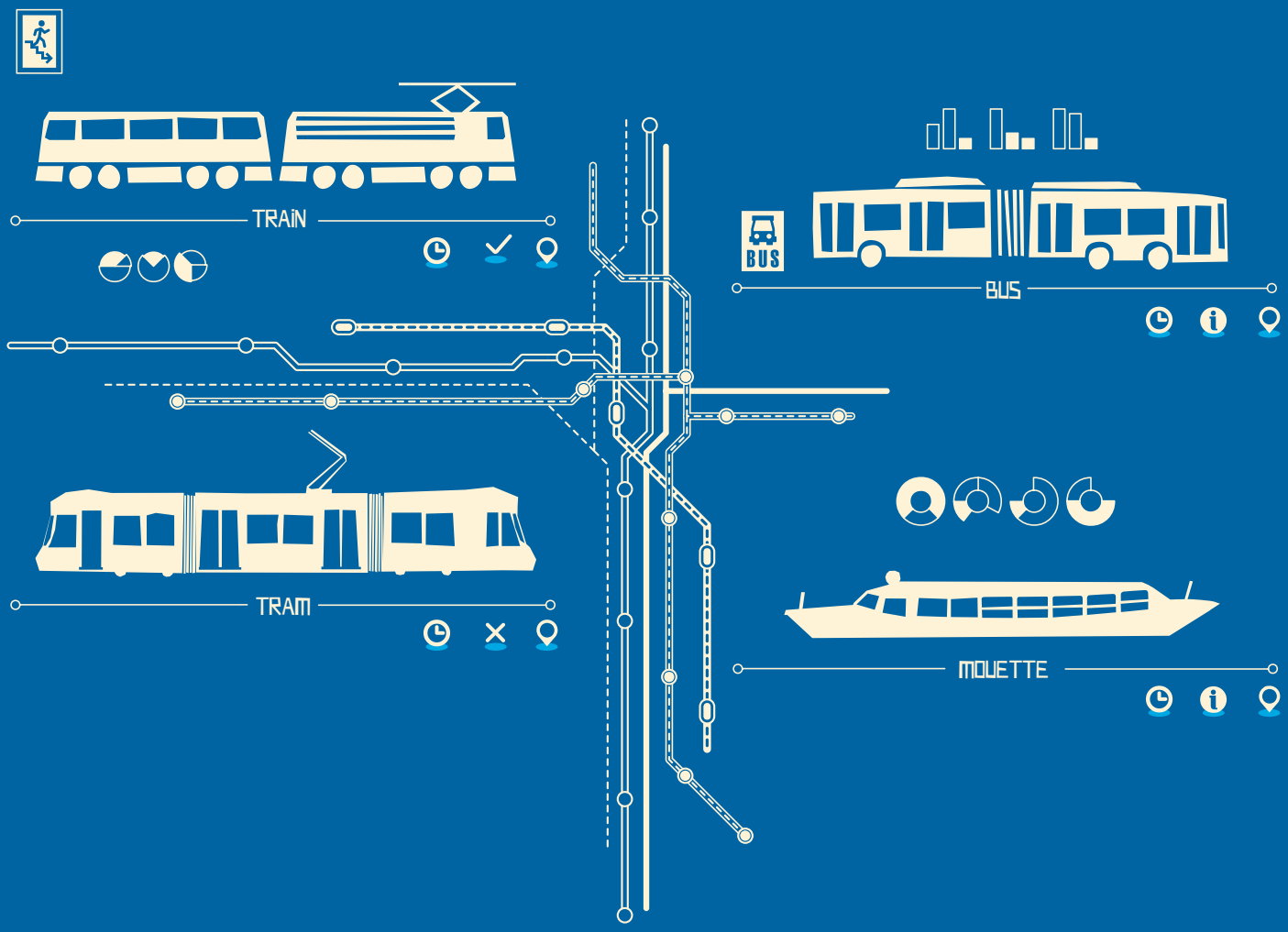
UNIRESO
RAPPORT DE GESTION
2013



unireso — tpg — SBB CFF FFS — tpn — TAC — SNCF — transdev — ALPBUS GROUPE RATP

UNIRESO – RAPPORT DE GESTION 2013

04 LE MOT DU CONSEILLER D'ÉTAT

05 LE MOT DU PRÉSIDENT

06 UNIRESO : DÉFINITION, OBJECTIFS, HISTORIQUE ET CHIFFRES CLÉS

09-13 ORGANISATION
Les comités unireso
Le comité technique
Le comité de décision
Le comité de coordination
Le comité de coordination régional
Le Forum des communautés tarifaires

14-17 LES PROJETS ET DOSSIERS EN COURS
Le projet de rapprochement entre unireso et Mobilis
Le projet de tarif multimodal régional
Le Swiss Pass, future carte des transports publics suisses
Le billet SMS dans unireso
La clé de répartition des recettes unireso
Le contrat de prestations unireso

18-31 VENTES ET PARTENARIATS
Les ventes Tout Genève
Les billets et forfaits journaliers
Les abonnements mensuels
Les abonnements annuels
Les abonnements en circulation
La satisfaction des clients de l'offre tarifaire unireso
Les ventes régionales
Les ventes de titres combinés
Uniresopro et offres promotionnelles aux communes
Le partenariat unireso-Genève Aéroport
Le partenariat unireso-Fondation pour le tourisme

32-37 COMMUNICATION
Les actions 2013
Les dépenses

38-47 FRÉQUENTATION / OFFRE DE TRANSPORT
La fréquentation des lignes à Genève
Unireso : sa place en Europe – L'enquête internationale BEST

48-55 BILAN
Le décompte Tout Genève
Le décompte régional
Le rapport de l'organe de révision

En accédant à mes fonctions à la tête du Département de l'environnement, des transports et de l'agriculture (DETA) en décembre 2013, j'ai pris la mesure des importants défis auxquels notre canton doit faire face pour répondre à la croissance économique et démographique dans le Grand Genève. Cette dynamique amène de plus en plus de personnes à se déplacer sur ce territoire enjambant les frontières entre le Salève et le Jura. En 2013, ce sont ainsi plus de 200 millions de voyageurs qui ont fréquenté les lignes des trois partenaires historiques (tpg, CFF, Mouettes Genevoises) de la Communauté tarifaire intégrale unireso. C'est dire si la problématique des déplacements est importante pour l'avenir de notre région, raison pour laquelle unireso s'est étendu hors des frontières cantonales, et intègre aujourd'hui 6 autorités organisatrices et 8 opérateurs de transport dans le Grand Genève.

À Genève comme dans les autres agglomérations suisses, l'existence d'une communauté tarifaire proposant un seul titre combiné de transports permettant aux usagers de se déplacer tant en train, bus, tram que bateau est un facteur clé du succès des transports collectifs et de l'augmentation de leur fréquentation. À titre d'exemple, il est réjouissant de constater que l'offre des tpg (en places/kilomètres) a augmenté de +25,65 % entre 2010 et 2013 et de +95,58 % entre 2002 et 2013. De son côté, la fréquentation (en voyages/kilomètres) a également crû de +11,5 % entre 2010 et 2013, et de +84,62 % entre 2002 et 2013 (compte tenu du changement de méthode de comptage en 2007 et 2008). Les hausses de fréquence de passage sur les lignes de tram tout comme sur les lignes ferroviaires ont donc porté leurs fruits.

Suite à l'amélioration du fonctionnement du réseau, la confiance d'une grande majorité d'usagers a pu être regagnée par rapport à 2012, comme en témoignent l'enquête comparative BEST 2013 et les enquêtes qualitatives mensuelles effectuées par un organisme externe auprès de 1 600 personnes.

La facilité d'utilisation des transports collectifs, rendue possible grâce à unireso, sera d'autant plus nécessaire dans la perspective du RER franco-valdo-genevois (à l'horizon fin 2018), que bien des Genevois emprunteront pour se rendre à la gare Cornavin ou pour traverser la ville.

Preuve que dans les transports, « ça bouge », j'ai participé avec plaisir, le 28 juin 2014, à la mise en service du prolongement du tram 18 depuis le CERN vers Carouge. Ainsi, les habitants de la cité sarde ont été entendus, après la suppression du tram 13 en décembre 2011, et retrouvent une liaison directe avec la gare Cornavin via Bel-Air.

Enfin, je tiens tout particulièrement à saluer le travail et l'engagement des collaboratrices et collaborateurs des opérateurs de transports, qui permettent aux habitants de se déplacer dans toute notre région de manière sûre, tant sur terre que sur l'eau. Je pense tout spécialement aux conducteurs, qui effectuent avec sang-froid un travail difficile, avec des usagers pas toujours bienveillants, dans une circulation où se côtoient de nombreux utilisateurs : piétons, cyclistes, motards, automobilistes, chauffeurs de poids-lourds, de cars, de trams, de trolleybus, mais aussi adeptes du roller, de la planche à roulettes, etc.

Malgré la situation budgétaire difficile et les menaces qui pèsent sur les recettes du transport, mon intention est de continuer à promouvoir une mobilité plurielle avec l'appui de la communauté tarifaire unireso.

Bonne lecture !

Luc Barthassat
Chef du Département de l'environnement, des transports et de l'agriculture (DETA)

Le chiffre d'affaires unireso Tout Genève a poursuivi sa progression en 2013 à un rythme comparable à celui des années précédentes, environ +5 %, atteignant l'objectif fixé. Malgré un recul des recettes des titres occasionnels, le report massif des clients sur les abonnements mensuels a permis de renforcer notre socle de clients fidèles. Les abonnements représentent ainsi 63 % du total des recettes unireso Tout Genève.

Les améliorations de l'offre en transport public entre Genève et Vaud ou la France voisine ont stimulé la mobilité et ont participé au gain de 12 % des recettes unireso régional en 2013, et à leur progression de +50 % en quatre ans.

Ces résultats sont autant d'encouragements à poursuivre le travail entrepris, à commencer par les projets qui vont nous occuper sur le long terme.

Cette année a débuté l'étude sur la tarification multimodale régionale, dont le but est d'aboutir à une solution tarifaire sur un périmètre unireso élargi, et de permettre le développement des outils de distribution pour l'échéance du RER franco-valdo-genevois. Le périmètre géographique a été validé par les partenaires lors d'un comité directeur – c'est une première étape. Il reste néanmoins de nombreux thèmes épineux devant nous : la définition d'un assortiment homogène et d'un niveau tarifaire adéquat, l'organisation des modalités de répartition des recettes entre opérateurs et la garantie de l'interopérabilité des titres de transport. Ce dernier point devra faire coexister deux systèmes « billettique » techniquement très différents : le système national suisse que les opérateurs unireso ont adopté comme support des abonnements communautaires dès 2015, et le système français déjà utilisé en Région Rhône-Alpes.

Je souhaiterais aussi mettre en lumière les bons résultats de l'enquête internationale BEST menée à Genève depuis dix ans. Ceux-ci témoignent d'une grande satisfaction générale des clients des transports publics, en dépit des améliorations que nous devons apporter dans certains domaines. 2013 marque ainsi le passage des 200 millions de voyages réalisés à Genève. C'est un joli cap atteint qui encourage à aller plus loin encore.

Je vous invite donc à profiter des services proposés par unireso en vous souhaitant bon voyage.

Christoph Stucki
Président de unireso

UNIRESO : DÉFINITION, OBJECTIFS, HISTORIQUE ET CHIFFRES CLÉS

QU'EST-CE QU'UNIRESO ?

Unireso est le nom donné à la communauté tarifaire intégrale genevoise lors de sa création le 1er juillet 2001. Une communauté tarifaire intégrale est un système tarifaire appliqué de façon identique sur toutes les lignes et toutes les entreprises de transport, et touchant l'ensemble des titres de transport (billets et abonnements).

En 2001, le périmètre d'application de unireso concerne le canton de Genève. Un billet Tout Genève valable 1 heure permet ainsi de circuler sur tous les modes de transport public à l'intérieur du canton de Genève sur les services des trois opérateurs que sont les tpg, les CFF et la SMGN.

L'HISTORIQUE DE UNIRESO

En 2004, trois ans après la création de unireso pour le périmètre du canton de Genève, la communauté s'étend au canton de Vaud et à la France voisine, avec de nouvelles zones tarifaires. Unireso régional est né. Il est désormais possible d'utiliser les transports publics d'Annemasse à Coppet avec un seul billet en poche.

Le nombre de partenaires régionaux est aujourd'hui de cinq. Il s'agit des transports publics de la région nyonnaise (TPN), des transports annemassiens collectifs (TAC), de ter-SNCF, de Transdev-SAT et d'Alpbus.

L'augmentation continuelle des offres de transport des différents partenaires a contribué depuis 2001 au succès de la communauté tarifaire.

QUELS SONT LES OBJECTIFS D'UNE COMMUNAUTÉ TARIFAIRE ?

En premier lieu, faciliter l'utilisation du transport public et rendre ce moyen de déplacement plus attractif. La communauté tarifaire se veut aussi le complément indispensable à tout développement d'offre d'une entreprise de transport, que ce soit une nouvelle ligne de train, de bus ou un service à la demande.

Pour le client, unireso permet le libre choix du moyen de transport et une grande flexibilité dans l'espace et dans le temps. Une simplification de l'assortiment des titres de transport et des règles d'application permet de gagner en clarté. Des réductions de prix accompagnent la création d'une communauté tarifaire par rapport aux prix antérieurs de chaque entreprise de transport. La reconnaissance de l'abonnement demi-tarif, de la carte junior et de la carte petits-enfants sur tous les parcours renforce l'attractivité de la communauté tarifaire.

