

# RAPPORT DE GESTION

# 2004



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

[www.unireso.com](http://www.unireso.com)

## 1. SURVOL

Unireso en un coup d'œil.

L'année 2004 fut un triple défi pour unireso :

1. Comment allait réagir notre clientèle à la première hausse tarifaire significative depuis 8 ans, en date du 1er janvier 2004, suivie d'une seconde adaptation le 12 décembre de la même année ?
2. Etait-il possible de créer une structure tarifaire qui supprime toutes les limites de zone pour les voyageurs circulant à l'intérieur du canton et est-ce qu'une nouvelle hausse à fin 2004 permettrait d'atteindre le niveau du tarif national, synonyme de suppression des indemnités tarifaires ?
3. Est-ce que l'extension de la Communauté Tarifaire intégrale CTI en direction de Nyon – Gland était faisable comme prévu dans le plan directeur ? Est-ce qu'une assimilation des accords tarifaires existants avec la France voisine à la structure unireso était réalisable ?

**La réponse au premier défi est clairement « oui ».**

La hausse du prix du billet à l'unité et des cartes journalières, ainsi que la suppression du tarif réduit pour les personnes âgées, ont engendré un transfert vers les titres de transport bénéficiant d'un rabais significatif, à savoir les abonnements. Depuis l'automne 2003 déjà, suite à une forte médiatisation de l'abonnement annuel, un mouvement vers ce type d'abonnements était perceptible.

L'amélioration de l'offre des prestations des trois opérateurs a grandement contribué à faire accepter l'augmentation.

Citons les éléments les plus significatifs :

- TPG - Prolongement du tram 13 de Cornavin à la Place des Nations, cumulé avec la mise en service d'un nouveau matériel roulant, les Cityrunner.
- CFF – Remplacement des trains régionaux Nyon – Genève par la création d'une nouvelle ligne entre Coppet et Lancy-Pont-Rouge avec une cadence de 30 minutes entre 05h30 et 20h, les jours ouvrables ; entre Nyon et Coppet remplacement du train par des bus des TPN (Transports publics de la région yonnaise).
- Mouettes (SMGN) – Navigation toute l'année et création des lignes M3 et M4 depuis l'ouverture du P+R Genève-Plage.

**La réponse au deuxième défi est « oui » également.**

Et pourtant, au début des travaux, de multiples obstacles se sont dressés :

- Alors que les abonnements unireso se trouvaient déjà pratiquement au niveau tarifaire national, la hausse allait à nouveau frapper le prix des billets et forfaits journaliers.
- L'abolition du tarif zonal à l'intérieur du canton n'avantagerait-elle pas trop les clients venant de la campagne genevoise en train ou bus vers le centre, au détriment des clients du réseau urbain ?

- La 2ème hausse sur les billets n'allait-elle pas provoquer un transfert trop important vers les abonnements, et surtout les abonnements annuels, transfert certes voulu quant à la fidélisation des clients mais provoquant une baisse relative de recettes ?

Grâce à tout un bouquet de nouveautés tarifaires, le tarif 2005 est appliqué avec succès au 12 décembre 2004.

Les principales nouveautés sont :

- Le billet de trajet court « Saut de puce », pour 3 arrêts dans un seul véhicule ou une traversée en Mouettes. Ce tarif n'est pas valable dans les trains.
- Le billet "Tout Genève", valable 1 heure dans tout le canton.
- La « carte journalière dès 9 heures" jusqu'à minuit.
- La « carte 24 heures », valable pour 2 personnes les samedi et dimanche.

### **Le troisième grand défi a concerné le tarif régional.**

L'extension de la CTI au-delà de Céligny jusqu'à Gland, avec intégration du Chemin de fer Nyon-St-Cergues-La Cure (NStCM) et du réseau complet des Transports publics de la région nyonnaise (TPN) n'a pas pu être réalisée. Les investissements requis pour une nouvelle génération de distributeurs automatiques pour un nombre limité d'arrêt se sont avérés prohibitifs. Cependant, depuis l'automne 2004, les abonnés du bassin lémanique peuvent profiter de l'abonnement Inter Genève qui combine avantageusement l'abonnement de parcours CFF et le réseau urbain d'unireso.

Malgré ces difficultés, il faut saluer et souligner à sa juste valeur la création d'une entente tarifaire régionale incluant deux nouveaux opérateurs : les TP2A, qui exploitent le réseau de la Communauté de communes annemassienne, et les TPN, avec leur ligne autobus Coppet – Céligny ( - Nyon) qui remplace les trains régionaux.

Ce qui doit cependant être marqué d'une pierre blanche, c'est l'accord avec les 3 communautés de communes (2C2A, CCG, CCPG) et le canton de Vaud qui ont signé une convention instituant un tarif zonal pour 5 zones externes au canton de Genève jouxtant les 5 zones du territoire genevois. Reste réservé le tarif local en France qui est inférieur au tarif genevois. Il est ainsi devenu possible de voyager avec un seul titre de transport de Valleiry (F) à Coppet (VD) ou de Gex (F) à Vetraz-Monthoux (F) via Genève.

Le seul regret, qui devient de ce fait un défi pour 2005, est l'absence d'une entente tarifaire pour les TER SNCF entre Pougny-Chancy et La Plaine, ainsi qu'entre Annemasse et Genève-Eaux-Vives. Des groupes de travail ont reçu la mission de réussir cette intégration pour le 10 décembre 2005.

