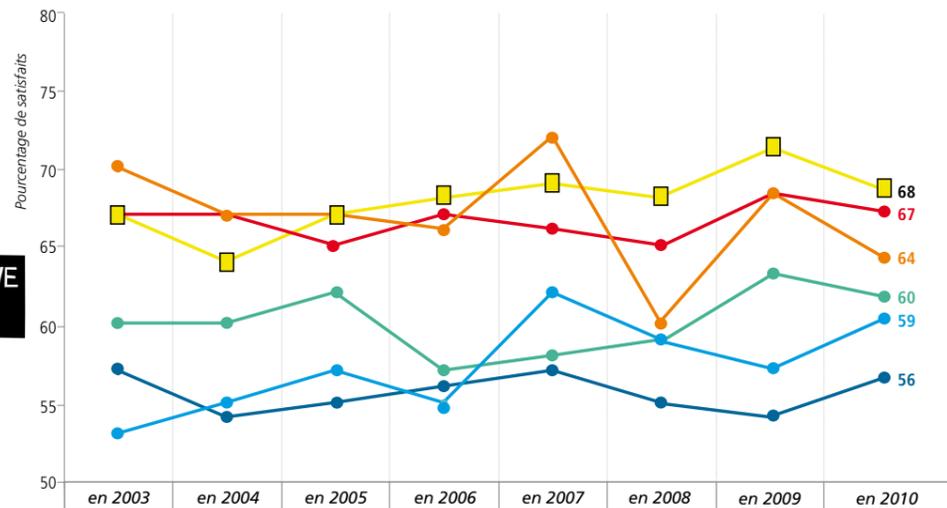


- Genève
- Helsinki
- Vienne
- Stockholm
- Copenhague
- Oslo

OFFRE DE PRESTATION

Six des huit critères évalués attribuent la meilleure note à Genève. La plus grande insatisfaction concerne les facilités pour se rendre en dehors du centre-ville en transport public.

GENÈVE
1^{ER}



EVOLUTION DU CLASSEMENT DE GENÈVE EN 2010 PAR RAPPORT AUX ANNÉES PRÉCÉDENTES

	2006	2007	2008	2009	2010	Evolution 2009/2010
Information aux clients	1 ^{er}	1 ^{er}	1 ^{er}	1 ^{er}	1 ^{er}	→
Comportement du personnel	1 ^{er}	1 ^{er}	1 ^{er}	1 ^{er}	1 ^{er}	→
Confort	1 ^{er}	2 ^e	2 ^e	1 ^{er}	1 ^{er}	→
Image sociétale	1 ^{er}	2 ^e	2 ^e	1 ^{er}	1 ^{er}	→
Fiabilité des transports publics	1 ^{er}	2 ^e	2 ^e	1 ^{er}	1 ^{er}	→
Offre de prestations	2 ^e	3 ^e	2 ^e	1 ^{er}	1 ^{er}	→
Sentiment de sécurité	3 ^e	3 ^e	2 ^e	2 ^e	3 ^e	←
Fidélité	3 ^e	4 ^e	3 ^e	2 ^e	2 ^e	→
Prix	8 ^e	8 ^e	4 ^e	2 ^e	5 ^e	←
Satisfaction générale	2^e	2^e	1^{er}	1^{er}	1^{er}	→

Le classement 2010 de Genève parmi les villes étudiées (vs 2009) est soit équivalent, soit en baisse par rapport à 2009. Par ailleurs, parmi les dix critères mesurés, aucune note attribuée à Genève en 2010 n'est supérieure à celles de 2009.

Il faut donc souligner une dégradation générale en 2010, en raison d'une baisse de satisfaction sur des critères objectifs (par ex. confort), mais aussi en raison de résultats 2009 tout à fait exceptionnels. Globalement, la position de Genève dans le haut du classement montre néanmoins la qualité de ses transports publics.

Les tableaux suivants résument les points de comparaison favorables et défavorables à Genève vis-à-vis des autres villes.

CRITÈRES DE SATISFACTION/D'INSATISFACTION COMPARÉS AUX AUTRES VILLES ENQUÊTÉES :

GENÈVE SE SITUE AU-DESSUS DE LA MOYENNE DES AUTRES VILLES	% D'ÉCART par rapport aux autres villes
L'information aux arrêts est bonne	+35%
L'information en cas de perturbation de trafic est bonne	+24%
Les transports publics sont généralement à l'heure	+22%
Le personnel répond correctement à mes questions	+17%
Les bus et trains sont propres	+15%
Les bus et trains sont modernes	+15%
Les connexions sont faciles	+13%
Je suis satisfait de la fréquence	+8%
Le temps d'attente pour transborder est court	+7%
Le personnel de conduite est agréable	+7%
L'accès à l'information (horaire etc) est facile	+5%
Je n'ai pas peur des accidents dans les transports publics	+4%
L'arrêt le plus proche est près d'où j'habite	+4%
GENÈVE SE SITUE AU-DESSOUS DE LA MOYENNE DES AUTRES VILLES	% D'ÉCART par rapport aux autres villes
Je me sens en sécurité aux arrêts	-7%
J'obtiens facilement un siège quand je suis dans les transports publics	-16%

VENTES





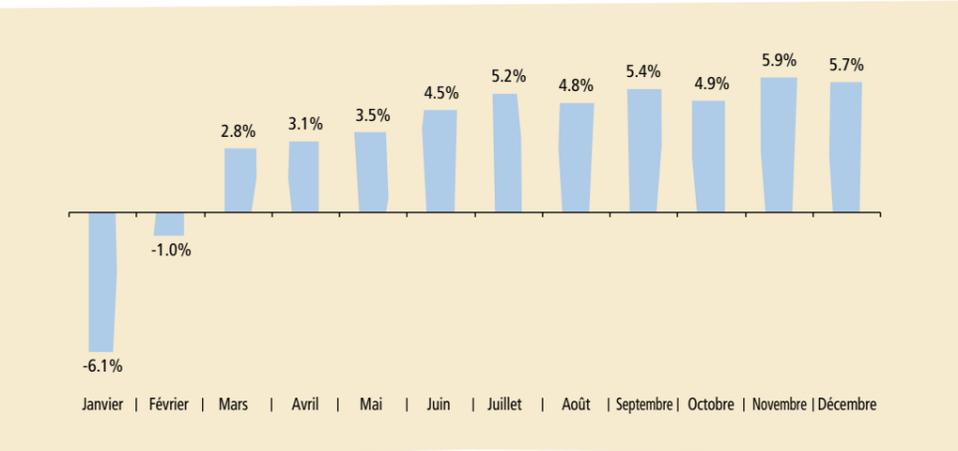
Unireso termine l'année 2010 sur une belle augmentation de ses recettes (+5.7%), après une année 2009 en berne. Il s'agit de la meilleure progression du chiffre d'affaires depuis le début du contrat de prestations 2007-2010. Elle permet de dépasser les prévisions de recettes inscrites en 2007 dans le plan financier du contrat de prestations.

Les recettes unireso 2010 s'élèvent à quelque CHF 133'125'000.-, soit environ CHF 2'000'000.- de plus que les objectifs du plan financier 2007-2010.

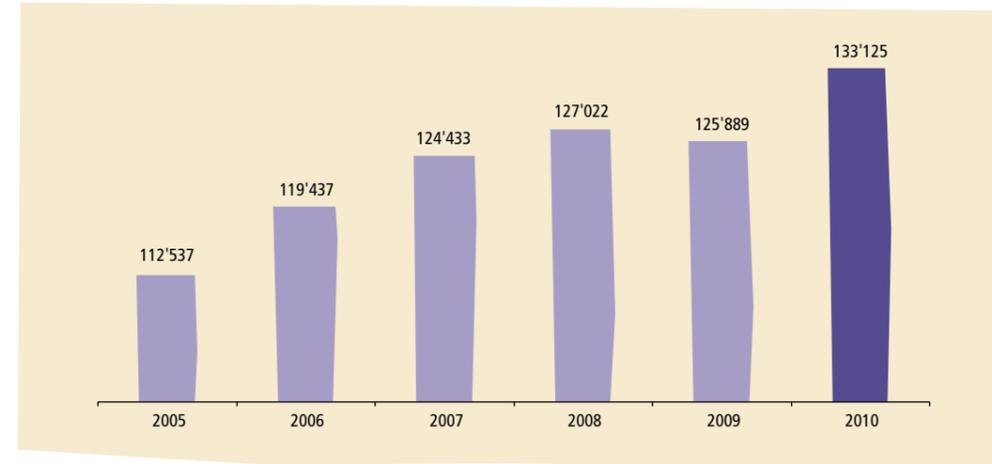
Depuis 2005, l'augmentation moyenne annuelle est de +3.4%, malgré la baisse enregistrée en 2009 (-0.9%).

