

unireso
rapport de gestion 2021





Sommaire

Rapport de gestion unireso 2021

05	Le mot du conseiller d'état
07	Le mot de la présidente
	Organisation unireso
08	Le comité de coordination «Etat de Genève - unireso»
08	Le comité de décision unireso
09	Le comité technique unireso
10	Le Groupe d'Analyse et de Contrôle de la clé de répartition (GAC)
10	Le Groupe de Travail Communication unireso (GT Com)
11	GCT - Gestion de Communautés Tarifaires
	Alliance SwissPass
12	Les objectifs
12	8600 indemnisations demandées
13	Les nouvelles fonctions de la carte SwissPass
	Activités unireso
14 - 15	Les temps forts
16 - 20	Communication
21	Les dépenses communication 2021
	Ventes année 2021
22 - 23	Les ventes unireso
24 - 25	Les recettes de billets et forfaits journaliers
26 - 27	Les recettes des abonnements mensuels
28 - 29	Les recettes des abonnements annuels
30	Les abonnements en circulation
31 - 32	Les ventes de titres combinés
33	Part zone 10 dans le Léman Pass
	L'enquête BEST
34 - 37	Un benchmark des transports publics
	Fréquentation des lignes
38 - 39	Nombre de voyageurs et évolution
40 - 41	Décompte unireso
	Rapport d'audit
42 - 43	Rapport
44 - 45	Décomptes de la communauté tarifaire intégrale Genevoise (CTI)



Le mot du Conseiller d'état



Serge Dal Busco
chef du département
des infrastructures (DI)

Si 2020 a été une année noire, particulièrement en terme de transports publics, l'année 2021 a été plus contrastée et a heureusement permis à unireso de retrouver un nouveau souffle pour célébrer l'anniversaire de ses vingt printemps.

Et rappelons-nous le chemin parcouru depuis 2001. Il faut savoir qu'à la fin des années 1980, pour circuler à travers tout le canton, il fallait deux voire trois billets différents. Cela n'incitait guère à utiliser les transports publics! Depuis vingt ans toutefois, la notion de zone tarifaire s'est ancrée dans les habitudes de tout un chacun, de même que la multimodalité qui l'accompagne. Et notre réseau de transports collectifs s'est progressivement étendu. Il a très vite englobé le Grand Genève, incluant ainsi la France voisine et le canton de Vaud.

Mais nous devons continuer nos efforts, en particulier face à l'un des défis les plus importants qui nous attend: réussir notre évolution vers une mobilité décarbonée.

Pour cela, nous devons tous changer nos comportements, en réduisant les kilomètres parcourus en transports individuels motorisés et en nous reportant vers les modes doux et les transports publics.

Par le passé, l'Etat a eu un rôle majeur dans la création et l'expansion d'unireso: d'abord en redynamisant et développant le réseau des transports publics puis à l'aide de tarifs particulièrement attractifs, parmi les moins chers de Suisse.

Il continue d'en être un moteur essentiel en installant les conditions cadres nécessaires à la transition écologique pour que nous puissions atteindre la neutralité climatique en 2050, selon les objectifs de notre plan climat cantonal. Il s'agit ainsi, entre autre, de développer l'électromobilité, de remplacer l'intégralité du parc de véhicules diesel dans les transports collectifs mais aussi de développer encore l'offre de transports publics et de renforcer les infrastructures nécessaires pour les modes doux.

Dès lors, tous ensemble, nous avons pu faire d'unireso un incontournable acteur de notre région. Je ne peux que lui souhaiter de continuer à tracer sa route aussi remarquablement que dans ses 20 premières années.

Je tiens également à remercier tous les voyageurs, titulaires de titres occasionnels et abonnés qui, chaque jour, empruntent, les trains, les trams, les bus ou les navettes lacustres. Leur fidélité nous encourage à multiplier nos efforts afin de simplifier toujours davantage leurs déplacements.