## **2. LE FONCTIONNEMENT DE LA CTI - SES ORGANES ET SES MEMBRES**

### **2.1 Composition des comités**

#### **2.1.1 Comité de gestion**

Le comité de gestion n'a pas subi de modification durant l'année 2004. Il a désigné Christoph Stucki au poste de président permanent. Le comité est composé des personnalités suivantes :

- pour les TPG : Denis Grobet, directeur Marketing, ventes et communications  
Rémy Burri, responsable des ventes
- pour les CFF : Guy Bachelard, responsable de communautés tarifaires  
André Dorthe, chef des relations clientèle et service, région Léman
- pour la SMGN : Antoine Böhler, président du conseil d'administration  
Roland Charrière, directeur  
Joël Charrière, directeur des opérations.

Il s'est réuni 9 fois en 2004.

#### **2.1.2 Comité technique**

Le comité technique est de composition variable selon les besoins. Les délégués des opérateurs ont été les suivants :

- pour les TPG : Rémy Burri
- pour les CFF : Guy Bachelard et Nicolas Cramatte
- pour la SMGN : Roland ou/et Joël Charrière.

Les séances sont animées en général par Christoph Stucki ou Joachim Bergerhoff. Depuis l'automne 2004, vu la complexité des sujets traités (création d'un tarif "Tout Genève" et la superposition d'une entente tarifaire), la plupart des séances ont été élargies aux nouveaux partenaires régionaux, TPN (Nyon) et TAC (Annemasse), ainsi qu'aux autorités organisatrices de transports. Cette manière de travailler n'est pas sans risque pour les opérateurs de la CTI qui pourraient perdre partiellement leur indépendance en assumant malgré tout la totalité des responsabilités.

Le comité de gestion a ainsi décidé que les séances statutaires du comité technique devaient se tenir entre partenaires de la CTI exclusivement.

#### **2.1.3 Comité de coordination**

Le comité de coordination s'est réuni à 4 reprises durant 2004. La présidence, assurée par M. Philippe Matthey, secrétaire adjoint, puis secrétaire général du DIAE, a passé dans les mains de M. Christophe Genoud, nouveau secrétaire adjoint du DIAE, délégué à la mobilité.

Le comité est formé par un représentant de chaque opérateur de la CTI, un représentant de l'OFT (avec voix consultative) et de plusieurs experts invités, représentant les services de l'Etat.



## **2.2 La production de la communication pour le compte de la CTI**

L'évolution la plus significative du fonctionnement de la CTI concerne la conception et la production de la communication pour le compte de la CTI. En matière de fonctionnement de la CTI, il s'ensuit que les tâches de l'entreprise gestionnaire de la CTI sont considérablement élargies. Le contrat de société simple initial prévoyait la conduite d'une campagne de publicité annuelle par la CTI, chaque opérateur communiquant par ailleurs pour son propre compte et par ses propres moyens. Cette approche a révélé ses limites et c'est pourquoi, l'avenant N 1 du contrat constitutif de la Société simple charge l'Entreprise gestionnaire d'exécuter, pour le compte de la CTI, un plan de communication complet. Celui-ci est bien entendu élaboré en commun par les partenaires et approuvé préalablement par le Comité de gestion.

## **2.3 Convention instituant une tarification régionale sur le bassin franco-valdo-genevois**

La CTI n'ayant pas de personnalité juridique, ce sont les trois partenaires qui ont signé la convention revêtant un caractère expérimental, conclue pour la période du 12.12.2004 au 10.12.2005.

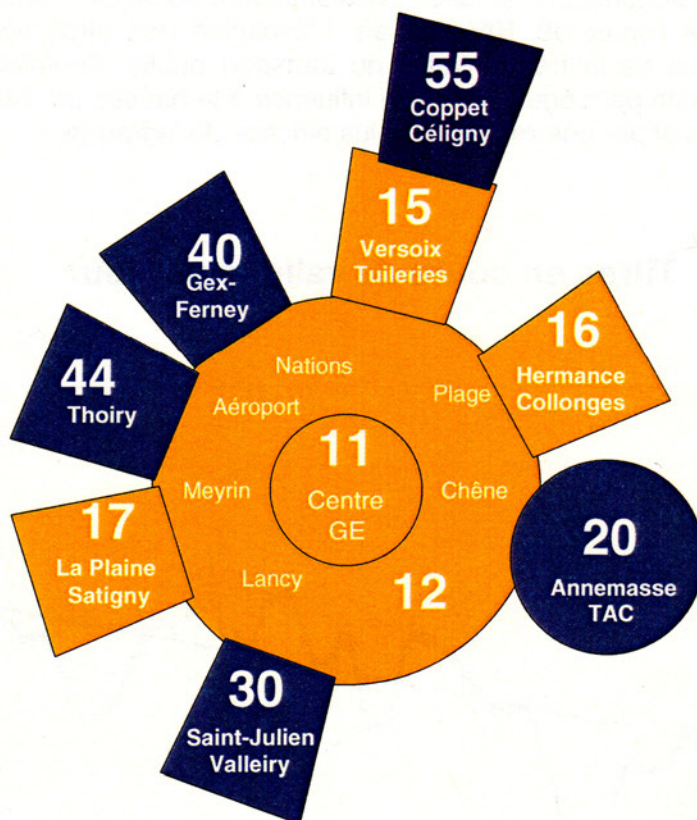
Les autres signataires sont :

- la Communauté de communes de l'agglomération annemassienne (2C2A),
- la Communauté de communes du Genevois (CCG),
- la Communauté de communes du Pays de Gex (CCPG),
- le Canton de Genève et
- l'État de Vaud,

ainsi que les opérateurs :

- les Transports publics de l'agglomération annemassienne (TP2A)
- les Transports publics de la région nyonnaise (TPN).

