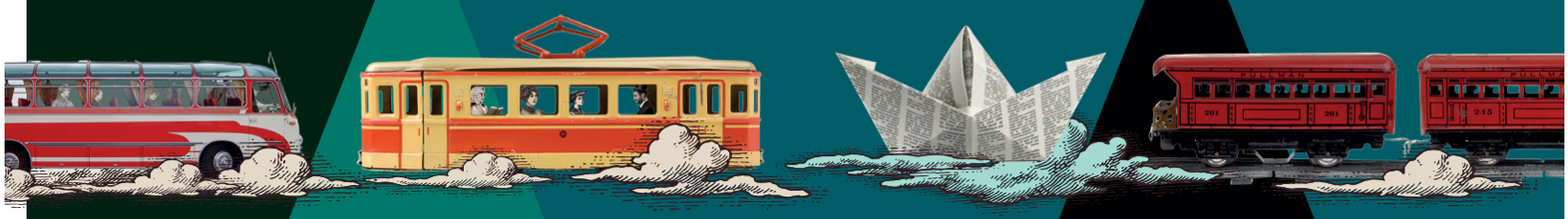
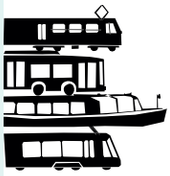
UNIRESO
RAPPORT DE GESTION
2014



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

SOMMAIRE

UNIRESO – RAPPORT DE GESTION 2014



04 LE MOT DU CONSEILLER D'ÉTAT

05 LE MOT DU PRÉSIDENT

07-09 ORGANISATION
Le comité technique unireso
Le comité de décision unireso
Le comité de coordination unireso Tout Genève
Le comité de coordination unireso régional

11 LE FORUM NATIONAL DES COMMUNAUTÉS TARIFAIRES

15-17 LES DOSSIERS UNIRESO
La rédaction des contrats de prestations unireso Tout Genève et unireso régional 2015-2018
La clé de répartition unireso
L'Initiative 146 de l'Avivo « Stop aux hausses des tarifs des tpg ! »
Le projet de tarif multimodal régional (ETMR)
La fixation du prix du futur ClipAbo
Un nouveau canal de vente tpg : les titres de transport par SMS

19-31 VENTES ET PARTENARIATS
21-24 Les ventes Tout Genève
Les recettes des billets et forfaits journaliers
Les recettes des abonnements mensuels
Les recettes des abonnements annuels
Les abonnements en circulation
La satisfaction des clients vis-à-vis de l'offre tarifaire unireso
25 Les ventes régionales
26-27 Les ventes de titres combinés
City-ticket et abonnement Inter
28-30 Les partenariats avec les Grands-Comptes (uniresopro) et avec les communes
Les offres uniresopro destinées aux entreprises
Les offres promotionnelles en partenariat avec les communes
31 Le partenariat avec Genève Aéroport
31 Le partenariat avec la Fondation pour le tourisme

33-37 COMMUNICATION
34-36 Les actions 2014
37 Les dépenses

39-47 FRÉQUENTATION
40-41 Fréquentation / Offre de transport
42-47 L'enquête internationale BEST

49-55 BILAN : LES DÉCOMPTES UNIRESO APPROUVÉS
50-53 Le décompte Tout Genève
54 Le décompte régional
55 Le rapport de l'organe de révision



LA MOBILITÉ de la population est l'un des grands défis auxquels le Département de l'environnement, des transports et de l'agriculture (DETA), dont je suis chargé depuis décembre 2013, doit faire face. Dans ce contexte, la Communauté tarifaire intégrale unireso joue un rôle fondamental, puisque 202 millions de voyageurs ont été transportés dans le canton en 2014, grâce aux trois partenaires historiques que sont les Transports publics genevois (tpg), les Chemins de fer fédéraux (CFF) et la Société des Mouettes genevoises Navigation SA (SMGN). Mais les déplacements se font aussi bien au-delà de nos frontières cantonales, raison pour laquelle unireso s'est étendue et intègre aujourd'hui 6 autorités organisatrices et 8 opérateurs de transport dans le Grand Genève.

En septembre 2014, pour comprendre encore mieux les attentes des usagers, j'ai lancé les États généraux des transports, qui ont permis à 12 598 personnes d'exprimer leurs souhaits par le biais d'un questionnaire. Il en ressort que la plupart des Genevoises et Genevois sont multimodaux, c'est-à-dire qu'ils utilisent le ou les moyens les plus efficaces pour se déplacer en fonction de leurs activités, de leur destination et du moment : transports publics, transports individuels motorisés, vélo ou marche. Les réponses collectées ont permis de soumettre au Grand Conseil, en février 2015, un projet de loi sur la mobilité qui organise le territoire en zones, dans lesquelles des modes de transport sont priorisés, par exemple les transports collectifs dans l'hyper-centre. L'objectif est simple : améliorer les conditions de déplacement et fluidifier les réseaux de transport. Il appartient désormais aux députés du Grand Conseil de proposer sur cette première base un texte fédérateur et rassembleur.

À Genève, tout comme dans le reste des agglomérations suisses, l'existence d'une communauté tarifaire proposant un seul titre combiné de transport pour se déplacer en train, bus, tram ou bateau est un facteur clé du succès des transports collectifs. Cela sera encore plus vrai bientôt grâce au SwissPass ou au ClipAbo. Dans notre canton, après une augmentation de la fréquentation de +2 % entre 2012 et 2013, la croissance s'est stabilisée à +0,6 % en 2014. Le grand saut en matière d'utilisation des transports collectifs aura lieu à partir de fin 2019, lors de la mise en service du futur Réseau express franco-valdo-genevois qui, grâce à la liaison ferroviaire CEVA, permettra aux usagers de traverser rapidement leur ville ou de se rendre à Lausanne depuis la gare des Eaux-Vives par exemple. Pour en revenir à 2014, c'est la prolongation du tram 18 depuis le CERN vers Carouge, via la gare Cornavin et Bel-Air, qui a été inaugurée le 28 juin.

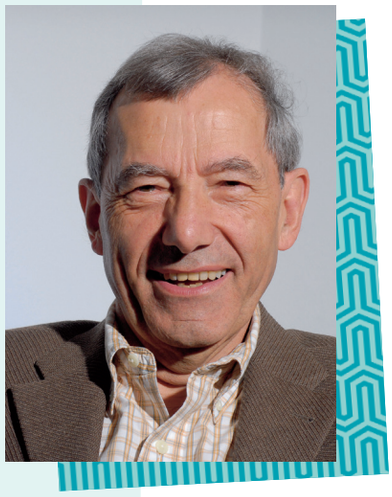
Aujourd'hui, je tiens une nouvelle fois à souligner le travail et l'engagement des collaboratrices et collaborateurs des opérateurs de transports. Ces derniers permettent aux habitants de se déplacer dans toute notre région de manière sûre, tant sur la terre que sur l'eau, et je salue notamment l'engagement des conducteurs, qui effectuent avec sang-froid un travail difficile, dans un contexte où les règles de circulation ne sont pas toujours respectées par les nombreux utilisateurs côtoyant les trams, trolleybus ou bus : piétons, cyclistes avec ou sans moteur, deux-roues motorisés, voitures, poids lourds, autocars, mais aussi planches à roulettes, rollers, etc.

En raison de la situation budgétaire difficile et des impacts sur les recettes, suite à la baisse des tarifs souhaitée par le peuple avec l'acceptation de l'Initiative 146 « Stop aux hausses des tarifs des tpg ! », les défis sont de taille pour les opérateurs. Ces derniers doivent être à l'écoute des besoins des usagers et rendre leur réseau attrayant. De mon côté, je m'engage à continuer à promouvoir une mobilité plurielle pour tous, guidée par trois principes directeurs : fluidité, efficacité, complémentarité.

Bonne lecture !



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



2014 restera une année particulière pour unireso avec comme événement principal l'application, en fin d'année, des nouveaux tarifs Tout Genève votés le 18 mai par le peuple genevois à travers l'Initiative 146, « Stop aux hausses des tarifs des tpg ! ».

Une fois cette Initiative 146 votée, la première tâche pour unireso a consisté à rétablir les conditions d'utilisation et les catégories d'âge pratiquées dans toutes les communautés tarifaires en Suisse, mais que le texte de l'Initiative avait profondément remaniées. Cette adaptation a été rendue possible via l'acceptation, par le Grand Conseil, d'un projet de loi en mars 2013. Ainsi, les pratiques antérieures d'unireso ont été rétablies, évitant d'importants problèmes d'incohérences tarifaires locales et nationales et de distribution pour les opérateurs unireso.

Les nouveaux tarifs, entrés en vigueur le 14 décembre 2014, posent néanmoins un vrai problème de recettes pour les années à venir. Les négociations sur le contrat de prestations 2015-2018 se sont naturellement focalisées autour de ces nouvelles contraintes financières. Car les projections de recettes sont en baisse sensible, le peu de clients supplémentaires attendus ne couvrant pas, de loin, la forte diminution de prix touchant la plupart des produits unireso.

Les indemnités cantonales viendront dès 2015 compenser le manque à gagner estimé mais les opérateurs, tpg en tête, entrent dans une ère d'économies avec une optimisation de leur offre de transport.

2014 marque également les 10 ans d'unireso régional. Nous ne pouvons que nous réjouir de la collaboration qui a grandi au fil des ans entre les partenaires genevois, vaudois et français, pour le bien de clients de plus en plus nombreux.

En termes de résultats, le chiffre d'affaires Tout Genève 2014 n'a connu qu'une croissance modérée et n'a pas permis d'atteindre le budget escompté. Avec la perspective des nouveaux prix en décembre, les clients ont modifié leurs habitudes d'achat au dernier trimestre, privilégiant les abonnements annuels aux mensuels ce qui a eu pour effet un ralentissement de la progression des recettes.

Du côté d'unireso régional, l'amélioration des recettes reste soutenue (+20 % en deux ans) et profite des avancées en termes d'offre mais surtout de l'essor démographique de la région.

La période de quatre ans qui s'ouvre à nous, matérialisée par l'adoption des nouveaux contrats de prestations unireso, constitue la dernière ligne droite avant la venue du RER. Ce dernier viendra renforcer de manière significative l'offre actuelle déjà très appréciée des clients, comme en témoignent les résultats de l'enquête BEST 2014 que vous trouverez dans ce rapport.

Il convient donc de préparer au mieux cette arrivée du RER. Pour unireso, d'un point de vue tarifaire, le besoin d'anticiper des recettes suffisantes pour les opérateurs sera d'autant plus impérieux que le contexte actuel est difficile.

Nul doute que la réalisation des projets actuels, tels que l'abonnement ClipAbo ou le futur tarif multimodal régional, accompagnera ces besoins en nouvelles ressources.

Bon voyage dans le rapport de gestion unireso.



Christoph Stucki
Président de unireso


ORGANISATION

L'ensemble des représentants des opérateurs membres de unireso se retrouve régulièrement au sein de comités, véritables lieux d'échanges et de décision autour des sujets qui font l'actualité de la communauté tarifaire (unireso Tout Genève et régional).

LE COMITÉ TECHNIQUE UNIRESO

Le comité technique se réunit chaque mois, règle les questions opérationnelles et prépare les décisions qui seront approuvées en fin de mois en comité de décision. Les actions de communication y sont systématiquement discutées.
Les participants à ces séances sont :

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

– **pour les transports publics genevois (tpg) :**
Michael Chopard, adjoint à la direction ventes, marketing et promotions
Yann Gessler, délégué à la communauté tarifaire et chargé des offres commerciales
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 de la région nyonnaise (TPN) :**
Philippe Magnin, responsable du service commercial

– **pour les Transports annemassiens collectifs (TAC) :**
Jérôme Lavenier, directeur
Anne-Cécile Dumas, responsable marketing et communication

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

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

– **pour la SNCF :**
Isabelle Adolle (responsable tarification)
Rachida Rahmouni (responsable interopérabilité et support billettique)

Le comité technique a mis en place des groupes de travail ad hoc pour certains thèmes qui nécessitaient des approfondissements particuliers.



LE COMITÉ DE DÉCISION UNIRESO

Le comité de décision, par le biais des responsables des entreprises de transport, assure le fonctionnement de la communauté tarifaire en reprenant les sujets préalablement discutés en comité technique. En 2014, les décisions prises ont porté sur des thèmes aussi variés que la clé de répartition des recettes, la communication, les tarifs, les grands comptes, le SwissPass, etc.

Les participants à ces séances sont :

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

– **pour les Transports publics genevois (tpg) :**
Anita Frei, présidente du Conseil d'administration des tpg
Éric Forestier, directeur ventes, marketing et promotion

– **pour les Chemins de fer fédéraux (CFF) :**
François Gatabin, chef du trafic régional Romandie puis Patrick Altenburger, responsable marché suisse
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 de la région nyonnaise (TPN)** :
Richard Zaugg, directeur
Philippe Magnin, responsable du service commercial

– **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 :**
Isabelle Adolle (responsable tarification)
Rachida Rahmouni (responsable interopérabilité et support billettique)

LE COMITÉ DE COORDINATION UNIRESO TOUT GENÈVE

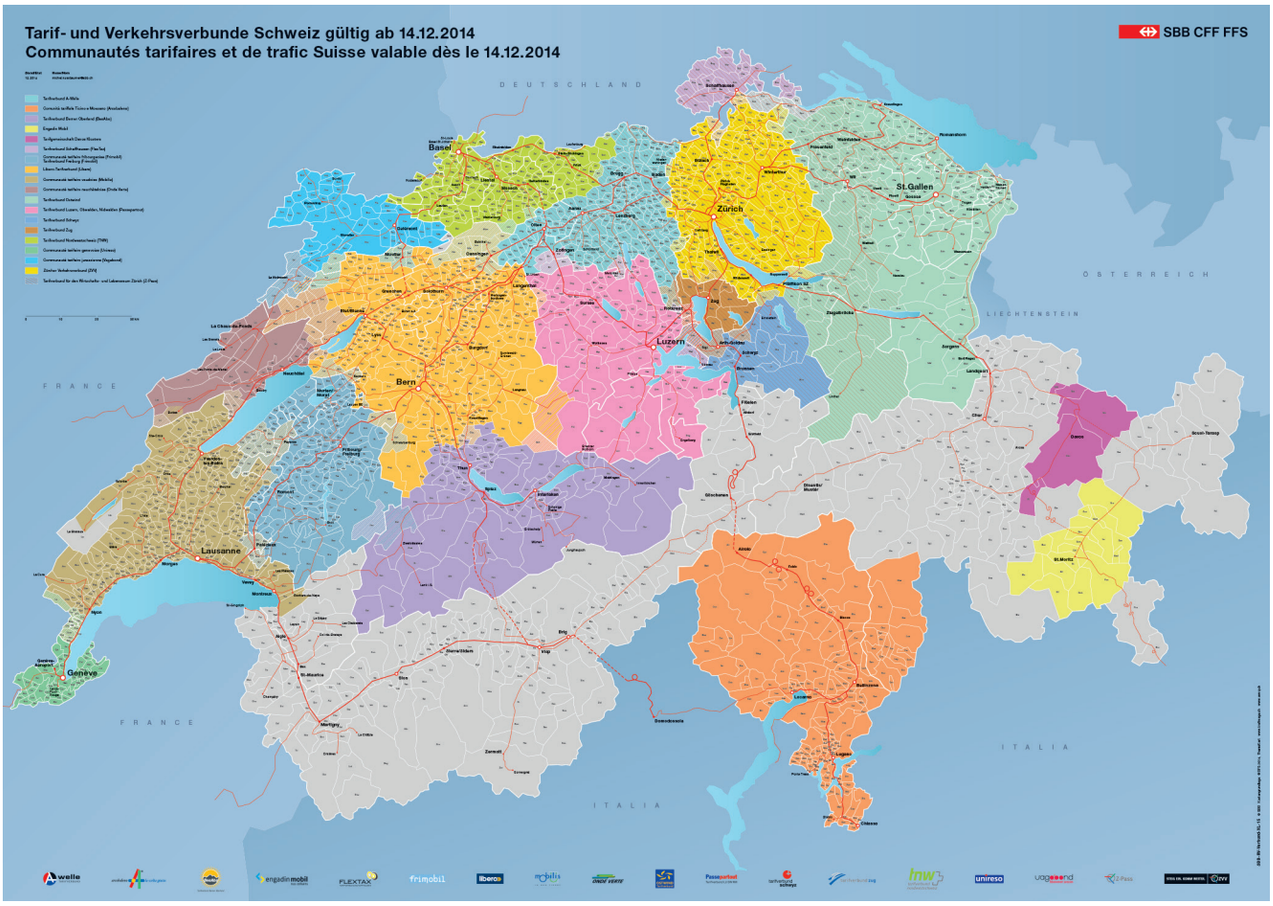
Le comité de coordination facilite les relations entre les signataires du contrat de prestations (Tout Genève uniquement). Il est compétent pour contrôler l'application du contrat de prestations. Ce comité est présidé par Monsieur David Favre, secrétaire général adjoint au Département de l'environnement, 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 UNIRESO 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 assure le suivi des dossiers relatifs au périmètre régional de la communauté tarifaire. Ce Comité est également présidé par Monsieur David Favre, secrétaire général adjoint au DETA. Se réunissant deux fois par an, il est aussi composé d'une représentation de l'Office fédéral des transports.