Le mot de la Présidente



Rébecca Dougoud
présidente d'unireso

L'année 2021 figure encore comme une année d'incertitude alimentée par les volte-face de la crise sanitaire liée à la Covid-19. Cependant, unireso et ses partenaires ont connu l'an dernier une nouvelle dynamique en termes de recettes. Celles-ci (incluant la Zone 10 de Léman Pass) ont enregistré une augmentation de 10,4% en 2021 versus 2020, soit un montant global de près de CHF 130'000'000 en 2021 contre un peu moins de CHF 118'000'000 en 2020. Le début de l'année 2021 a été particulièrement difficile au vu de la situation sanitaire et tout au long de cette année nous avons tous vécu aux rythmes imposés par la situation sanitaire. Nous n'avons donc pas atteint dans ce contexte nos objectifs budgétaires basés sur une reprise de l'activité plus rapide. Malgré tout, il faut relever les efforts de la communauté tarifaire pour anticiper les besoins des voyageurs et les accompagner dans leurs déplacements.

Un engagement qui a commencé à porter ses fruits au cours du 2^e semestre de l'année. Car dès lors que la situation sanitaire s'est améliorée, assouplissant du même coup, les règles en matière de déplacement, les clients des transports publics ont été plus massivement au rendez-vous. Il est vrai que tpg, CFF et Mouettes genevoises, ont une fois encore apporté le plus grand soin quant à l'hygiène au sein des véhicules et l'information pour que les voyages puissent s'effectuer en toute sécurité.

D'ailleurs, ce n'est pas un hasard si, parmi les villes de l'enquête Best (Benchmark européen des transports publics), Genève demeure sur la plus haute marche du podium s'agissant de l'information voyageur. Une performance qui se vérifie aussi sur le confort des véhicules, dont la notation poursuit une belle et constante ascension dans le classement.

Quant aux engagements de la communauté tarifaire, il faut relever celui de l'équipe Finances et Gestion qui a mis en place un système de suivi exigeant concernant l'évolution des recettes tout au long de l'année écoulée.

2021 était aussi une année importante pour unireso qui a célébré son 20^e anniversaire. De nombreux événements ont ainsi jalonné cette année de commémoration. L'occasion de rappeler que depuis 2001 la communauté tarifaire n'a pas failli dans sa mission de simplifier la vie des voyageurs en instaurant un billet unique pour l'ensemble des modes de transports publics de Genève. Un challenge réussi puisqu'en deux décennies, ce ne sont pas moins de 3,5 milliards de voyageurs qui ont fait confiance aux trains, bus, trams et navettes lacustres du canton. Ce challenge est toujours aussi présent et unireso avec ses partenaires du Léman Pass va devoir continuer à le relever pour répondre aux attentes des clients des transports publics.

Organisation unireso

L'ensemble des représentants des opérateurs membres d'unireso se retrouvent régulièrement au sein de comités, véritables lieux d'échanges et de décisions des sujets qui font l'actualité de la communauté tarifaire intégrale.

Le comité de coordination « Etat de Genève - unireso »

Le comité de coordination est un lieu d'échanges entre les trois opérateurs d'unireso (tpg, CFF et Mouettes genevoises) et leurs autorités organisatrices.

Il est compétent pour contrôler l'application du contrat de prestations 2020-2024.

Ce comité est présidé par Monsieur David Favre, directeur général de l'Office Cantonal des Transports (OCT) au Département des Infrastructures (DI) et se réunit deux fois par an. L'Office fédéral des transports est représenté à ce comité.

Le comité de décision unireso

Au comité de décision siègent les représentants des entreprises de transport évoluant dans unireso.

Ce comité entérine les dossiers discutés et travaillés au comité technique et dans les groupes de travail.

Il se réunit au moins tous les deux mois et assure le fonctionnement de la communauté tarifaire.

En 2021, les sujets abordés au comité de décision ont porté sur divers thèmes, comme les conventions des partenaires, les ventes de titres de transport unireso, la clé de répartition, la stratégie prix et produits ainsi que les effets de la situation COVID sur les déplacements des voyageurs.