L'objet de cette convention est l'établissement d'une tarification régionale facilitant et encourageant l'utilisation du transport public, conformément à la charte pour le développement des transports publics régionaux dans le bassin franco-valdo-genevois (DTPR), signée le 4 juillet 2003.



La construction du tarif est du type zonal.

- A l'intérieur du canton figurent les zones 11, 12, 15, 16 et 17.

Elles sont entourées par les zones :

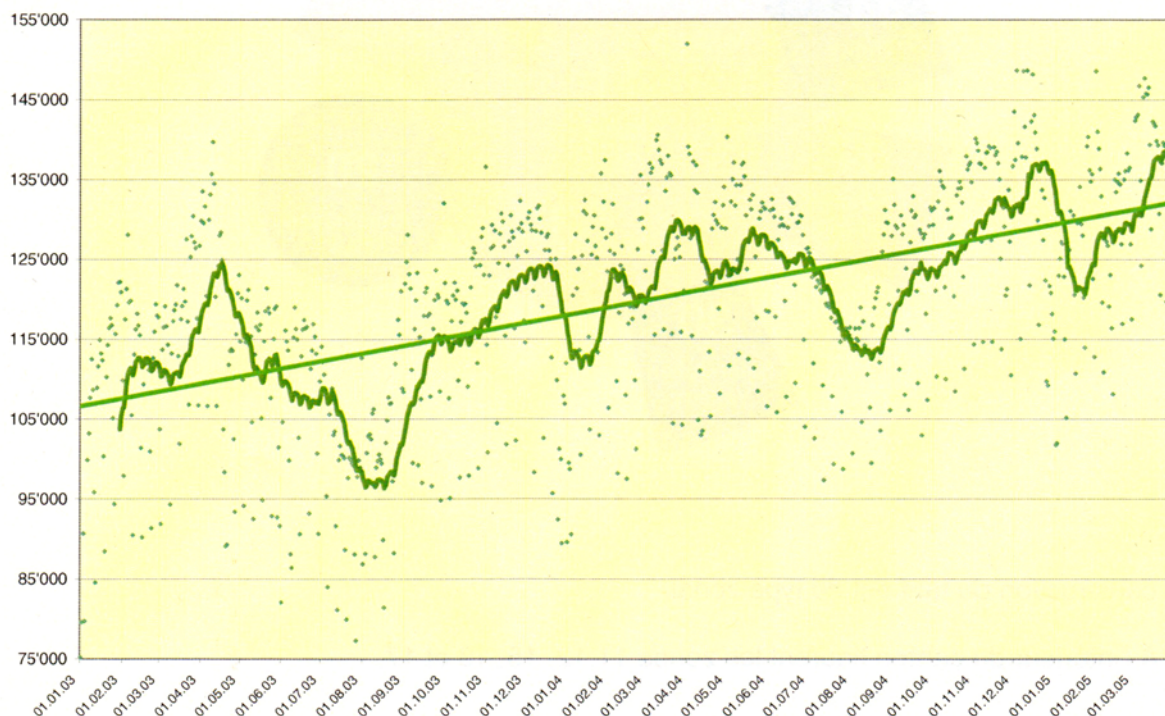
- 20 (2C2A),
- 30 (St-Julien – Valleiry),
- 40 (Ferney-Voltaire – Gex),
- 44 (St-Genis – Thoiry applicable seulement dans le sens Genève-France),
- 55 (Mies – Céligny).

La gamme tarifaire comprend les mêmes titres de transport que le tarif "Tout Genève", à l'exception de l'abonnement senior.

### 3. MARKETING & VENTES

Les ventes de titres de transport sont en constante augmentation et ce malgré, voire indépendamment des adaptations tarifaires intervenues en 2004. En 2004, comme en 2003, l'augmentation est de l'ordre de 10% par an. L'évolution des titres vendus reflète bien entendu l'augmentation de la fréquentation du transport public. Toutefois, Le nombre de titres en cours de validité peut également être influencé à la hausse par l'augmentation de la part des abonnements et par une répression plus efficace de la fraude.

#### Titres en cours de validité par jour





Le graphe ci-après, qui détaille l'utilisation des différentes catégories de titres de transport, démontre la nette prédominance des abonnements mensuel et annuel et la progression très importante de ce dernier, notamment au premier semestre 2004 : toute la croissance de la clientèle est reportée sur ce titre. Ceci ne signifie cependant pas que tous les clients nouveaux sont d'emblée des abonnés annuels. La relative stabilité des abonnements mensuels et du billet montre que les clients ayant migré de ces titres vers l'abonnement annuel ont été remplacés par de nouveaux clients billets et abonnement mensuel.

La baisse de l'utilisation de la carte journalière a été voulue. En effet, en 2003, la carte journalière à demi-tarif, c'est-à-dire 3,00 CHF, faisait une concurrence trop importante aux abonnements. Aujourd'hui, le titre équivalent, la carte 24 heures au tarif réduit revient à 7,30 CHF (ou 5.00 CHF pour la carte journalière dès 9 heures). Les usagers réguliers sont donc clairement incités à se doter d'un abonnement, plus économique. A l'avenir, il s'agira de développer une nouvelle clientèle pour la carte journalière en la positionnant précisément par rapport aux billets et en y associant éventuellement d'autres valeurs ajoutées.