Le total des produits communautaires s'élève à CHF 133'125'000 (+CHF 7'236'000 vs 2009).

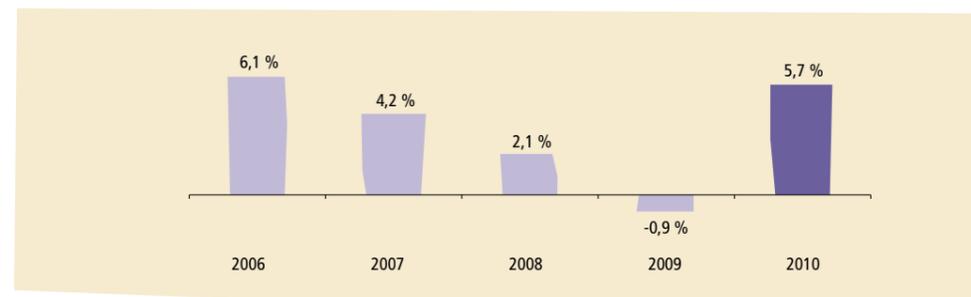
EVOLUTION DES RECETTES CUMULÉES EN 2010 PAR RAPPORT À 2009



CHIFFRES D'AFFAIRES UNIRESO DEPUIS 2005



EVOLUTION EN % DU CHIFFRE D'AFFAIRES UNIRESO ENTRE 2006 ET 2010



TOUT GENÈVE

L'amélioration de l'offre de transport est la raison première de cette tendance et profite plus ou moins à l'ensemble des titres de transport.

Aux tpg, après une année de baisse de la quantité de contrôles de titres de transport effectués, le taux de contrôle revient à des niveaux satisfaisants et dissuade une partie de la fraude.

Les transports publics, souvent entravés par les nombreux chantiers en ville, permettent paradoxalement au client d'atteindre sa destination de manière plus rapide qu'en voiture dont les difficultés de circulation s'avèrent plus criantes. Il se pourrait néanmoins que beaucoup, durant ces périodes de perturbations, aient redécouvert les bienfaits de la marche, du vélo, ou aient contribué au nombre toujours plus important de scooters en ville ces dernières années.

Par ailleurs, la fréquentation des entreprises partenaires d'unireso continue d'augmenter légèrement. C'était déjà le cas en 2009 malgré la baisse du chiffre d'affaires.

Néanmoins la qualité de service n'est pas assurée lorsque l'offre de transport ne peut répondre à la demande, à certaines heures et certains endroits. Le confort des clients est détérioré par une vitesse commerciale qui n'atteint pas les objectifs. Le rapport qualité-prix est le critère le moins bien noté des quatre critères évalués dans le cadre du contrat de prestations 2007-2010.

En avance sur les prévisions jusqu'en 2008, les produits du transport accusaient fin 2009 un retard de plus de CHF 2'000'000.- sur les objectifs du plan financier unireso.

Grâce à la très bonne année 2010, l'objectif de recettes à la fin du contrat de prestations est atteint et dépassé.

LES RECETTES DE BILLETS ET FORAITS JOURNALIERS

Elles affichent une progression de 7.4% (+8% pour les billets, +4.9% pour les forfaits journaliers).

Les titres de transport occasionnels constituent le premier poste en termes de recettes avec plus de CHF 50'000'000.- en 2010. Une érosion s'était manifestée en 2009 due en partie à la baisse du nombre de contrôles des titres de transport aux tpg. Beaucoup semblent avoir pris le risque de voyager sans titre. Dès la fin 2009, le niveau de contrôle est redevenu satisfaisant et de nouvelles dispositions en matière de récidive de fraude entrent en vigueur courant 2010. Parallèlement, les recettes des constats progressent, dopées par un nombre de constats dressés plus important et par la hausse du prix des amendes entrée en vigueur fin 2009.

Les ventes de billets et forfaits journaliers sont facilement identifiables géographiquement grâce aux remontées des automates à billets tpg (DATT). L'augmentation des ventes dans la zone de Meyrin sur la nouvelle ligne de tram est particulièrement flagrante.

Les Geneva Transport Card (GTC)* constituent le quart des recettes des forfaits journaliers. Leurs recettes, après avoir diminué en 2009, repartent à la hausse, conséquence du retour en forme du tourisme genevois. Cependant, l'appréciation du franc qui s'intensifie à la fin de l'année provoque une nouvelle baisse des nuitées sur le dernier trimestre 2010.

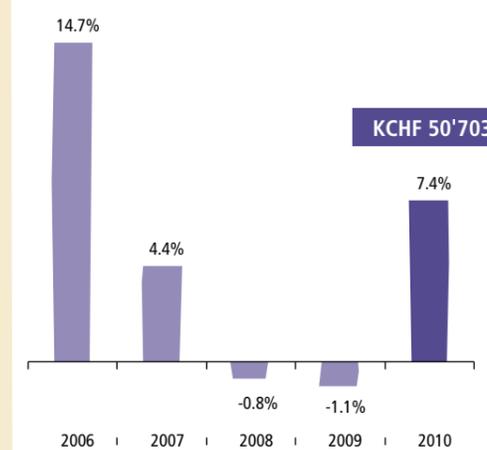
Le nombre de nuitées croît globalement en 2010 de 5.3%, se fixant à un niveau proche des excellents "millésimes" 2007 et 2008.

Le billet, d'accès facile sur l'ensemble du territoire, est généralement la porte d'entrée vers les transports publics.

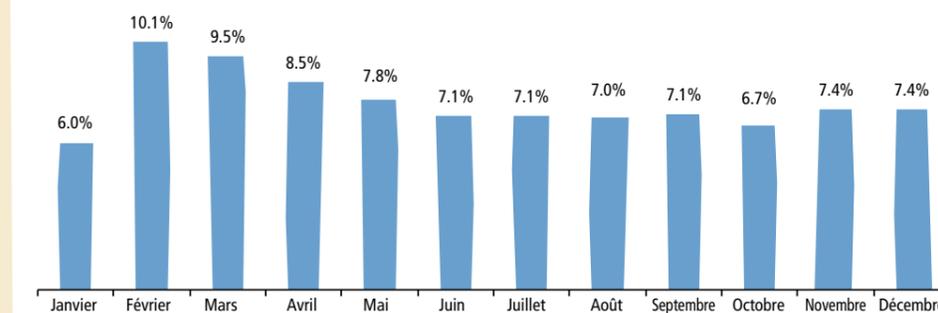
Depuis 2008, la clientèle occasionnelle était difficile à renouveler, avec notamment une diminution des ventes aux distributeurs en 2009.

La politique de fidélisation de la clientèle visant à développer le nombre d'abonnés annuels est très efficace. Les accords Grands Comptes (avec les entreprises, communes) permettent à des non-clients des transports publics de devenir directement des abonnés annuels, à moindre frais. Le potentiel de nouveaux clients porteurs d'un billet s'en trouve amoindri.

EVOLUTION DES RECETTES DE BILLETS ET FORAITS JOURNALIERS ENTRE 2006 ET 2010



EVOLUTION DES RECETTES CUMULÉES DES BILLETS ET FORAITS JOURNALIERS EN 2010 PAR RAPPORT À 2009



*Les Geneva Transport Card (GTC) distribuées aux clients dans les hôtels leur permettent de voyager sur unireso Tout Genève durant la totalité de leur séjour. Le financement de ce titre de transport est assuré par une partie de la taxe de séjour. Le nombre de GTC est directement lié aux nombres de nuitées enregistrées à Genève.

LES RECETTES DES ABONNEMENTS MENSUELS

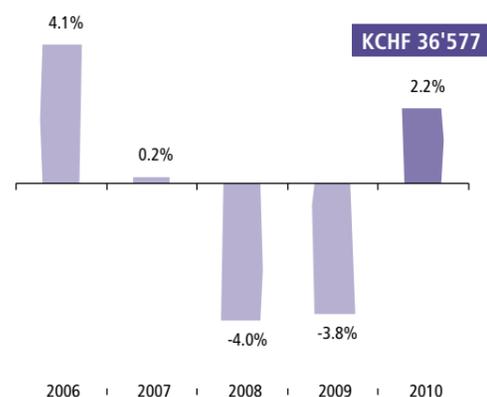
Elles sont en hausse de 2.2%.