Les participants à ces séances sont :

unireso Rébecca Dougoud - *présidente*
Rémy Burri - *responsable opérationnel*
Cyril Bromberger - *responsable finances et projets*
Sylvie Léger - *responsable communication*
Joëlle Manca - *assistante administrative*

Transports publics genevois (tpg) Anne Hornung-Soukup - *présidente du conseil d'administration des tpg*
Marc Defalque - *directeur marketing, vente et communication*

Chemins de fer fédéraux (CFF) Alain Barbey - *directeur régional ouest*
Antoine Stübi - *responsable régional tarification Genève*

Mouettes genevoises Antoine Böhler - *président du conseil d'administration*
Valérie Bouvier-Rolland - *directrice administrative et financière*



Le comité technique unireso

Le comité technique se réunit chaque mois, règle les questions opérationnelles et prépare les décisions qui seront approuvées en comité de décision. Les actions de communication y sont présentées

Les participants à ces séances sont :

unireso Rémy Burri - *responsable opérationnel*
Cyril Bromberger - *responsable finances et projets*
Sylvie Léger - *responsable communication*
Joëlle Manca - *assistante administrative*
Arthur Baumgartner - *stagiaire finances (octobre 2020 / septembre 2021)*
Anushan Alvaipillai - *stagiaire finances (depuis septembre 2021)*

Transports publics genevois (tpg) Nicolas Bernardon - *responsable prix et produits*
Leslie Maison - *spécialiste prix et produits*

Chemins de fer fédéraux (CFF) Antoine Stübi - *responsable régional tarification Genève*

Mouettes genevoises Valérie Bouvier-Rolland - *directrice administrative et financière*

Des groupes de travail spécifiques ont été mis en place afin de soulager le contenu des comités techniques. Certains dossiers y sont traités de manière régulière et approfondie.

Le Groupe d'Analyse et de Contrôle de la clé de répartition (GAC)

La répartition des recettes unireso s'effectue selon une clé de répartition dynamique mise à jour annuellement sur la base des données des fréquentations de chaque entreprise.

Le Groupe d'Analyse et de Contrôle de la Clé de répartition (GAC) a pour mission de garantir la représentativité des données de comptages nécessaires à la répartition des recettes. Le GAC vérifie et valide annuellement les données des entreprises et calcule une clé de répartition des recettes à l'aide du modèle de calcul approuvé.

Le GAC se réunit au minimum 2 fois par année. Il rédige un rapport et élabore la clé de répartition de l'année en cours, et la soumet au comité de décision.

Les participants à ces séances sont :

unireso	Rémy Burri - <i>responsable opérationnel (présidence du GAC)</i>
Transports publics Genevois (tpg)	Nicolas Bernardon - <i>responsable prix et produits</i>
Chemins de fer fédéraux (CFF)	Antoine Stübi - <i>responsable régional tarification Genève</i>
Mouettes genevoises	Valérie Bouvier-Rolland - <i>directrice administrative et financière</i>

Le Groupe de Travail Communication unireso (GT Com)

Ce groupe de travail se réunit tous les 2 mois afin de préparer les actions de communications validées préalablement selon une stratégie définie pour l'ensemble de l'année.

Les participants à ces séances sont :

unireso	Sylvie Léger - <i>responsable communication</i>
Transports publics genevois (tpg)	Isabel Peirera - <i>spécialiste communication (jusqu'à septembre 2021)</i> Jenoe Shulepov - <i>responsable Communication (depuis octobre 2021)</i>
Chemins de fer fédéraux (CFF)	Arjeta Rrahmani - <i>collaboratrice marketing régional</i>
Mouettes genevoises	Valérie Bouvier-Rolland - <i>directrice administrative et financière</i>



GCT - Gestion de Communautés Tarifaires

A l'occasion de l'ouverture du réseau intégral du Léman Express, en décembre 2019, une nouvelle communauté tarifaire Léman Pass a vu le jour, intégrant ainsi les opérateurs de l'ancien unireso régional.