LES CHIFFRES CLÉS 2013

– Chiffre d'affaires unireso Tout Genève : CHF 154 787 536.-, soit +4,9 % vs 2012

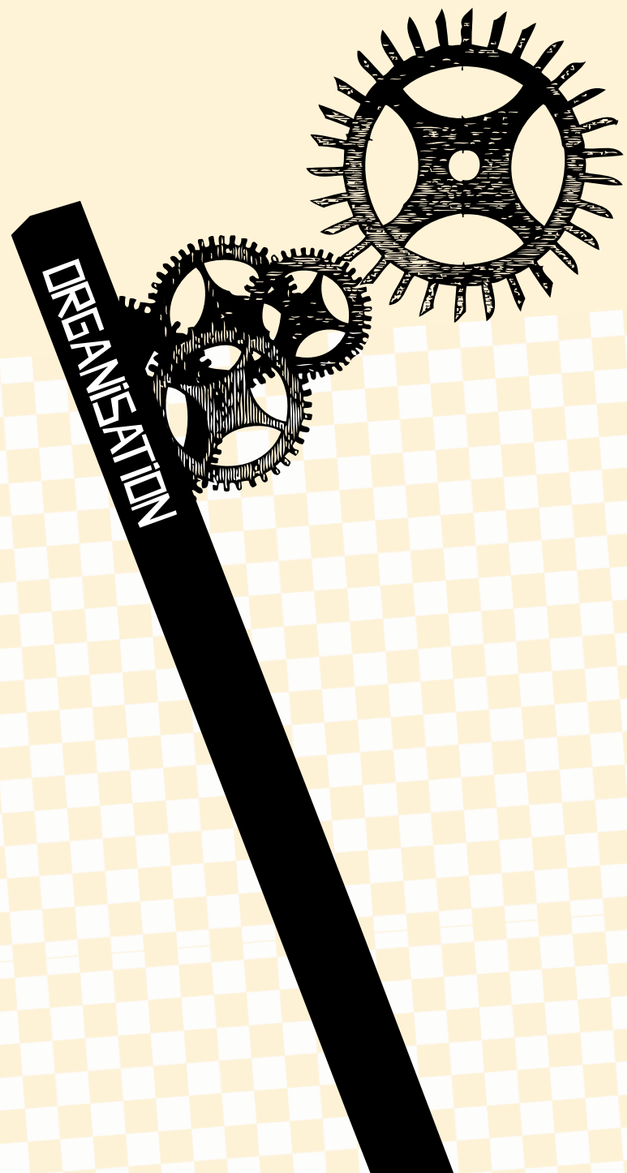
– Évolution du chiffre d'affaires des titres occasionnels : –0,4 % vs 2012

– Évolution du chiffre d'affaires des abonnements mensuels : +8,4 % vs 2012

– Évolution du chiffre d'affaires des abonnements annuels : +4,9 % vs 2012

– Nombre de voyages des opérateurs du Tout Genève : 200 998 270, soit +2 % vs 2012

– Chiffre d'affaires de unireso régional : CHF 11 316 242.-, soit +11,6 % vs 2012


ORGANISATION

LES COMITÉS UNIRESO

Depuis 2011 et l'instauration d'une nouvelle organisation juridique de la communauté tarifaire, le nombre de participants aux comités unireso s'est agrandi, avec la venue des représentants des opérateurs de unireso régional.

LE COMITÉ TECHNIQUE (CT UNIRESO)

Ce comité permet aux opérateurs de unireso de travailler les dossiers en cours, qui seront ensuite entérinés par le comité de décision. Des séances de travail spécifiques ont lieu pour avancer plus rapidement sur certains projets. Les actions de communication en cours sont partagées de manière systématique en comité technique.
Les participants aux séances sont :

– **pour unireso :**
Rémy Burri, responsable
Xavier Mugnier, gestionnaire

– **pour les transports publics genevois (tpg) :**
Amélie Jamar, chargée de promotion et publicité

– **pour les Chemins de fer fédéraux (CFF) :**
Antoine Stübi, responsable de communautés tarifaires
Maud Daenzer, collaboratrice marketing régional

– **pour la Société des Mouettes Genevoises Navigation (SMGN) :**
Joël Charrière, directeur
Laurence Auque-Bouchez, directrice administrative et financière

– **pour les Transports publics nyonnais (TPN) :**
Philippe Magnin, responsable marketing

– **pour les Transports annemassiens collectifs (TAC) :**
Jérôme Lavenier, directeur
Émilie Castejon, responsable marketing

– **pour Transdev :**
Sylvie Begain, responsable méthodes et offres

– **pour RATP Dev (Alpbus) :**
Pascal Deprez, directeur

– **pour la SNCF :**
Jean-Jacques Pesse, responsable tarification, puis Isabelle Adolle (responsable tarification) et Rachida Rahmouni (responsable interopérabilité et support billettique)

LE COMITÉ DE DÉCISION (CD UNIRESO)

Les responsables des entreprises de transport présentes sur l'ensemble du territoire unireso (Tout Genève + Régional) se réunissent chaque mois au sein du comité de décision. Ce comité valide les mesures et les projets travaillés précédemment au comité technique. Le comité de décision dirige la communauté tarifaire.
Les participants aux séances sont :

– **pour unireso :**
Christoph Stucki, président
Rémy Burri, responsable
Xavier Mugnier, gestionnaire

– **pour les transports publics genevois (tpg) :**
Éric Forestier, directeur ventes, marketing et promotion
Nadia Mettraux, responsable commerciale jusqu'à mai 2013

– **pour les Chemins de fer fédéraux (CFF) :**
François Gatabin, chef du trafic régional Romandie
Antoine Stübi, responsable de communautés tarifaires

– **pour la Société des Mouettes Genevoises Navigation (SMGN) :**
Antoine Böhler, président du conseil d'administration
Joël Charrière, directeur
Laurence Auque-Bouchez, directrice administrative et financière

– **pour les Transports publics nyonnais (TPN) :**
Richard Zaugg, directeur
Philippe Magnin, responsable marketing

– **pour les Transports annemassiens collectifs (TAC) :**
Jérôme Lavenier, directeur

– **pour Transdev :**
Sylvie Begain, responsable méthodes et offres

– **pour RATP Dev (Alpbus) :**
Pascal Deprez, directeur

– **pour la SNCF :**
Jean-Jacques Pesse, responsable tarification, puis Isabelle Adolle (responsable tarification) et Rachida Rahmouni (responsable interopérabilité et support billettique)

LE COMITÉ DE COORDINATION « ÉTAT DE GENÈVE-UNIRESO » (CC)

Le comité de coordination facilite les relations entre les signataires du contrat de prestations (Tout Genève uniquement). Il est compétent pour contrôler l'application du contrat de prestations. Ce comité est présidé par Monsieur David Favre, secrétaire général adjoint au Département de l'intérieur, de la mobilité et de l'environnement (DIME), actuellement Département de l'environnement, des transports et de l'agriculture (DETA). Se réunissant deux fois par an, ce comité est composé des opérateurs, de l'État de Genève et d'une représentation de l'Office fédéral des transports (OFT).

LE COMITÉ DE COORDINATION RÉGIONAL (CCR)

Le comité de coordination régional rassemble les opérateurs et les autorités organisatrices signataires du Contrat de prestations unireso régional.Ce comité approuve les décomptes régionaux et suit les dossiers relatifs au périmètre régional de la communauté tarifaire.
Le comité est aussi présidé par Monsieur David Favre, secrétaire général adjoint au DETA.
Se réunissant deux fois par an, ce comité est également composé d'une représentation de l'Office fédéral des transports.

LE FORUM NATIONAL DES COMMUNAUTÉS TARIFAIRES

Un forum des communautés, présidé par Christoph Stucki, a lieu deux fois par an au WylerPark, à Berne. Les réalisations, les travaux en cours, les projets de chacune des communautés sont exposés. Des sujets de grande envergure sont abordés et discutés.

Rémy Burri, responsable unireso, est membre de la Commission des dispositions tarifaires (KTB).

Après six ans de forums des communautés, et désormais avec une organisation propre, (l'Assemblée des communautés), la coopération se fait plus grande entre communautés tarifaires suisses. Plus personne ne fait cavalier seul. Aujourd'hui, si une communauté décide d'une nouvelle réglementation pouvant avoir une influence sur les autres, il en est d'abord discuté entre toutes. La plupart des harmonisations requises sont abordées à travers le projet ZPS (futur système des prix).

Le City-Ticket est un exemple classique du renforcement de la coordination. Jusqu'ici, la palette des prix du City-Ticket était très large. Certains City-Tickets coûtaient moins cher qu'un billet aller-retour pour deux zones, tandis que d'autres coûtaient presque le double. Nous sommes désormais bien plus proches les uns des autres, et la majorité applique le principe selon lequel 2 City-Tickets = 2 fois un billet dans la zone noyau, soit 1 aller-retour.

Les sujets traités en 2013 au forum des communautés sont, entre autres :

LE FUTUR SYSTÈME DE PRIX (ZPS)

Ce programme, financé par l'ensemble des transports publics, a pour objectif le remplacement des systèmes de vente et de distribution ainsi que la liaison tarifaire du trafic local urbain avec le Service direct – peu importe que le trajet passe par une ou plusieurs entreprises de transport, un billet unique suffit pour l'effectuer. Du point de vue client, ce sont la simplification de la vente des billets et la transparence des prix qui sont visées : des billets de bout en bout et une juste différenciation des prix.

LE PROJET MIPSO, OU COMMENT FAIRE ÉVOLUER L'ASSORTIMENT

L'assortiment doit aller dans le sens d'une plus grande convivialité grâce :

— à une meilleure lisibilité pour le client tout en répondant aux différents besoins de mobilité dans leur ensemble ;

— à une utilisation des titres de transport simple à comprendre ;

— à un rapport qualité-prix acceptable.

L'assortiment doit également inciter à utiliser davantage les transports publics.

LA CARTE TRANSPORT PUBLIC, AUTREMENT APPELÉE SWISS PASS

Il s'agit de la première étape vers une billetterie électronique dans les transports publics suisses. L'introduction de ce nouveau support remplacera les supports actuels des abonnements généraux, des abonnements demi-tarif et, par la suite, des abonnements communautaires.

Le Swiss Pass contribuera à la satisfaction du client car il est simple à utiliser (commande et renouvellement facilités) et est susceptible d'offrir des prestations supplémentaires (une seule carte pour tous ses abonnements transport + car sharing, domaines skiables…).

LES PROJETS ET DOSSIERS EN COURS

LE PROJET DE RAPPROCHEMENT ENTRE UNIRESO ET MOBILIS

Les acteurs (autorités organisatrices et opérateurs) concernés par l'extension de unireso vers Mobilis se rencontrent régulièrement courant 2013.

Actuellement, la communauté unireso, dans sa partie vaudoise, est constituée des trois zones 22, 21 et 90 situées en Terre Sainte. À la demande des autorités politiques, les entreprises partenaires de unireso et de Mobilis étudient la mise en place d'une offre tarifaire communautaire sur le district de Nyon incluant l'ensemble des titres de transport, et combinant attractivité prix pour le client et minimisation des pertes de recettes à compenser par les autorités. Le périmètre d'élargissement géographique retenu porte finalement jusqu'en amont de Rolle selon un zonage identique à celui de la communauté tarifaire vaudoise. Après définition de la grille tarifaire, la question des modalités de répartition des recettes est également discutée dans un groupe de travail, avec notamment l'idée d'instaurer une clé dynamique.

LE PROJET DE TARIF MULTIMODAL RÉGIONAL

Ce projet a pris naissance lors d'un comité de coordination régional. La mission confiée initialement visait la réalisation d'un tarif unique pour l'ensemble des zones françaises de unireso. Objectif : simplifier le zonage unireso en regroupant les zones 81, 82, 84, 85, 86 et 87 en une seule et même zone 80, en périphérie de la zone 10 genevoise.

Très vite, les partenaires ont orienté leur réflexion vers un périmètre géographique plus large, prenant ainsi en compte l'axe structurant que constitue le RER franco-valdo-genevois.

L'équipe de projet a rédigé un cahier des charges dont les missions confiées au futur prestataire sont les suivantes :

– proposer un assortiment tarifaire attractif garantissant un niveau de recettes satisfaisant ;
– définir les solutions tarifaires appropriées (prix et zonage) ;
– organiser les modalités de répartition des recettes entre opérateurs ;
– garantir l'interopérabilité des titres de transport unireso régional dans tout le périmètre ;
– anticiper les adaptations de la convention régionale ;
– organiser la gouvernance sur le périmètre.

Après la désignation du groupement Rapp Trans / RGR / Carte blanche Conseil pour assister les opérateurs, le travail proprement dit commence en 2013. Un comité directeur se tient le 18 octobre et valide le périmètre d'étude et les objectifs du projet.

À côté du volet « recettes », la prochaine étape va constituer à mettre en parallèle les coûts pour l'ensemble de l'offre du périmètre, à horizon 2020. Les autorités organisatrices veulent avoir une idée du montant des subventions auxquelles elles devront faire face, en fonction des taux de couverture à respecter.

LES PROJETS ET DOSSIERS EN COURS

LE SWISS PASS, FUTURE CARTE DES TRANSPORTS PUBLICS SUISSES

Ce projet national, visant à faire migrer dans un premier temps les abonnements généraux et demi-tarif sur une carte sans contact appelée Swiss Pass, trouve un écho favorable à unireso. Les partenaires décident en effet de mettre l'ensemble des abonnements communautaires sur ce futur support. La date d'introduction de mi-2015 est annoncée pour le transfert des premiers titres. À terme, au plan national, les abonnements de toutes les communautés tarifaires devraient passer sous support Swiss Pass. Il n'en est pas de même des billets dont l'usage n'est pas adapté à une carte de transport.