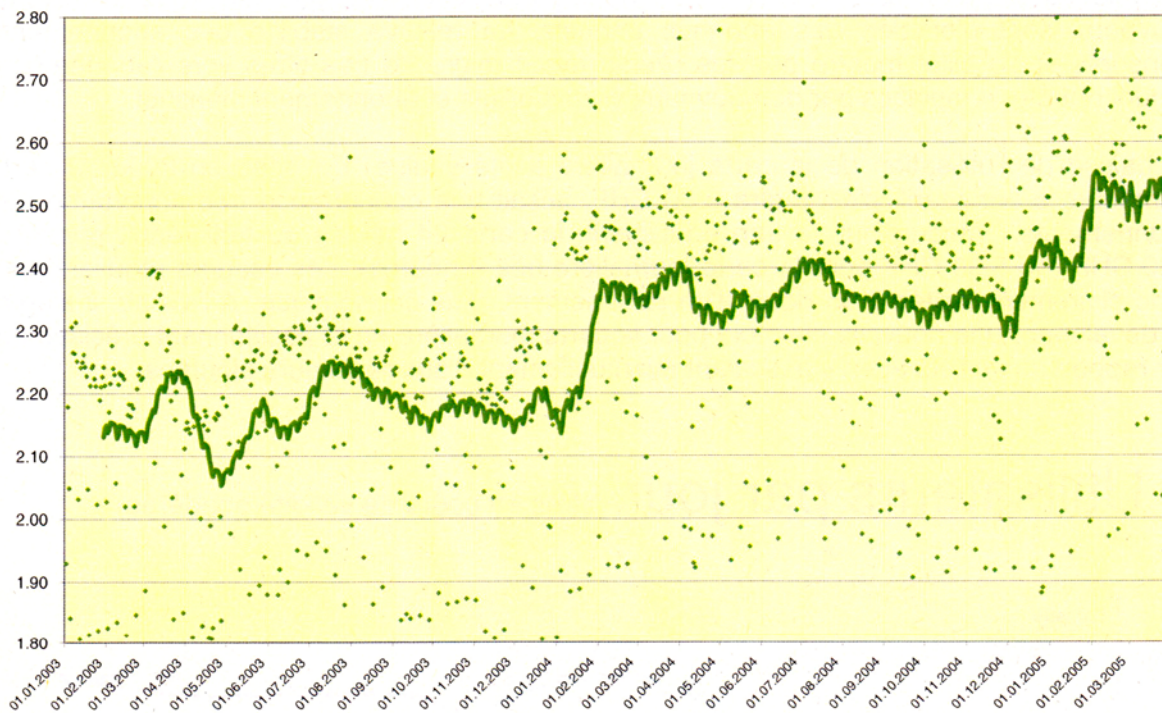
## Utilisateurs par jour (titres en cours de validité pondérés)



L'objectif du marketing est l'augmentation du chiffre d'affaires par l'augmentation de la clientèle, d'une part, et par l'augmentation du rendement par titre, d'autre part.



## Produit moyen par jour de validité vendu



Le graphe ci-dessus montre l'évolution du tarif moyen appliqué sur le réseau unireso. La forte variation de jour en jour traduit la répartition des titres en cours de validité au cours de la semaine : les jours de fin de semaine, les ventes de billets et de cartes journalières sont en baisse, ainsi que le rendement par client. La moyenne mensuelle représentée en ligne verte continue montre bien les effets des deux adaptations tarifaires intervenues en 2004. En 2003, le tarif moyen était de l'ordre de 2,15 CHF par usager et par jour. Ce rendement était de l'ordre de 2,35 CHF au cours de l'année 2004 et atteint 2,50 CHF au premier trimestre 2005, soit une augmentation effective du rendement de 0,35 CHF ou de 16,3 % par client par jour en une année.

Toutefois, il convient de remarquer que cette évolution représente le chiffre d'affaires brut, hors rabais. Or, les rabais sont substantiels en ce qui concerne la cart@bonus (en moyenne 20 %, relativement stable au cours de la période considérée) et en ce qui concerne les grands comptes (de 10 à 20 % sur les abonnements annuels dans la majorité des cas, en croissance depuis 2004).

L'enjeu des prochaines années sera de consolider, voire de poursuivre, cette croissance du rendement, tout en évitant des réactions de désertion ou d'hostilité dans le marché.



## 4. COMMUNICATION

L'année 2004 a été riche en actions de communication pour unireso. Outre l'abondante communication dévolue aux nouveautés de l'étape de décembre (production du plan de réseau et de divers dépliants d'information sur les tarifs) et la sortie du magazine unireso Ligne Ouverte, trois grandes campagnes de publicité, la création d'un bulletin d'information pour les abonnés unireso et la mise en service du site Internet unireso ont particulièrement marqué cette année.

### Magazine Ligne Ouverte :

L'année 2004 a vu la création d'un magazine unireso destiné à informer le public sur les changements ayant lieu lors de chaque étape de fin d'année : nouveautés tarifaires, nouvelles lignes dans unireso, etc. Toutes les nouveautés 2005 ont été annoncées au public à travers ce magazine, dont la diffusion était très large puisqu'il a été distribué dans tout le canton de Genève (encarté dans le GHI), dans l'agglomération annemassienne, dans le Pays de Gex et le Genevois, dans les agences de vente TPG et les guichets CFF.