LE FORUM NATIONAL
DES COMMUNAUTÉS TARIFAIRES

Christoph Stucki préside le forum des communautés tarifaires suisses qui se réunit deux fois par an, à Berne, en mars et en septembre. À cette occasion sont mis en lumière les réalisations et les travaux marquants des communautés tarifaires ainsi que les projets nationaux d'envergure qui impacteront celles-ci à plus ou moins long terme.





Les sujets majeurs traités en 2014 au forum des communautés sont :

LA CARTE SWISSPASS, CARTE UNIQUE DES TRANSPORTS DE DEMAIN

Les travaux se poursuivent concernant ce projet majeur qui simplifiera l'accès aux transports publics. Une seule carte de transport remplacera le 1er août 2015 les supports actuels des abonnements généraux et des abonnements demi-tarif (soit environ 3 millions de clients) puis, dès fin 2016, les abonnements communautaires.

Les trois communautés romandes (unireso, frimobil et mobilis) ont décidé d'être les premières à faire migrer leur assortiment d'abonnements sur la nouvelle carte à puce SwissPass.

Cette carte offrira également sur demande du client des prestations supplémentaires telles que les forfaits de ski de diverses destinations, du MobilityCarSharing, PubliBike, SuisseMobile. Par la suite, d'autres offres viendront s'y ajouter.

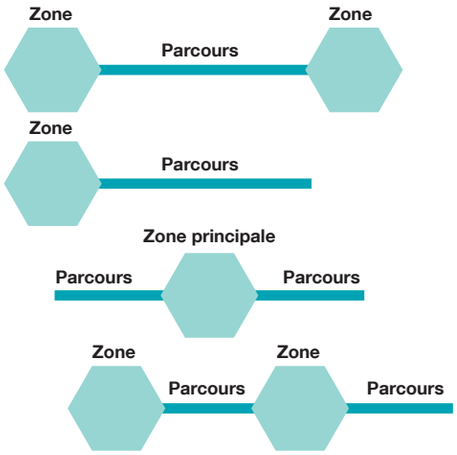
Une plate-forme Internet personnalisée permettra de gérer les prestations transport et leurs services complémentaires. Le processus de contrôle restera simple pour le voyageur et rapide pour le personnel des transports publics.



LE CLIPABO, LE LIEN ENTRE LES COMMUNAUTÉS ET LE SERVICE DIRECT

Le développement et la généralisation de l'intégration des réseaux urbains en Suisse se poursuivent. Une solution se profile pour les abonnements avec une interconnexion totale entre les lignes du Service Direct et les zones des communautés tarifaires : le ClipAbo.

Cet abonnement s'adresse principalement au groupe-cible des pendulaires et existe sous les formes suivantes :



Les abonnements de parcours et communautaires ne seront pas concernés par les modifications. Les actuels abonnements Inter seront supprimés et remplacés par les ClipAbo qui offriront davantage de possibilités de relations. L'interface de vente sur Internet, très intuitive, permettra un choix facilité des parcours et des zones, et une possibilité de comparaison permanente avec le prix de l'abonnement général.

Ce produit apparaît ainsi comme le titre de transport intermédiaire entre l'abonnement communautaire et l'abonnement général.

Le ClipAbo sera présent sur le SwissPass.

Les autres sujets abordés lors du Forum sont :

– le rôle du transport public dans la mobilité intégrée de demain ;
– les attentes des clients en matière de transport public ;
– le développement de l'assortiment dans les communautés tarifaires ;
– le futur système de prix suisse.


LES DOSSIERS UNIRESO

Les principaux travaux (dossiers et projets) ayant mobilisé les acteurs d'unireso en 2014 ont concerné :

LA RÉDACTION DES CONTRATS DE PRESTATIONS UNIRESO TOUT GENÈVE ET RÉGIONAL 2015-2018

Tous les quatre ans, unireso se penche sur l'élaboration du prochain contrat de prestations unireso Tout Genève. Ce contrat pour 2015-2018 sera le dernier document de ce type rédigé avant la mise en œuvre de l'importante nouvelle offre que constituera le RER franco-valdo-genevois.
Le canton de Genève a souhaité que les dispositions de l'actuel contrat soient dans l'ensemble reconduites pour les quatre prochaines années. Au-delà des indicateurs de suivi de l'activité qui évoluent peu, le plan financier est quant à lui retravaillé entièrement en raison des implications financières de la baisse des tarifs du 14/12/2014 sur les participations cantonales et les indemnités.
Le chiffre d'affaires communautaire pour la période 2015-2018 est déterminé sur la base de la nouvelle grille tarifaire et d'un nouveau modèle de prévision des recettes reprenant les transferts attendus entre titres de transport, l'évolution des offres des opérateurs et les critères socio-démographiques.
La fin de la clé de répartition historique entre les trois acteurs du Tout Genève (tpg, CFF et SMGN) est actée dans le nouveau contrat de prestations.

De la même façon, un contrat de prestations unireso régional est élaboré pour la période 2015-2018 en concertation avec l'ensemble des partenaires, qu'ils soient entreprises de transport ou autorités organisatrices.
L'essentiel des modifications par rapport au contrat de prestations 2011-2014 concerne le plan financier qui est enrichi en reprenant les prévisions de dépenses en matière de :
– frais de personnel (frais internes de comptabilité, communication, marketing) ;
– frais de structure (frais de locaux et support informatique) ;
– frais de communication (frais externes) ;
– frais liés aux distributeurs (entretien, dépannage).

Il est également à noter que les règles de répartition des recettes ont été clarifiées, avec notamment la suppression de l'indemnité forfaitaire portant sur les zones 10 et 82 qui était jusqu'alors versée directement à la SNCF.

LA CLÉ DE RÉPARTITION UNIRESO

2014 constitue la dernière année où la clé fixe de répartition des recettes et des charges entre les trois opérateurs du Tout Genève, datant de 1988, a été appliquée. Le calcul d'une clé dynamique a été réalisé pendant l'année sur la base d'une enquête Origines-Destinations de 2013. Cette nouvelle clé n'a pas pu être appliquée en 2014 mais elle a permis aux partenaires de prévoir les éventuelles modifications à intégrer à l'avenir.
La fréquentation de chaque opérateur est l'élément majeur dans la détermination de la nouvelle clé. Les CFF ont mis en place une méthodologie de recensement des titres de transport plus précise qui améliore la qualité de leurs données de fréquentations. Ils constatent une forte progression du nombre de voyageurs sur leurs lignes et des kilomètres parcourus par ceux-ci. La SMGN, au contraire, subit les aléas de la météo d'un été 2014 très pluvieux, avec pour conséquence une fréquentation en baisse. Les tpg connaissent une très légère augmentation de leurs voyages (+0,3 %).
Dans ces conditions, la clé dynamique 2014 (non appliquée dans les faits) diffère de la clé fixe, avec une amélioration de la part à reverser aux CFF et une diminution de celle à reverser aux tpg et à la SMGN : soit 93,45 % (au lieu de 93,79 % clé fixe) pour les tpg, 5,92 % (au lieu de 5,55 %) pour les CFF et 0,63 % (au lieu de 0,66 %) pour la SMGN. Cette clé servira de base pour la répartition des acomptes mensuels des recettes et charges en 2015.

L'INITIATIVE 146 DE L'AVIVO « STOP AUX HAUSSES DES TARIFS DES TPG ! »

Le 18 mai 2014, les citoyens genevois approuvent l'Initiative portée par l'Avivo, après un premier scrutin invalidé par le Tribunal fédéral en 2013. Dès lors, le premier souci des opérateurs a été de garantir l'existence d'unireso en remettant à niveau les conditions d'utilisation des titres de transport et les catégories d'âge selon les règles établies au niveau national par la branche. La mise en œuvre de l'Initiative 146 a profondément modifié ces règles ne garantissant plus une intégration tarifaire au niveau national de la région genevoise, ainsi que la reconnaissance des titres majeurs comme l'abonnement demi-tarif. Pour ce faire, le Conseil d'État a réactivé son projet de loi correctif que le Grand Conseil a adopté en novembre. Les conditions d'utilisation sont ainsi rétablies par le Grand Conseil.



Le second volet de la mise en œuvre des nouveaux tarifs a été d'estimer les conséquences des pertes de recettes et leur indemnisation par le canton de Genève. Rapidement, unireso et les opérateurs ont été invités par le Canton à fournir des pistes d'économies. Toutes les offres commerciales sont dès lors réévaluées, voire supprimées. Une réflexion s'engage également autour des facilités accordées aux clients. Pour unireso, il devient indispensable de supprimer la plupart des rabais.
Le nouveau tarif s'applique dès le 14 décembre 2014 et son application est accompagnée d'une campagne de communication.
Unireso est un système tarifaire en équilibre. Ainsi, lorsqu'une composante de prix est modifiée, le changement a un impact sur toute la structure tarifaire. La modification du Tout Genève a créé des incohérences tarifaires internes à la communauté en poussant les clients à optimiser leurs achats avec la combinaison de deux titres locaux plutôt que d'opter pour un seul titre unireso régional. Unireso doit faire des propositions pour corriger cette situation.

LE PROJET DE TARIF MULTIMODAL RÉGIONAL (ETMR)

Le travail conséquent entamé sur cette question se poursuit en 2014 avec pour objectif final la réalisation d'un tarif unique sur un vaste périmètre géographique au-delà de Genève, prenant ainsi en compte l'axe structurant que constituera le RER franco-valdo-genevois.
Après la validation, fin 2013, du périmètre d'étude, les différentes réunions de travail ont été consacrées à la détermination d'un prévisionnel de recettes 2020 basé sur le modèle multimodal transfrontalier et tenant compte notamment des améliorations prévues des offres de transport et des modifications des comportements d'achat des clients.
Un système tarifaire du type « Zone-Parcours-Zone » semble le plus approprié, compte tenu des caractéristiques de l'offre de transport sur le territoire français concerné.
Les « recettes » sont cependant à mettre en perspective avec les coûts engendrés par la future offre de transport à horizon 2020. Les autorités organisatrices devront en effet connaître le montant des subventions qu'elles auront à engager.

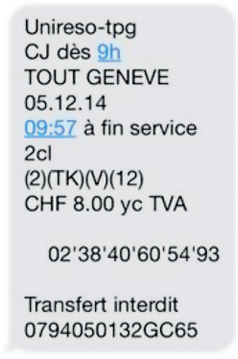
LA FIXATION DES PRIX DU FUTUR CLIPABO

La réflexion sur la détermination des prix des ClipAbo a débuté courant 2014. unireso et Mobilis ont été choisis par la branche transport public pour être la région pilote de ce nouvel assortiment national d'offres de parcours dès le mois de décembre 2015.
Cet aspect important déterminera le succès futur de ce produit, intermédiaire entre l'abonnement communautaire et l'abonnement général. ClipAbo propose une alternative intéressante et moins coûteuse par rapport à l'abonnement général pour les clients ayant besoin de se déplacer au sein de deux communautés tarifaires. Ainsi, un tarif adapté et des possibilités élargies dans le choix des relations permettront d'accroître le potentiel actuel du produit Inter.

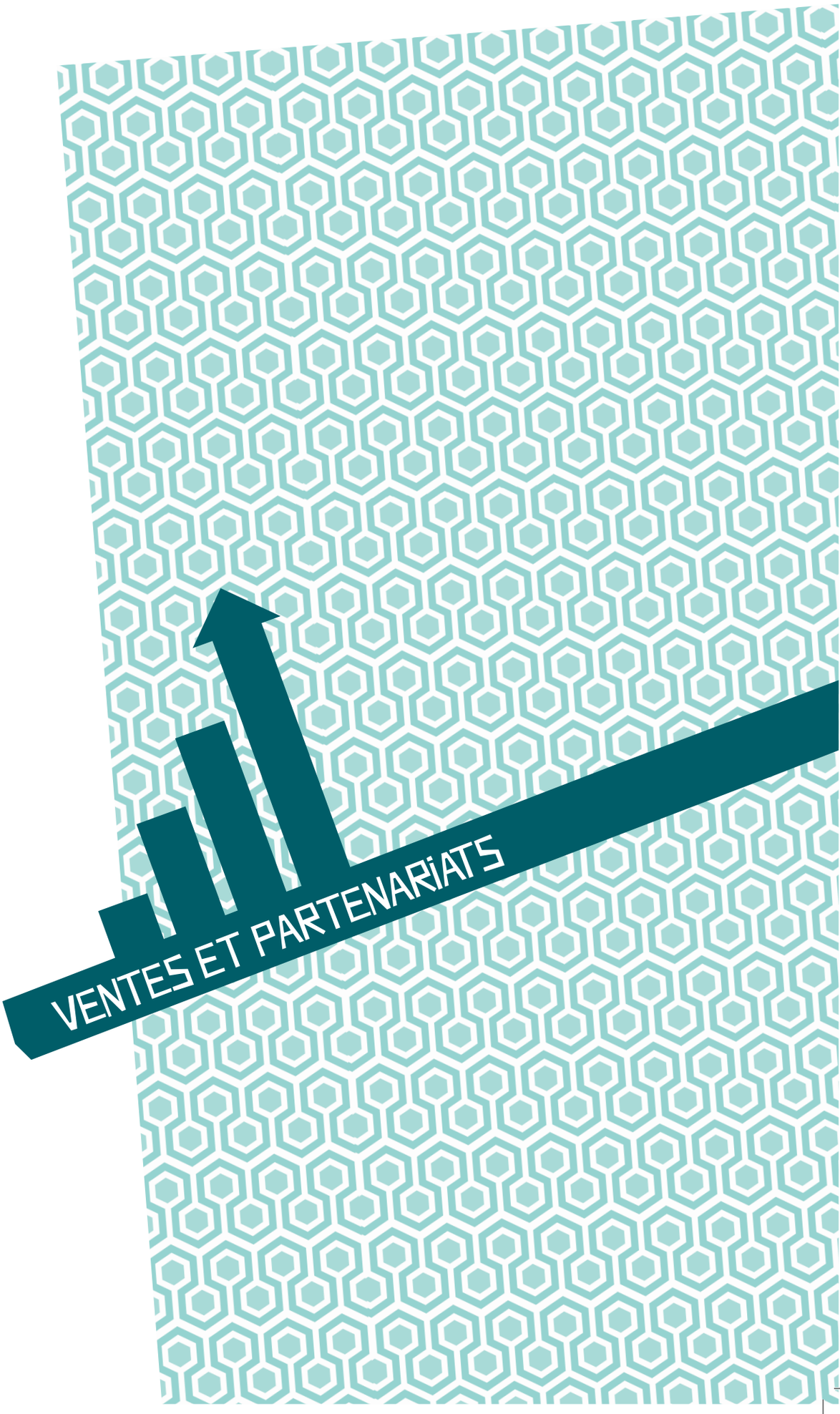
UN NOUVEAU CANAL DE VENTE TPG : LES TITRES DE TRANSPORT PAR SMS

Le billet Tout Genève 60' est en vente depuis le 1er février 2014 par SMS et via les applications iPhone et Android des tpg. Le déploiement de ce nouveau canal concerne les billets Tout Genève plein tarif et tarif réduit. Cette solution était vivement demandée et attendue par la clientèle. Son succès, au fil des mois, le confirme.
Cette solution permet de redynamiser la vente des titres occasionnels qui connaissait des difficultés en 2013. Les coûts de distribution des titres via SMS sont également réduits en comparaison de ceux des distributeurs tpg. À partir du 14 décembre 2014, l'extension de ce canal de vente aux cartes journalières devient effective.

Bilan des ventes de billets SMS (plein tarif et tarif réduit) :
- 100 000 billets vendus le 19 mars, au 47e jour d'exploitation ;
- 1 000 000 de billets vendus le 22 septembre, au 234e jour d'exploitation ;
- quantité vendue au 31/12/2014 (11 mois) : 1 764 180 titres ;
- chiffre d'affaires : CHF 5 400 446.-.