Il s'agit de la première hausse significative du chiffre d'affaires de ce type d'abonnement depuis 2006, après notamment deux années de diminution des recettes en 2008 et 2009.

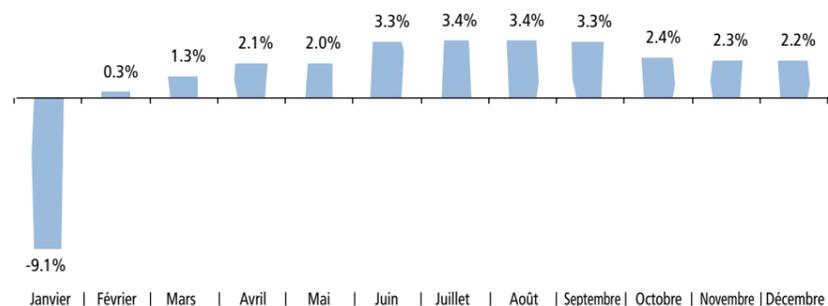
Les raisons, par importance décroissante, sont les suivantes :

- amélioration de l'offre de transport
- renforcement des contrôles de titres de transport
- report des billets vers les abonnements mensuels
- travaux en ville

EVOLUTION DES RECETTES D'ABONNEMENTS MENSUELS ENTRE 2006 ET 2010



EVOLUTION DES RECETTES CUMULÉES DES ABONNEMENTS MENSUELS EN 2010 PAR RAPPORT À 2009



LES RECETTES DES ABONNEMENTS ANNUELS

Elles font un bond de 11.6%, après une augmentation de 5.7% en 2009. Elles s'établissent à CHF 42'189'000.-.

Ce poste est stimulé par les politiques Grands-Comptes : "uniresopro" destinées aux entreprises, et les offres promotionnelles vis-à-vis des communes.

Le rythme des contrats Grands-Comptes souscrits en 2010 continue de croître et atteint un chiffre d'affaires de près CHF 10'500'000.- annuel.

Les entreprises de taille moyenne, non encore contactées, seront par la suite prospectées.

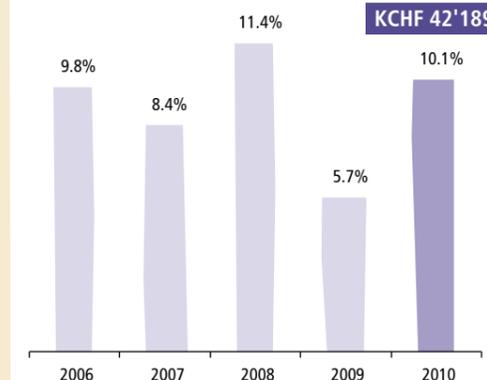
Par ailleurs, depuis l'été 2010, les communes genevoises sont de plus en plus sollicitées pour établir des partenariats avec unireso en subventionnant une partie de l'abonnement annuel de leurs concitoyens.

Cette stratégie est payante. Depuis 2005, la part de la population n'utilisant jamais les transports publics est de plus en plus réduite.

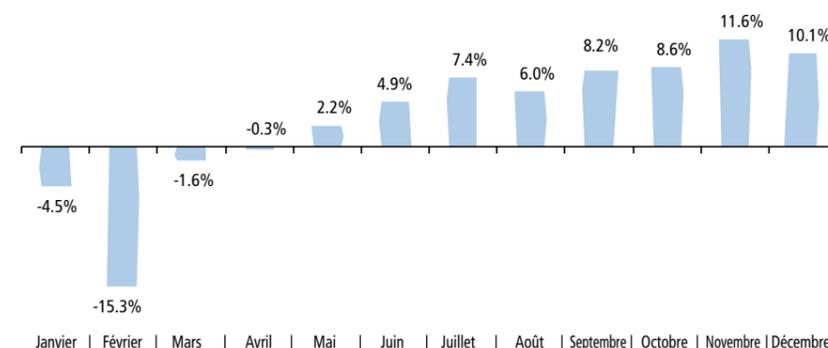
D'autres facteurs expliquent cette tendance des abonnements annuels au fil des ans : report des mensuels vers les annuels et, dans une moindre

mesure, le saut tarifaire à l'entrée du canton. Certains se déplacent ainsi par leurs propres moyens jusqu'au premier arrêt à l'intérieur de la zone 10 et achètent un abonnement Tout Genève.

EVOLUTION DES RECETTES D'ABONNEMENTS ANNUELS ENTRE 2006 ET 2010 :



EVOLUTION DES RECETTES CUMULÉES DES ABONNEMENTS ANNUELS EN 2010 PAR RAPPORT À 2009



ABONNEMENTS EN CIRCULATION

Le contrat de prestations Etat de Genève-unireso 2007/2010 fixe des objectifs annuels d'accroissement du nombre des abonnés unireso.

Cet indicateur permet de s'assurer que l'augmentation de l'offre fidélise un nombre croissant de clients adultes (cible principale).

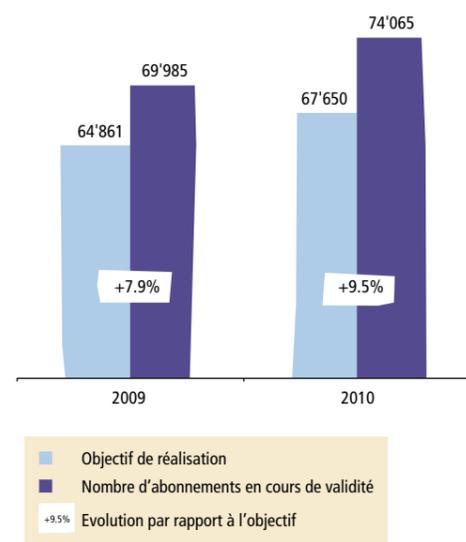
La hausse constatée du nombre d'abonnements en circulation (ou en cours de validité) en 2010 (+5.8%) fait suite à une stagnation durant l'année 2009.

Au terme du contrat de prestations, les objectifs assignés par le canton sont dépassés (+9.5%).

Le niveau atteint provient de la poursuite de l'augmentation du volume des ventes des abonnements annuels (+8% en 2010), ainsi que, dans une moindre mesure, de la hausse des ventes d'abonnements mensuels (+3.7%).

Entre 2010 et 2007, le nombre d'abonnements annuels en cours de validité s'établit à +32.6% alors que celui des mensuels est en diminution de 2.5%.

NOMBRE D'ABONNEMENT EN COURS DE VALIDITÉ EN 2009 ET 2010



SATISFACTION DES CLIENTS DE L'OFFRE TARIFAIRE UNIRESO

Des enquêtes qualitatives effectuées par un organisme externe sont réalisées chaque mois auprès de personnes clientes ou non des transports publics. Ces enquêtes mesurent sur une vaste période les critères de satisfaction définis d'entente entre l'Etat de Genève et la communauté tarifaire lors de l'élaboration du contrat de prestations unireso 2007-2010.

Plus précisément, cet indicateur permet de s'assurer que la connaissance et la compréhension de l'offre tarifaire par les clients sont satisfaisantes.

Globalement, les objectifs (matérialisés par la ligne rouge dans les graphiques) sont atteints.

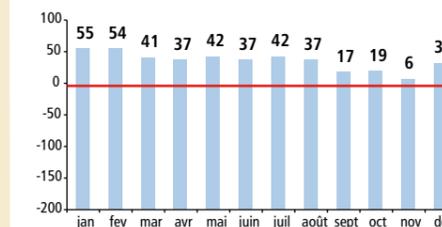
1/ RAPPORT QUALITÉ/PRIX

Questions posées :

- rapport qualité/prix de l'offre unireso par rapport à vos besoins
- assortiment des titres de transport unireso (billet, carte, abonnement)
- clarté des conditions d'utilisation des titres de transport

L'objectif est de 65% de satisfaction, soit une note de -5 sur l'échelle proposée (de -200 à +100 permettant de surpondérer les mauvaises réponses). La note obtenue est de 35.

Moyenne : 2007 = 43 / 2008 = 41 / 2009 = 40 / 2010 = 35



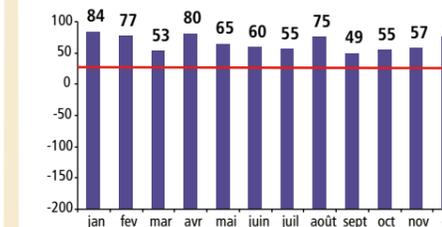
3/ CORRESPONDANCES

La question posée concerne :

- la commodité des correspondances entre tpg, CFF et SMGN

L'objectif est de 75% de satisfaction, soit une note de +25 sur l'échelle proposée (note obtenue : 65).