LE BILLET SMS DANS UNIRESO

Les travaux pour la mise en place d'un billet SMS valable sur unireso Tout Genève se déroulent courant 2013. Cette solution est très attendue par la clientèle. Cette tendance était déjà observable il y a quelques années, selon un baromètre. Avec les difficultés rencontrées pour se munir d'un titre de transport aux distributeurs tpg, cette demande des clients est croissante.

Côté tpg également, ce canal de vente est souhaité. Il est susceptible de redynamiser les ventes de billets, en difficulté en 2013. Un déploiement de ce nouveau canal de vente a été mis en place en février 2014, avec les billets Tout Genève plein tarif et tarif réduit pour commencer, et une possible évolution aux cartes journalières par la suite.

LA CLÉ DE RÉPARTITION DES RECETTES UNIRESO

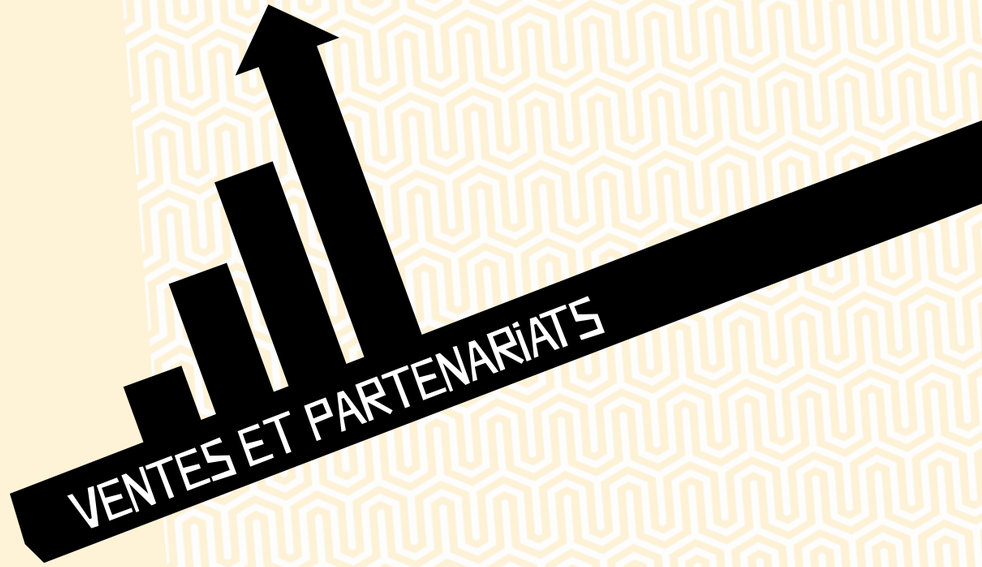
Comme indiqué dans le contrat de prestations unireso-État de Genève 2011-2014, une clé dynamique des recettes basée sur la consommation de transport est calculée chaque année. Celle-ci doit s'appliquer au cas où elle permet de redistribuer un montant de recettes au moins égal à ce que peut offrir la clé de répartition fixe, en vigueur depuis 1988.

En 2013, les conditions contractuelles d'application de la clé dynamique n'étaient pas remplies. Les parts minimales des opérateurs n'étant pas atteintes, la clé historique est maintenue.

LE CONTRAT DE PRESTATIONS UNIRESO

Fin 2013, l'État de Genève dévoile ses prévisions de modification des offres de transport des trois partenaires de unireso Tout Genève pour la période 2015-2018. Un planning de travail est proposé, devant déboucher sur la rédaction, dans le courant de l'année 2014, d'un nouveau contrat de prestations. Il s'agira d'un contrat de transition avant le grand saut d'offre que constituera le RER franco-valdo-genevois.

L'ensemble des partenaires unireso se met rapidement au travail pour élaborer un nouveau projet de contrat, d'indicateurs de suivi de l'activité et des prévisions de recettes d'ici 2018, selon un modèle désagrégé tenant compte de l'offre de transport, de l'évolution de la population, du PIB, de la vitesse commerciale.


VENTES ET PARTENARIATS

Le chiffre d'affaires unireso 2013 progresse de 4,9 %, à un rythme presque comparable à celui de 2012. Cette hausse des recettes permet de dépasser à nouveau le chiffre d'affaires prévisionnel 2013 inscrit dans le plan financier unireso.

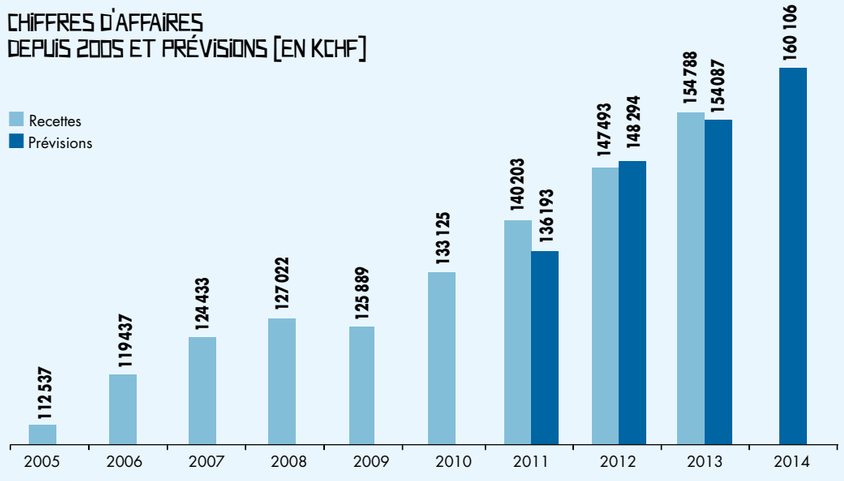
Chiffre d'affaires **unireso Tout Genève**

+4,9%

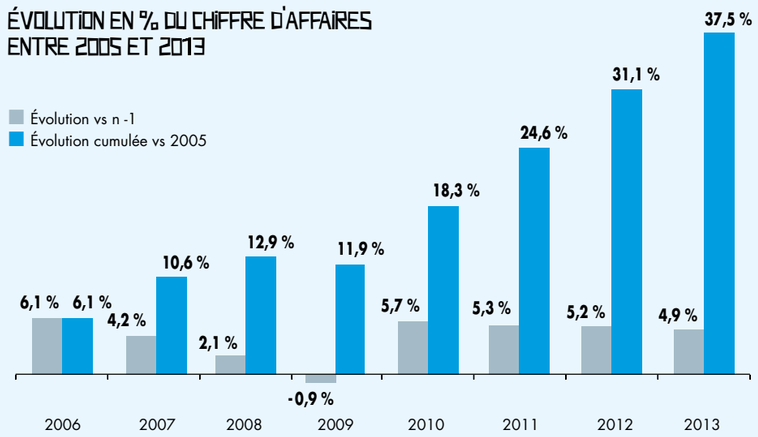
Les recettes unireso 2013 s'élèvent à quelque CHF 154 788 000.-, soit CHF 7 295 000.- de plus qu'en 2012 et CHF 701 000.- de plus que l'objectif. Depuis 2005, l'augmentation moyenne annuelle des recettes dépasse 4 %.

L'évolution globale du chiffre d'affaires constatée est réalisée dans un contexte de non-augmentation tarifaire fin 2012 ou courant 2013.

CHIFFRES D'AFFAIRES DEPUIS 2005 ET PRÉVISIONS [EN KCHF]



ÉVOLUTION EN % DU CHIFFRE D'AFFAIRES ENTRE 2005 ET 2013



LES VENTES TOUT GENÈVE

En progression générale de +4,9 % vs 2012, l'évolution des recettes unireso Tout Genève n'est pas uniforme en fonction des titres de transport. Tout comme les années précédentes, les clients réguliers prennent de l'importance au détriment des clients occasionnels.

En valeur, les recettes de titres occasionnels perdent CHF 178 000.- vs 2012, soit –0,4 %, avec une baisse constatée pour les billets (–1 %) et une progression pour les forfaits journaliers (+2 %). Comparées au budget prévisionnel, les recettes des titres occasionnels connaissent une baisse marquée (–7,9 % globalement) faisant suite à un fort repli en 2012 (–11,3 %).

En 2013, comme les années précédentes, la clientèle occasionnelle s'efface peu à peu au profit des porteurs d'abonnements, dont les avantages en termes de praticité et de prix attractifs sont reconnus.

Le mouvement de progression des ventes d'abonnements par rapport à 2012 perdure mais à un rythme moins soutenu (+ 8,4 % pour les mensuels et + 4,9 % pour les annuels). La politique de fidélisation initiée depuis de nombreuses années via uniresopro (visant les entreprises) et les offres promotionnelles (communes) continue de produire ses effets.

LES RECETTES DE BILLETS ET FORFAITS JOURNALIERS

Elles sont en diminution de 0,4 %, dont –1 % pour les billets et +2 % pour les forfaits journaliers.

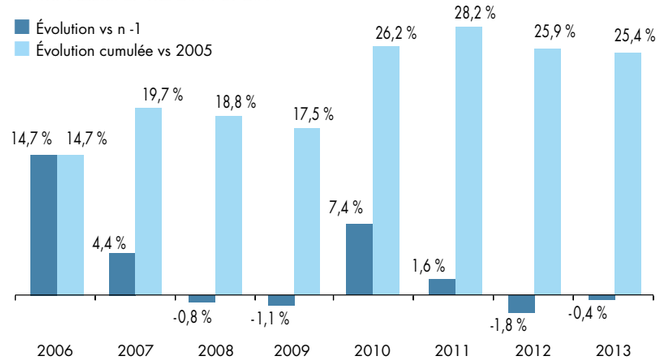
À fin 2012, les billets et forfaits journaliers, avec CHF 50 400 434.- de chiffre d'affaires annuel, perdent leur place historique de premiers pourvoyeurs de recettes, au profit des abonnements annuels. En trois ans, ce poste est passé de 39,2 % des recettes totales (en 2010), à seulement 34 % (en 2013).

Une première explication observable depuis de nombreuses années réside dans le transfert de clientèle vers les abonnements, particulièrement vers les abonnements mensuels en 2012 et 2013. Année après année, la clientèle se fidélise par l'achat d'un abonnement lui permettant de circuler sans restriction, de manière plus pratique. L'adaptation tarifaire opérée fin 2011 produit également ses effets à plus long terme. Le passage du prix du billet de CHF 3.- à CHF 3.50 incite les gens à se tourner vers des titres dont le tarif n'a pas évolué. À partir d'un certain niveau de consommation de billets par mois, il est économiquement préférable d'acheter un abonnement.

Autre point à souligner, les modes de transport alternatifs au transport public sont un succès : la marche, le vélo, les scooters constituent une concurrence grandissante, touchant plus particulièrement les clients occasionnels. Cette concurrence est particulièrement importante à Genève si l'on compare avec les autres agglomérations suisses.

Enfin, une raison évidente de la faiblesse des ventes de billets réside dans les ennuis techniques et les déprédations répétées sur les distributeurs tpg nouvelle et ancienne génération. Les problèmes de distribution ne sont cependant que l'un des aspects explicatifs de la perte de vitesse des titres occasionnels. Celle-ci relève au final d'une conjonction de multiples facteurs. Le nouveau canal de vente des billets par SMS, entrant en vigueur début 2014, est porteur d'espoir pour redynamiser les titres occasionnels.

ÉVOLUTION DES RECETTES DE BILLETS ET FORFAITS JOURNALIERS ENTRE 2005 ET 2013



TOUT GENÈVE [SUITE]

LES RECETTES DES ABONNEMENTS MENSUELS

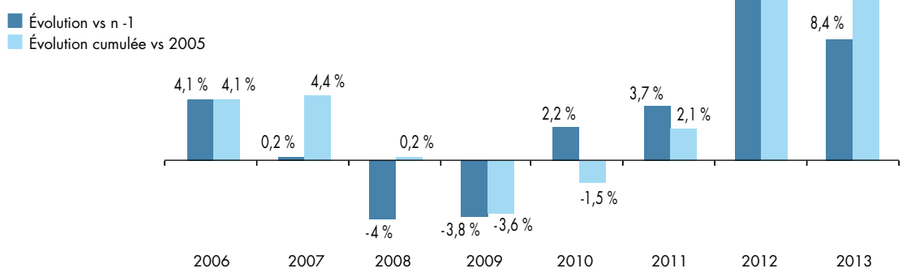
Elles sont en progression en 2013 de CHF 3 548 310, soit +8,4 %.

La modification de la grille tarifaire fin 2011 a changé le rapport de prix entre certains titres de transport. C'est le cas des abonnements mensuels qui, en dehors de l'abonnement senior, n'ont pas augmenté.

Dès 2012, certains clients se sont reportés sur les abonnements mensuels. C'est également le cas en 2013, dans une moindre mesure.

Depuis deux ans, ces abonnements connaissent ainsi un succès jamais rencontré les années précédentes. Ils représentent désormais 29,7 % des ventes unireso contre 27 % en 2011.