Spécimen de carte journalière via SMS

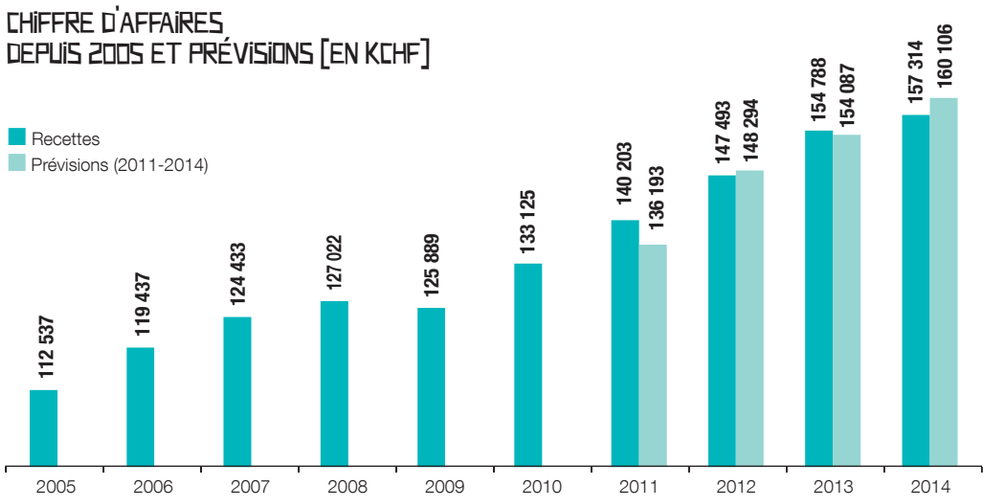

VENTES ET PARTENARIATS

Le chiffre d'affaires unireso Tout Genève 2014 progresse de +1,6 % contre +4,9 % l'année précédente. Avec cette progression, les recettes prévisionnelles de 2014 inscrites dans le plan financier unireso quadriennal ne sont toutefois pas atteintes.

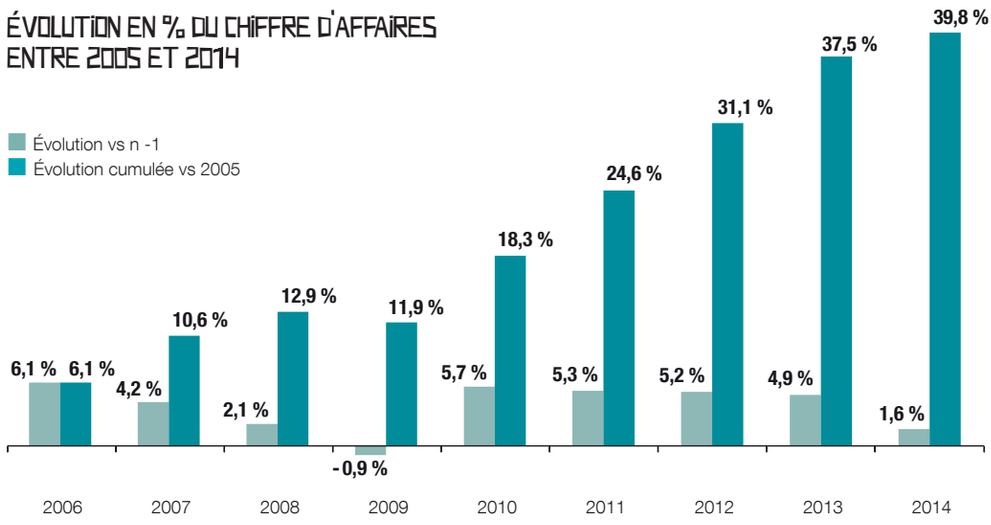
Les recettes unireso 2014 s'élèvent à quelque CHF 157 314 000.-, soit CHF 2 527 000.- de plus qu'en 2013, et CHF 2 792 000.- de moins que le budget. Depuis 2005, l'augmentation moyenne annuelle des recettes s'élève à +3,8 %.

L'évolution globale du chiffre d'affaires constatée est réalisée dans un contexte de non-augmentation tarifaire depuis la fin 2013 et durant l'année 2014. Néanmoins, le marché de la mobilité est en hausse quel que soit le mode de transport.

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



ÉVOLUTION EN % DU CHIFFRE D'AFFAIRES ENTRE 2005 ET 2014



LES VENTES TOUT GENÈVE



La croissance des recettes tous titres confondus entre 2013 et 2014 s'élève à +1,6 %. Tous les types de titres de transport sont en progression, notamment les titres occasionnels (+2,6 %) qui renouent avec la croissance après deux années de baisse des recettes. Le niveau de recettes de ces titres dépasse ainsi le « point haut » de 2011. En 2014, la croissance des titres occasionnels est plus forte que celle des abonnements mensuels et annuels, une première depuis 2006.
La progression des recettes des abonnements s'effondre en 2014 (+1,1 % pour les mensuels et +0,8 % pour les annuels), alors qu'elles affichaient des taux respectifs de +8,4 % et +4,9 % en 2013.
Le mouvement de transfert des clients occasionnels vers les clients réguliers a ralenti.

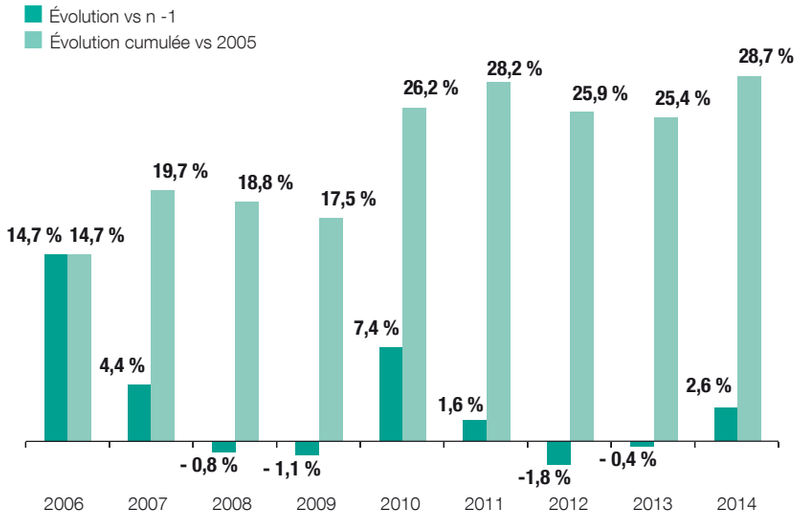
LES RECETTES DES BILLETS ET FORFAITS JOURNALIERS

Elles connaissent, vs budget, une baisse marquée (-5,7 %), faisant déjà suite à un fort repli en 2013 (-7,9 %) et 2012 (-11,3 %). Elles affichent néanmoins une progression de +2,6 % vs 2013, soit en valeur CHF 1 305 255.- de gain. Les billets sont le moteur de cette amélioration (+4 %, soit +CHF 1 596 541.-). Une perte de CHF 291 286.- est enregistrée pour les forfaits journaliers (-2,7 %).
Les billets et forfaits journaliers sont, avec CHF 51 705 689.- de chiffre d'affaires annuel, pratiquement au même niveau de recettes que les abonnements annuels. Ils représentent 34,4 % des recettes en 2014.

Jusqu'en 2013, un transfert des clients occasionnels s'est opéré vers les abonnements. Cette migration s'est accentuée avec le changement tarifaire de 2012 où le prix du billet a augmenté plus vite que les autres titres de transport.
Fin 2014, l'application de l'Initiative 146 de l'Avivo a changé la donne. Le prix des billets est revenu à son niveau d'antan (CHF 3.- pour le plein tarif et CHF 2.- pour le tarif réduit) et a capté une partie de la clientèle qui s'était tournée vers les abonnements mensuels en 2012 et 2013.

Par ailleurs, les problèmes techniques constatés sur les appareils de vente tpg se sont peu à peu résolus courant 2014.
Enfin, la vente de billets par SMS depuis février 2014 a rencontré un intérêt croissant au fil des mois et a contribué à redynamiser les titres occasionnels. Fin décembre, 1 047 674 billets plein tarif et 716 506 billets tarif réduit ont été vendus, générant un chiffre d'affaires de CHF 5 400 446.- en 11 mois.

ÉVOLUTION DES RECETTES DES BILLETS ET FORFAITS JOURNALIERS ENTRE 2005 ET 2014



Le panier moyen du client occasionnel est constitué de 80 billets par an, soit 1,6 billet par semaine. Ce client est attaché à son titre de transport. 85 % de la clientèle occasionnelle n'est pas intéressée par l'achat d'un abonnement.

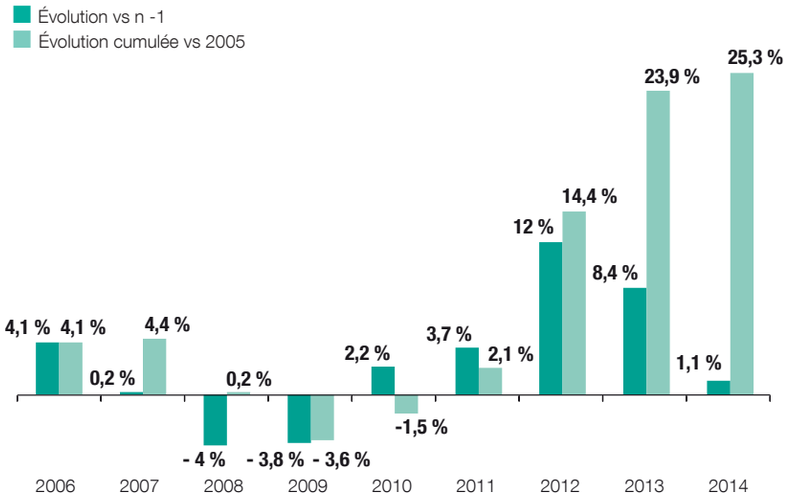


TOUT GENÈVE [SUITE]

LES RECETTES DES ABONNEMENTS MENSUELS

Elles sont en progression de CHF 491 761.-, soit +1,1 %. Des fluctuations du volume des ventes sont constatées en fin d'année. Ceci est dû à la perspective d'obtenir des prix plus bas sur d'autres titres de transport dès le 14/12/2014. En effet, avec l'entrée en vigueur de l'Initiative 146 programmée en décembre et du quasi statu quo du prix des abonnements mensuels, les clients ont différé leurs achats de titres au bénéfice des billets et abonnements annuels qui ont, eux, subi une forte diminution de leur prix.
Les titres mensuels représentent 31 % des recettes en 2014.

ÉVOLUTION DES RECETTES DES ABONNEMENTS MENSUELS ENTRE 2005 ET 2014

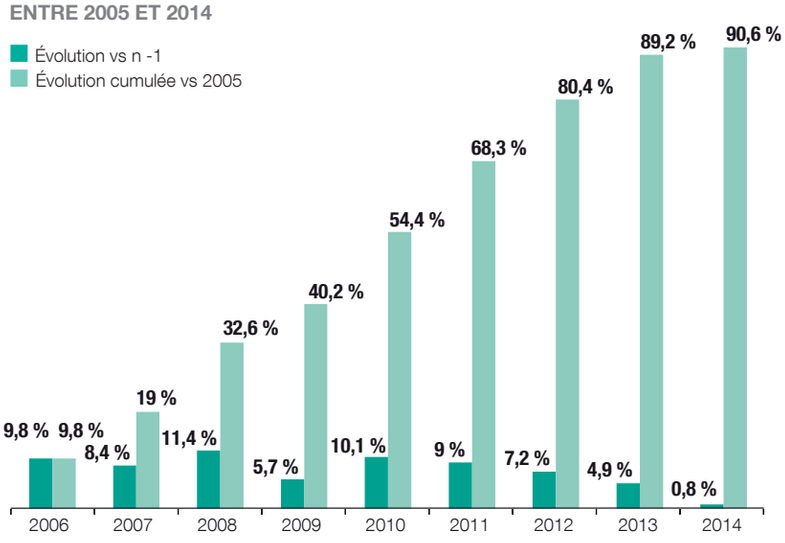


Les clients mensuels sont des « zappeurs » qui ajustent constamment leur consommation en fonction de leurs besoins et ressources. Il s'agit d'une clientèle par nature moins fidèle que les abonnés annuels, avec une évolution des ventes plus cyclique.

LES RECETTES DES ABONNEMENTS ANNUELS

Elles progressent de +0,8 % et s'établissent à CHF 52 100 810.-. L'évolution galopante des recettes constatée depuis 2005 est stoppée net.
Dans l'attente de la baisse importante du prix de l'abonnement annuel adulte (de CHF 700.- à 500.-) dès décembre, les clients se sont reportés en octobre et novembre sur l'achat d'abonnements mensuels, consigne qui était prodiguée dans les espaces de vente. Ainsi une baisse de 54 % du nombre d'abonnements adultes vendus en novembre est constatée, de 46 % pour les abonnements juniors et de 85 % pour les abonnements seniors.
Une forte augmentation des ventes de l'abonnement annuel s'est produite dès le 14/12/2014 avec le nouveau prix de CHF 500.- (+99 % de quantités vendues en décembre).
Les titres annuels représentent 34,6 % des recettes en 2014.

ÉVOLUTION DES RECETTES DES ABONNEMENTS ANNUELS ENTRE 2005 ET 2014

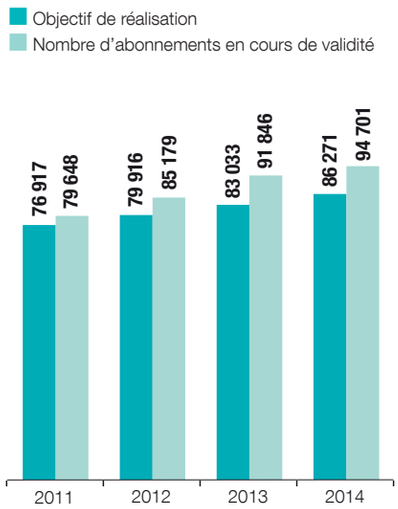


Pendant les dernières années et jusqu'en 2014, la croissance des recettes d'abonnements annuels a suivi celle de la fréquentation. Il s'agissait d'une tendance structurelle soutenue par la stratégie de fidélisation mise en place à travers la promotion des abonnements via les communes et les entreprises.
L'année 2014 est particulière compte tenu des changements profonds des habitudes des clients ayant pour perspective la baisse des prix des titres de transport en fin d'année.

LES ABONNEMENTS EN CIRCULATION

Dans le contrat de prestations unireso Tout Genève 2011-2014, l'État de Genève a fixé aux opérateurs l'objectif d'atteindre un certain nombre d'abonnements en cours de validité. Cet indicateur permet de mesurer l'évolution du nombre d'abonnés au fil des ans et donc de s'assurer que l'augmentation de l'offre fidélise un nombre croissant de clients adultes, qui représentent la cible principale.
Les deux premières années du contrat de prestations ont connu une évolution spectaculaire du nombre d'abonnements vendus, bien au-delà des attentes, mensuels mais surtout annuels.
La progression planifiée de +3,9 % chaque année a été largement dépassée entre 2011 et 2013. Seule l'année 2014 fait état d'une progression des abonnements en circulation (+3,1 %) inférieure aux prévisions.
En 2014, l'objectif est ainsi dépassé de presque 10 %.

NOMBRE D'ABONNEMENTS TOUT GENÈVE ADULTES EN COURS DE VALIDITÉ ENTRE 2011 ET 2014





TOUT GENÈVE [SUITE]

LA SATISFACTION DES CLIENTS VIS-À-VIS DE L'OFFRE TARIFAIRE UNIRESO

Autre élément du contrat de prestations unireso Tout Genève 2011-2014, le suivi de la satisfaction des clients est basé sur les trois critères suivants :
– le rapport qualité-prix ;
– la connaissance du territoire unireso ;
– les correspondances.