Moyenne : 2007 = 69 / 2008 = 71 / 2009 = 62 / 2010 = 65



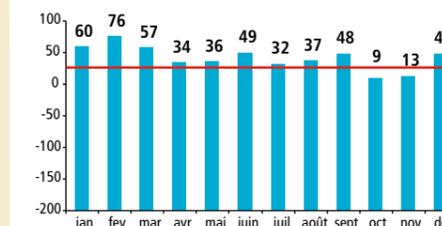
2/ CONNAISSANCE DU TERRITOIRE

La question posée concerne :

- la clarté de l'étendue géographique et du zonage unireso

L'objectif est de 75% de satisfaction, soit une note de +25 sur l'échelle proposée (note obtenue : 42). Il s'agit du critère le moins bien compris des sondés.

Moyenne : 2007 = 42 / 2008 = 43 / 2009 = 43 / 2010 = 42



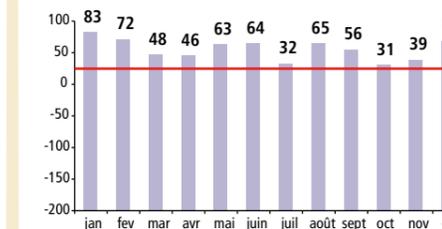
4/ CONNAISSANCE DES OPÉRATEURS

La question posée concerne :

- la clarté des services de transport inclus dans unireso (tram, bus, train, bateau)

L'objectif est de 75% de satisfaction, soit une note de +25 sur l'échelle proposée (note obtenue : 55).

Moyenne : 2007 = 60 / 2008 = 56 / 2009 = 58 / 2010 = 55



Dès 2011, dans le cadre du nouveau contrat de prestations quadriennal unireso, de nouvelles mesures de la qualité seront mises en place.

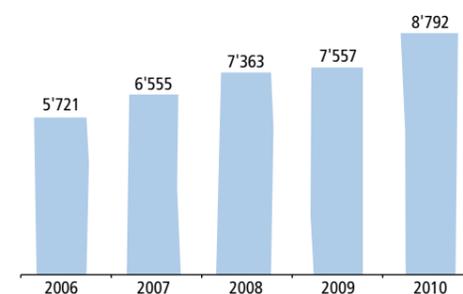
FORTE CROISSANCE D'UNIRESO RÉGIONAL

L'évolution globale du chiffre d'affaires d'unireso régional en 2010 atteint +16.3%, soit le meilleur taux enregistré depuis cinq ans. L'année 2009 aura marqué un coup d'arrêt provisoire dans la progression continue des recettes d'unireso régional.

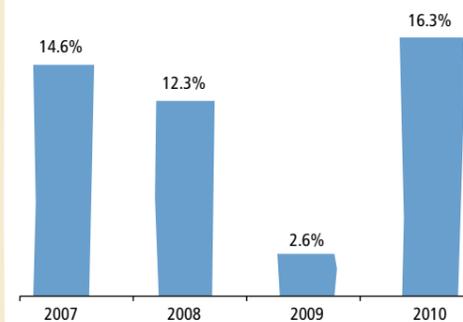
De la même façon que pour le Tout Genève, les recettes d'abonnements régionaux progressent davantage que celles des titres occasionnels.

Près de 60% des recettes globales régionales reviennent aux trois opérateurs de la zone 10 (Tout Genève). Toutefois, l'évolution de la part "Tout Genève" est en diminution de CHF 246'301.- versus 2009 en raison de la nouvelle configuration zonale mise en œuvre le 13.12.2009.

EVOLUTION DES RECETTES UNIRESO RÉGIONAL ENTRE 2006 ET 2010, EN MILLIERS DE CHF



TAUX D'ÉVOLUTION DES RECETTES UNIRESO RÉGIONAL ENTRE 2007 ET 2010 :



En effet, le trajet entre Genève et Coppet (VD – zone 22) équivaut à un tarif "4 zones". Trois parts sur quatre étaient, avant 2010, reversées aux opérateurs de la zone 10. Dès 2010, ils ne reçoivent plus que deux parts (la zone 10 genevoise comptant double dans unireso régional).

Dès 2010, ils ne reçoivent plus que deux parts (la zone 10 genevoise comptant double dans l'unireso régional), le reste entrant dans la répartition de recettes régionale.

La zone vaudoise 22 enregistre la plus forte progression de chiffre d'affaires est devient ainsi la première zone régionale en termes de recettes (hors zone 10).

Les abonnements régionaux en cours de validité progressent de 14.1%.

Le 12.12.2010, les partenaires décident d'adapter les tarifs régionaux de 5.4% en moyenne.

ABONNEMENT INTER ET CITY-TICKET

En Suisse, le City-Ticket (valable 1 journée) et l'abonnement Inter (mensuel ou annuel) combinent des voyages à destination de Genève et la libre circulation en transport public sur le canton de Genève.

L'abonnement Inter offre les avantages suivants :

- un seul titre de transport pour tous les parcours en train, bus, bateau, tram
- économie réalisée par rapport à l'achat d'abonnements séparés : -7% sur la partie parcours du trajet, et -25% sur la partie zone 10 unireso par rapport à l'abonnement Tout Genève classique
- pour un abonnement annuel, le prix équivaut à seulement 9 abonnements mensuels

Après plusieurs années de hausse continue et soutenue du nombre d'abonnements vendus, ceux-ci ont, pour la première fois, fléchi en 2009, en raison du déplacement de certaines grandes entreprises vers la Côte. Le nombre d'abonnements Inter Genève s'est tari au profit des abonnements Inter Morges ou Lausanne. Un certain nombre d'abonnés ont aussi vraisemblablement basculé vers l'abonnement général.

En 2010, les ventes d'abonnements Inter à destination de Genève progressent d'environ 1% en volume* et en valeur. La progression des abonnements annuels adultes (+9% vs 2009) explique cette tendance positive.

Le rapprochement de Mobilis jusqu'à la frontière genevoise fin 2010 fait naître le concept d'abonnement Inter "zone unireso – parcours - zone Mobilis".

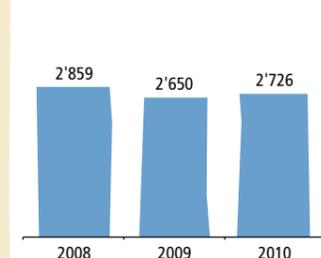
Le principe de l'abonnement Inter classique reste le même avec la possibilité de circuler sur deux zones urbaines, au départ et à destination. Ce type d'abonnement, en vente depuis le 12 décembre seulement, est disponible pour les voyages entre Genève et Nyon, Gland ou Rolle. Les premiers résultats de ces ventes ne pourront être analysés qu'en 2011.

28 abonnements mensuels et 6 abonnements annuels Genève-parcours-Nyon, ainsi que 2 abonnements vers Gland sont vendus entre le 12.12 et le 31.12.2010.

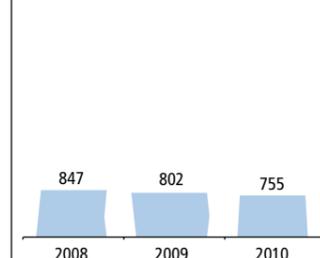
Le City-Ticket fonctionne de la même façon que l'abonnement Inter mais pour un voyage occasionnel, en combinant un trajet en train, bus ou bateau, et un accès illimité aux transports publics toute la journée sur le périmètre Tout Genève.

Le City-Ticket apporte l'avantage de ne disposer que d'un seul titre de transport en poche. Il n'y a pas de rabais consenti par les partenaires. La libre circulation sur la partie urbaine (équivalant à la zone 10) est vendue au prix de la carte Tout Genève dès 9h, soit CHF 7.-.

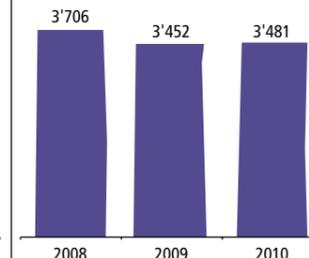
ABONNEMENTS INTER ADULTES EN CIRCULATION (HORS ZPZ)



ABONNEMENTS INTER JUNIORS EN CIRCULATION (HORS ZPZ)



TOTAL ABONNEMENTS INTER EN CIRCULATION (HORS ZPZ)



* le nombre d'abonnements mensuels a été ramené sur une base annuelle (nombre de mensuels / 9).
9 étant le rapport de prix entre l'abonnement mensuel et annuel.