ÉVOLUTION DES RECETTES D'ABONNEMENTS MENSUELS ENTRE 2005 ET 2013



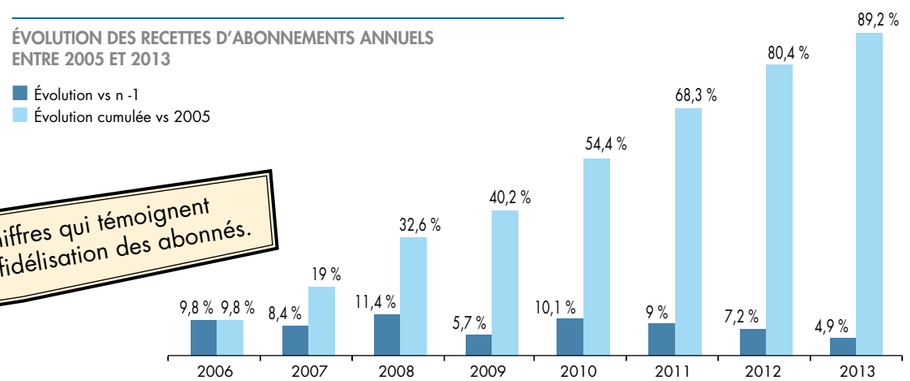
LES RECETTES DES ABONNEMENTS ANNUELS

Elles progressent de +4,9 % et s'établissent à CHF 51 710 755.-. En termes d'évolution annuelle, il s'agit de la plus « faible » progression constatée depuis 2005. Les abonnements annuels deviennent néanmoins en 2013 le premier poste de recettes pour unireso, dépassant les titres occasionnels. Ils représentent 33,4 % des ventes unireso.

Le schéma suivant, indiquant la progression des ventes ces dernières années, montre à quel point la fidélisation de la clientèle est une réalité.

En 2013, près de 90 % des CHF 2 400 426.- du chiffre d'affaires supplémentaire des abonnements annuels proviennent des partenariats avec les entreprises et les communes.

ÉVOLUTION DES RECETTES D'ABONNEMENTS ANNUELS ENTRE 2005 ET 2013



Des chiffres qui témoignent de la fidélisation des abonnés.

LES ABONNEMENTS EN CIRCULATION

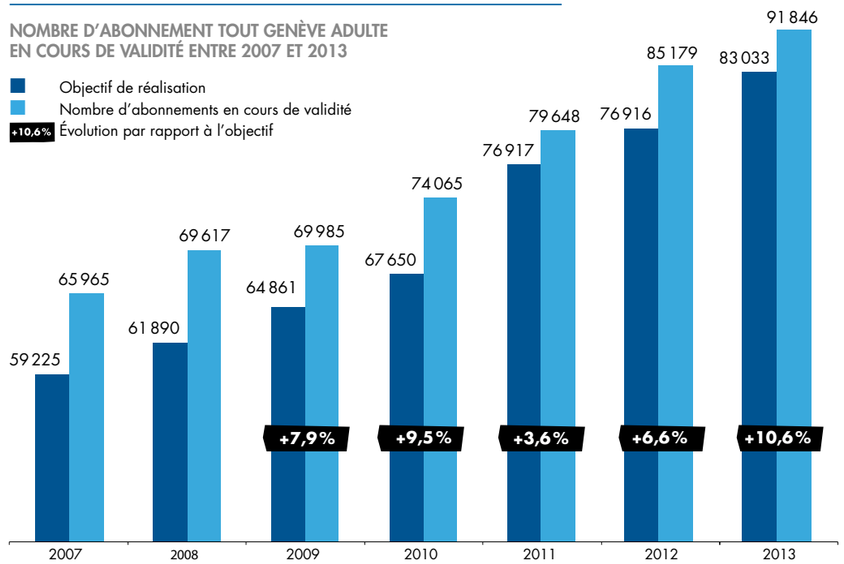
Le contrat de prestations État de Genève-unireso quadriennal fixe des objectifs annuels d'accroissement du nombre d'abonnés.

Cet indicateur permet de s'assurer que l'augmentation de l'offre fidélise un nombre croissant de clients adultes, qui sont la cible principale.

Lors du contrat 2007-2010, ces objectifs avaient été atteints chaque année.

En 2012, les nouveaux objectifs établis dans le cadre du contrat de prestations 2011-2014 sont également largement atteints.

NOMBRE D'ABONNEMENT TOUT GENÈVE ADULTE EN COURS DE VALIDITÉ ENTRE 2007 ET 2013



TOUT GENÈVE [SUITE]

LA SATISFACTION DES CLIENTS DE L'OFFRE TARIFAIRE UNIRESO

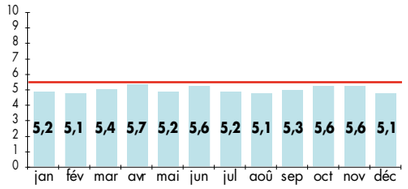
Le suivi mensuel du degré de satisfaction des clients des transports publics est un élément du contrat de prestations unireso Tout Genève 2011-2014. La satisfaction est mesurée par des enquêtes qualitatives effectuées par un organisme externe auprès d'environ 1 600 personnes chaque année. Trois critères sont soumis à appréciation, selon une échelle de notes allant de 0 à 10.

En 2013, la satisfaction progresse vs 2012 où deux des trois critères n'avaient pas atteint l'objectif, en raison notamment des changements importants opérés sur le réseau tpg fin 2011.

Les clients sont satisfaits des correspondances entre opérateurs.

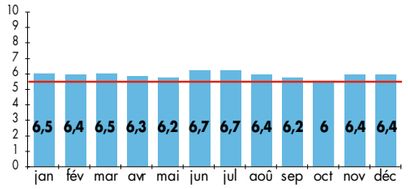
OBJECTIF DE RAPPORT QUALITÉ-PRIX

La note obtenue est de 5,3 pour un objectif de 5,5.



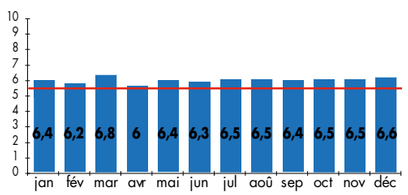
OBJECTIF DE CONNAISSANCE DU TERRITOIRE

La question porte sur la connaissance géographique du réseau et du zonage unireso. L'objectif de 6,4 est tout juste atteint en 2013.



OBJECTIF LIÉ À LA COMMODITÉ DES CORRESPONDANCES

L'objectif est de 5,3. La note obtenue est de 6,4.
Le critère mesuré est celui de la qualité des correspondances entre les différentes entreprises de unireso dans le canton de Genève (et non les correspondances au sein de chaque opérateur). Ce critère a atteint son objectif dès 2013.



LES VENTES RÉGIONALES : LA PROGRESSION S'ACCÉLÈRE

L'évolution globale du chiffre d'affaires 2013 de unireso régional atteint +11,8 %, soit une nette augmentation par rapport à l'année précédente.

Les titres occasionnels progressent de +12,6 % pour s'établir à CHF 4 018 028.-.

Les abonnements progressent de +11,5 % à CHF 7 318 100.- et représentent 65 % des recettes totales de unireso régional. Cet essor des recettes repose, pour une petite part, sur l'adaptation tarifaire entrée en vigueur le 9 décembre 2012. Le niveau d'augmentation des prix n'a pas été linéaire, mais variable selon les titres de transport et le nombre de zones traversées.

Les titres occasionnels les plus couramment utilisés n'ont pas subi de hausse tarifaire. Les billets parcours court et ceux valables en zone 10 + une zone régionale n'ont donc pas été impactés. Les billets valables entre Genève et Vaud ont augmenté, quant à eux, de 30 ou 40 centimes en plein tarif et de 10 ou 20 centimes en tarif réduit.

L'ensemble des abonnements (adultes, juniors, hebdomadaires, mensuels, annuels) ont connu une adaptation de leur prix, plus marquée pour les titres « longue distance ».

Le dynamisme de unireso régional en 2013 provient surtout de la mobilité toujours plus grande des habitants de la région, elle-même dopée par la mise en service de nouvelles lignes. Fin 2012, on relève une augmentation de plus de 30 % de l'offre pour les dessertes RE entre Genève et Lausanne. Des places sont ajoutées dans les trains régionaux (R) aux heures de pointe entre Coppet et Lancy-Pont-Rouge. La ligne 810 des TPN est décomposée en trois nouvelles lignes (810, 813 et 814), toutes en correspondance avec les trains à Coppet ou à Nyon. Les recettes du corridor zone 10 + zones 21/90 progressent ainsi de +53,4 % fin 2013.

Dans le pays de Gex, la ligne Y voit sa fréquence augmenter à 15 minutes aux heures de pointe.

En février 2013, la nouvelle ligne M offre la possibilité de rejoindre Genève en transports publics grâce aux connexions avec les lignes tpg 44 à Croix-de-Rozon et D à Saint-Julien-Gare. Sur cet axe de la zone 84, le chiffre d'affaires, en baisse de 19 % en 2012, est quasi stable en 2013 grâce à un renforcement des contrôles de titres de transport à partir du mois de septembre.

Le 1er avril, la nouvelle ligne de bus 61 prend du service entre les gares d'Annemasse et de Genève-Cornavin. Tous les jours de la semaine, elle relie les deux pôles ferroviaires en moins d'une heure. La création de cette ligne explique majoritairement le bond important des recettes du corridor de la zone 82 (+35,6 % en 2013).

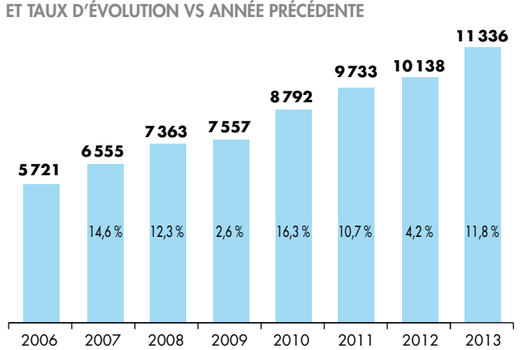
Toujours plus de mobilité des habitants du Grand Genève.

CHF 6 850 000.- sont répartis entre les tpg, les CFF et les Mouettes Genevoises au titre des trajets régionaux effectués à l'intérieur du canton (+12,3 % vs 2012).

Les abonnements régionaux en cours de validité progressent de +5,9 %. Nous pouvons voir là un transfert des abonnements Inter vers les abonnements unireso régionaux en Terre Sainte, du fait de la réorganisation du réseau TPN qui privilégie le rabattement sur la gare de Coppet en correspondance avec les trains RegioExpress (RE).

Le taux de change pour la détermination des prix des titres de transport en euros reste inchangé à 1 euro = CHF 1,20.

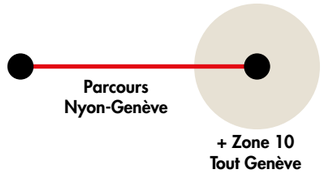
ÉVOLUTION DES RECETTES UNIRESO RÉGIONAL ENTRE 2006 ET 2013, EN MILLIERS DE CHF, ET TAUX D'ÉVOLUTION VS ANNÉE PRÉCÉDENTE



LES VENTES DE TITRES COMBINÉS

CITY-TICKET ET ABONNEMENT INTER

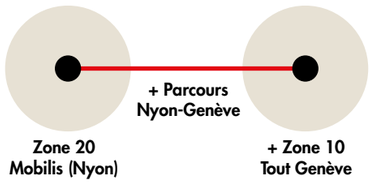
Le City-Ticket est un billet combiné permettant de voyager en train, bus ou bateau vers une agglomération et de profiter toute la journée de la libre circulation à l'intérieur de celle-ci. Un client peut ainsi prendre le train de Nyon jusqu'à Genève où il pourra utiliser les tpg, les CFF et les Mouettes Genevoises jusqu'à la fin des services.



Ex. Parcours Nyon-Genève + Zone 10 Tout Genève

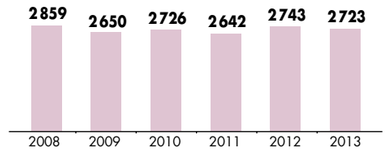
L'abonnement Inter est la déclinaison du City-Ticket pour une durée d'un mois ou d'un an. Il offre en outre des avantages tarifaires par rapport à l'achat séparé de deux abonnements (l'un de parcours + l'autre urbain). Un rabais est concédé à la fois sur le parcours et sur la zone urbaine pour proposer un prix attractif aux clients.

Une variante de l'abonnement Inter propose également de circuler sur deux zones urbaines, au départ et à destination. Bien qu'en forte progression en 2013, ce type d'abonnement disponible pour les voyages entre Genève et Nyon, Gland ou Rolle, ne génère que 5,5 % du chiffre d'affaires total des abonnements Inter.

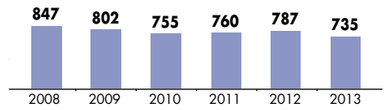


Ex. Zone 20 Mobilis (Nyon) + Parcours Nyon-Genève + Zone 10 Tout Genève

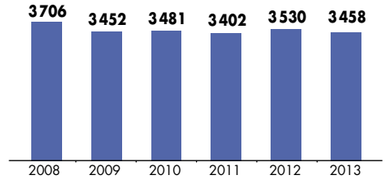
NOMBRE D'ABONNEMENTS* INTER ADULTES EN CIRCULATION (HORS « ZONE-PARCOURS-ZONE »)



NOMBRE D'ABONNEMENTS* INTER JUNIORS EN CIRCULATION (HORS « ZPZ »)



TOTAL NOMBRE D'ABONNEMENTS* INTER EN CIRCULATION (HORS « ZPZ »)



L'évolution du nombre d'abonnements Inter n'est pas identique à celle des abonnements communautaires. 2013 connaît un léger recul de – 2,1 %, mais le niveau des ventes reste stable comparé à la moyenne des ventes des dernières années.

La réorganisation des bus TPN en Terre Sainte implique que les villages de Crassier, Bogis-Bossey et Chavannes-des-Bois ont maintenant de meilleures correspondances avec les trains à Coppet plutôt qu'à Nyon. Les clients de ces localités utilisent désormais un abonnement communautaire unireso au lieu d'un abonnement Inter.