Des enquêtes qualitatives mensuelles réalisées par une société externe mesurent la satisfaction. Les trois critères soumis à appréciation sont notés de 0 à 10. Contrairement aux années précédentes, les notes de chaque critère progressent en 2014 au-delà des objectifs.



	jan	fév	mar	avr	mai	jun	jul	aoû	sep	oct	nov	déc	MOY.
qualité-prix	5,8	6,1	6,2	6,0	5,8	6,5	6,0	5,4	6,0	6,0	5,7	6,3	**6,0**
objectif	5,5	5,5	5,5	5,5	5,5	5,5	5,5	5,5	5,5	5,5	5,5	5,5	**5,5**

OBJECTIF DE RAPPORT QUALITÉ-PRIX

L'objectif est de 5,5. La note est de 6,0, contre 5,3 en 2013. En 2014, le réseau est fonctionnel et l'interruption de ligne CFF a été parfaitement gérée pendant l'été.
La perspective d'un tarif plus bas dès le mois de décembre a sans doute également joué en faveur d'une amélioration de la satisfaction de la clientèle vis-à-vis du rapport qualité-prix.



	jan	fév	mar	avr	mai	jun	jul	aoû	sep	oct	nov	déc	MOY.
territoire	6,3	6,8	7,1	6,9	6,6	7,1	6,8	6,6	6,5	7,0	6,7	7,1	**6,8**
objectif	6,4	6,4	6,4	6,4	6,4	6,4	6,4	6,4	6,4	6,4	6,4	6,4	**6,4**

OBJECTIF DE CONNAISSANCE DU TERRITOIRE

La question porte sur la connaissance géographique du réseau et du zonage unireso. L'objectif fixé est de 6,4. La note qui a été attribuée s'élève à 6,8.



	jan	fév	mar	avr	mai	jun	jul	aoû	sep	oct	nov	déc	MOY.
correspond.	6,7	6,9	7,2	7,2	6,8	7,3	6,9	6,9	6,7	6,8	6,7	6,8	**6,9**
objectif	5,3	5,3	5,3	5,3	5,3	5,3	5,3	5,3	5,3	5,3	5,3	5,3	**5,3**

OBJECTIF LIÉ À LA COMMODITÉ DES CORRESPONDANCES

L'objectif est de 5,3. La note obtenue est de 6,9. Le critère mesuré est celui de la qualité des correspondances entre les différentes entreprises d'unireso dans le canton de Genève (et non les correspondances au sein d'une même entreprise). Ce critère a atteint son objectif dès 2013.

LES VENTES RÉGIONALES : UNE TENDANCE À LA HAUSSE TOUJOURS VIVE

Le chiffre d'affaires unireso régional progresse de +7,4 % en 2014 à CHF 12 171 713.-.
Le taux de croissance annuel depuis 2007 s'élève à +9,9 %.
La progression des titres occasionnels a fortement baissé en 2014 (+2,3 % contre +12,6 % en 2013). Leurs recettes s'établissent à CHF 4 111 219.-.
Les abonnements progressent de +10,1 % à CHF 8 060 494.-, soit deux tiers de l'ensemble des recettes régionales.

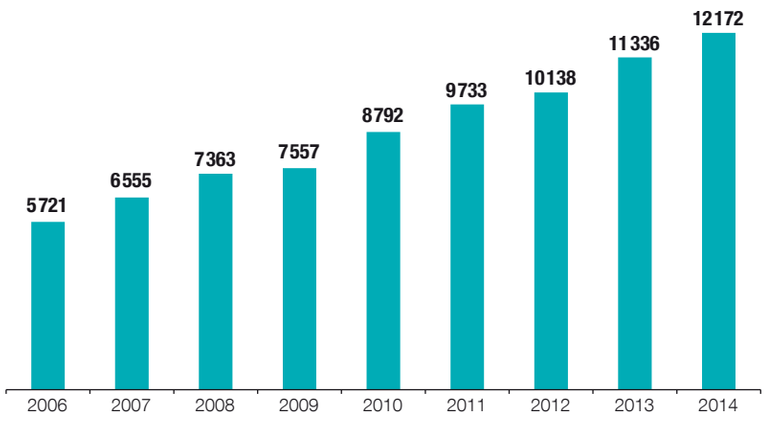
La croissance des recettes est réalisée dans un contexte de non-augmentation tarifaire.
L'essor d'unireso régional est principalement dû au dynamisme démographique de la région, tant du côté vaudois que du côté français.
Cet afflux de nouveaux habitants est une réalité depuis de nombreuses années.
Du côté de l'offre de transport, le 27 juin 2014 sont dévoilés au public un nouveau service express aux heures de pointe du matin et du soir sur la ligne 61 circulant entre le centre de Genève et Annemasse, ainsi que le prolongement de la ligne M jusqu'au Châble (zone 84).
Aux CFF, la ligne 150.1 en provenance de Coppet a connu une hausse importante du nombre de ses voyageurs en un an.

Au niveau des recettes, CHF 7 371 000.- sont reversés aux tpg, CFF et Mouettes genevoises au titre des trajets régionaux effectués en partie à l'intérieur du canton de Genève (+7,6 % vs 2013). D'autres corridors surperforment, notamment le couloir de la zone annemassienne 82 (+17,5 %) qui bénéficie de l'apport très important de la ligne 61 mise en service en cours d'année 2013. D'autres au contraire voient leurs recettes 2014 diminuer (-28,6 % pour le couloir de la zone 85 de Pougny – Challex). Cette baisse surprenante, dans ce contexte globalement favorable, s'explique par la coupure de la ligne ferroviaire Genève-Bellegarde durant l'été.

Le nombre d'abonnements régionaux en cours de validité progresse de 8,2 %.
Ceux-ci regroupent les abonnements unireso ainsi que les abonnements Inter (en provenance ou à destination du canton de Vaud, à partir de Nyon).
Après une année 2013 en recul, le nombre d'abonnements Inter est reparti à la hausse (+1,9 % pour les abonnements mensuels et +3,4 % pour les annuels). Les abonnements communautaires maintiennent quant à eux une croissance à deux chiffres (+10,7 %).

Le taux de change pour la détermination des prix des titres de transport en euros reste inchangé en 2014 à 1 euro = CHF 1,20.

ÉVOLUTION DES RECETTES UNIRESO RÉGIONAL ENTRE 2006 ET 2014, EN MILLIERS DE CHF



LES VENTES DE TITRES COMBINÉS

CITY-TICKET ET ABONNEMENT INTER

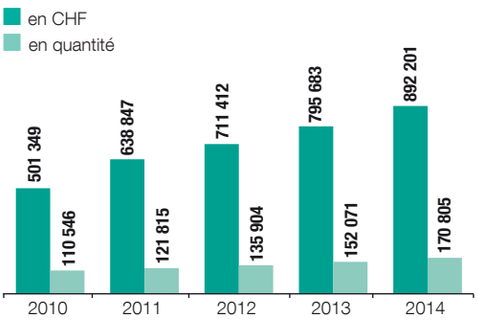
Le City-ticket est un billet combiné permettant de voyager en train, bus et bateau en direction d'une agglomération et de profiter toute la journée de la libre circulation à l'intérieur de celle-ci. Un client peut ainsi prendre le train de Nyon jusqu'à Genève où il pourra utiliser les tpg, les CFF et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



Ex. Parcours Nyon-Genève + Zone 10 Tout Genève

La part revenant à unireso (zone 10) sur chaque City-ticket vendu est de CHF 7.- pour un titre plein tarif et CHF 5.- pour un titre au tarif réduit.
Le chiffre d'affaires unireso des City-tickets en 2014 s'élève à CHF 892 201.- pour 170 805 titres vendus.

ÉVOLUTION DES RECETTES ET DES QUANTITÉS VENDUES DE CITY-TICKETS ENTRE 2010 ET 2014



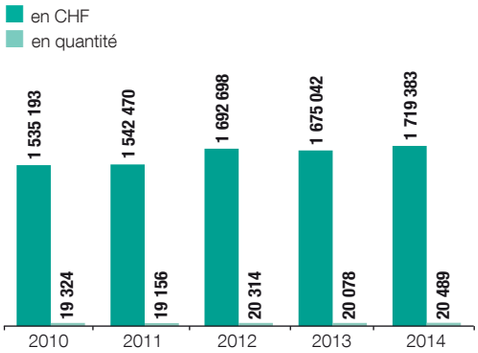
L'abonnement Inter est la déclinaison du City-ticket pour une durée d'un mois ou d'un an. Il offre en outre des avantages tarifaires par rapport à l'achat séparé de deux abonnements (l'un de parcours + l'autre urbain). Un rabais est concédé à la fois sur le parcours et sur la zone urbaine afin de proposer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



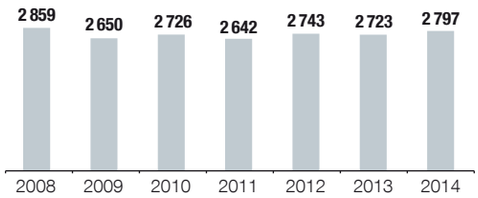
Ex. Zone 20 Mobilis (Nyon) + Parcours Nyon-Genève + Zone 10 Tout Genève

La part revenant à unireso (zone 10) sur chaque abonnement Inter annuel adulte vendu est passée de CHF 530.- durant l'année 2014 à CHF 500.- après l'entrée en vigueur des nouveaux tarifs le 14/12/2014. La part sur l'abonnement Inter annuel junior est restée la même à CHF 340.-, tout comme la part sur les abonnements Inter mensuels adultes et juniors qui sont respectivement de CHF 53.- et CHF 34.-.
Le chiffre d'affaires unireso de l'ensemble des abonnements Inter en 2014 s'élève à CHF 1 719 383.- pour 20 489 titres vendus.
Dès fin 2015, la branche transport public lance le projet pilote ClipAbo avec unireso et Mobilis.

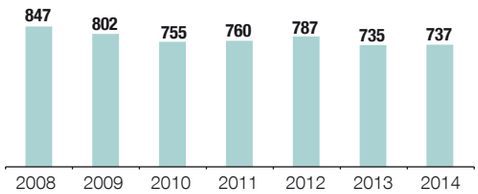
ÉVOLUTION DES RECETTES ET DES QUANTITÉS VENDUES D'ABONNEMENTS INTER ENTRE 2010 ET 2014



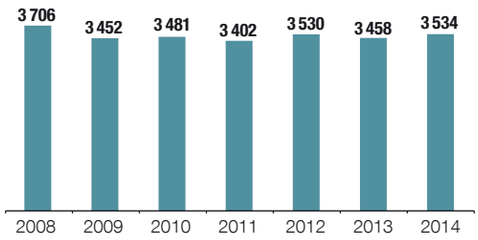
NOMBRE D'ABONNEMENTS* INTER ADULTES EN CIRCULATION (HORS « ZONE-PARCOURS-ZONE »)



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



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



** 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.*

LES PARTENARIATS AVEC LES GRANDS-COMPTES [UNIRESOPRO] ET AVEC LES COMMUNES

Après des années de progression du chiffre d'affaires de l'activité Grands-Comptes uniresopro (dont la cible est les entreprises), celui-ci recule en 2014 sur fond de baisse des prix unireso en fin d'année. Les quantités vendues restent toutefois basées sur une tendance haussière entre 2013 et 2014.

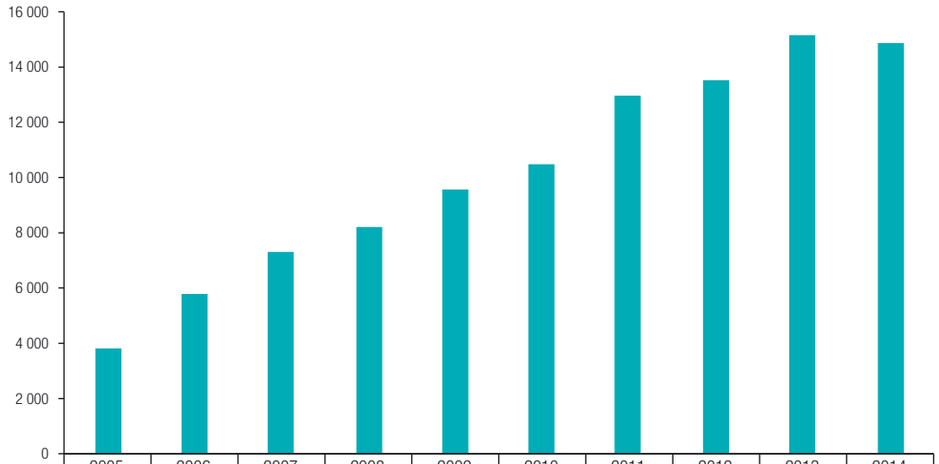
LES OFFRES UNIRESOPRO DESTINÉES AUX ENTREPRISES : 2014, L'ANNÉE DU RENOUVEAU

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 jusqu'à la prise en charge totale du prix de l'abonnement.

L'Initiative 146 et ses conséquences budgétaires et financières pour unireso ont modifié la relation contractuelle avec les entreprises partenaires. En effet, depuis le 14 décembre 2014, les nouveaux prix publics étant inférieurs à ceux qui leur étaient accordés auparavant, l'octroi de rabais aux partenaires Grand-Compte n'est plus justifié. Les autres services (commandes centralisées, livraison sur le lieu de travail, factures périodiques, etc.) restent inchangés et sont très appréciés par cette clientèle.

Le maintien des services dans le cadre de l'activité Grand-Compte a convaincu la plupart des entreprises à maintenir leur partenariat. Seules quatre entités (parmi les 90 partenaires en 2014) ont renoncé à la commande centralisée, sans pour autant renoncer au subventionnement de l'abonnement de leurs collaborateurs. Pour unireso, le maintien

ÉVOLUTION DES RECETTES UNIRESOPRO EN KCHF ENTRE 2005 ET 2014 (ET ÉVOLUTION EN % VS N-1)



	2005	2006	2007	2008	2009	2010	2011	2012	2013	2014
Recettes KCHF	**3 816**	**5 781**	**7 303**	**8 202**	**9 566**	**10 478**	**12 961**	**13 526**	**15 156**	**14 865**
Recettes / n-1		**51,5 %**	**26,3 %**	**12,3 %**	**16,6 %**	**9,5 %**	**23,7 %**	**4,4 %**	**12,1 %**	**-1,9 %**

du subventionnement des abonnements garantit un niveau de recettes, et seul le canal de distribution diffère : ainsi, les ventes des abonnements pour les collaborateurs de l'État, de la commune de Meyrin, de l'Hospice général et de l'UNIGE s'effectuent dorénavant en agences et non plus via les services vente Grand-Compte des tpg (un total d'environ 4 900 abonnements pour un CA brut d'environ CHF 2 450 000.-). Ces entreprises subventionnent désormais les abonnement de leurs collaborateurs sur présentation de ceux-ci.

Quelques chiffres

Du 1er au 31 décembre 2014, 22 122 abonnements annuels unireso ont été vendus via le canal du service vente pour le compte des entreprises partenaires, soit un chiffre d'affaires net de CHF 13 230 980.- (CA brut de CHF 14 864 830.-).

Il est à noter qu'entre le 14 et le 31 décembre 2014, 2 679 abonnements ont été émis pour CHF 1 387 035.- facturés. Pour la plupart, il s'agit de renouvellements que les collaborateurs ont sollicités à partir du 14 décembre afin de bénéficier d'un tarif plus attractif.

Enfin, il convient de souligner que l'activité Grand-Compte est toujours en croissance puisqu'entre 2013 et 2014, elle enregistre 254 abonnements annuels supplémentaires (+2 %) pour un nombre de clients entreprises partenaires stable.

En 2014, les recettes uniresopro représentent 28,5 % du total des ventes d'abonnements annuels, contre 29,3 % en 2013.

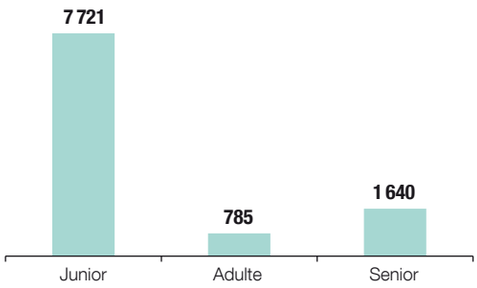
LES OFFRES PROMOTIONNELLES EN PARTENARIAT AVEC LES COMMUNES

À côté des actions menées auprès des entreprises, unireso conclut également des accords avec les communes. Les communes genevoises participent financièrement à l'achat d'abonnements annuels destinés à leurs habitants. La prise en charge s'élève à CHF 100.- la première année, dont CHF 50.- supportés par unireso. Dans le cas d'un renouvellement d'abonnement, la commune prend en charge la totalité du rabais accordé, soit CHF 100.-.
Depuis 2010, les communes d'unireso régional ont également été démarchées et certaines d'entre elles participent, selon les mêmes règles que le Tout Genève, au financement des abonnements de leurs habitants.
Pour la première fois depuis l'existence des accords avec les communes, un léger recul des ventes d'abonnements et des recettes apparaît en 2014.
Le volume des ventes s'établit à 10 146 abonnements (dont plus des trois quarts constituent des abonnements juniors).

Les offres promotionnelles constituent 9,1 % des recettes d'abonnements annuels unireso, contre 9,5 % en 2013.