### Campagnes cart@bonus, Temps et Pari :

L'objectif de la **campagne cart@bonus** était de rappeler les avantages et les 3 bonus de la carte à puce unireso. Elle a été déclinée en affichage sur les véhicules TPG et en annonces presse, durant le mois d'avril 2004.

**La petite puce...**  
... qui permet jusqu'à  
28% d'économie sur  
vos billets unireso!

0900 022 021 (CHF 1.19 /minute) [www.unireso.ch](http://www.unireso.ch)

unireso®  
votre partenaire mobilité!

SBB CFF FFS

Transports publics genevois

Miroettes Genevoises Navigation



La **campagne Temps** avait pour but de démontrer la performance des transports publics (CFF, TPG et SMGN) au niveau de la rapidité et des fréquences de passage, mais aussi d'exposer les produits et services unireso (abonnements, service nocturne avec Noctabus, etc.) tout en apportant une image sympathique par le caractère décalé et humoristique des visuels. Elle a eu lieu au mois de juin et s'est déclinée en affichage sur les véhicules TPG et dans des caissons lumineux, en cartons suspendus et en annonces presse.



La **campagne Pari** avait à peu près les mêmes objectifs que la précédente, mais avec, cette fois-ci, un côté ludique : une phase de "teasing" mettait le public au défi en lançant des affirmations sur des durées de trajets, fréquences, etc., des trains, trams, bus et Mouettes. Une deuxième phase répondait aux défis et invitait le public à jouer pour gagner de nombreux cadeaux offerts par les membres unireso. Déclinée en affichage sur les véhicules et dans des caissons lumineux, en cartons suspendus, en annonces presse, en spots radios et en concours, la campagne pari a interpellé les Genevois de mi-octobre à fin novembre 2004. Une remise des prix a eu lieu en décembre.





## Uniresoinfo :

En 2004, la communauté tarifaire a davantage communiqué pour ses clients et clients potentiels (avec les 3 campagnes de publicité), mais aussi pour ses abonnés, avec une grande nouveauté : uniresoinfo, la lettre d'information des abonnés unireso. Cet excellent outil de communication permet de fidéliser les abonnés en les tenant informés des nouveautés unireso et en proposant des offres intéressantes (réductions sur des places de spectacles, entrées gratuites dans des musées genevois, etc.) qui leur sont spécialement réservées. Son envoi se fait de manière ponctuelle, en fonction de la quantité d'informations à transmettre.

## Site Internet unireso :

2004, c'était aussi l'année de la création du tout nouveau site Internet unireso : nouveautés, horaires, confection personnalisée de son itinéraire, plans de réseaux, infos pratiques, coin des abonnés, etc., toutes les informations sur unireso sont disponibles en ligne sur Internet, depuis le 12 novembre. Encore une fois unireso a communiqué en force en dédiant le stand de la Foire de Genève à la présentation de son site Internet [www.unireso.com](http://www.unireso.com).

Unireso : mobilité et transports pour Genève et régions - Microsoft Internet Explorer

Adresse <http://www.unireso.com/pages/index.shtml>

Votre partenaire mobilité pour Genève et régions

unireso SBB CFF FFS Transport public genevois TAC

ACTUALITÉS HORAIRES PLANS DES RÉSEAUX INFOS RÉSEAUX INFOS PRATIQUES BILLETTERIE UNIRESO

RECHERCHE D'ITINÉRAIRE

MÉTÉO RÉGIONALE  
18° / 21°  
Aujourd'hui  
vendredi  
1 juillet 2005  
[Détails](#)

ESPACE ABONNÉS  
Découvrez les offres proposées aux abonnés d'Unireso.  
[Lire la suite...](#)

NEWSLETTER  
Vous souhaitez vous tenir informé sur la mobilité et Unireso ?  
[Inscrivez-vous](#)

■ **Le Week-end, bus et trams circulent jusqu'à 3h00 !**  
Les vendredis et samedis soirs, bus et trams circulent au-delà de minuit, jusqu'à 3h00 du matin. Cela concerne les lignes TPG : 3, 5 à 9, 13, 15, 16 et 20. La fréquence de passage est de 20 ou 30 minutes. Cette offre complète le réseau nocturne.  
[Lire la suite...](#)  
Source Unireso : 10/11/2004

■ **Du centre d'Annemasse au centre de Genève en 30 minutes !**  
Le passage sur le territoire suisse des lignes TAC1 et TAC2 permet une liaison facile d'Annemasse à Genève. La connexion au P+R Sous-Moulin est immédiate avec quatre lignes des TPG. Le trajet, du centre d'Annemasse au centre de Genève ne dure que 30 minutes !  
[Lire la suite...](#)  
Source Unireso : 10/12/2004

■ **Rail 2000: plus d'entrain pour la Suisse**  
Fréquence, rapidité et confort au menu d'une nouvelle ère pour les trains dans toute la Suisse. La première étape de Rail 2000 se concrétise par des liaisons plus rapides, plus fréquentes et plus confortables. Les heures de départ et d'arrivée d'environ 90% des trains ont changé et il y a 12% de trains en plus en circulation !  
[Lire la suite...](#)  
Source Unireso : 10/11/2004

LE TELEPHERIQUE DU SALEVE  
Ouvert tous les jours : 1/2 tarif pour les abonnés unireso !  
[Lire la suite...](#)

FÊTES DES ÉCOLES DANS LES COMMUNES GENEVOISES cortèges et perturbations ...  
[Lire la suite...](#)

Copyright unireso 2004

LIENS | PLAN DU SITE | CONTACT

Création: Aichimie



## 5. FINANCES

Aucune modification dans les procédures comptables et financières de la CTI n'ont été opérées en 2004..