UNIRESOPRO ET OFFRES PROMOTIONNELLES AUX COMMUNES

Les bons résultats unireso 2010 sont en partie dus au bond spectaculaire des abonnements annuels, parmi lesquelles les offres promotionnelles destinées aux entreprises (uniresopro) et aux communes. Chaque année, les partenariats noués se font plus nombreux.

ACTIONS ENVERS LES ENTREPRISES

2010 marquera un cap puisque les recettes enregistrées sur l'activité uniresopro (Grand-Compte entreprises) dépassent le seuil de CHF 10'000'000.- pour 72 entreprises partenaires à la fin de l'année.

Les accords définis entre unireso et les compagnies permettent aux employés de bénéficier de tarifs préférentiels à l'achat d'un abonnement annuel. Le subventionnement pris en charge par les sociétés est très variable, beaucoup participent à l'achat du titre de transport entre 50% et 100%. Plus leur participation est grande, plus les tarifs proposés aux entreprises sont attractifs. Le rabais maximal atteint CHF 100.- par abonnement.

En facilitant l'accès de leurs collaborateurs aux transports publics, les sociétés peuvent se targuer d'agir pour le développement durable.

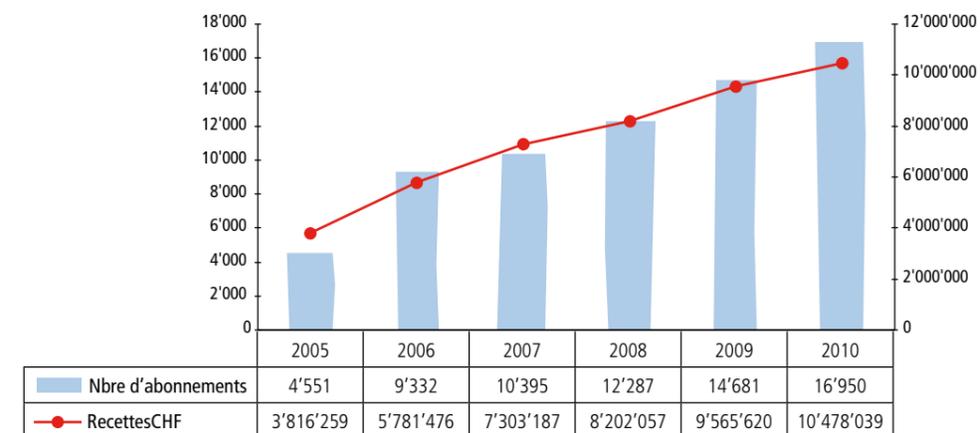
La grille de réductions uniresopro en vigueur est modifiée par rapport à celle de 2009. Elle s'articule autour de trois rabais activés selon le niveau d'implication de l'entreprise.

L'activité n'atteint pas encore son plafond. Quelque vingt nouvelles entreprises sont devenues partenaires en 2010. De nombreuses autres restent à démarcher et sont d'autant de perspectives de recettes supplémentaires pour unireso.

Les recettes uniresopro, depuis le démarrage des partenariats en 2005, connaissent une croissance annuelle moyenne de 22.4%. Celles-ci représentent désormais 25% des recettes des abonnements annuels Tout Genève et 7.9% des recettes totales des produits du transport unireso.



EVOLUTION DU NOMBRE D'ABONNEMENTS ET DES RECETTES UNIRESOPRO, ENTRE 2005 ET 2010





ACTIONS ENVERS LES COMMUNES

unireso établit depuis 2005 des partenariats avec les communes genevoises afin de leur proposer de participer financièrement à l'achat ou au renouvellement d'abonnements annuels destinés à leurs habitants.

Les modalités de l'opération sont simples. Les partenaires unireso consentent un rabais de CHF 50.- sur chaque nouvel abonnement pris en charge par la commune à hauteur de CHF 50.- minimum.

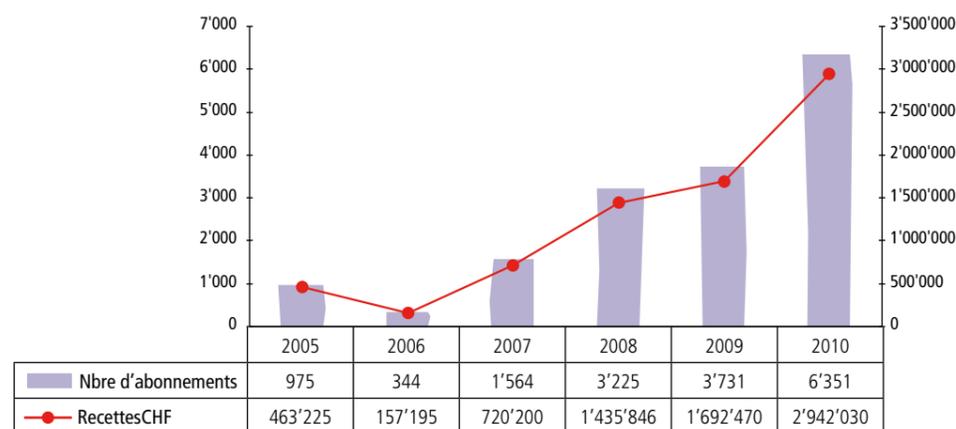
Le prix client est en ainsi abaissé de minimum CHF 100.- (soit un prix de CHF 550.-) lors d'un premier achat, ce qui représente 15.4% de réduction sur le prix public.

L'intensification, en 2010, de la politique vis-à-vis de cette cible et le souci des municipalités de développer des solutions de mobilité durable font le succès de ces opérations.

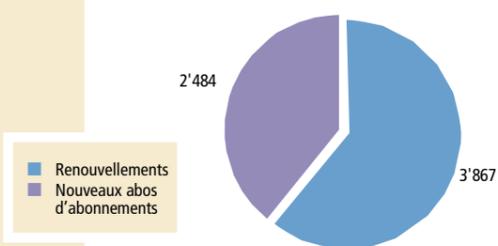
Une démarche similaire est également engagée vis-à-vis des communes du périmètre régional (Vaud et France voisine).

Ces partenariats expliquent pour une grande part la progression des recettes des abonnements annuels.

EVOLUTION DU NOMBRE D'ABONNEMENTS ET DES RECETTES LIÉS AUX ACTIONS ENVERS LES COMMUNES, ENTRE 2005 ET 2010 :

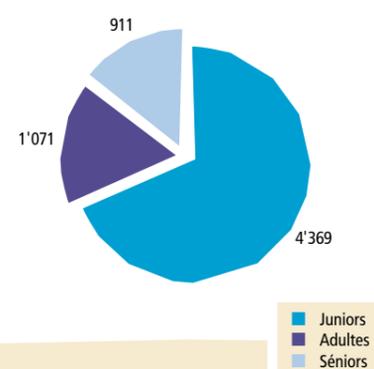


PART DES NOUVEAUX ABONNEMENTS ET DES RENOUVELLEMENTS DANS LES CONTRATS "COMMUNES" CONCLUS EN 2010 :



unireso n'accorde le rabais de CHF 50.- qu'en cas de souscription par le client d'un premier abonnement (au-moins CHF 50.- également à charge de la commune). Lors d'un renouvellement, la commune prend en charge à elle seule le rabais total (CHF 100.-).

RÉPARTITION PAR TYPE D'ABONNEMENTS DES CONTRATS "COMMUNES" CONCLUS EN 2010 :



BILLET AÉROPORT GVA ARRIVÉE

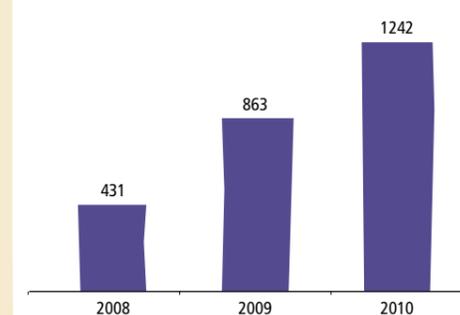
2010 marque une nette progression du nombre de billets gratuits retirés à l'aéroport de Genève.



Le partenariat Genève Aéroport-unireso, en vigueur depuis le 1^{er} janvier 2008, permet aux arrivants à Genève de profiter gratuitement de 80 minutes de libre circulation sur unireso Tout Genève. Deux distributeurs situés en zone de récupération des bagages délivrent en effet, sur demande et gratuitement, un titre de transport.

Le nombre moyen de billets retirés par jour progresse chaque année.