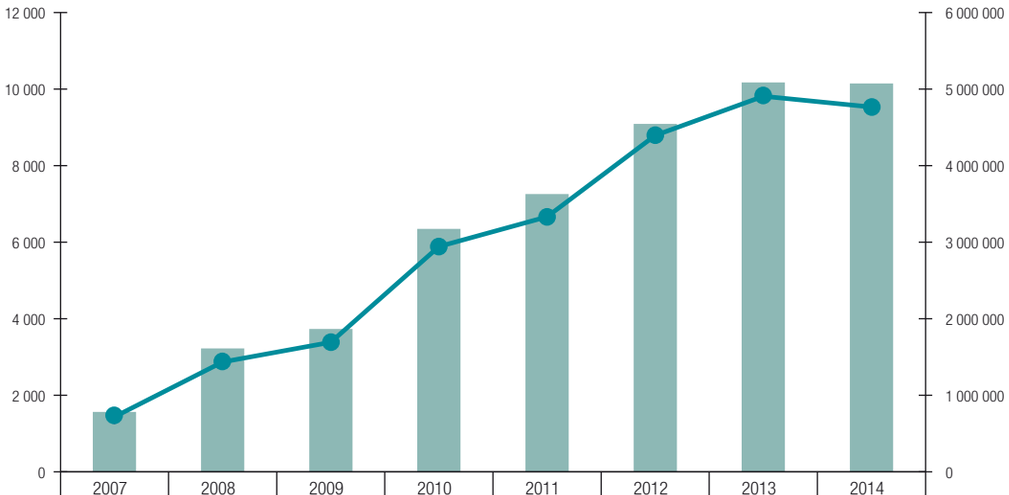
TYPES D'ABONNEMENTS VENDUS EN 2014





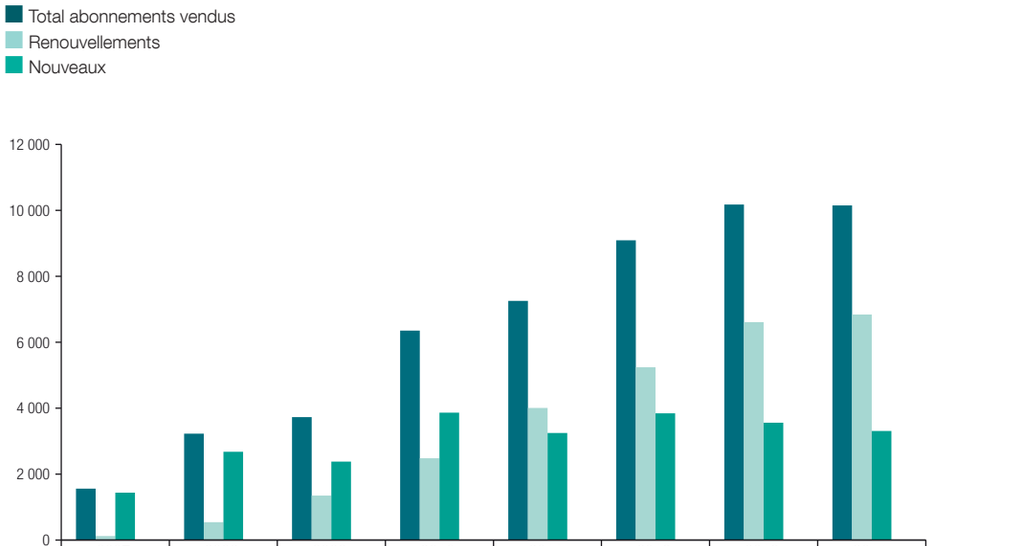
LES OFFRES PROMOTIONNELLES EN PARTENARIAT AVEC LES COMMUNES

ÉVOLUTION DU NOMBRE D'ABONNEMENTS ET DES RECETTES LIÉS AUX ACTIONS ENVERS LES COMMUNES (ENTRE 2005 ET 2014)



	2007	2008	2009	2010	2011	2012	2013	2014
Total abonnements vendus	**1 564**	**3 225**	**3 731**	**6 351**	**7 257**	**9 090**	**10 174**	**10 146**
Total recettes en CHF	**720 200**	**1 435 846**	**1 692 470**	**2 942 030**	**3 331 185**	**4 393 800**	**4 907 250**	**4 766 550**

PART DES RENOUVELLEMENTS DANS LA VENTE D'ABONNEMENTS AUX COMMUNES



	2007	2008	2009	2010	2011	2012	2013	2014
Total abonnements vendus	**1 564**	**3 225**	**3 731**	**6 351**	**7 257**	**9 090**	**10 174**	**10 146**
Renouvellements	**123**	**546**	**1 352**	**2 484**	**4 008**	**5 243**	**6 613**	**6 839**
Nouveaux	**1 441**	**2 679**	**2 379**	**3 867**	**3 249**	**3 847**	**3 561**	**3 307**
Part des renouvellements / total	**8 %**	**17 %**	**36 %**	**39 %**	**55 %**	**58 %**	**65 %**	**67 %**

GENÈVE AÉROPORT, PARTENAIRE D'UNIRESO

Depuis six ans, Genève Aéroport finance la gratuité des transports publics des passagers aériens arrivant à Genève dans le cadre d'un partenariat avec unireso.

Le billet, valable sur le périmètre unireso Tout Genève pendant 80 minutes, est délivré dans la zone de récupération des bagages auprès de deux distributeurs. Il a permis en 2014 à 867 793 personnes de circuler gratuitement dans tout le canton de Genève.

Depuis 2008, première année d'existence du partenariat, le nombre de billets retirés gratuitement n'a cessé de progresser (en moyenne de 33 % chaque année). Cette évolution s'explique par la hausse du trafic aérien et par la meilleure connaissance du produit par les clients au fil des ans. Un troisième facteur réside dans l'offre de transport public dans le secteur de l'aéroport, qui s'est également étoffée durant la période.

Les modalités financières entre les parties se composent d'un montant forfaitaire et d'un ensemble d'espaces publicitaires au sein de l'aéroport. Le choix des espaces se fait d'entente entre les parties qui définissent les supports et la période concernée, sur la base d'une sélection d'espaces disponibles proposée par Genève Aéroport.

NOMBRE DE BILLETS RETIRÉS PAR JOUR



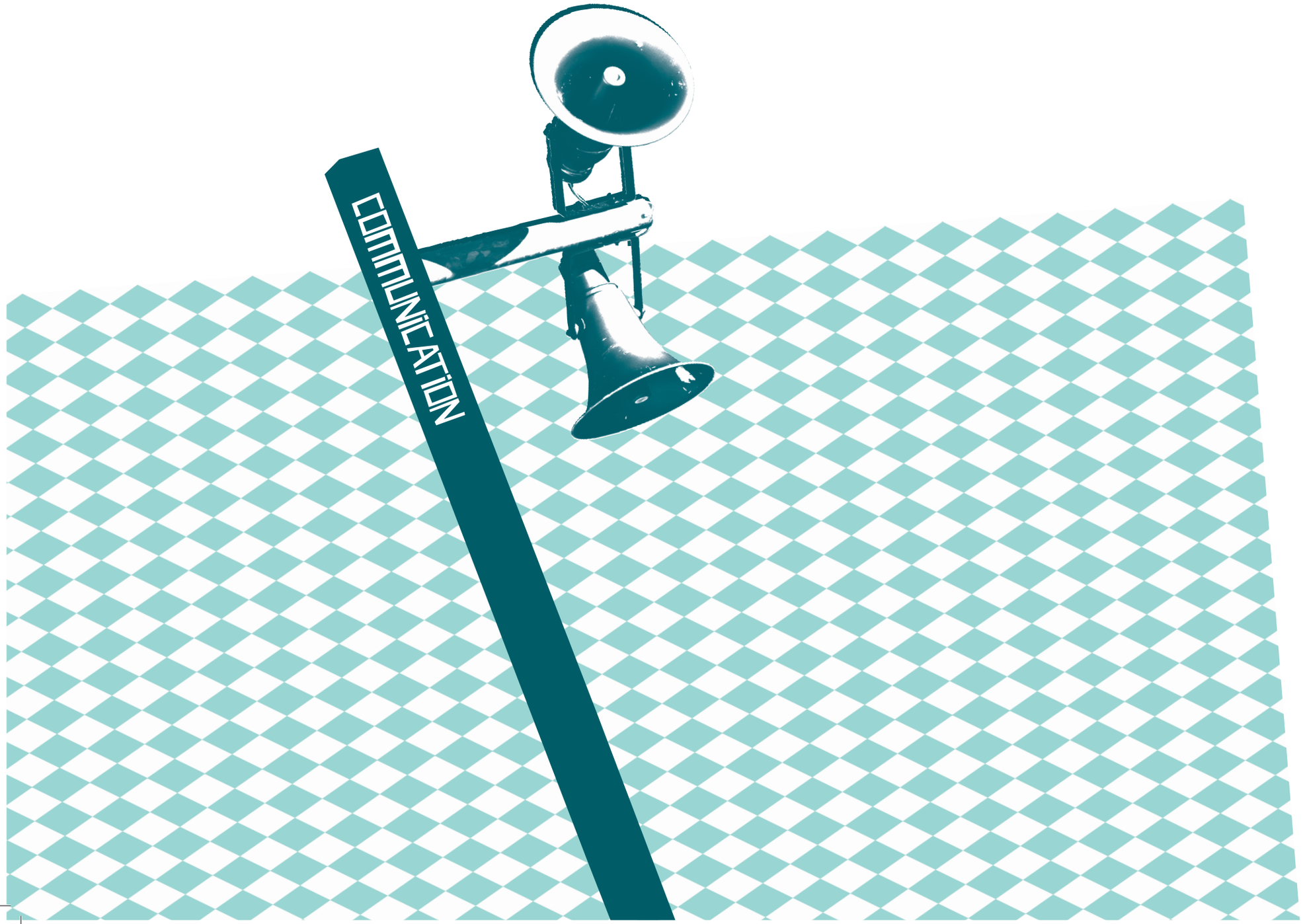
Ce partenariat satisfait en premier lieu les voyageurs aériens qui ont l'occasion d'utiliser les transports publics à Genève gratuitement sans se soucier du choix du titre de transport. Il renforce également l'image de marque des deux parties, tout en permettant à Genève Aéroport de répondre à ses objectifs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

Enfin, ce partenariat fait le lien avec la GTC (Geneva Transport Card) remise dans les hôtels aux personnes qui y logent.

POURSUITE DU PARTENARIAT AVEC LA FONDATION POUR LE TOURISME

Un titre de transport forfaitaire facilite la vie des touristes séjournant à Genève grâce au partenariat institué en 2007 entre unireso et la Fondation pour le tourisme.

Ce titre de transport, appelé Geneva Transport Card (GTC), est distribué à chaque personne résidant dans un lieu d'hébergement pour la durée de son séjour. Il assure la libre circulation dans tout le canton.
Le financement de cette opération est assuré par une partie de la taxe de séjour prélevée sur chaque nuitée.
En 2014, quelque 2 939 000 nuitées sont enregistrées, correspondant à un montant quasi équivalent reversé à unireso.


COMMUNICATION

Les transports publics genevois, en tant qu'entreprise gestionnaire, ont réalisé la communication institutionnelle de la communauté tarifaire en 2014. L'année écoulée a été riche en événements, notamment avec l'introduction des nouveaux tarifs à la fin de l'année. Que ce soit la publication de magazines, la diffusion d'outils d'information à la clientèle comme le plan du réseau ou les tarifs, la création de campagnes de publicité ou encore la poursuite de partenariats, les activités de communication ont été nombreuses et variées.

LES ACTIONS 2014

LES CAMPAGNES

Plusieurs campagnes d'information et de publicité ont été lancées en 2014. Tout d'abord, une campagne institutionnelle unireso a été initiée afin de faire connaître la communauté tarifaire, encore trop souvent confondue ou assimilée par la population au seul opérateur tpg. Grâce à cette campagne, le rôle de la communauté est clarifié.
La campagne institutionnelle a été lancée de mars à avril au travers de différents supports : annonces presse, affichage sur les bus et les trains, flyers, site internet et différents écrans dans les gares et les agences de vente des opérateurs.
En 2014, unireso régional fêtait ses 10 ans. Pour marquer le coup, 40 cart@bonus ont été déposées sous les sièges des trams et des bus pendant la journée du 6 mai. L'information sur les conditions de participation au concours était diffusée sur les médias online, les écrans des véhicules et les réseaux sociaux.







▲ Campagne institutionnelle

◀ 10 ans d'unireso ▶









◀ Campagne nouveaux tarifs unireso ▼

La campagne sur les nouveaux tarifs unireso

Suite à l'entrée en vigueur de l'Initiative 146 le 14 décembre 2014, le public a été informé des nouveaux tarifs via une campagne d'information, d'acquisition et de fidélisation. Deux visuels ont été créés afin de promouvoir le nouveau billet Tout Genève à CHF 3.- et l'abonnement annuel Tout Genève à CHF 500.-. Cette campagne transversale, utilisant tous les canaux de diffusion, a débuté le 17 décembre 2014 pour s'achever début mars 2015.





Outils online unireso

Pour être dans l'air du temps, le site unireso a été rafraîchi et mis à jour. Une refonte plus approfondie est planifiée pour 2015.



LES PARTENARIATS

Aéroport international de Genève

Dans le cadre de l'accord de partenariat conclu avec l'Aéroport international de Genève, unireso a poursuivi ses actions pour promouvoir l'utilisation des transports publics auprès des voyageurs transitant ou arrivant à l'aéroport. Différents supports ont été choisis à cet effet :

– les deux bus de tarmac dotés d'un habillage aux couleurs du Renard sur la lune en 2013 ont continué à accueillir et à transporter les voyageurs ;
– des chariots à bagages Renard sur la lune, qui rappellent le billet gratuit offert aux passagers et la qualité de la desserte de l'aéroport, ont également été mis en circulation fin septembre ;
– des écrans, diffusant les départs en temps réel des tpg et des CFF, ont été installés au bureau d'accueil en juillet 2014.



▲ Habillage des chariots à bagages et écran diffusé au bureau d'accueil

Geneva Transport Card

Née d'une convention entre unireso et la Fondation Genève Tourisme & Congrès, la Geneva Transport Card (GTC) permet aux touristes séjournant dans un établissement d'hébergement à Genève de bénéficier d'une carte de libre circulation sur le réseau Tout Genève pendant la durée de leur séjour. En 2014, 1 400 000 cartes ont été distribuées.



▲ Geneva Transport Card 2014

LES ACTIONS 2014 [SUITE]

LES PUBLICATIONS

Les publications ont pour but d'inciter les non-utilisateurs des transports publics à prendre le bus, le tram, le bateau ou le train tout en les invitant à découvrir la région et ses bons plans. Les publications informent également de l'actualité des opérateurs.

Le magazine *Ou bien ?!*

Unireso a poursuivi l'édition et la publication d'un magazine s'adressant aux abonnés et aux utilisateurs occasionnels. Le magazine *Ou bien ?!* est notamment distribué en gare de Genève, aux pôles d'échanges et dans les véhicules. Il est également disponible dans les agences de vente.
Le magazine *Ou bien ?!*, ce sont aussi 96 pages d'actualités, de bons plans, d'adresses, d'idées et tout autant d'incitations à découvrir ou à redécouvrir la région du Grand Genève en transports publics.
En 2014, deux éditions du magazine *Ou bien ?!* sont sorties, en juin et en décembre.





Ou bien ?! n° 5

Le cinquième numéro du magazine a proposé des thématiques variées comme l'éco-mobilité, un art de vivre, une balade 100 % nature et la ville de Bâle et comment s'y rendre en transports publics. Tirage : 75 000 exemplaires.

Ou bien ?! n° 6

Dans ce sixième numéro du magazine d'unireso, l'accent a porté sur les changements opérés par tous les opérateurs le 14 décembre 2014. Avec un dossier consacré à l'électromobilité, ses avantages et ses inconvénients, la rédaction de *Ou bien ?!* a choisi de mettre la ligne 21 et le quartier de Lancy à l'honneur. Tirage : 55 000 exemplaires.