Depuis le 12 décembre 2004, les ventes du tarif régional ont été réparties selon la "Convention instituant une tarification régionale sur le bassin franco-valdo-genevois". Cette convention annule et remplace les conventions antérieures avec les partenaires français, spécialement les communautés de communes du Genevois (CCG), du Pays de Gex (CCPG) et de l'agglomération annemassienne (2C2A).

Au printemps 2004, la CTI a comptabilisé une recette exceptionnelle de 2'240'759.61 CHF sur l'abonnement demi-tarif versée par les CFF correspondant à un solde de 2002 et 2003 découlant d'une nouvelle répartition des recettes.

Sans ce versement exceptionnel, les produits s'élèvent en 2004 à 101'819'570 CHF, soit une progression de 14,7 % par rapport à 2003.



Annexe 1 : Rapport de l'organe de révision pour l'année 2004 de la SFER

Annexe 2 : Indicateurs de qualité

Annexe 3 : Evolution de la fréquentation

*Société Fiduciaire d'Expertise et de Revision S. A.*  
*Genève*

**LA COMMUNAUTE TARIFAIRE INTEGRALE  
DE GENEVE**

**Genève**

**RAPPORT  
de l'organe de révision  
pour l'année 2004**

\*\*\*\*\*

**CHAMBRE FIDUCIAIRE**  
Membre

*Société Fiduciaire d'Expertise et de Revision S.A.*  
*Genève*

Rapport de l'organe de révision  
aux membres de la

**LA COMMUNAUTE TARIFAIRE INTEGRALE DE GENEVE**

**Genève**

---

En notre qualité d'organe de révision de **La Communauté tarifaire intégrale de Genève**, nous avons vérifié le décompte de la Société Simple de l'année 2004, conformément à l'article cinquième, paragraphe 4, lettre f, des statuts.

La responsabilité de l'établissement du décompte incombe à l'Entreprise de transport gérante alors que notre mission consiste à le vérifier et à émettre une appréciation le concernant.

Nous attestons que nous remplissons les exigences légales de qualification et d'indépendance.

Selon notre appréciation, le décompte de l'année 2004 est conforme à l'acte constitutif et son avenant, plus particulièrement son article dixième.

Nous recommandons d'approuver le décompte qui vous est soumis.

Genève, le 7 avril 2005

SOCIETE FIDUCIAIRE D'EXPERTISE  
ET DE REVISION S.A.

Pascal RIVOLLET    Jean-Claude RIVOLLET  
(responsable de la révision)

Annexe :