NOMBRE MOYEN DE BILLETS RETIRÉS PAR JOUR



L'effet incitatif du billet unireso offert est indéniable. Une étude montre que 61% des personnes n'auraient pas utilisé les transports publics sans cette offre incitative. La facilité de l'obtention du titre (borne automatique), puis en deuxième raison la gratuité, sont les principaux éléments qui encouragent à retirer un billet.

Par ailleurs, les ventes aux distributeurs tpg aux arrêts situés proches de l'aéroport ne sont pas péjorées par le partenariat. Ces ventes progressent de 10.9% en 2010 vs 2009.

L'offre CFF importante à Genève-Aéroport (88 connexions quotidiennes vers le centre-ville, atteignable en 6 minutes) a pour conséquence une utilisation majoritaire du train (56%) vis-à-vis du bus (44%).

Le succès grandissant de l'opération pose toutefois la question du financement du partenariat pour 2011. Ce succès est dû au nombre de voyageurs aériens toujours plus important, mais surtout au nombre de places de transport public mises à disposition : six lignes de bus en 2010, contre quatre en 2008 (+80% de places dans les bus entre le 1^{er} janvier 2008 et le 31 décembre 2010).

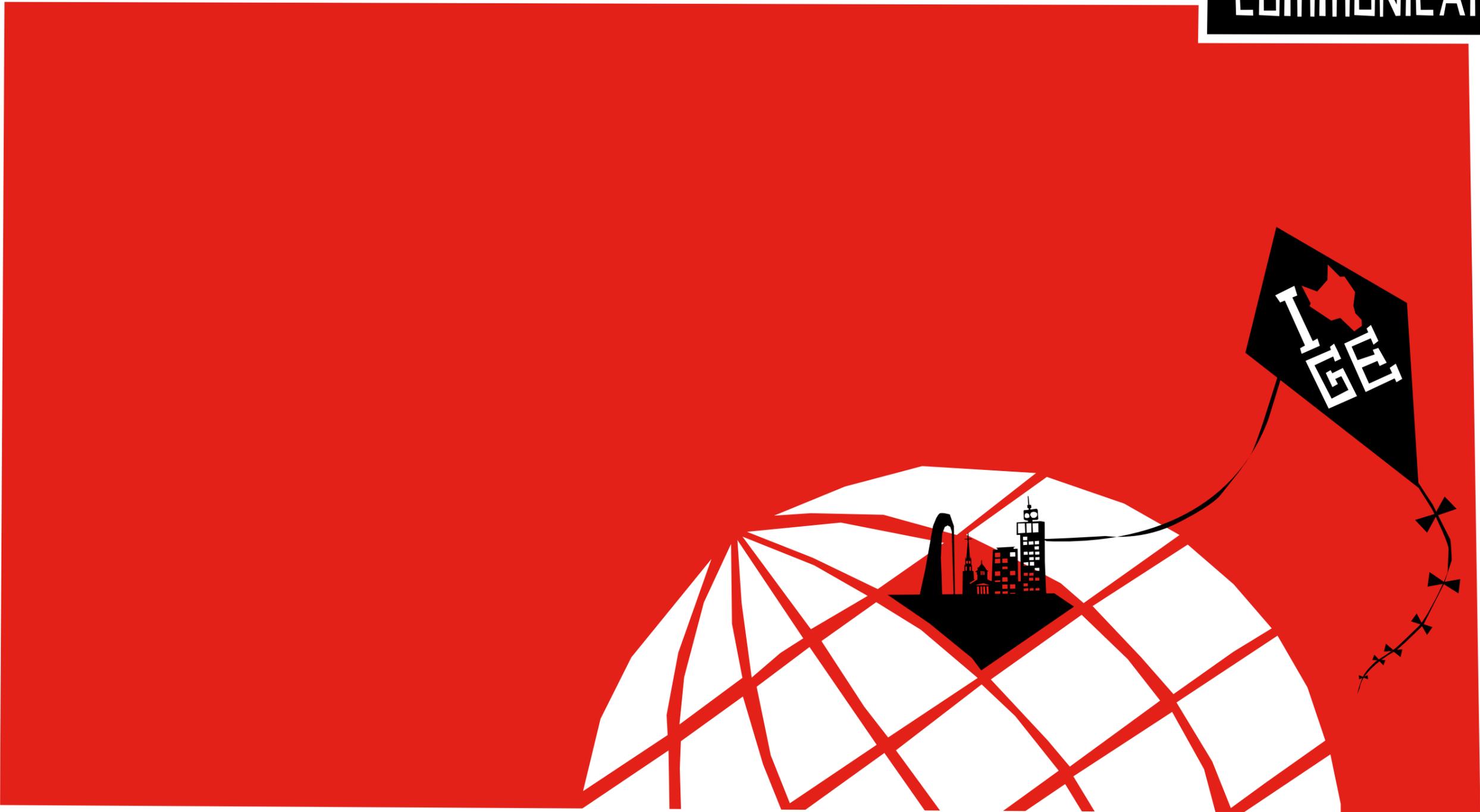
Une première fois réévalué en 2009 à 250'000 billets par an, le plafond annuel de financement par l'aéroport est reconduit en 2010 et est atteint dès le mois d'août !

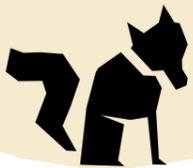
Les prévisions pour 2011 tablent sur près de 500'000 billets gratuits délivrés.

Les négociations sont en cours pour la reconduite du partenariat. L'aéroport se dit disposé à augmenter le plafond, en tenant compte de la croissance du nombre de passagers aériens et de l'évolution de la desserte en transport public. Mais d'autres sources de financement devront être trouvées, en plus du renforcement de la communication du produit à travers la signalétique mise en place à l'arrivée des passagers.

Les partenaires s'accordent sur l'importance de cette offre et la nécessité de poursuivre sa mise en œuvre. En effet, en complément de la Geneva Transport Card (GTC) remise dès leur arrivée à l'hôtel, les touristes disposent ainsi d'une offre complète de titres de transport pour voyager dans le canton durant leur séjour.

COMMUNICATION





La communication se charge de promouvoir le développement de la mobilité, de fidéliser la clientèle existante, et de pérenniser les accords passés avec les partenaires unireso. La communication est exécutée par les transports publics genevois, l'entreprise gérante d'unireso.

QUELQUES ACTIONS DE L'ANNÉE 2010

GUIDE DE LOISIRS "LE RENARD SUR LA LUNE"

Fort du succès des deux années précédentes, le guide loisirs "Le renard sur la lune" contient les meilleures adresses de restaurants, bars et boutiques, mais aussi plusieurs nouveautés, et ceci toujours dans un graphisme original. Il devient le guide incontournable de Genève et sa région.

Le Renard édition 2011 sortie en automne 2010



On ne change pas une équipe qui gagne. Le guide 2010 est ainsi reconduit, avec les mêmes recettes qui ont fait son succès jusqu' alors : contenu riche et éclectique et conseils avisés d'experts genevois (musiciens, acteurs, hommes politiques, chefs d'entreprise, journalistes...). Chaque année de nouveaux experts défilent afin de garder toute la fraîcheur de ce guide.

L'objectif du guide est de rendre la plus simple possible la "démarche transport public". Il s'inscrit en pleine cohérence avec le message unireso qui invite la population à bouger, sortir. Ce guide s'adresse à des personnes qui aujourd'hui consomment peu, voire pas du tout, le transport public.



MAGAZINE "DIRECT"

Trois éditions du magazine des abonnés unireso sortent chaque année.

54'000 exemplaires sont distribués à chaque édition de mai, septembre et décembre aux abonnés annuels, aux agences et revendeurs, aux entreprises partenaires "Grand-Compte" et à leurs collaborateurs.

L'identité visuelle unireso est mise en avant à travers le graphisme du renard sur la lune.



OFFRES SIG

Pour toucher les nouveaux résidents dans le canton de Genève, unireso se joint aux SIG, qui envoient un mailing mensuel à chaque nouvel arrivant, pour la promotion des énergies vertes et des transports publics.

Un bon cadeau d'une valeur de CHF 50.- à faire valoir lors de l'achat d'un nouvel abonnement annuel unireso est offert à chaque ménage, lors de son établissement à Genève.



SORTIES CULTURELLES

Des privilèges variés sont offerts aux abonnés annuels dans le cadre des partenariats culturels tels que : Grand Théâtre de Genève, Théâtre de Carouge, Orchestre de Chambre de Genève, Conservatoire, Pathé cinéma, différents festivals (Black Movie, Electron, Gratte-bitume), Forum Meyrin...