Les produits plus récents « zone-parcours-zone » (ZPZ) sont quant à eux en progression sensible de + 34,3 % même s'ils ne représentent qu'une faible part du nombre de ventes.

** 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 l'abonnement annuel).*

UNIRESOPRO ET LES OFFRES EN PARTENARIAT AVEC LES COMMUNES ET LES ENTREPRISES

Les recettes d'abonnements annuels progressent de +4,9 % en 2013, évolution toutefois plus faible que les années précédentes. Les abonnements annuels destinés aux entreprises sous l'appellation uniresopro et aux communes du canton participent pleinement à cet essor.

LES OFFRES UNIRESOPRO DESTINÉES AUX ENTREPRISES

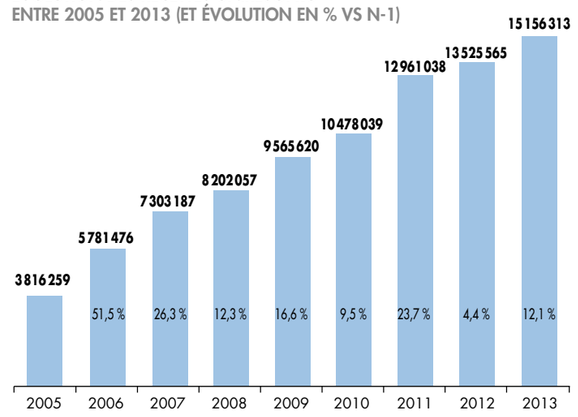
En 2013, les recettes uniresopro poursuivent leur progression et s'élèvent à CHF 15 156 313.-.

Unireso propose des abonnements annuels aux entités publiques ou privées, destinés à leurs collaborateurs. Des tarifs préférentiels sont accordés aux sociétés selon leur niveau de subventionnement et les quantités achetées. Le degré d'implication des entreprises est variable, allant d'une absence de subventionnement à la prise en charge totale du prix de l'abonnement (rabais accordé, dans ce cas, d'environ CHF 100.- par unireso). 21 868 abonnements annuels sont vendus en 2013 auprès de 90 entreprises. Les 5 partenaires les plus importants génèrent 53 % des ventes. Les 10 partenaires les plus importants génèrent 70 % des ventes.

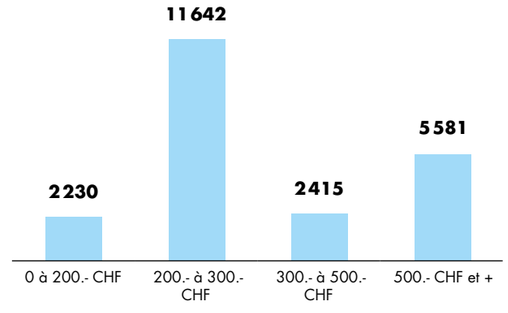
La vente des abonnements annuels adultes Tout Genève via les partenaires uniresopro représente quasiment la moitié des abonnements Tout Genève vendus au sein des tpg en 2013, soit plus de 20 000 commandes sur un total de 43 610 abonnements annuels adultes Tout Genève.

En 2013, les recettes uniresopro progressent plus rapidement que les recettes d'abonnements annuels Tout Genève. La part de uniresopro dans le total des ventes d'abonnements annuels représente 29,3 % en 2013 contre 27,4 % en 2012. Par rapport au total des recettes unireso, cette part s'élève à 9,8 % (9,2 % en 2012).

ÉVOLUTION DES RECETTES UNIRESOPRO ENTRE 2005 ET 2013 (ET ÉVOLUTION EN % VS N-1)



NOMBRE D'ABONNEMENTS VENDUS SELON LE MONTANT DE SUBVENTION DE L'ENTREPRISE



VENTES ET PARTENARIATS

UNIRESOPRO ET LES OFFRES EN PARTENARIAT AVEC LES COMMUNES ET LES ENTREPRISES [SUITE]

LES OFFRES PROMOTIONNELLES EN PARTENARIAT AVEC LES COMMUNES

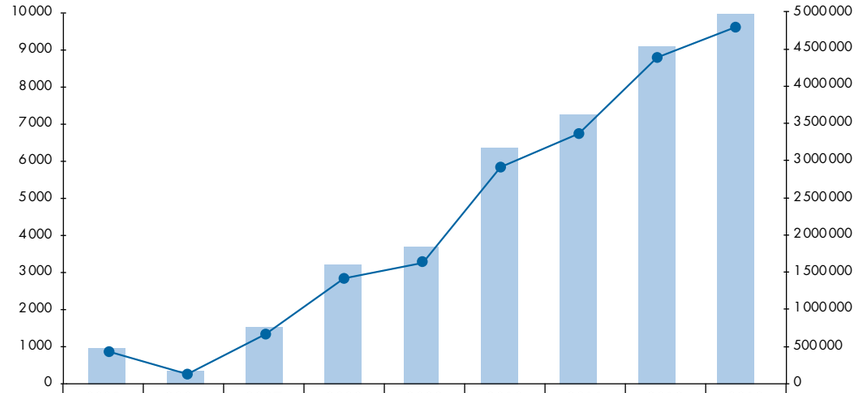
Parallèlement aux actions mises en place vis-à-vis des entreprises, unireso démarrait dès 2005 des partenariats avec les communes. Il est proposé à ces dernières de participer financièrement à l'achat ou au renouvellement d'abonnements annuels destinés à leurs habitants. Dans la première année du partenariat, chaque abonnement financé par la commune donne droit à un rabais « client final » de CHF 100.-, dont CHF 50.- pris en charge par la commune et CHF 50.- par unireso (tpg, CFF et Mouettes Genevoises).

Le démarchage des communes de unireso régional est également d'actualité depuis 2010. Le prix public étant de CHF 700.-, le prix payé par la commune est de CHF 650.-, le prix au client final est de CHF 600.- (soit 15 % de moins que le prix public). Lors de renouvellement d'abonnement, les communes prennent en charge la totalité du rabais offert à leurs citoyens.

Comme les années précédentes, 2013 constitue une année de forte progression des partenariats. Le volume des ventes s'établit à plus de 10 000 abonnements (dont les trois quarts constituent des abonnements juniors), pour une recette totale de plus de CHF 4 900 000.-.

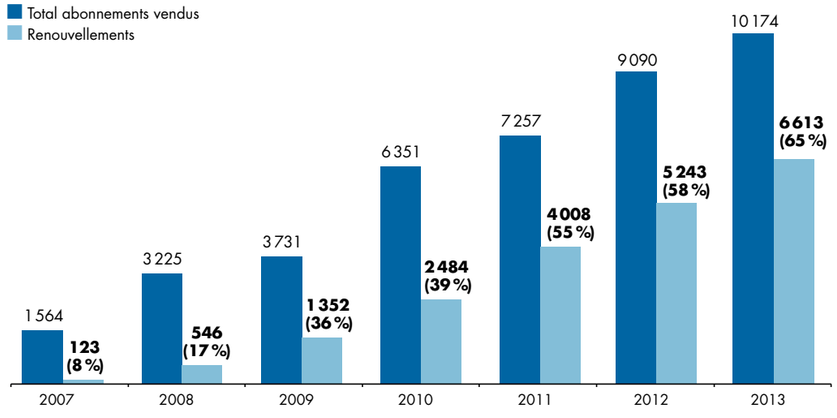
2013 voit son nombre d'abonnements et son chiffre d'affaires croître de +12 % vs 2012. Les offres promotionnelles constituent 9,5 % des recettes d'abonnements annuels unireso, vs 8,9 % en 2012 et 7,2 % en 2011.

ÉVOLUTION DU NOMBRE D'ABONNEMENTS ET DES RECETTES LIÉS AUX ACTIONS ENVERS LES COMMUNES (ENTRE 2005 ET 2013)



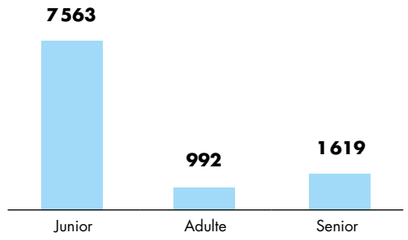
	2005	2006	2007	2008	2009	2010	2011	2012	2013
Nbre d'abonnements	975	344	1 564	3 225	3 731	6 351	7 257	9 090	10 174
Recettes en CHF	463 225	157 195	720 200	1 435 846	1 692 470	2 942 030	3 331 185	4 393 800	4 907 250

PART DES RENOUVELLEMENTS DANS LA VENTE D'ABONNEMENTS AUX COMMUNES



La participation de CHF 50.- de unireso n'intervient que pour la première année de partenariat.

TYPES D'ABONNEMENTS VENDUS EN 2013



LE PARTENARIAT UNIRESO–GENÈVE AÉROPORT

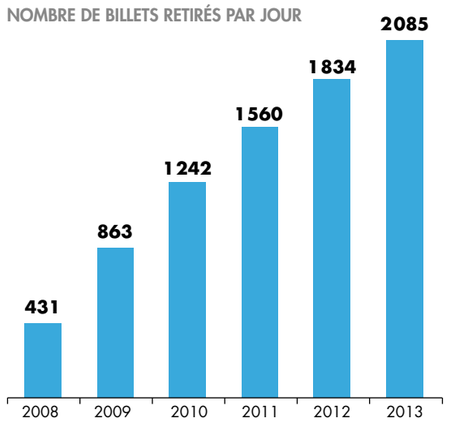
GENÈVE AÉROPORT

Un accord entre unireso et Genève Aéroport promeut l'usage des transports publics des passagers aériens à leur arrivée à Genève.

Ce partenariat donne le droit aux personnes arrivant en avion à Genève de retirer gratuitement un billet de transport public. Ce billet Tout Genève, valable 80 minutes, est délivré dans la zone de récupération des bagages et est financé par Genève Aéroport pour ses passagers.

Depuis 2008, première année d'existence du partenariat, le nombre de billets retirés gratuitement n'a cessé de progresser. Cette évolution profite grandement du nombre croissant de voyageurs transitant par l'aéroport de Genève (14,4 millions de passagers en 2013, vs 11,9 millions en 2010).

NOMBRE DE BILLETS RETIRÉS PAR JOUR



2013 marque la deuxième année du contrat triennal liant unireso et Genève Aéroport. Les parties ont souhaité l'accord dans une logique de prestation forfaitaire et non plus de comptabilisation du nombre de billets et des contributions détaillées de chaque partenaire. Les modalités financières accordent ainsi à unireso un montant forfaitaire annuel en 2013, avec une évolution prévue en 2014. Par ailleurs, une mise à disposition par Genève Aéroport de surfaces publicitaires pour unireso complète l'accord financier. Le choix des espaces se fait d'entente entre les deux parties, qui définissent les supports et la période concernée sur la base d'une sélection d'espaces disponibles proposée par Genève Aéroport. Parmi ces espaces, deux bus tarmac sont habillés par unireso avec le message « Be transported ». Le but est que les passagers entrent le plus vite possible en contact avec les transports publics. En 2013, les espaces non consommés sont reportés à l'année suivante.

Ce partenariat satisfait en premier lieu les voyageurs aériens qui ont ainsi l'occasion d'utiliser les transports publics à Genève gratuitement, sans se soucier du choix du titre de transport. Il renforce également l'image de marque des deux parties tout en permettant à Genève Aéroport de répondre à ses objectifs d'usage des transports publics, et à la communauté tarifaire de compléter son concept de prise en charge complète des visiteurs pendant tout leur séjour à Genève.

LE PARTENARIAT UNIRESO–FONDATION POUR LE TOURISME

Les trois opérateurs de unireso Tout Genève et la Fondation pour le tourisme ont institué dès 2007 une convention créant un titre de transport forfaitaire pour les hôtes des lieux d'hébergement du canton.

Ce titre de transport, appelé Geneva Transport Card (GTC), a pour but de faciliter les déplacements des personnes séjournant à Genève. Elle leur offre la gratuité dans les transports publics durant tout leur séjour. Ce forfait est financé par la taxe de séjour incluse dans le prix de l'hébergement. La validité du titre de transport s'étend sur toute la durée du séjour.

En 2013, environ 3 millions de nuitées sont enregistrées, correspondant à un montant quasi équivalent reversé à unireso.

LES PARTENARIATS CULTURELS ET SPORTIFS

Ils constituent des occasions de mettre en valeur l'offre de transport des opérateurs unireso. Le Salon de l'Auto, la Nuit des Musées, la Course de l'Escalade, le Marathon de Genève, les concerts de l'OCG, les représentations du Grand Théâtre ou du Théâtre de Carouge permettent aux clients de profiter d'une libre circulation incluse et de s'affranchir des soucis liés au transport.

COMMUNICATION

Les transports publics genevois, en tant qu'entreprise gestionnaire, réalisent la communication pour le compte de unireso. Les publications en tout genre représentent une part très importante de la production, au-delà des informations de base que constituent les tarifs et les plans. Des campagnes radio sont également déclinées depuis plusieurs années.

LES ACTIONS 2013

LES PUBLICATIONS

Un des buts de ces publications est d'inciter les non-utilisateurs des transports publics à prendre le bus, le tram, les Mouettes ou le train tout en donnant aux abonnés des raisons supplémentaires de bouger en transport public.

Guide *Le Renard sur la lune* 2014

Le 19 décembre 2013, le guide du *Renard* sort à 75 000 exemplaires après une campagne publicitaire de 15 jours mêlant une diffusion off line (affichage bus, distribution de flyers) et on line (réseaux sociaux, sites Internet, etc.). En 2013, le guide se positionne plus que jamais comme dénicheur de bons plans.

▲ Campagne de lancement du *Renard*.