- décompte de la société simple de l'année 2004

CHAMBRE ~~DE~~ FIDUCIAIRE  
Membre

**DÉCOMPTÉ UNIRESO**






Décompte prévisionnel 2004	Unireso Comptes du 01.01 au 31.12.04	Etat Genève du 01.01 au 31.12.04	Solde à répartir du 01.01 au 31.12.04	Part TPG 93.79%	Part CFF 5.55%	Part SMGN 0.66%
<b>PRODUITS</b>						
<b>Total produits du transport</b>	<b>104'060'329.88</b>		<b>104'060'329.88</b>			
Complément tarifaire (1999) (Canton)	3'162'000	2'989'213.00	2'989'213.00	2'989'213.00	165'901.00	686'796.12
Complément tarifaire (2001) (Canton)	1'734'000	1'639'246.00	1'639'246.00	1'639'246.00	90'978.00	19'729.00
Complément tarifaire 2004	700'000	661'749.00	661'749.00	620'654.00	36'727.00	4'368.00
Garantie pertes de recettes CT (Canton)	3'136'094	3'136'094.00	3'136'094.00	2'941'343.00	174'053.00	20'698.00
Indemnité 2004 due à l'introduction d'une CTI (Canton)	141'625	61'057.00	61'057.00	7'903'029.00	54'568.00	6'489.00
Compensation OCPA	10'148'619	8'487'359.00	8'487'359.00	105'501'212.43	522'227.00	62'103.00
<b>TOTAL DES PRODUITS</b>	<b>106'188'186</b>	<b>8'487'359.00</b>	<b>112'547'688.88</b>		<b>6'297'575.33</b>	<b>748'901.12</b>
<b>CHARGES</b>						
Gestionnaire (50%)	-180'000		-200'000.00	-187'580.00	-11'100.00	-1'320.00
Personnel temporaire	-20'000	0.00	-200'000.00	-187'580.00	-11'100.00	-1'320.00
<b>Total frais de personnel</b>	<b>-200'000</b>	<b>0.00</b>	<b>-200'000.00</b>	<b>-187'580.00</b>	<b>-11'100.00</b>	<b>-1'320.00</b>
Honoraires juridique	-20'000		-1'126.00	-1'056.08	-62.49	-7.43
Etudes et mandats	-50'000		-174'914.05	-164'051.89	-9'707.73	-1'154.43
Honoraires fiduciaire	-10'000		-3'981.20	-3'733.96	-220.96	-26.28
Maintenance informatique			-195.00	-182.89	-10.82	-1.29
Impôts et taxes			-70.00	-65.65	-3.89	-0.46
<b>Total frais biens &amp; services</b>	<b>-80'000</b>	<b>0.00</b>	<b>-180'286.25</b>	<b>-169'090.47</b>	<b>-10'005.89</b>	<b>-1'189.89</b>
Confection titres de transport	-210'000		-201'840.08	-189'305.81	-11'202.13	-1'332.14
Papier, imprimés, mailings	-5'000		-115'998.45	-108'794.95	-6'437.91	-765.59
<b>Total frais administratif</b>	<b>-215'000</b>	<b>0.00</b>	<b>-317'838.53</b>	<b>-298'100.76</b>	<b>-17'640.04</b>	<b>-2'097.73</b>
Communication	-300'000		-1'399'149.68	-1'312'262.51	-77'652.79	-9'234.38
Adaptations tarifaires - DATT & PRISMA			0.00			
Production de Cart@bonus	-500'000		-513'030.93	-481'171.71	-28'473.22	-3'366.00
Frais déplacements et divers	-3'000		-5'399.89	-5'064.56	-299.69	-35.64
<b>Total frais de vente</b>	<b>-803'000</b>	<b>0.00</b>	<b>-1'917'580.50</b>	<b>-1'796'498.78</b>	<b>-106'425.70</b>	<b>-12'696.02</b>
Frais décomptes	-14'700		-14'700.00	-13'887.12	-815.85	-97.03
Frais bancaires	-500		-107.60	-100.90	-5.99	-0.71
<b>Total frais financiers</b>	<b>-15'200</b>	<b>0.00</b>	<b>-14'807.60</b>	<b>-13'888.02</b>	<b>-821.84</b>	<b>-97.74</b>
Divers et imprévus	-50'000		-148.00	-139.75	-8.27	-0.98
Indemnité de vente	-3'361'385		-3'503'908.00	-3'286'315.30	-194'466.85	-23'125.85
<b>TOTAL DES CHARGES (BRUT)</b>	<b>-4'724'585</b>	<b>0</b>	<b>-6'134'569.88</b>	<b>-5'753'613.08</b>	<b>-340'468.59</b>	<b>-40'488.21</b>
Participation Canton frais adm.	150'000	150'000.00	150'000.00	140'685.00	8'325.00	990.00
Participation Canton frais COM.	150'000	150'000.00	150'000.00	140'685.00	8'325.00	990.00
<b>TOTAL DEDUCTIONS SUR CHARGES</b>	<b>300'000</b>	<b>300'000.00</b>	<b>300'000.00</b>	<b>281'370.00</b>	<b>16'650.00</b>	<b>1'980.00</b>
<b>TOTAL DES CHARGES (NET)</b>	<b>-4'424'585</b>	<b>300'000.00</b>	<b>-5'834'569.88</b>	<b>-5'472'243.08</b>	<b>-323'818.59</b>	<b>-38'508.21</b>
Indemnité de vente aux opérateurs (3.5%)	3'361'385		3'503'908.00	3'375'673.65	128'234.35	
Produits financiers			358.13	335.88	19.89	2.36
<b>RESULTAT D'EXPLOITATION 2004</b>	<b>105'124'986</b>	<b>8'787'359.00</b>	<b>110'217'385.13</b>	<b>103'404'978.88</b>	<b>6'102'010.98</b>	<b>710'395.27</b>
Garantie pertes de recettes CT (Canton) : compl. 2003		357'041.00	357'041.00	357'041.00		
Provision part TPG s/indemnité 2004 due à l'introduction d'une CTI par le Canton		-2'941'343.00	-2'941'343.00	-2'941'343.00		
<b>RÉSULTAT 2004</b>	<b>105'124'986</b>	<b>6'203'057.00</b>	<b>107'633'083.13</b>	<b>100'820'676.88</b>	<b>6'102'010.98</b>	<b>710'395.27</b>
<b>RÉPARTITION :</b>						
TPG			-100'820'676.88			
CFF			-6'102'010.98			
SMGN			-710'395.27			

\* part TPG versée dans l'enveloppe budgétaire trafic d'agglomération des TPG




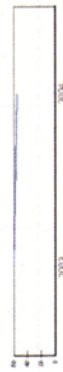


## Rapport annuel du contrat de prestations UNIRESO 2004

Date: 6/2/05

Dimension	Critère	Performance	Qualité attendue par le client	2003	2004	Commentaires
Art.1 : Information offre Unireso	Information sur la gamme et les prix des litres de transport	Information sur la gamme des litres de transport et sur les prix		47.41	44.55	Le score est bas et s'est encore dégradé. Effort important à fournir en 2005.
	Accueil aux points de vente	Accueil aux points de vente (amabilité - attente - compétence)		80.67	80.82	Bonne corrélation avec la qualité visée par Unireso. Maintenir l'effort.
Art.2 : Information à la clientèle	Délimitation géographique UNIRESO	Couverture géographique TPG/Unireso par rapport à vos besoins		60.11	64.66	L'effort de communication Unireso paie.
	Information aux points d'arrêts	Information disponible et lisible aux arrêts TPG et Unireso		65.75	64.73	Appréciation supérieure à la qualité mesurée.
	Identification UNIRESO des équipements de transport	Identification de la ligne et de la destination à l'extérieur des véhicules		69.77	76.00	Maintenir l'effort