SALONS

Comme chaque année, unireso poursuit ses partenariats avec le salon de l'Auto, le salon du livre. Des billets combinés Transport + Entrée aux salons permettent de se déplacer sur le périmètre unireso régional.

Les supports de communication diversifiés sont les sites web unireso et tpg, les annonces dans le GHI, les affiches en agences et les spots sur les écrans dans les véhicules.

CAMPAGNE RADIO

Depuis trois ans, des messages diffusés en prime time sur les radios locales (suisse et de France voisines) s'adressent aux pendulaires, frontaliers, circulant en voiture à travers de petits scénarios de la vie quotidienne. "Simplifiez-vous la vie de tous les jours", tel est le message que souhaite véhiculer unireso par cette campagne.

Ex. de message :
"Avec unireso, entre la ligne D et la ligne 4, depuis Perly, vous avez un bus vers Genève centre toutes les 6 minutes aux heures de pointe. Et vous y êtes en 28 minutes ! Combien de temps en voiture ? Plus d'info sur unireso.com"



DÉPENSES EN COMMUNICATION EN 2010

Projets 2010	Descriptifs	Rubrique	Coûts TTC
CTI			
Abonnement Inter	Participation annuelle à la communication CFF	Promotion Produits	14 822
Mailing avec les SIG	Mailing aux nouveaux arrivants à GE, avec bon de réduction	Promotion Produits	1 870
Divers travaux de F. Masson	Travaux de création, réalisation, mise en page de la graphiste	Promotion Produits	16 046
Kits fiches produits	Kits pour clientèle uniresopro	Promotion Produits	8 474
Cart@bonus	Documentation	Promotion Produits	3 631
Kit memo pour revendeurs	Un kit mode d'emploi et aide à la vente	Promotion Produits	4 926
Opérations pour les communes	Création, réalisation et impression de bons de réduction pour Abos	Promotion Produits	1 993
Salon divers	Salon du livre avec livres, les Automnales, Salon des Vacances...	Promotion Produits	11 733
Promotion & Publicité Produits unireso			63 495
Cadeaux de fin d'année	Cartes de vœux + sacs	Promotion Réseau	3 389
Mailing divers unireso	Mailing renouvellement abonnement	Promotion Réseau	8 498
Documents d'étape	Impression de documents	Promotion Réseau	1 269
Promotion & Publicité Réseau unireso			13 156
Travaux de l'atelier	autocollants et impression divers pour signalétique et promotion	Signalétique	3 957
DATT	Faces avant des distributeurs	Signalétique	5 125
Alias et Idem	Mise en page des horaires 2010	Etape	107 115
Media Swiss SA	Cartographie	Etape	6 407
Cartographie		Etape	4 595
Promotion & Publicité Signalétique unireso			127 199
Guide transports et Loisirs	Renard sur la lune	Documentation	333 923
Direct	Bulletin des abonnés	Documentation	309 928
Guide pratique et tarifs	Manuel Guide pratique et dépliants tarifs en français et en anglais	Documentation	23 960
Rapport de gestion	Rapport de gestion 2009	Documentation	13 561
Documentation	réalisation de documentation uniresopro	Documentation	4 928
Promotion & Publicité Documentation unireso			686 300
Orchestre de chambre	Partenariat annuel sur toute la saison	Partenariats	11 270
Théâtre de Carouge	Partenariat annuel sur toute la saison	Partenariats	11 918
Pathé Cinéma	Partenariat annuel	Partenariats	7 281
Grand Théâtre	Partenariat annuel sur toute la saison	Partenariats	4 866
Matin Bleu	Solde affaire échange 2009	Partenariats	53 697
Journée verte de l'ONU	Stand sur place	Partenariats	1 860
GSHC	Fr. 20'000.- partenariat; et 33'584.- pour cadeaux supporter et suivi	Partenariats	53 584
Promotion & Publicité Partenariat unireso			144 476
Imprimés documents étapes	Impression des documents unireso relatifs à l'étape (plans, horaires...)	Etape décembre 2010	296 352
Promotion & Publicité impression documents unireso pour l'étape			296 352
ENTENTE TARIFAIRE			
Campagne Radio et stations service	Spots radio	Campagne Produit	103 330
Document pour l'étape	Création de documents pour les lignes D, F et Y	Flyers horaires et prix	-3 708
Promotion & Publicité Entente tarifaire unireso			99 622
TOTAL			1 518 719



Carte de vœux 2011



Cart@bonus



Kit produits



Mailing Grands-Comptes



Guide pratique, Tarifs, Horaires et Plan de Réseau

FRÉQUENTATION



EVOLUTION DE LA FRÉQUENTATION

La progression de la fréquentation sur le périmètre unireso Tout Genève (+1%, ou +1.4% hors correction tpg opérée en 2010) est loin d'atteindre celle des recettes entre 2009 et 2010 (+5.7%).

La plus forte progression du nombre de voyageurs concerne les CFF (+12.2%).

En décembre 2009, seule l'offre du samedi a été augmentée d'une paire de train.

La plus importante progression est intervenue un an avant, en décembre 2008, avec l'extension de la cadence à la ½ heure du lundi au samedi. Le confort des voyageurs s'est nettement accru avec l'arrivée des rames Flirt le 25 août 2009 sur la ligne Genève-La Plaine (planchers surbaissés, climatisation, grandes baies vitrées, apparition de la 1ère classe).

L'essor du nombre de clients en 2010 est dû à la poursuite de l'effet des changements quantitatifs et qualitatifs opérés fin 2008 et courant 2009.

Côté tpg, l'augmentation moyenne de la fréquentation (+0.8% vs 2009 ou +1.2% hors correction opérée en 2010) est avant tout due à l'essor du tramway (+7.1%), les autres modes, bus et trolleys, enregistrant un nombre de personnes transportées inférieur à 2009.

Les changements suivants sont à relever concernant l'offre de transport. Les lignes de tram 14 et 16 circulent à une cadence de 5 minutes aux heures de pointe. Elles voient leur tracé prolongé en direction de la Cité de Meyrin.

Une attention toute particulière est portée à l'offre des lignes de ceinture qui permettent de relier les différents quartiers de la couronne urbaine, sans transiter par le centre-ville. Il s'agit pour beaucoup d'une économie de temps non négligeable. Les principales lignes urbaines et régionales sont également renforcées. Enfin, l'offre du samedi est élargie pour une vingtaine de lignes.

La vitesse commerciale, élément essentiel à l'attrait et au succès du transport public, varie sensiblement selon le caractère plus ou moins urbain des lignes. Elle s'établit à 16km/h en 2010 alors que la cible est de 16.75 km/h. Les voies réservées (site propre), la priorité donnée aux véhicules de transport public aux feux tricolores favorisent la vitesse commerciale. En 2010, cette vitesse est contrariée par la poursuite des chantiers, synonyme de développement à venir du réseau tram. Ces travaux engendrent des fermetures de rues et des détournements de lignes, préjudiciables pour le confort de la clientèle.

Le taux de couverture (produits/charges) des lignes tpg s'établit à 43.2% (41.7% pour les lignes de bus, 45.6% pour les lignes de trolley-bus, et 53.4% pour les lignes de tramway).

La ligne 1 de la SMGN, traditionnellement le moteur de la progression de la fréquentation des Mouettes genevoises, recule en 2010. Les bons résultats de la ligne M2 Molard permettent la progression moyenne de la fréquentation. Aucune modification de l'offre et des horaires n'intervient en 2010.

Dans une plus forte mesure que pour les tpg ou CFF, le facteur météo joue un rôle certain dans le succès des lignes SMGN auprès des clients.

FRÉQUENTATION EN NOMBRE DE VOYAGEURS PAR MODE DE TRANSPORT

	2010		2009		2008		Évolution 2010/2009
	voyageurs/jour	voyageurs/an	voyageurs/jour	voyageurs/an	voyageurs/jour	voyageurs/an	
150.1 Coppet-Lancy-Pont-Rouge	5 872	2 143 335	5 172	1 887 605	4 925	1 797 534	13,5%
151 La Plaine-Genève	2 898	1 057 608	2 645	965 458	2 386	870 989	9,5%
Total trafic régional CFF	8 770	3 200 943	7 817	2 853 063	7 311	2 668 523	12,2%
M1 Rade	1 292	471 657	1 325	483 468	1 218	444 619	-2,4%
M2 Molard	1 360	496 379	1 215	443 488	1 191	434 653	11,9%
M3 Port Noir	442	161 454	477	174 123	463	168 832	-7,3%
M4 Perle du lac	434	158 400	467	170 508	467	170 354	-7,1%
Total Mouettes	3 581	1 307 033	3 484	1 271 587	3 338	1 218 458	2,8%
Tram	179 811	65 631 000	167 838	61 261 000	168 041	61 335 000	7,1%
Trolley	104 255	38 053 000	105 542	38 523 000	107 142	39 107 000	-1,2%
Bus	183 814	67 092 000	190 910	69 682 000	183 838	67 101 000	-3,7%
Total tpg*	467 879	170 776 000	464 290	169 466 000	459 022	167 543 000	0,8%
Total unireso	480 230	175 283 976	475 591	173 590 650	469 671	171 429 981	1,0%

tpg 2010 : services spéciaux non compris, services régionaux et réseau nocturne compris.