Zcard les balades du Renard, parcours nature et campagne d'affichage





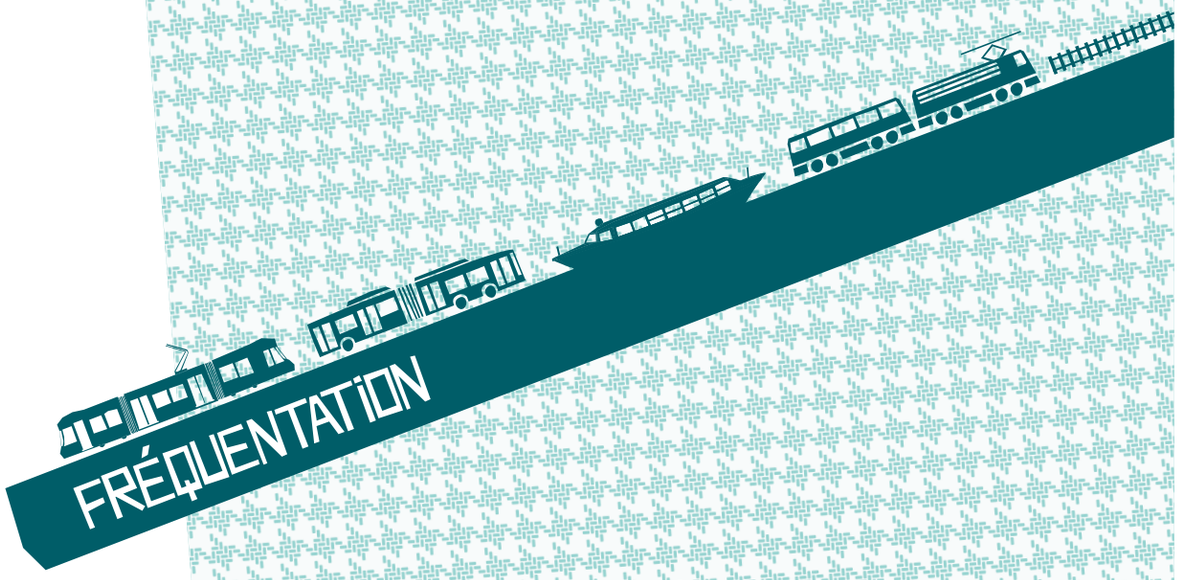
Les balades du renard, parcours nature

Les balades du renard proposent des parcours à réaliser en transport public dans le canton de Genève et aux alentours. Chacune des balades choisit une thématique particulière. En 2014, la nature a été mise à l'honneur. Découvrir et passer une journée agréable dans la campagne genevoise et notamment la région du Mandement, c'est l'objectif de la balade du renard en 2014. Ainsi, le dépliant, en français et en anglais, comprenant le parcours de la promenade a accompagné l'achat d'une carte journalière. La distribution des dépliants a été réalisée dans les agences de vente des opérateurs unireso tpg, TAC, TPN, CFF et Mouettes genevoises.



LES DÉPENSES DE COMMUNICATION EN 2014 [EN CHF]

UNIRESO RÉGIONAL	TTC
Promotion et publicité unireso régional	
Campagne Radio	132 659,45
UNIRESO TOUT GENÈVE	
Partenariats	
Salon de l'automobile	3 672,02
Partenariat avec l'Orchestre de Chambre de Genève (OCG)	11 167,79
Partenariat pour la saison avec le Grand Théâtre	13 550,87
Cartes de libre circulation	43 858,61
Aéroport international de Genève (AIG)	1 215,99
Genève Tourisme	1 456,54
Campagnes publicitaires	
Campagne abonnement annuel	48 497,04
Campagne institutionnelle unireso/baisse des tarifs	94 902,34
Publications	
Les balades du renard	28 311,23
Magazine *Ou bien ?!*	412 128,25
Informations Clients	
Tarifs	8 807,90
Plan de réseau	29 734,26
Horaires	5 926,02
DATT	625,36
Communication institutionnelle	
Refonte graphique du site internet unireso	2 256,92
Rapport de gestion unireso	10 947,50
Cartes de vœux	1 947,56
Charges constatées d'avance	114 028,08
Total unireso Tout Genève	**833 034,29**
Total unireso	**965 693,74**


FRÉQUENTATION

FRÉQUENTATION / OFFRE DE TRANSPORT

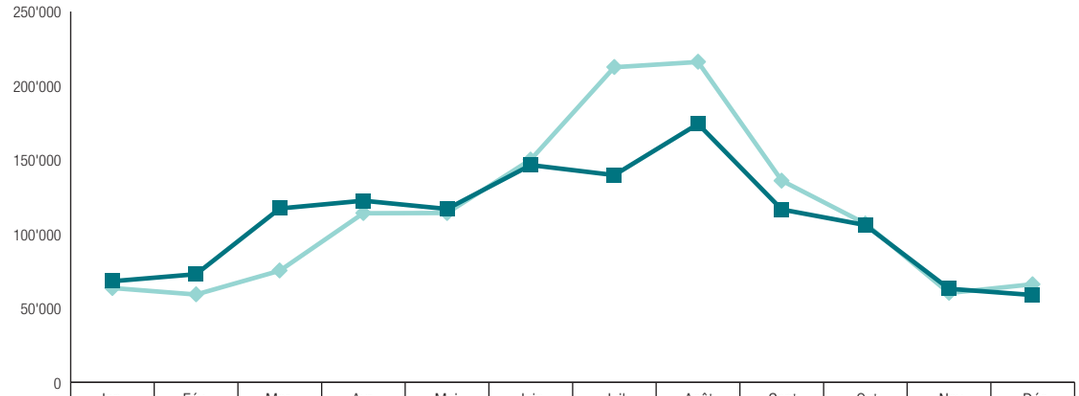
LA FRÉQUENTATION DES LIGNES À GENÈVE

Plus de 202 millions de voyageurs sont recensés en 2014 sur les lignes des trois partenaires du Tout Genève, soit une progression de +0,6 % par rapport à 2013.

• Pour la troisième année consécutive, la SMGN voit sa fréquentation reculer en 2014 (-5,2 %), soit une perte d'environ 71 000 passagers. L'offre de transport est restée inchangée. Déjà handicapée l'an dernier par les conditions météorologiques peu favorables au printemps, la baisse de 2014 s'explique avant tout par les précipitations de juillet et août. Celles-ci sont d'autant plus pénalisantes qu'elles interviennent durant les deux mois les plus fréquentés de l'année. Ainsi, le ralentissement de fréquentation est particulièrement visible sur les lignes M1 et M2 (centre-ville). À l'inverse, les lignes M3 et M4 (Pâquis – Port Noir – De Chateaubriand) enregistrent une évolution des passagers de +6,55 % par rapport à 2013. Enfin, il est important de noter que les passagers sont désormais coutumiers des extensions d'horaires en soirée durant la période été.

• Aux CFF, la fréquentation est en progression en 2014 sur les deux lignes ferroviaires régionales. Cette hausse est en partie due à l'évolution naturelle de la demande, bien que les limites de capacité soient atteintes aux heures de pointe, ainsi qu'à l'introduction d'une nouvelle méthode de recensement des voyageurs, appelée SAMY, augmentant la qualité et la précision des données de fréquentation dans le périmètre unireso. L'année 2014 a été marquée par une interruption de six semaines du trafic ferroviaire sur la ligne Genève – La Plaine – Bellegarde. Grâce à un concept de substitution par bus et à des correspondances adaptées avec l'offre tpg, l'impact pour la clientèle de la ligne a été réduit. Depuis fin août 2014, les trains régionaux transfrontaliers profitent d'un nouveau matériel roulant de type Flirt France, avec davantage de capacité et de confort.

FRÉQUENTATION DES MOUETTES GENEVOISES EN 2013 ET 2014 (EN MILLIERS DE VOYAGES/MOIS)



	Jan	Fév	Mar	Avr	Mai	Juin	Juil	Août	Sept	Oct	Nov	Déc
2013	**63 449**	**59 181**	**75 215**	**114 007**	**114 013**	**150 098**	**212 401**	**215 990**	**135 885**	**106 941**	**60 206**	**65 971**
2014	**68 146**	**72 836**	**117 152**	**122 351**	**116 878**	**146 365**	**139 564**	**174 152**	**116 439**	**105 969**	**63 068**	**58 781**

NOMBRE DE VOYAGES EN 2014

	2011		2012		2013		2014		Évolution 2014/2013
	voyages/jour	voyages/an	voyages/jour	voyages/an	voyages/jour	voyages/an	voyages/jour	voyages/an	
150.1 Coppet – Lancy-Pont-Rouge	7 275	2 655 366	7 632	2 785 551	6 663	2 431 967	8 809	3 215 291	+32,2 %
151 La Plaine – Genève	3 706	1 352 861	3 724	1 359 299	4 028	1 470 370	4 174	1 523 427	+3,6 %
Total trafic régional CFF	**10 981**	**4 008 227**	**11 356**	**4 144 850**	**10 691**	**3 902 337**	**12 983**	**4 738 718**	**+21,4 %**
M1 Rade	1 501	547 814	1 508	550 505	1 455	531 184	1 290	470 835	-11,4 %
M2 Molard	1 679	613 002	1 561	569 692	1 403	512 142	1 313	479 217	-6,4 %
M3 Port Noir	537	196 059	456	166 452	432	157 707	462	168 673	+7,0 %
M4 De Chateaubriand	544	198 646	490	178 916	472	172 324	501	182 976	+6,2 %
Total Mouettes	**4 262**	**1 555 521**	**4 015**	**1 465 565**	**3 763**	**1 373 357**	**3 566**	**1 301 701**	**-5,2 %**
Tram	191 778	69 999 000	234 923	85 746 911	231 023	84 323 509	230 118	83 993 252	-0,4 %
Trolley	102 784	37 516 000	95 412	34 825 425	100 245	36 589 516	99 229	36 218 637	-1,0 %
Bus	188 655	68 859 000	194 328	70 929 560	204 958	74 809 551	208 300	76 029 555	+1,6 %
Total tpg	**483 216**	**176 374 000**	**524 663**	**191 501 896**	**536 226**	**195 722 576**	**537 648**	**196 241 444**	**+0,3 %**
Total unireso	**498 460**	**181 937 748**	**540 034**	**197 112 311**	**550 680**	**200 998 270**	**554 197**	**202 281 863**	**+0,6 %**

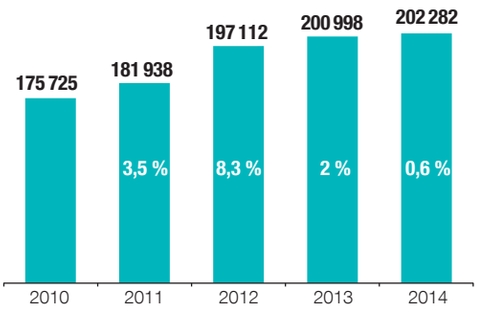
tpg : services spéciaux non compris, services régionaux et réseau nocturne compris
CFF : chiffres 2014 corrigés (pour juillet et août en raison de la fermeture de la ligne 1604) et modification de la méthode de recensement des voyageurs (SAMY)

• Aux tpg, l'évolution de la fréquentation en 2014 s'élève à +0,3 % par rapport à 2013. L'offre de transport a continué d'évoluer en 2014. L'amélioration de la régularité de certaines lignes a fait partie des réalisations menées :

– en juin, les arrêts des lignes F, V et Z se sont rapprochés de la gare Cornavin. Le prolongement de la ligne 18 a signifié le retour d'une liaison directe en tram entre Carouge et la gare Cornavin. Seul le terminus du Rondeau de Carouge a dû faire l'objet d'un aménagement. Peu fréquentée, la ligne de bus 27 reliant Carouge à Cornavin a été supprimée ;

– en décembre, le terminus des lignes K et L a été ramené à Louis-Hubert afin d'éviter les bouchons du matin et d'améliorer la régularité de l'horaire. Le parcours de la ligne 43 a repris l'ancien tracé de la ligne 46 afin de mieux desservir le nouvel écoquartier de La Chapelle, avec une fréquence deux fois plus élevée. Une liaison directe avec La Praille a été mise en place pour les habitants de Bardonnex et Saconnex d'Arve grâce au nouveau tracé de la ligne 46. Un véhicule supplémentaire a été injecté en semaine sur la ligne 22 pour pallier le manque de voies réservées sur son parcours. Cette mesure doit permettre d'améliorer la régularité des services. Le parcours de la ligne Noctambus NC a été modifié pour desservir plusieurs lieux d'activités nocturnes du canton ainsi que les quartiers du Vieux-Carouge et de Plainpalais. Enfin l'heure de pointe du soir des lignes urbaines de bus et de trolleybus a été adaptée à la réalité de la demande sans péjorer le confort des clients.

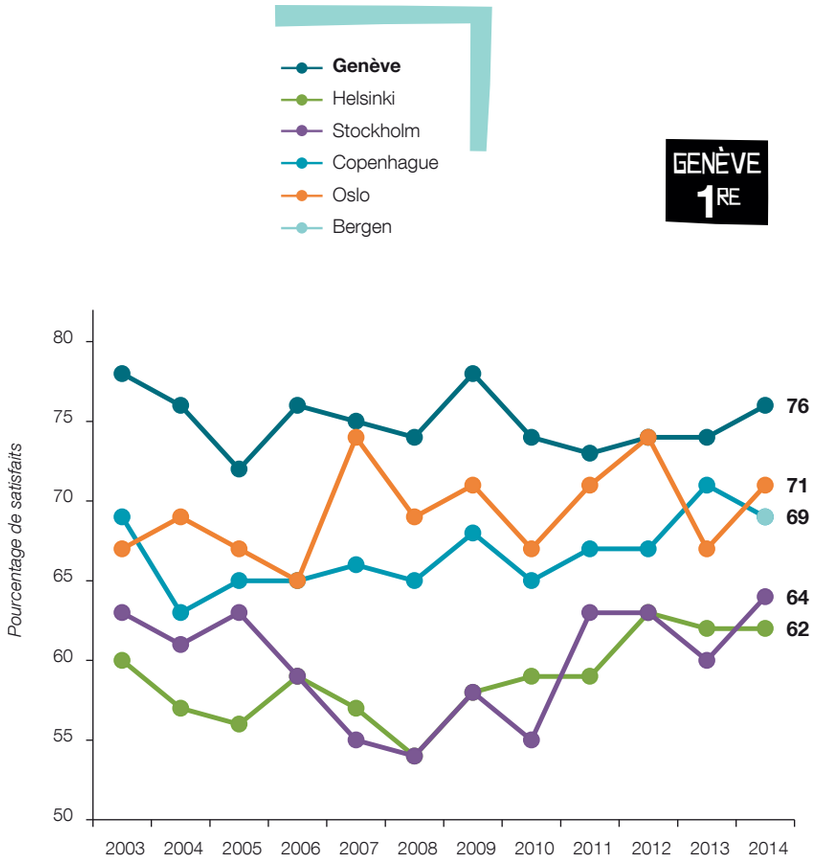
NOMBRE DE VOYAGEURS (EN MILLIERS) ET ÉVOLUTION EN % VS N-1



L'ENQUÊTE INTERNATIONALE BEST : COMMENT SE SITUENT LES TRANSPORTS PUBLICS À GENÈVE ?

L'enquête BEST est une étude commandée chaque année par le canton de Genève. Elle compare différents réseaux de transports publics en Europe selon une large palette de critères. L'étude permet de suivre l'évolution du niveau de satisfaction des clients des transports à Genève au fil du temps, et de le comparer aux autres grandes agglomérations.

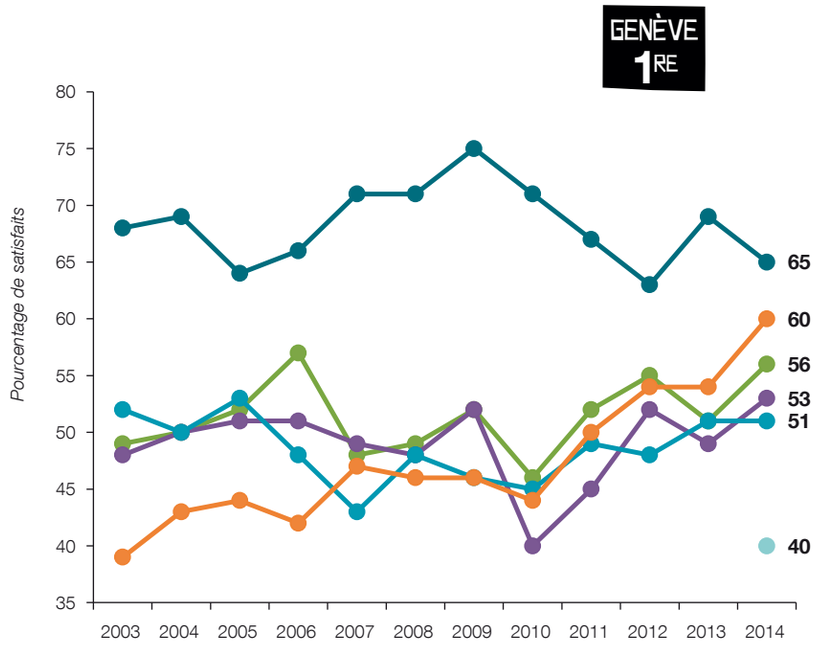
Après une année 2013 en progression pour Genève, 2014 suit la même tendance, avec de meilleures notes attribuées pour la plupart des critères d'évaluation. Genève améliore ainsi son classement parmi les six villes étudiées.
Genève participe à BEST 2014 au même titre que les villes suivantes : Helsinki, Stockholm, Copenhague, Oslo et Bergen (nouvelle venue). L'enquête a été réalisée du 1er au 13 mars auprès d'un échantillon de 1 000 personnes 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 ? »

Genève gagne en satisfaction en 2014 et conserve la tête du classement des villes étudiées, comme ce fut le cas lors des 11 enquêtes précédentes. Genève est la ville recueillant globalement le plus d'avis favorables (76 %) et le moins d'avis défavorables (22 %). C'est également le cas pour les deux questions posées.
Le degré de satisfaction augmente avec l'âge des personnes (81 % de satisfaits pour la tranche d'âge 65-79 ; 90 % de satisfaits au-delà de 80 ans) et avec le taux d'utilisation (75 % de satisfaits pour une utilisation quelques fois dans la semaine ; 80 % de satisfaits pour les personnes qui utilisent le réseau de transports publics tous les jours).