Le Renard sur la lune, ▶ édition 2014. Sortie en décembre 2013.

Chariot de distribution du magazine *Ou bien ?!* n° 3. ▶

Magazine *Ou bien ?!* : deux numéros en 2013

Sortie en juin et en novembre
Toujours dans l'optique de s'adresser au public via ses centres d'intérêts, unireso développe depuis 2012 un magazine s'adressant aux abonnés et aux utilisateurs occasionnels.
Le magazine *Ou bien ?!* est envoyé aux abonnés annuels unireso. Il est aussi distribué en gare de Cornavin, aux pôles d'échanges, sur le réseau et dans les véhicules ; il est également disponible dans les agences des membres de la communauté tarifaire.

▲ *Ou bien ?!* n° 3

Un dossier principal sur le CO_2 et l'apport des transports publics en matière environnementale, les actualités des partenaires unireso, le call center, étaient quelques-uns des thèmes abordés dans ce numéro.
Tirage 60 000 exemplaires

▲ *Ou bien ?!* n° 4

L'accent est mis sur les changements de réseau du 15 décembre 2013 pour tous les opérateurs membres de unireso. Le dossier principal est intitulé « Des gares à vivre ». Il s'agit d'expliquer la façon de concevoir les gares aujourd'hui, d'analyser le flux des voyageurs dans ces espaces.
Tirage : 75 000 exemplaires

Les balades du renard, parcours bien-être

Les balades du renard proposent à Genève et aux alentours des parcours à réaliser en transport public. Chacune a une thématique. En 2013, le bien-être est mis à l'honneur.
Le but de ce dépliant, offert pour l'achat d'une carte journalière, est d'encourager la vente de cette dernière. La distribution est réalisée dans les agences tpg, TAC, TPN, CFF, Mouettes Genevoises.

Dépliant *Les balades du Renard, parcours bien-être.* ▶

◀ Affiche destinée à l'information en agence.

LES ACTIONS 2013 [SUITE]

Genève Aéroport

Les espaces publicitaires réservés à unireso au sein de l'aéroport comprennent deux bus tarmac habillés aux couleurs du *Renard sur la lune*. L'idée est d'accompagner le voyageur depuis sa sortie de l'avion jusqu'aux lignes de bus ou de train. D'autres espaces rappelant la facilité de prendre les transports publics seront utilisés en 2014 pour compléter le dispositif.

Dans le cadre du congrès de l'UITP au printemps, des oriflammes sont posés dans le hall d'arrivée de l'aéroport afin d'orienter les voyageurs et de promouvoir les transports publics.

LES CAMPAGNES

Les lignes transfrontalières de bus/car sont promues au travers de spots radiophoniques sur Radio Plus, Virgin Radio et Yes FM.

La ligne D (de Bel-Air à Neydens Vitam'Parc) est mise en avant par l'intermédiaire de la destination Vitam.

Le spot radio sur la ligne T72 Annecy – Genève met l'accent sur le temps pour soi et l'absence de stress pour les utilisateurs de cette ligne, comparés aux inconvénients générés pour les adeptes du transport individuel, souvent prisonniers des embouteillages sur cette liaison très fréquentée.

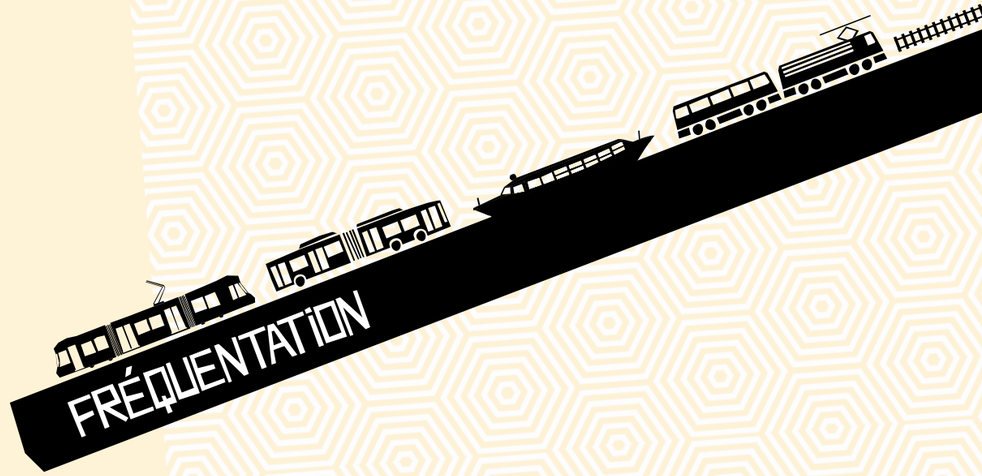
Les informations sur les améliorations de fréquence induites par la nouvelle offre de la ligne Y (de Ferney-Voltaire à Thoiry) sont également diffusées.

Enfin, la ligne 814, nouvellement créée entre Coppet et Gex et en correspondance avec les trains RE pour Genève, constitue le dernier thème abordé par ces campagnes.

L'intégralité du budget communication de unireso régional est consacrée à ces campagnes radio, soit CHF 120 000.-.

LES DÉPENSES DE COMMUNICATION EN 2013

UNIRESO RÉGIONAL	CHF
Promotion et publicité unireso régional	
Campagne Radio	120 215,71
UNIRESO TOUT GENÈVE	
Partenariats	
Salon des Vacances	10 992,46
Salon de l'Auto	16 130,32
Partenariat avec l'Orchestre de Chambre de Genève (OCG)	38 320,00
Partenariat avec le Théâtre de Carouge	6 078,24
Grand Théâtre saison	19 245,71
Partenariat Pathé-Cinéma	17 719,79
Orange Cinéma	6 248,61
Partenariat Saint-Julien-en-Genevois	457,61
Cartes de libre circulation	1 537,94
Campagnes publicitaires	
Campagne carte journalière Noël	7 816,16
Campagne abonnement annuel	3 136,87
AIG (Aéroport international de Genève)	12 515,74
Publications	
Les balades du renard	31 522,52
Rapport de gestion unireso	11 807,90
Guide *Le Renard sur la lune*	154 327,49
Magazine *Ou bien ?!*	295 254,61
Informations Clients	
Kit Grand Genève	832,47
Tarifs	17 201,49
Horaires	302 197,03
Création de visuels	
Cart@bonus	558,36
Opérations communes	790,47
Total unireso Tout Genève	954 691,79
Total unireso	**1 704 907,50**


FRÉQUENTATION

FRÉQUENTATION / OFFRE DE TRANSPORT

LA FRÉQUENTATION DES LIGNES À GENÈVE

Plus de 200 millions de voyageurs sont recensés en 2013 sur les lignes des trois partenaires du Tout Genève, soit une progression de +2 % vs 2012.

Pour la deuxième année consécutive, les Mouettes Genevoises connaissent un recul de fréquentation (–6,3 % en 2013 et –5,8 % en 2012), soit une perte d'environ 92 000 passagers sur l'année entière. L'offre de transport étant inchangée entre 2012 et 2013, cette baisse s'explique avant tout par les mauvaises conditions météorologiques, notamment en mars, mai, juin et novembre. Les services prolongés en soirée jusqu'à 21h continuent de fonctionner en 2013 d'avril à octobre, et attirent 2,3 % de personnes supplémentaires (+13,9 % en excluant les deux mois pluvieux de mai et juin).

Aux CFF, l'introduction de l'horaire Romandie en décembre 2012 implique un arrêt systématique des RegioExpress (RE) à Coppet à une cadence à la demi-heure. Le réseau TPN de Terre Sainte est mis en correspondance avec ces RE. Il s'est opéré un report de la clientèle de la ligne « Trafic régional » Coppet – Lancy-Pont-Rouge vers le trafic « Grandes Lignes ». Par ailleurs, l'offre sur cette même ligne Coppet – Lancy-Pont-Rouge s'est enrichie par la prolongation de la cadence à la demi-heure jusqu'à la fin des services les vendredis et samedis. Pour faire face aux grandes affluences, les CFF ont décidé pour la rentrée d'août 2013 une mesure de déclassement de certains compartiments de 1re classe aux heures de pointe du matin, augmentant ainsi la capacité en 2e classe. Sur la ligne Genève – La Plaine, les chiffres de fréquentation sont en progression après un ralentissement constaté en 2012, cela bien que l'offre n'ait pas évolué entre les années.

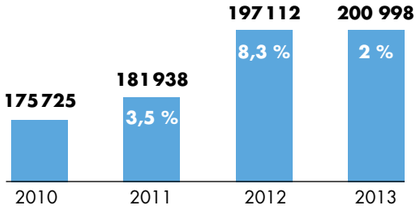
Aux tpg, la progression de fréquentation est de +2,2 % versus 2012. Après le changement de réseau majeur de décembre 2011, les modifications de décembre 2012 apportent des améliorations, notamment en termes de fréquences de passage. C'est le cas pour les lignes de tram 14 entre Meyrin-Gravière et P+R Bernex, 15 entre Palettes et Nations, et 18 entre Bel Air et CERN. La ligne 12 offre quant à elle davantage de trams le soir et le week-end. Cette ligne concentre à elle seule 32 196 110 voyages par an (soit 38 % du total). Les changements du réseau bus concernent davantage des modifications de parcours. La ligne 25 entre Jardin botanique et Thônex-Vallard est créée. La ligne 27 entre la gare Cornavin et le rondeau de Carouge, ainsi que la ligne 61 entre la gare Cornavin et Annemasse, sont mises en service le 1er avril.

NOMBRE DE VOYAGES EN 2013

	2010		2011		2012		2013		Évolution 2013/2012
	voyages/jour	voyages/an	voyages/jour	voyages/an	voyages/jour	voyages/an	voyages/jour	voyages/an	
150.1 Coppet – Lancy-Pont-Rouge	6 614	2 413 991	7 275	2 655 366	7 632	2 785 551	6 663	2 431 967	-12,7 %
151 La Plaine – Genève	3 417	1 247 247	3 706	1 352 861	3 724	1 359 299	4 028	1 470 370	+8,2 %
Total trafic régional CFF	**10 031**	**3 661 238**	**10 981**	**4 008 227**	**11 356**	**4 144 850**	**10 691**	**3 902 337**	**-5,9 %**
M1 Rade	1 292	471 657	1 501	547 814	1 508	550 505	1 455	531 184	-3,5 %
M2 Molard	1 360	496 379	1 679	613 002	1 561	569 692	1 403	512 142	-10,1 %
M3 Port Noir	442	161 454	537	196 059	456	166 452	432	157 707	-5,3 %
M4 De Chateaubriand	434	158 400	544	198 646	490	178 916	472	172 324	-3,7 %
Total Mouettes	**3 528**	**1 287 890**	**4 262**	**1 555 521**	**4 015**	**1 465 565**	**3 763**	**1 373 357**	**-6,3 %**
Tram	179 811	65 631 000	191 778	69 999 000	234 923	85 746 911	231 023	84 323 509	-1,7 %
Trolley	104 255	38 053 000	102 784	37 516 000	95 412	34 825 425	100 245	36 589 516	+5,1 %
Bus	183 814	67 092 000	188 655	68 859 000	194 328	70 929 560	204 958	74 809 551	+5,5 %
Total tpg	**467 879**	**170 776 000**	**483 216**	**176 374 000**	**524 663**	**191 501 896**	**536 226**	**195 722 576**	**+2,2 %**
Total unireso	**481 439**	**175 725 128**	**498 460**	**181 937 748**	**540 034**	**197 112 311**	**550 680**	**200 998 270**	**+2 %**

tpg 2012-2013 : services spéciaux non compris
services régionaux et réseau nocturne compris

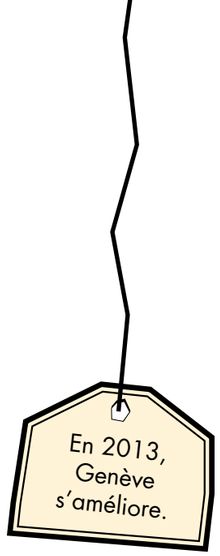
NOMBRE DE VOYAGES SUR UNIRESO (EN MILLIERS)
ET ÉVOLUTION EN % VS N -1



NB. Courant 2013, les CFF ont corrigé leurs données de fréquentation 2012. Les données inscrites dans ce rapport diffèrent donc des données CFF mentionnées dans le rapport de gestion unireso 2012.

UNIRESO, SA PLACE EN EUROPE L'ENQUÊTE INTERNATIONALE BEST

L'enquête BEST révèle chaque année le classement de plusieurs grandes villes européennes en matière de transport public. Commandée par le canton depuis 2002, cette étude permet d'appréhender au fil du temps l'évolution de la position de Genève sur de nombreux critères (qualité de l'offre de transport, comportement du personnel, tarification, confort, etc.).

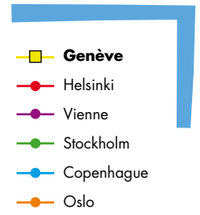


L'année 2013 est caractérisée par une amélioration des résultats de Genève, après une baisse marquée de la satisfaction l'année précédente. Neuf des dix critères voient leur note progresser.

Les autres villes participant au benchmark sont : Oslo, Helsinki, Stockholm, Copenhague et Vienne.

L'enquête est réalisée auprès d'un échantillon de 1 000 personnes de plus de 15 ans, toutes contactées par téléphone. Une pondération selon le sexe et l'âge est opérée afin de correspondre au profil des habitants de chaque région.