Jusqu'en 2009, le nombre de voyageurs des services spéciaux était intégré au tableau de fréquentation unireso, le nombre de voyageurs du réseau nocturne en était exclu.

SMGN 2010 : le nombre de voyageurs total comprend également une estimation des passagers restant à bord.



BiLAN



DÉCOMPTE UNIRESO

	PFP 2007-2010 année 2009	Budget 2010 approuvé		unireso Comptes du 01.01 au 31.12.10	Etat Genève	Solde à répartir	Part tpg 93,79%	Part CFF 5,55%	Part SMGN 0,66%
PRODUITS DU TRANSPORT + GARANTIES									
Produit SMGN + tpg			89,685%	119 393 226,03		119 393 226,03			
Produit DATT s/quais CFF			1,455%	1 937 369,26		1 937 369,26			
Produit CFF - guichets CFF			7,764%	10 336 252,44		10 336 252,44			
Part unireso s/abonnement 1/2 tarif			1,095%	1 457 984,62		1 457 984,62			
Total produits du transport	131 144 000	131 144 000		133 124 832,35		133 124 832,35	123 326 880,60	8 920 059,20	877 892,55
Participation cantonale aux frais de gestion et communication	300 000	300 000			300 000,00	300 000,00	281 370,00	16 650,00	1 980,00
Indemnité pour perte de recettes induites par la CTI	7 225 219	7 225 219			7 225 219,00	7 225 219,00	6 776 533,00	401 000,00	47 686,00
Indemnité pour le rabais des abo senior	4 061 200	4 061 200			4 061 200,00	4 061 200,00	3 808 999,00	225 397,00	26 804,00
Indemnité pour le rabais famille	453 011	453 011			453 011,00	453 011,00	424 879,00	25 142,00	2 990,00
Total participations cantonales	12 039 430	12 039 430			12 039 430,00	12 039 430,00	11 291 781,00	668 189,00	79 460,00
Produits financiers	-	-		1 951,56		1 951,56	1 830,36	108,30	12,90
Total produits communautaires	143 183 430	143 183 430		133 126 783,91	12 039 430,00	145 166 213,91	134 620 491,96	9 588 356,50	957 365,45
CHARGES									
Salaires et charges	-250 000	-250 000		-250 000,00		-250 000,00	-234 475,00	-13 875,00	-1 650,00
Total frais de personnel	-250 000	-250 000		-250 000,00		-250 000,00	-234 475,00	-13 875,00	-1 650,00
Honoraires juridique / fiduciaire	-4 753	-4 753		-3 917,12		-3 917,12	-3 673,87	-217,39	-25,86
Etudes et mandats	-25 000	-50 000		-53 827,68		-53 827,68	-50 484,97	-2 987,46	-355,25
Frais de voyage & réception	-15 000	-15 000		-1 381,11		-1 381,11	-1 295,36	-76,65	-9,10
Total frais administratifs	-44 753	-69 753		-59 125,91		-59 125,91	-55 454,20	-3 281,50	-390,21
Confection titres de transport	-211 227	-422 454		-529 592,09		-529 592,09	-496 704,42	-29 392,36	-3 495,31
Production de Cart@bonus	-528 068	-528 068		-377 394,41		-377 394,41	-353 958,23	-20 945,36	-2 490,82
Indemnité de vente (charge)	-4 590 040	-4 590 040		-4 608 339,65		-4 608 339,65	-4 322 161,65	-255 762,95	-30 415,05
Indemnité de vente (crédit)	4 590 040	4 590 040		4 608 339,65		4 608 339,65	4 246 570,85	361 768,80	
Papier, imprimés	-	-		0,00		-	-	-	-
Total frais de vente	-739 295	-950 522		-906 986,50		-906 986,50	-926 253,45	55 668,13	-36 401,18
Communication	-720 000	-1 165 000		-1 325 438,71		-1 325 438,71	-1 243 128,98	-73 561,82	-8 747,91
Mailings	-5 281	-5 281		-5 711,75		-5 711,75	-5 357,04	-317,01	-37,70
Total frais de communication	-725 281	-1 170 281		-1 331 150,46		-1 331 150,46	-1 248 486,02	-73 878,83	-8 785,61
Frais décomptes	-258 556	-258 556		-258 556,00		-258 556,00	-242 499,75	-14 349,85	-1 706,40
Frais bancaires	-1 056	-1 056		-50,00		-50,00	-46,90	-2,80	-0,30
Total frais financiers	-259 612	-259 612		-258 606,00		-258 606,00	-242 546,65	-14 352,65	-1 706,70
Divers et imprévus	-15 000	-15 000		0,00		0,00	-	-	-
TOTAL DES CHARGES (NET)	-2 033 941	-2 715 168		-2 805 868,87		-2 805 868,87	-2 707 215,32	-49 719,85	-48 933,70
RÉSULTAT NET	141 149 489	140 468 262		130 320 915,04	12 039 430,00	142 360 345,04	131 913 276,64	9 538 636,65	908 431,75
RÉPARTITION :									
tpg						131 913 276,64			
CFF						9 538 636,65			
SMGN						908 431,75			

TVA 7,6% incluse

(1) Après déduction du montant de CHF 44'224.50 refacturé au DIM

Le 24 février 2011,
l'organe de révision
a approuvé le décompte
unireso pour l'année 2010.

RAPPORT DE L'ORGANE DE RÉVISION

PRICEWATERHOUSECOOPERS 

PricewaterhouseCoopers SA
avenue Giuseppe-Motta 50
Case postale
1211 Genève 2
Téléphone +41 58 792 91 00
Fax +41 58 792 91 10
www.pwc.ch

Rapport sur les constatations effectives
résultant de l'examen sur la base
de procédures convenues
aux associés de la société simple de la
Communauté Tarifaire Intégrale de Genève
Genève

Nous avons effectué les procédures d'audit convenues avec vous et énumérées ci-après
concernant la vérification du décompte annuel Unireso. Notre mandat a été exécuté en conformité
avec avec la Norme d'audit suisse 920 'Examen d'informations financières sur la base de
procédures convenues' applicables à l'exécution d'examen sur la base de procédures convenues.

Les procédures d'audit exécutées servent uniquement à vous permettre de vous faire une opinion
sur la vérification du décompte annuel Unireso et peuvent se résumer ainsi:

1. Vérification de la répartition des produits de transport selon la clé applicable
2. Vérification de l'exactitude du décompte annuel sur base de réconciliations et de
procédures adéquates

Nous n'avons pas de constatations sur les points mentionnés ci-dessus.

Les procédures d'audit précitées ne constituant ni une révision des états financiers, ni une review
(examen succinct) en conformité avec les normes de la profession en Suisse, nous n'exprimons
pas d'opinion d'audit, ni ne donnons d'autre assurance sur le décompte annuel Unireso à la date
du 31 décembre 2010.

Si nous avons effectué des procédures d'audit supplémentaires, une révision respectivement une
review (examen succinct) sur le décompte annuel Unireso en conformité avec les normes de la
profession en Suisse, nous aurions éventuellement constaté d'autres éléments et vous en aurions
fait rapport.

Notre rapport sert uniquement à répondre à l'objectif cité dans le premier paragraphe et à vous
informer. Il ne saurait être utilisé dans aucun autre but ni remis à aucune autre partie. Le présent
rapport se réfère uniquement à la vérification du décompte annuel Unireso et non à de
quelconques autres états financiers pris dans leur ensemble.

PricewaterhouseCoopers SA


Philippe Gassner
Expert réviseur
Réviseur responsable


Marc Secretan
Expert réviseur

Genève, le 24 février 2011

Annexes:

- Décompte Annuel Unireso



unireso

c/o transports publics genevois
Route de la Chapelle 1
1212 Grand-Lancy