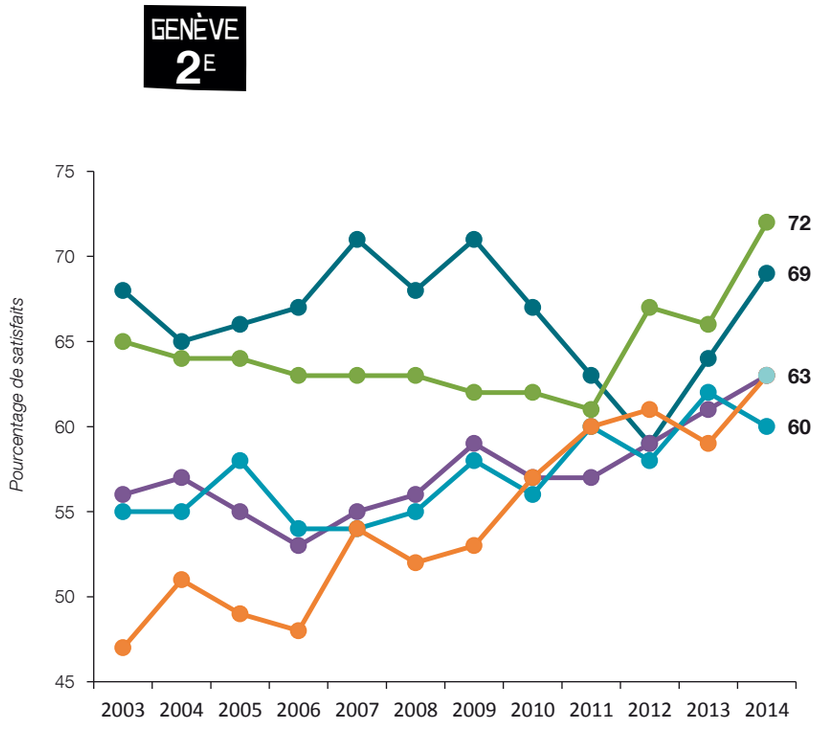


INFORMATION AUX CLIENTS

Bien qu'en recul par rapport à 2013 (alors que les autres villes progressent), Genève recueille là aussi les meilleurs taux de satisfaction et les plus bas niveaux d'insatisfaction (15 % seulement contre 25 % pour la deuxième ville, Oslo). Les utilisateurs réguliers sont ceux louant le plus la qualité de l'information à Genève. Parmi les critères appréciés par les clients figurent la facilité d'obtenir de l'information sur le voyage à effectuer et la pertinence de l'information aux arrêts. En revanche, bien que la meilleure parmi les villes étudiées, Genève dispose d'une marge de progression concernant l'information en cas de problème de trafic (53 % de satisfaction).

CONFORT

En nette progression depuis deux ans, Genève conserve sa 2e place du classement. Elle figure première pour le faible niveau d'insatisfaction (11 %). Il existe peu de différences dans les niveaux de satisfaction relevés en fonction de l'âge ou de l'utilisation des transports publics.
Sur les cinq sous-critères évalués, Genève arrive en tête pour le confort des véhicules, leur modernité (83 % de satisfaits) et la propreté. Genève récolte néanmoins de manière récurrente depuis plusieurs années la plus mauvaise note pour la disponibilité des places à l'intérieur des véhicules (50 % de satisfaits contre 61 % pour Oslo, avant-dernier).



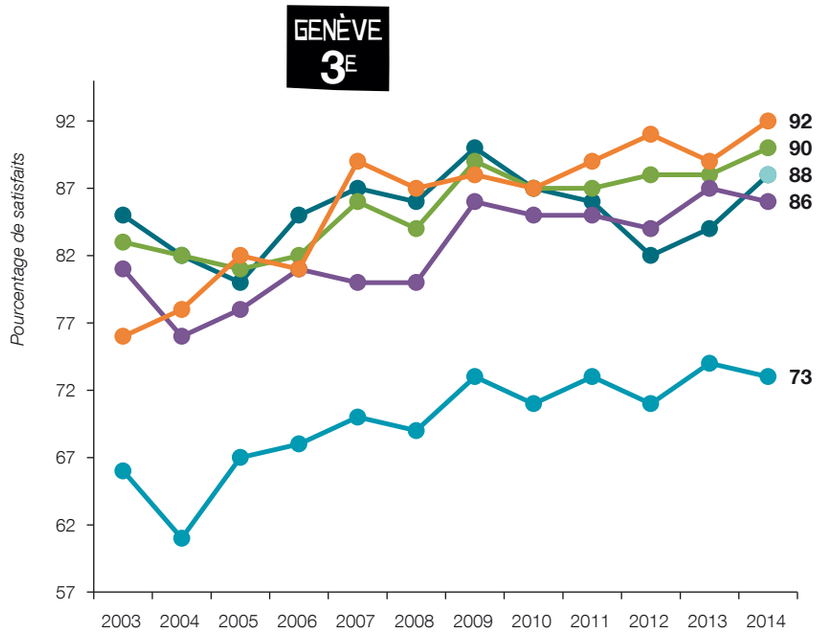


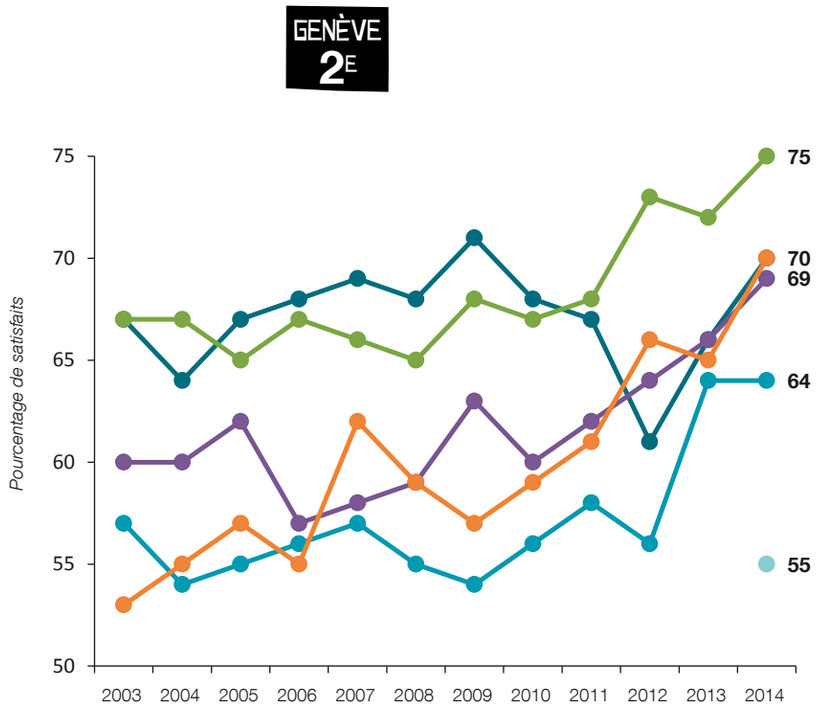
IMAGE SOCIÉTALE DES TRANSPORTS PUBLICS

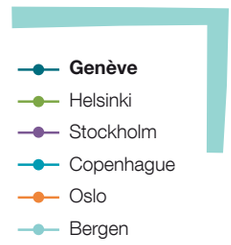
Trois affirmations sont soumises à évaluation :
– « Les transports publics sont bons pour l'environnement. »
– « À l'avenir, davantage de personnes emprunteront les transports publics. »
– « Les transports publics sont bénéfiques à la société. »

En hausse de 4 points sur chacun de ces trois sous-critères et avec globalement 88 % d'opinions favorables, Genève ne se classe que 3e mais recueille le moins d'opinions défavorables (seulement 3 %). 98 % des personnes interrogées estiment que les transports publics sont bénéfiques à la société.

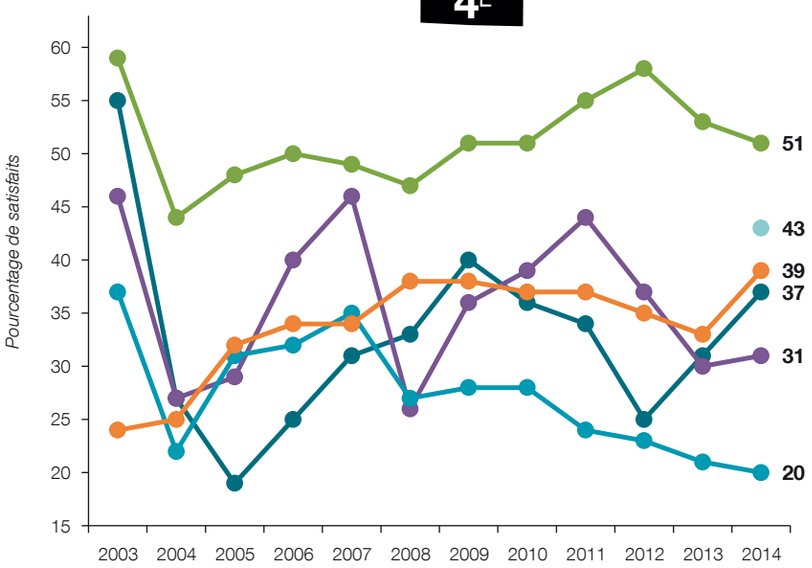
OFFRE DE PRESTATION

Genève recueille 70 % d'opinions favorables, soit son 2e meilleur niveau de satisfaction en douze années de participation à BEST. Elle recueille également 14 % d'opinions défavorables, soit le plus bas niveau des six villes étudiées. Les Genevois plébiscitent la fréquence de passage, la proximité des arrêts et la facilité pour se rendre au centre-ville. Au contraire, se rendre à la périphérie depuis le centre n'est pas chose aisée (50 % de satisfaits, 27 % d'insatisfaits).





GENÈVE 4E



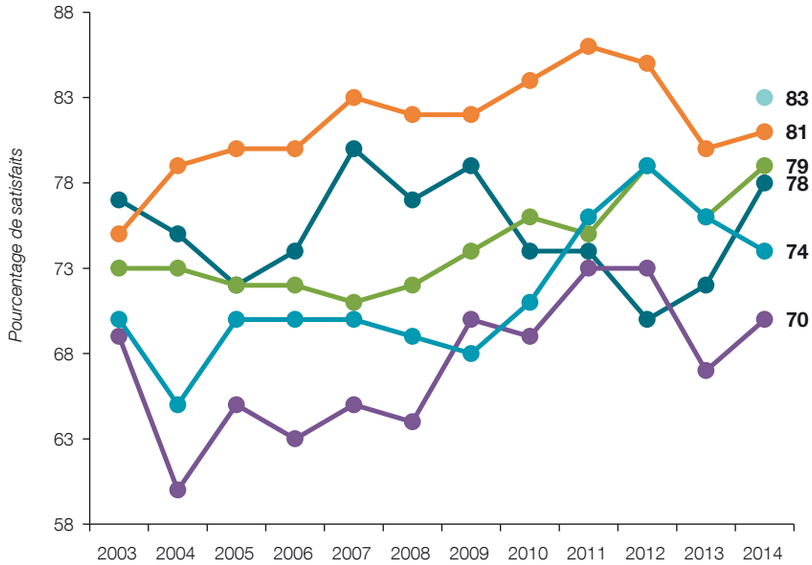
PERCEPTION DU PRIX

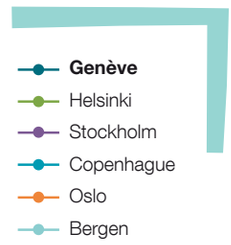
Il s'agit d'un sujet sensible avec le plus d'insatisfaction quelle que soit la ville étudiée. L'historique des notes indique que le niveau de satisfaction est directement lié aux adaptations tarifaires. Au moment de l'enquête (24 avril 2014), les Genevois sont à trois semaines d'une deuxième votation relative à l'Initiative 146 « Stop aux hausses des tarifs des tpg ! ».

SÉCURITÉ

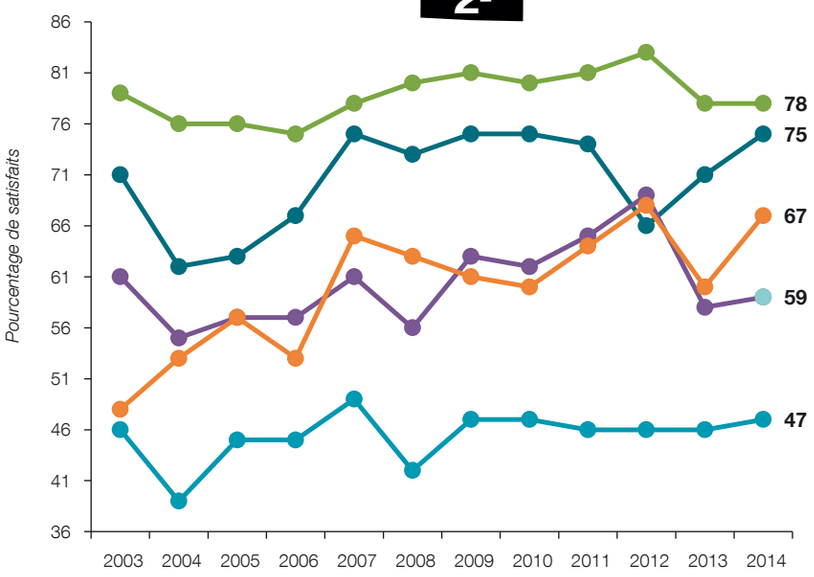
Le sentiment de sécurité a globalement progressé de 6 points en un an. La population se dit en sécurité aux arrêts (64 %, +8 points, ce qui reste à un niveau bas en comparaison des autres villes) et dans les véhicules (80 %, +9 points).

GENÈVE 4E





GENÈVE 2E



« FIDÉLITÉ » AUX TRANSPORTS PUBLICS

75 % des personnes recommanderaient à leur entourage d'utiliser les transports publics.
Ce niveau de satisfaction démontre la qualité reconnue par la population aux transports publics à Genève.

FIABILITÉ DES TRANSPORTS PUBLICS

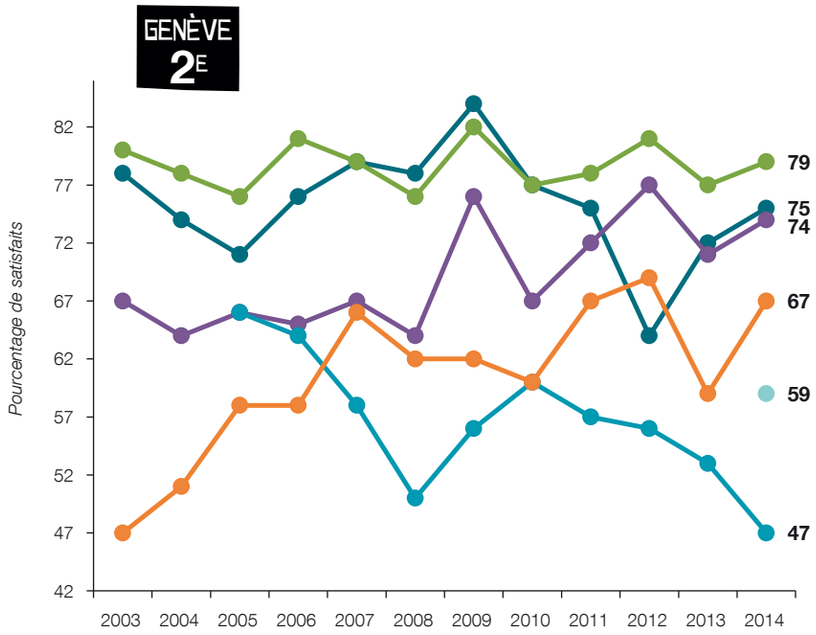
Par fiabilité, il faut davantage comprendre « ponctualité ».
75 % des personnes se disent satisfaites de la ponctualité des transports publics contre 10 % d'insatisfaits. Malgré l'amélioration constatée depuis deux ans, Genève n'atteint pas encore les niveaux de satisfaction relevés entre 2003 et 2009 (80 % en moyenne).