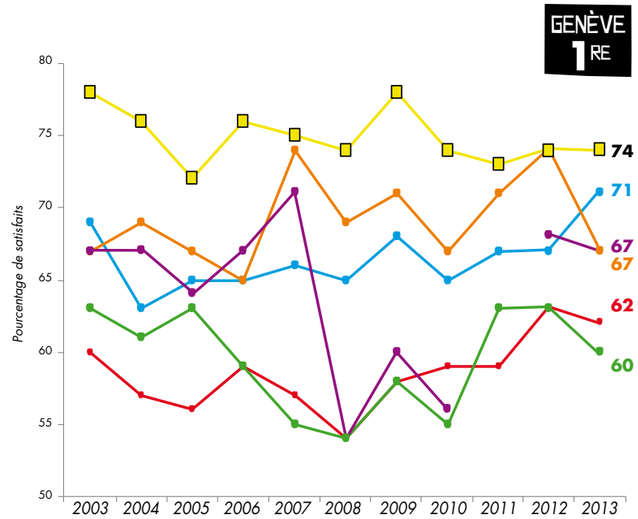
Les différents critères mesurés sont les suivants.

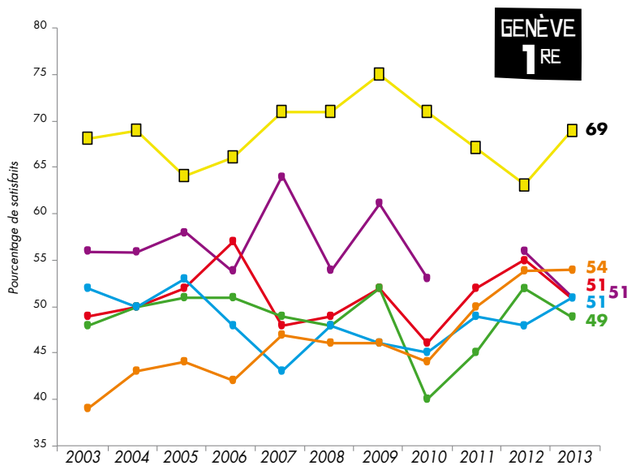


COMPORTEMENT DU PERSONNEL

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 ? »

Comme chaque année depuis 2002, année de la première enquête BEST, Genève arrive en tête du classement des villes étudiées.
Le comportement du personnel se situe à un niveau conforme aux années précédentes. Les personnes de plus de 65 ans sont les plus satisfaites.



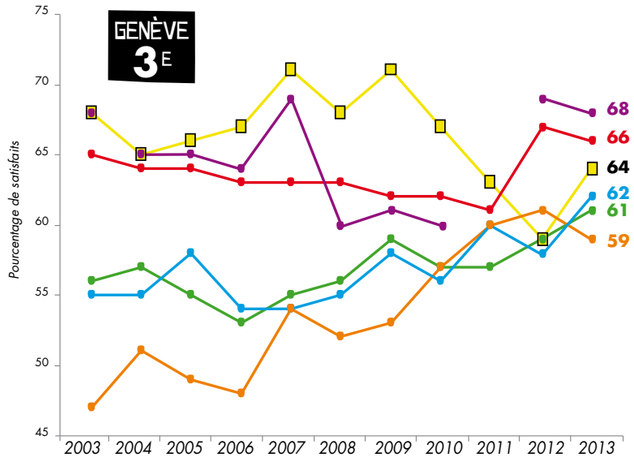


INFORMATION

Sans surprise, car traditionnellement en tête, Genève conforte sa première place du classement.

CONFORT

En 2013, Genève met un terme à la rapide dégradation de sa note constatée depuis 2010. L'amélioration des positions de Vienne et Helsinki depuis 2012 place Genève en 3e place avec une note correspondant à la moyenne de l'ensemble des villes. Au niveau du confort, les personnes âgées sont globalement les plus satisfaites. En 2013, sur les cinq sous-critères évalués, seule la facilité pour transborder ne retrouve pas le niveau de satisfaction de 2011. Les autres : modernité, propreté des véhicules, facilité pour trouver un siège et confort général des transports publics, dépassent le niveau de 2011.



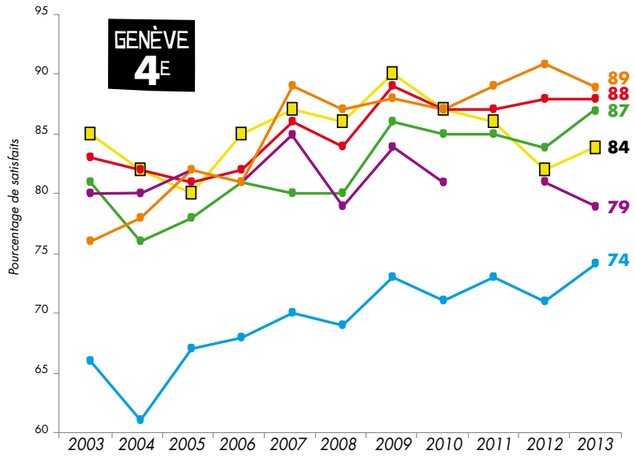


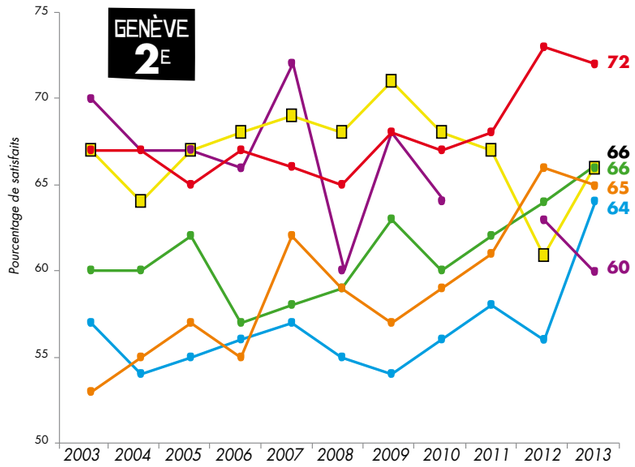
IMAGE SOCIÉTALE DES TRANSPORTS PUBLICS

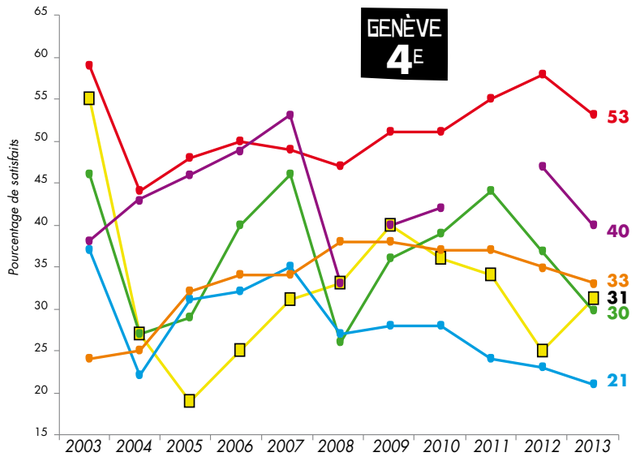
Bien que 4e au classement, la perception des transports publics à Genève reste, en pourcentage, globalement positive avec 84 % de personnes satisfaites en 2013.

OFFRE DE PRESTATIONS

Après une année 2012 aux résultats en nette baisse, la satisfaction en 2013 est revenue à son niveau de 2011.

Les déplacements en dehors du centre-ville sont comme chaque année le sous-critère le plus mal noté. Au contraire, la proximité des arrêts et les déplacements dans le centre de Genève sont plébiscités.



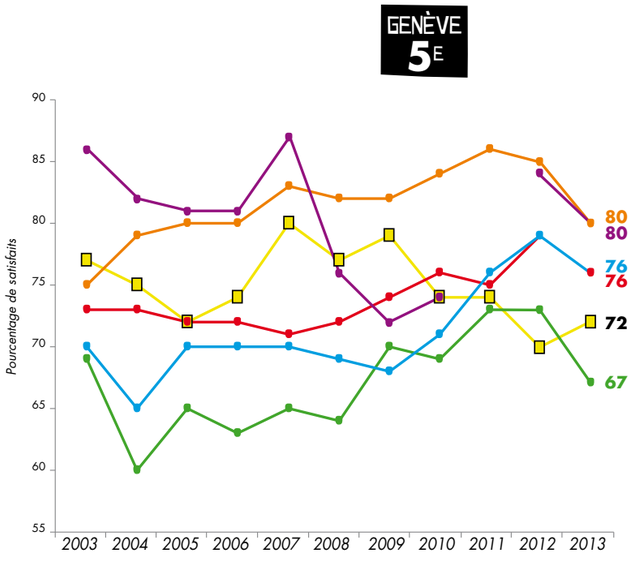


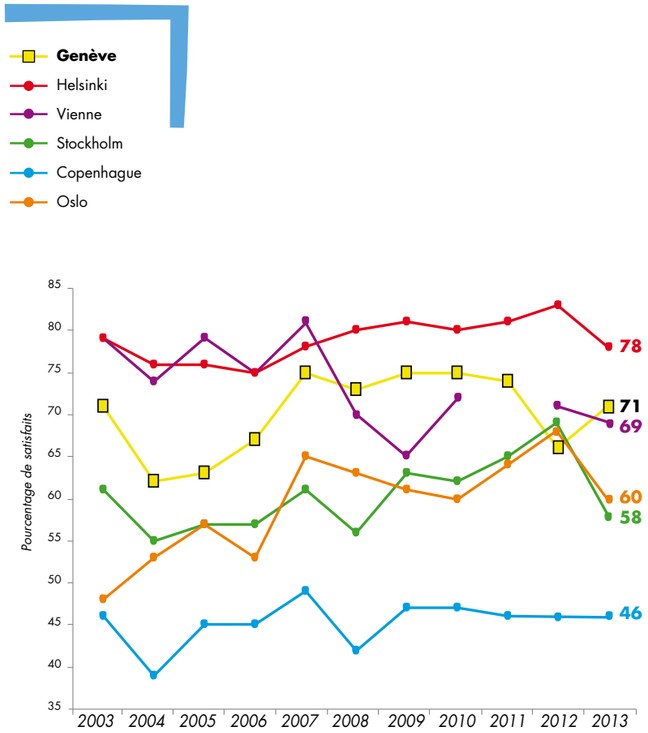
PERCEPTION DU PRIX

Quelle que soit la ville, ce critère est, parmi les dix étudiés, celui qui recueille le plus d'insatisfaction.

SÉCURITÉ

Comme chaque année, le sentiment de sécurité des Genevois est davantage développé à bord des véhicules qu'aux arrêts et stations.





GENÈVE 2E

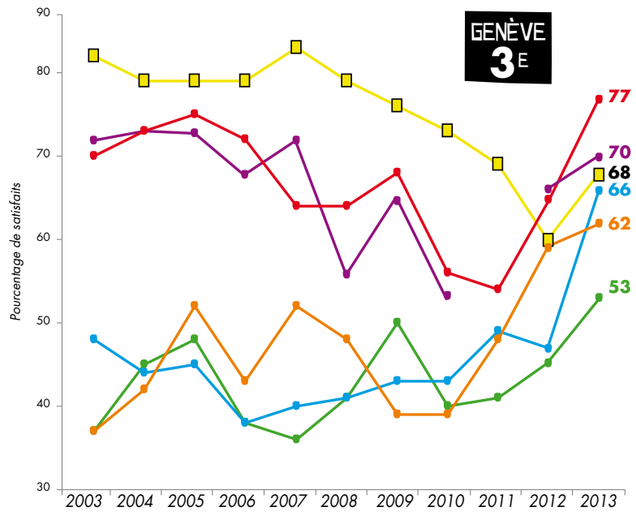
« FIDÉLITÉ » AUX TRANSPORTS PUBLICS

En 2013, 71 % des personnes recommanderaient à leur entourage d'utiliser les transports publics. Cette deuxième place (derrière Helsinki, traditionnellement en tête) montre la confiance de la population envers les transports publics à Genève.

FIABILITÉ DES TRANSPORTS PUBLICS

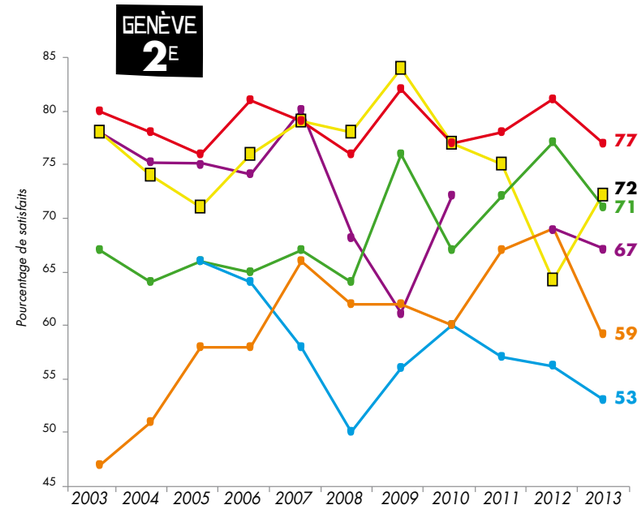
Par fiabilité, il faut plutôt comprendre « ponctualité ».

Le niveau de satisfaction a beaucoup baissé depuis 2008, avant une reprise en 2013. Un an après les changements importants opérés sur le réseau des tpg, les horaires sont mieux respectés.



SATISFACTION GÉNÉRALE

Le sentiment général vis-à-vis des transports publics est ici évalué. Il s'agit de compiler les notes des critères impactant le plus le degré de satisfaction des personnes. Ce critère résume donc les observations faites précédemment. Les personnes âgées ont le plus grand degré de satisfaction. De même, la satisfaction va de pair avec la fréquence d'utilisation des transports publics.