## Rapport annuel du contrat de prestations UNIRESO 2004

Dimension	Critère	Performance	Qualité visée par UNIRESO		2003	2004	Commentaires
Art.1 : Information offre Unireso	Information sur la gamme et les prix des titres de transport	90% des clients doivent être renseignés correctement aux points de vente sur l'offre de la communauté tarifaire intégrale			78.23	78.68	La simplification des tarifs en 2005 devrait avoir un effet positif
	Accueil aux points de vente	85% des clients disposent de points de vente conformes aux critères de qualité voulue par Unireso			75.71	77.13	Maintenir l'effort
Art.2 : Information à la clientèle	Information aux points d'arrêts	90% des clients doivent être renseignés correctement aux arrêts de la zone délimitée sur l'offre de la communauté tarifaire			50.18	47.03	Score bas et en dégradation. Un meilleur suivi par le domaine Technique est nécessaire.
	Identification UNIRESO des équipements de transport	95% de l'ensemble des équipements de transport sont identifiables au nom d'UNIRESO			59.74	54.81	Il manque le nouveau logo sur certains véhicules des TPG, CFF et Mouettes, ce qui explique ce score.



## Contrat de prestations UNIRESO, Tableau de synthèse de l'offre qualitative 2004



Critère	Qualité attendue par le client		Qualité visée par UNIRESO	
	Définition de l'indicateur	Résultat	Objectif UNIRESO	Résultat
<b>Art.1 : Information offre Unireso</b>				
Information sur la gamme et les prix des titres de transport	Information sur la gamme des titres de transport et sur les prix	45	90% des clients doivent être renseignés correctement aux points de vente sur l'offre de la communauté tarifaire intégrale	78.68
Accueil aux points de vente	Accueil aux points de vente (amabilité, attente, compétence)	81	90% des clients doivent être renseignés correctement aux points de vente sur l'offre de la communauté tarifaire intégrale	77.13
<b>Art.2 : Information à la clientèle</b>				
Délimitation géographique UNIRESO	Couverture géographique TPG/Unireso par rapport à vos besoins	65		
Information aux points d'arrêts	Information disponible et lisible aux arrêts TPG et Unireso	65	90% des clients doivent être renseignés correctement aux arrêts de la zone délimitée sur l'offre de la communauté tarifaire	47.03
Identification UNIRESO des équipements de transport	Identification de la ligne et de la destination à l'extérieur des véhicules	76	95% de l'ensemble des équipements de transport sont identifiables au nom d'UNIRESO	54.81

## EVOLUTION DE LA FREQUENTATION

Fréquentations (titres unireso) 2004			2003	Evolution
	voyages/jour	voyages/an	Voyages mars-octobre	
CFF				
150.1 Céligny-Lancy PR	5'392	1'968'080	1'880'480	4.7%
151 La Plaine-Genève	1'887	688'755	632'180	8.9%
<b>Total trafic régio</b>	<b>7'279</b>	<b>2'656'835</b>	<b>2'512'660</b>	<b>5.7%</b>
Mouettes				
M1 Rade	1'122	409'441	279'000	46.8%
M2 Molard	1'019	371'824	247'385	50.3%
*M3 Port-Noir	279	76'464	76'654	-0.2%
		<i>*mars-décembre</i>		
M4 Perle-du-Lac	214	78'238	-	-
<b>Total Mouettes</b>	<b>2'564</b>	<b>935'967</b>	<b>603'039</b>	<b>55.2%</b>
TPG				
Tram	88'842	32'427'488	27'025'687	20.0%
Trolley	69'769	25'465'733	25'931'274	-1.8%
Bus	156'549	57'140'490	56'043'684	2.0%
Scolaires	1'336	487'726	472'701	3.2%
<b>Total TPG</b>	<b>316'497</b>	<b>115'521'437</b>	<b>109'473'346</b>	<b>5.5%</b>
<b>Total unireso</b>	<b>326'340</b>	<b>119'114'239</b>	<b>112'589'045</b>	<b>5.8%</b>

Remarque concernant les comptages TPG :

Il faut noter qu'il y a eu un changement dans l'algorithme utilisé pour le logiciel de comptages, fourni par la société DILAX. Cette modification revient à une diminution du nombre de voyageurs pour la version du logiciel utilisée jusqu'à la fin du premier trimestre 2004.

En effet, la version antérieure de ce logiciel comportait une erreur mathématique importante comme le démontre l'étude de l'Ecole Polytechnique de Berlin, lieu du siège social de la société DILAX, le fournisseur de ce logiciel.

Cette erreur nous a été communiquée par la société DILAX lors d'un entretien que nous avons demandé en date du 6 décembre 2004, lorsque nous avons effectivement constaté des écarts importants sur les données de comptages.

Comme le mentionne l'étude de l'Ecole Polytechnique de Berlin, l'algorithme de la version 97 du logiciel DAVIS soulève une anomalie de 10 à 15% sur les comptages effectués avec la version 97 du logiciel. Durant l'exercice 2004, nous avons travaillé avec le logiciel version 2000.

Afin de pouvoir comparer et analyser les données touchées par les données des comptages voyageurs, nous avons, lorsque cela était pertinent et nécessaire, corrigé les données 2002 et 2003 en conformité avec les conclusions de l'étude de l'Ecole Polytechnique de Berlin.



# RAPPORT DE GESTION

# 2004



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

[www.unireso.com](http://www.unireso.com)