GENÈVE 2E



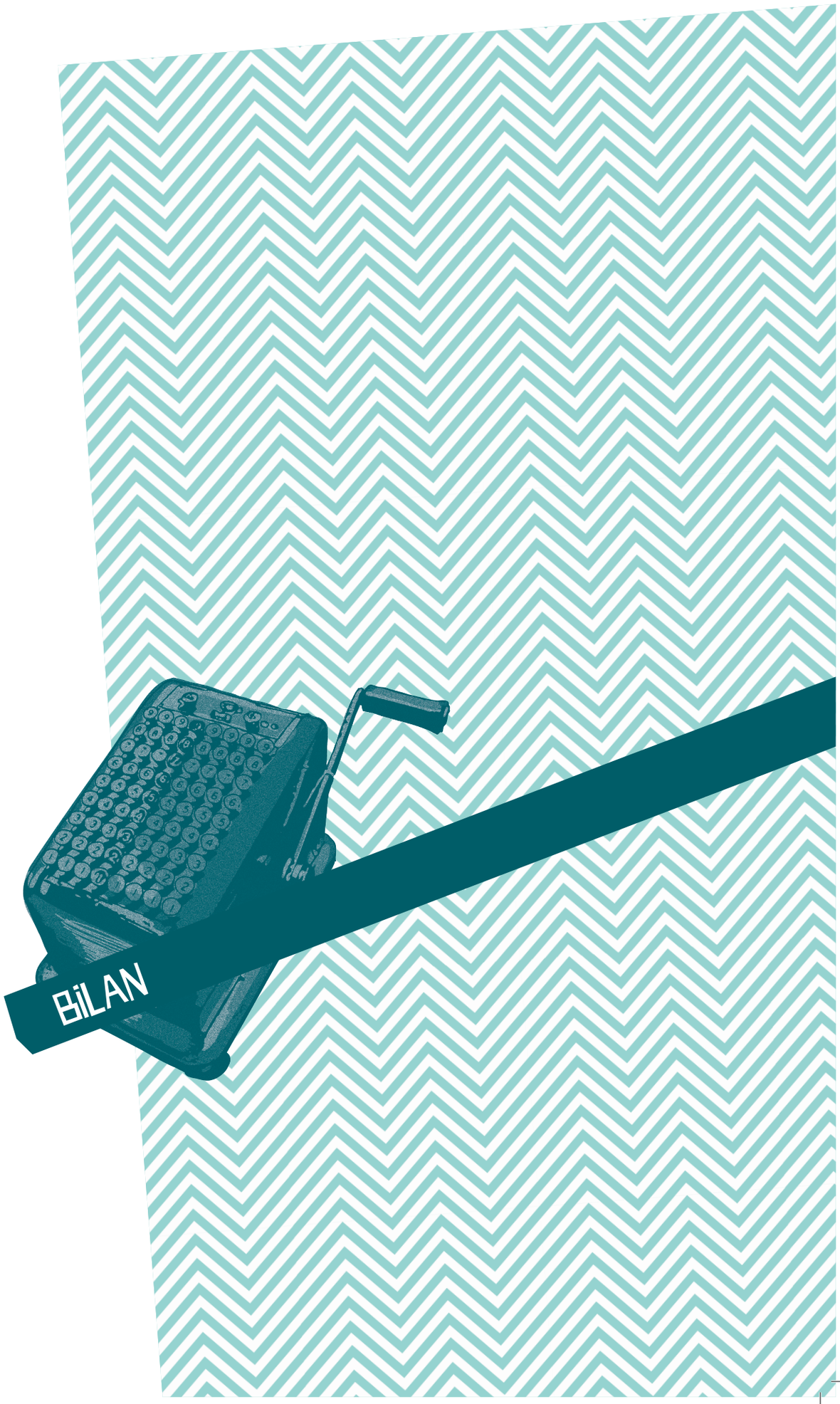
SATISFACTION GÉNÉRALE

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.
Phénomène constant chaque année, la satisfaction des personnes vis-à-vis des transports publics est d'autant plus grande que leur utilisation en est intense (82 % de satisfaits chez les clients quotidiens, 59 % chez les utilisateurs très occasionnels).



ÉVOLUTION DU CLASSEMENT DE GENÈVE DE 2006 À 2014 SUR L'ENSEMBLE DES PARTICIPANTS :

	2006	2007	2008	2009	2010	2011	2012	2013	2014	Évolution 2014/2013
Comportement du personnel	1re	1re	1re	1re	1re	1re	1re	1re	1re	→
Information aux clients	1re	1re	1re	1re	1re	1re	1re	1re	1re	→
Confort	1re	2e	2e	1re	1re	1re	4e	3e	2e	↗
Image sociétale	1re	2e	2e	1re	1re	3e	4e	4e	3e	↗
Offre de prestation	2e	3e	2e	1re	1re	2e	5e	2e	2e	→
Perception du prix	8e	8e	5e	2e	5e	4e	5e	4e	4e	→
Sécurité	3e	3e	2e	2e	3e	4e	6e	5e	4e	↗
« Fidélité » aux transports publics	3e	4e	3e	2e	2e	2e	5e	2e	2e	→
Fiabilité des transports publics	1re	2e	2e	1re	1re	1re	3e	3e	2e	↗
Satisfaction générale	2e	2e	1re	1re	1re	2e	5e	2e	2e	→
Nombre de villes participantes	**9**	**8**	**7**	**6**	**6**	**5**	**6**	**6**	**6**	


BiLAN

LE DÉCOMPTE TOUT GENÈVE

TVA 8 % incluse

PRODUITS DU TRANSPORT + GARANTIES
Billets Tout Genève
Forfaits journaliers Tout Genève
Total billets + forfaits journaliers Tout Genève
Abonnements hebdomadaires Tout Genève
Total abonnements hebdomadaires Tout Genève
Abonnements mensuels Tout Genève adultes
Abonnements mensuels Tout Genève juniors
Abonnements mensuels Tout Genève seniors
Abonnements mensuels Tout Genève Transmissibles
Total abonnements mensuels Tout Genève
Abonnements annuels Tout Genève adultes
Abonnements annuels Tout Genève juniors
Abonnements annuels Tout Genève seniors
Abonnements annuels Tout Genève Transmissibles
Total abonnements annuels Tout Genève
Titres P+R (abonnements et tickets)
Combinés
Abonnements demi-tarif
TT régionaux, transfrontaliers
Manifestations
Autres
Total divers
Total ventes brutes
Déductions :
Bonus de secours
Bonus écologique
Total bonus
Rabais SPC
Rabais Grands-Comptes
Rabais famille
Rabais spécial
Total rabais
Remboursements
Total déductions
TOTAL PRODUITS DU TRANSPORT
Participation cantonale aux frais de gestion et de communication
Participation cantonale Études/RER/FVG
Participation cantonale aux opérations « pics de pollution »
Indemnité pour pertes de recettes induites par la CTI
Indemnité pour le rabais des abo seniors
Indemnité pour le rabais des abo juniors
Indemnité pour le rabais familles
Total participations cantonales
Produits financiers
TOTAL PRODUITS COMMUNAUTAIRES

Comptes unireso 2013	Comptes unireso 2014	État Genève 2014	À répartir 2014	Part tpg 2014	Part CFF 2014	Part SMGN 2014
39 457 117,30	41 053 658,42					
10 943 316,35	10 652 030,70					
50 400 433,65	**51 705 689,12**					
373 681,00	381 222,00					
373 681,00	**381 222,00**					
33 773 124,00	34 345 557,00					
9 167 490,00	8 878 545,00					
2 753 720,00	2 984 700,00					
341 330,00	330 117,00					
46 035 664,00	**46 538 919,00**					
30 515 454,00	30 424 523,00					
11 708 302,00	12 234 708,00					
9 279 099,00	9 302 779,00					
207 900,00	138 800,00					
51 710 755,00	**52 100 810,00**					
2 943 202,00	3 053 004,00					
2 823 176,40	2 900 502,02					
1 630 315,50	1 986 426,85					
5 878 659,63	6 354 243,92					
546 308,92	403 722,27					
692 593,16	487 714,04					
14 514 255,61	**15 185 613,10**					
163 034 789,26	**165 912 253,22**					
-209 283,10	-136 723,71					
- 513 265,90	-508 879,60					
-722 549,00	**-645 603,31**					
-2 716 352,90	-2 736 056,40					
-1 862 850,55	-1 886 460,53					
-763 480,00	-992 206,50					
-1 554 652,28	-1 645 649,78					
-6 897 335,73	**-7 260 373,21**					
-627 368,27	**-692 022,75**					
-8 247 253,00	**-8 597 999,27**					
154 787 536,26	**157 314 253,95**		**157 314 253,95**	**147 317 175,58**	**8 957 223,81**	**1 039 854,56**
		300 000,00	300 000,00	281 370,00	16 650,00	1 980,00
		100 000,00	100 000,00	93 790,00	5 550,00	660,00
		100 000,00	100 000,00	0,00	0,00	0,00
		8 946 999,96	8 946 999,96	8 391 390,96	496 559,00	59 050,00
		4 760 000,00	4 760 000,00	4 464 404,00	264 180,00	31 416,00
		1 912 000,00	1 912 000,00	1 793 265,00	106 116,00	12 619,00
		561 000,00	561 000,00	526 162,00	31 135,00	3 703,00
		16 679 999,96	**16 679 999,96**	**15 550 381,96**	**920 190,00**	**109 428,00**
	762,44		**762,44**	**715,10**	**42,30**	**5,04**
	157 315 016,39	**16 679 999,96**	**173 995 016,35**	**162 868 272,64**	**9 877 456,11**	**1 149 287,60**



DÉCOMPTE TOUT GENÈVE [SUITE]

CHARGES
Salaires et charges
Total frais de personnel
Honoraires juridique / fiduciaire
Études et mandats
Frais de voyage & réception
Total frais administratifs
Confection titres de transport
Production de Cart@bonus
Indemnité de vente (charge sur les TT Tout Genève)
Indemnité de vente (crédit sur les TT Tout Genève)
Indemnité de vente (crédit sur les TT régionaux)
Commissions et frais de vente
Papier, imprimés
Total frais de vente
Communication
Mailings
Total frais de communication
Frais décomptes
Frais bancaires
Total frais financiers
Divers et imprévus
TOTAL CHARGES
RÉSULTAT NET

Comptes unireso 2013	Comptes unireso 2014	État Genève 2014	À répartir 2014	Part tpg 2014	Part CFF 2014	Part SMGN 2014
	-350 000,00		-350 000,00	-328 265,00	-19 425,00	-2 310,00
	-350 000,00		**-350 000,00**	**-328 265,00**	**-19 425,00**	**-2 310,00**
	-5 416,60		-5 416,60	-5 080,23	-300,62	-35,75
	-60 875,64		-60 875,64	-57 095,28	-3 378,59	-401,77
	-5 753,61		-5 753,61	-5 396,32	-319,34	-37,95
	-72 045,85		**-72 045,85**	**-67 571,83**	**-3 998,55**	**-475,47**
	0,00		0,00	0,00	0,00	0,00
	-160 080,67		-160 080,67	-150 139,71	-8 884,47	-1 056,49
	-5 207 759,45		-5 207 759,45	-4 884 357,60	-289 030,65	-34 371,20
	5 207 759,45		5 207 759,45	4 852 921,60	354 837,85	
	0,00		0,00	0,00	0,00	
	-46 008,90		-46 008,90	-41 240,31	-4 478,40	-290,19
	0,00		0,00	0,00	0,00	0,00
	-206 089,57		**-206 089,57**	**-222 816,02**	**52 444,33**	**-35 717,88**
	-833 034,29		-833 034,29	-783 323,60	-44 427,48	-5 283,21
	0,00		0,00	0,00	0,00	0,00
	-833 034,29		**-833 034,29**	**-783 323,60**	**-44 427,48**	**-5 283,21**
	-267 877,99		-267 877,99	-251 242,69	-14 867,20	-1 768,10
	-105,00		-105,00	-98,49	-5,84	-0,67
	-267 982,99		**-267 982,99**	**-251 341,18**	**-14 873,04**	**-1 768,77**
	0,00		0,00	0,00	0,00	0,00
	-1 729 152,70		**-1 729 152,70**	**-1 653 317,63**	**-30 279,74**	**-45 555,33**
	155 585 863,69	**16 679 999,96**	**172 265 863,65**	**161 214 955,01**	**9 847 176,37**	**1 103 732,27**

La clé de répartition historique des recettes (tpg = 93,79 %, CFF = 5,55 %, SMGN = 0,66 %) continue de s'appliquer en 2014 malgré l'entrée en vigueur potentielle d'une clé dynamique basée sur la consommation de transport de chacun des opérateurs.

En effet, étant donné que les recettes réparties selon la clé dynamique n'atteignent pas, pour tous les opérateurs, les montants prévus dans le plan financier unireso 2014, la clé de répartition fixe est maintenue selon les dispositions du contrat de prestations 2011-2014.

2014 est la dernière année où la clé historique s'applique. Dans le cadre du prochain contrat de prestations 2015-2018, la clé dynamique s'imposera.

LE DÉCOMPTE 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 (excepté la zone 10 genevoise qui compte double), conformément aux principes établis dans la convention régionale 2011-2014.

2013		
	CHF	**EUROS**
Prise en charge en faveur de :		
CFF	205 231,20	130 857,75
TPG	680 641,24	430 281,92
TPN	17 407,59	11 095,97
TP2A	107 544,04	68 602,11
GLCT zone 84	4 215,81	2 688,50
GLCT zone 85	-370,91	-236,50
GLCT zone 86	-2 371,20	-1 512,00
GLCT zone 87	-427,37	-272,50
GLCT zone 87 (RDTA)	15 938,05	10 163,50
	1 027 808,45	**651 668,75**
Ventes réparties en faveur de :		
zone 10 = CTI	5 949 504,78	5 077 609,35
zone 21 = TPN	27 416,62	23 270,80
zone 22 = 37,5 % TPN	346 344,38	295 593,30
zone 22 = 62,5 % CFF	577 240,64	492 655,50
zone 81 = GLCT	107 045,86	91 342,62
zone 82 = 2C2A	883 199,01	754 059,34
zone 84 = GLCT	234 413,35	203 066,64
zone 85 = CG01	18 567,95	15 275,61
zone 85 = GLCT	9 373,89	8 601,02
zone 86 = GLCT	177 765,66	152 868,01
zone 87 = GLCT	1 006 253,70	879 523,60
zone 87 = CG01	800,81	693,70
zone 90 = TPN	74 360,13	63 054,76
zone 99 = CFF	876 146,93	747 539,48
	10 288 433,71	**8 805 153,73**
TOTAL	**11 316 242,16**	**9 456 822,48**

2014		
	CHF	**EUROS**
Indemnité de vente en faveur de :		
CFF	252 317,97	160 882,93
TPG	656 102,04	415 653,69
TPN	19 078,73	12 160,79
TP2A	134 129,55	85 566,72
GLCT zone 84	5 683,55	3 624,30
GLCT zone 85	0,00	0,00
GLCT zone 86	1 333,00	850,00
GLCT zone 87	384,16	245,00
GLCT zone 87 (RDTA)	21 195,97	13 516,50
	1 090 224,97	**692 499,93**
Ventes réparties en faveur de :		
zone 10 = CTI	6 461 481,94	5 515 632,35
zone 21 = TPN	26 500,85	22 457,05
zone 22 = 37,5 % TPN	363 667,63	310 489,72
zone 22 = 62,5 % CFF	606 112,72	517 482,86
zone 81 = GLCT	127 140,71	108 711,69
zone 82 = 2C2A	1 031 348,82	880 659,93
zone 84 = GLCT	303 759,40	264 288,26
zone 85 = CG01	16 558,45	14 144,05
zone 85 = GLCT	3 180,32	2 722,80
zone 86 = GLCT	193 194,56	166 066,47
zone 87 = GLCT	945 827,44	824 405,13
zone 87 = CG01	563,33	486,92
zone 90 = TPN	87 175,42	73 856,85
zone 99 = CFF	912 535,88	778 809,15
	11 079 047,47	**9 480 213,23**
TOTAL	**12 169 272,44**	**10 172 713,16**

LE RAPPORT DE L'ORGANE DE RÉVISION

Le 31 mars 2015, l'organe de révision a vérifié le décompte unireso pour l'année 2014.

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 31 mars 2015
9/gn/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 2014.

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 TRIBOULIET
Expert-réviseur agréé

Annexes :
- décomptes annuels



unireso

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