ÉVOLUTION DU CLASSEMENT DE GENÈVE DE 2006 À 2013 SUR L'ENSEMBLE DES PARTICIPANTS :

	2006	2007	2008	2009	2010	2011	2012	2013	Évolution 2013/2012
Comportement du personnel	1re	1re	1re	1re	1re	1re	1re	1re	→
Information aux clients	1re	1re	1re	1re	1re	1re	1re	1re	→
Confort	1re	2e	2e	1re	1re	1re	4e	3e	↗
Image sociétale	1re	2e	2e	1re	1re	3e	4e	4e	→
Offre de prestations	2e	3e	2e	1re	1re	2e	5e	2e	↗
Perception du prix	8e	8e	5e	2e	5e	4e	5e	4e	↗
Sentiment de sécurité	3e	3e	2e	2e	3e	4e	6e	5e	↗
Fidélité	3e	4e	3e	2e	2e	2e	5e	2e	↗
Fiabilité des transports publics	1re	2e	2e	1re	1re	1re	3e	3e	→
Satisfaction générale	2e	2e	1re	1re	1re	2e	5e	2e	↗
Nombre de participants	**9**	**8**	**7**	**6**	**6**	**5**	**6**	**6**	

BiLAN

BILAN

DÉCOMPTE UNIRESO TOUT GENÈVE

TVA 8% incluse

	Comptes unireso 2012	Comptes unireso 2013	État Genève 2013	À répartir 2013	Part tpg 2013	Part CFF 2013	Part SMGN 2013
PRODUITS DU TRANSPORT + GARANTIES							
Billets Tout Genève	39 850 558,66	39 457 117,30					
Forfaits journaliers Tout Genève	10 727 297,20	10 943 316,35					
Total billets + forfaits journaliers Tout Genève	50 577 855,86	50 400 433,65					
Abonnements hebdomadaires Tout Genève	327 086,00	373 681,00					
Total abonnements hebdomadaires Tout Genève	327 086,00	373 681,00					
Abonnements mensuels Tout Genève adultes	30 862 349,00	33 773 124,00					
Abonnements mensuels Tout Genève juniors	8 718 750,00	9 167 490,00					
Abonnements mensuels Tout Genève seniors	2 474 185,00	2 753 720,00					
Abonnements mensuels Tout Genève Transmissibles	432 190,00	341 330,00					
Total abonnements mensuels Tout Genève	42 487 474,00	46 035 664,00					
Abonnements annuels Tout Genève adultes	28 956 882,00	30 515 454,00					
Abonnements annuels Tout Genève juniors	11 320 818,00	11 708 302,00					
Abonnements annuels Tout Genève seniors	8 804 929,00	9 279 099,00					
Abonnements annuels Tout Genève Transmissibles	227 700,00	207 900,00					
Total abonnements annuels Tout Genève	49 310 329,00	51 710 755,00					
Titres P+R (abonnements et tickets)	2 829 001,00	2 943 202,00					
Combinés	2 759 517,29	2 823 176,40					
Abonnements demi-tarif	1 632 011,48	1 630 315,50					
TT régionaux, transfrontaliers	5 336 241,62	5 878 659,63					
Manifestations	363 319,02	546 308,92					
Autres	425 627,50	692 593,16					
Total divers	13 345 717,91	14 514 255,61					
Total ventes brutes	156 048 462,77	163 034 789,26					
Déductions :							
Bonus immédiat	0,00	0,00					
Bonus de secours	-320 681,90	-209 283,10					
Bonus écologique	-709 640,00	- 513 265,90					
Total bonus	-1 030 321,90	-722 549,00					
Rabais SPC	-2 737 940,20	-2 716 352,90					
Rabais « grands comptes »	-1 890 037,72	-1 862 850,55					
Rabais famille	-841 714,50	-763 480,00					
Rabais spécial	-1 358 668,89	-1 554 652,28					
Total rabais	-6 828 361,31	-6 897 335,73					
Remboursements	-696 847,68	-627 368,27					
Total déductions	-8 555 530,89	-8 247 253,00					
TOTAL PRODUITS DU TRANSPORT	**147 492 931,88**	**154 787 536,26**		**154 787 536,26**	**143 594 036,62**	**10 172 809,40**	**1 020 690,25**
Participation cantonale aux frais de gestion et de communication			300 000,00	300 000,00	281 370,00	16 650,00	1 980,00
Participation cantonale Études/RER			100 000,00	100 000,00	93 790,00	5 550,00	660,00
Participation cantonale aux opérations « pics de pollution »			0,00	0,00	0,00	0,00	0,00
Indemnité pour pertes de recettes induites par la CTI			8 611 000,00	8 611 000,00	8 076 257,00	477 910,00	56 833,00
Indemnité pour le rabais des abo seniors			4 581 000,00	4 581 000,00	4 296 520,00	254 246,00	30 234,00
Indemnité pour le rabais des abo juniors			1 840 000,00	1 840 000,00	1 725 736,00	102 120,00	12 144,00
Indemnité pour le rabais familles			540 000,00	540 000,00	506 466,00	29 970,00	3 564,00
Total participations cantonales			**15 972 000,00**	**15 972 000,00**	**14 980 139,00**	**886 446,00**	**105 415,00**
Produits financiers	**1 056,79**	**868,48**		**868,48**	**814,53**	**48,20**	**5,75**
TOTAL PRODUITS COMMUNAUTAIRES	**147 493 988,67**	**154 788 404,74**	**15 972 000,00**	**170 760 404,74**	**158 574 990,15**	**11 059 303,60**	**1 126 111,00**

DÉCOMPTE UNIRESO TOUT GENÈVE [SUITE]

	Comptes unireso 2012	Comptes unireso 2013	État Genève 2013	À répartir 2013	Part tpg 2013	Part CFF 2013	Part SMGN 2013
CHARGES							
Salaires et charges	-350 000,00	-350 000,00		-350 000,00	-328 264,99	-19 425,00	-2 310,01
Stagiaire	0,00	0,00		0,00	0,00	0,00	0,00
Total frais de personnel	-350 000,00	-350 000,00		-350 000,00	-328 264,99	-19 425,00	-2 310,01
Honoraires juridique / fiduciaire	-5 385,44	-5 385,06		-5 385,06	-5 050,65	-298,87	-35,54
Études et mandats	-13 882,94	-51 699,31		-51 699,31	-48 488,78	-2 869,32	-341,21
Frais de voyage & réception	-8 907,16	-5 841,57		-5 841,57	-5 478,81	-324,19	-38,57
Total frais administratifs	-28 175,54	-62 925,94		-62 925,94	-59 018,24	-3 492,38	-415,32
Confection titres de transport	0,00	0,00		0,00	0,00	0,00	0,00
Production de Cart@bonus	-293 843,58	-256 597,16		-256 597,16	-240 662,48	-14 241,13	-1 693,55
Indemnité de vente (charge sur les TT Tout Genève)	-4 919 545,50	-5 150 667,80		-5 150 667,80	-4 830 811,35	-285 862,05	-33 994,40
Indemnité de vente (crédit sur les TT Tout Genève)	4 919 545,50	5 150 667,80		5 150 667,80	4 828 887,90	321 779,90	
Indemnité de vente (crédit sur les TT régionaux)	811 444,96	885 872,44		885 872,44	680 641,24	205 231,20	
Papier, imprimés	0,00	-4 111,02		-4 111,02	-3 855,71	-228,16	-27,15
Total frais de vente	517 601,38	625 164,26		625 164,26	434 199,60	226 679,76	-35 715,10
Communication	-911 675,82	-904 399,30		-904 399,30	-848 236,14	-50 194,14	-5 969,02
Mailings	- 1 388,82	0,00		0,00	0,00	0,00	0,00
Total frais de communication	-913 064,64	-904 399,30		-904 399,30	-848 236,14	-50 194,14	-5 969,02
Frais décomptes	-262 600,00	-265 226,00		-265 226,00	-248 755,35	-14 720,09	-1 750,56
Frais bancaires	- 50,00	-60,90		-60,90	-57,15	-3,35	-0,40
Total frais financiers	-262 650,00	-265 286,90		-265 286,90	-248 812,50	-14 723,44	-1 750,96
Divers et imprévus	-202,58	-324,00		-324,00	-303,88	-17,98	-2,14
TOTAL CHARGES	**-1 036 491,38**	**-957 771,88**		**-957 771,88**	**-1 050 436,15**	**138 826,82**	**-46 162,55**
RÉSULTAT NET	**146 457 497,29**	**153 830 632,86**	**15 972 000,00**	**169 802 632,86**	**157 524 554,00**	**11 198 130,42**	**1 079 948,45**

La clé de répartition fixe des recettes (tpg = 93,79 %, CFF = 5,55 %, SMGN = 0,66 %) continue de s'appliquer en 2013, malgré l'entrée en vigueur potentielle d'une clé dynamique basée sur la consommation de transport chez chacun des opérateurs.

En effet, les recettes réparties selon la clé dynamique n'atteignant pas, pour tous les opérateurs, les montants prévus dans le plan financier unireso, la clé de répartition historique (fixe) est maintenue.

Il existe un différentiel de répartition des recettes entre le pourcentage normalement attribué par la clé et le montant réellement reversé. Cet écart provient des commissions de vente attribuées à l'entreprise qui effectue la vente du titre de transport.

DÉCOMPTE UNIRESO RÉGIONAL

(en CHF et en euros)

Les prix des titres de transport régionaux sont constitués d'une part fixe appelée prise en charge, visant à rémunérer le partenaire ayant procédé à la vente du titre.

Après déduction de cette prise en charge, les ventes sont réparties entre les opérateurs à parts égales pour chaque zone (sauf la zone 10 genevoise qui compte double), conformément aux principes établis dans la convention régionale 2011-2014.

	2012		2013	
	CHF	EUROS	CHF	EUROS
Prise en charge en faveur de :				
CFF	185 335,36	118 108,75	205 231,20	130 857,75
TPG	626 248,29	394 463,24	680 641,24	430 281,92
TPN	13 930,95	8 878,80	17 407,59	11 095,97
TP2A	76 375,58	48 711,54	107 544,04	68 602,11
GLCT zone 84	5 001,11	3 189,10	4 215,81	2 688,50
GLCT zone 85	2 543,58	1 622,00	-370,91	-236,50
GLCT zone 86	5 108,37	3 257,50	-2 371,20	-1 512,00
GLCT zone 87	4 540,75	2 895,50	-427,37	-272,50
GLCT zone 87 (RDTA)	10 987,17	7 006,50	15 938,05	10 163,50
	930 071,16	**588 132,93**	**1 027 808,45**	**651 668,75**
Ventes réparties en faveur de :				
zone 10 = CTI	5 290 998,63	4 511 567,36	5 949 504,78	5 077 609,35
zone 21 = TPN	20 293,54	17 168,25	27 416,62	23 270,80
zone 22 = 37,5% TPN	333 195,35	280 954,22	346 344,38	295 593,30
zone 22 = 62,5% CFF	555 325,59	468 257,03	577 240,64	492 655,50
zone 81 = GLCT	85 584,92	72 933,09	107 045,86	91 342,62
zone 82 = Annemasse Agglo	656 647,49	559 185,60	883 199,01	754 059,34
zone 84 = GLCT	238 456,48	204 205,90	234 413,35	203 066,64
zone 85 = CG01	20 690,82	17 629,82	18 567,95	15 275,61
zone 85 = GLCT	9 296,29	7 908,79	9 373,89	8 601,02
zone 86 = GLCT	184 455,57	157 670,13	177 765,66	152 868,01
zone 87 = GLCT	997 791,58	858 361,04	1 006 253,70	879 523,60
zone 87 = CG01	91,53	103,95	800,81	693,70
zone 90 = TPN	43 967,36	37 206,45	74 360,13	63 054,76
zone 99 = CFF	770 959,95	655 950,30	876 146,93	747 539,48
	9 207 755,10	**7 849 101,93**	**10 288 433,71**	**8 805 153,73**
TOTAL	**10 137 826,26**	**8 437 234,86**	**11 316 242,16**	**9 456 822,48**

RAPPORT DE L'ORGANE DE RÉVISION

Le 24 avril 2014, l'organe de révision a approuvé le décompte unireso pour l'année 2013.

BfB Société Fiduciaire
Bourquin frères et Béran SA
Corraterie 26
CH - 1211 Genève 11

Téléphone 022 311 36 44
Fax 022 311 45 88
E-mail contact@bfbge.ch
Web www.bfb.ch

Fondée en 1892

BfB

Rapport sur les constations effectives
résultant de l'examen sur la base de procédures
convenues aux associés de la société simple de la
Communauté Tarifaire Régionale (Unireso)
Genève

Genève, le 24 avril 2014
9/lr/12

Messieurs,

Nous avons effectué les procédures d'audit convenues avec vous et énumérées ci-après concernant la vérification des décomptes annuels. Notre mandat a été exécuté en conformité 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 des décomptes annuels et peuvent se résumer ainsi :

1. Vérification de la répartition des produits de transport selon les clés applicables,
2. Vérification de l'exactitude des décomptes annuels sur la base de réconciliations et de procédures adéquates.

Nous n'avons pas de constatation 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 les décomptes annuels à la date du 31 décembre 2013.

Si nous avions effectué des procédures d'audit supplémentaires, une révision respectivement une review (examen succinct) sur les décomptes annuels 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 des décomptes annuels et non à de quelconques autres états financiers pris dans leur ensemble.

BfB Société Fiduciaire
Bourquin frères et Béran SA

André TINGUELY
Expert-réviseur agréé
Réviseur responsable

Jean-Paul TRIBOULET
Expert-réviseur agréé

Annexes :
- décomptes annuels

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