Sous l'impulsion du Canton de Genève et du grand périmètre desservi par le Léman Express, la Sàrl GCT (Gestion Communautés Tarifaires), filiale de tpg, a été créée pour la gestion des deux communautés tarifaires unireso et Léman Pass afin d'effectuer toutes les actions nécessaires à la gestion des tarifs unireso et Léman Pass.

A ce titre, elle est notamment chargée d'établir les décomptes de trafic, la répartition et les décomptes des recettes. Elle a également pour mission d'assurer toutes les actions en communication afin d'accroître la notoriété auprès du public et ainsi contribuer à l'augmentation des ventes de titres de transports des deux communautés tarifaires.

Pour plus de détails concernant les activités et comptes de Léman Pass, un rapport de gestion ad hoc est rédigé.

GCT Sàrl est administrée par les personnes suivantes :

Les Gérants

Anne Hornung-Sokup - *présidente du Conseil d'administration tpg*
Marc Defalque - *directeur marketing, vente et communication tpg*
Sandrine Salerno - *membre du conseil d'administration tpg*

La cellule opérationnelle

Rémy Burri - *directeur*
Cyril Bromberger - *responsable finances et gestion*
Sylvie Léger - *responsable communication*
Joëlle Manca - *assistante administrative*
Arthur Baumgartner - *stagiaire finances (octobre 2020- septembre 2021)*
Anushan Alvaipillai - *stagiaire finances (depuis octobre 2021)*



Alliance SwissPass

L'Alliance SwissPass, entrée en vigueur le 15 décembre 2019, est l'organisation faîtière de la branche des transports publics qui réunit 250 entreprises de transport et 17 communautés. Elle s'engage dans toute la Suisse pour des dispositions tarifaires harmonisées, compréhensibles et rentables, des solutions de distribution modernes et attrayantes ainsi que des assortiments et systèmes d'information axés sur la clientèle.



Les objectifs

- Un accès simple aux transports publics suisses pour la clientèle
- Des harmonisations et uniformisations au profit de la clientèle
- La conception et le développement des transports publics
- L'élimination des pièges pour la clientèle et des incohérences de prix

Durant l'année 2021, l'organisation et ses partenaires ont traité de multiples thèmes et mis en place des mesures visant à simplifier les conditions de déplacements des voyageurs.

8600 indemnisations demandées

Depuis le 1^{er} janvier 2021, les retards des transports publics de plus d'une heure sont indemnisés.

Les voyageurs qui arrivent à destination avec 60 minutes de retard ou davantage sur l'ensemble de la chaîne de transport ont droit à un dédommagement à hauteur de 25 % du prix du billet ordinaire, indépendamment du titre de transport acheté. Si le retard est supérieur à deux heures, le dédommagement se monte à 50 %.

Le premier semestre d'application des nouveaux droits des passagers des transports publics a vu la clientèle déposer quelque 8600 demandes de dédommagement auprès des entreprises de transport.

Sur ce total, 79 % des demandes, soit 6800, étaient justifiées et ont débouché sur des indemnisations à hauteur d'un peu moins de 74'000 francs. Les fortes chutes de neige de janvier ont notamment entraîné de nombreuses demandes. Dans l'ensemble, le volume est cependant inférieur à ce qui était attendu.



Les nouvelles fonctions de la carte SwissPass

Une nouvelle génération de la carte SwissPass a été progressivement distribuée dans les transports publics suisses. Elle bénéficie d'un design rafraîchi, de nouvelles fonctions et de davantage de capacité de stockage.

Le SwissPass peut désormais être employé notamment pour payer, comme badge pour ouvrir des portes, accéder à des concerts ou pour s'authentifier. Son utilité principale reste toutefois de pouvoir y charger son abonnement de transports publics et de sécuriser le contrôle, ainsi que d'offrir d'entreprises partenaires, tels que des abonnements de ski, des locations de voiture ou de vélo ou l'accès à des parkings.



Les activités d'unireso

Les temps forts

unireso a traversé sa seconde année de crise sanitaire. Bien qu'impactée par cette situation particulière, la communauté tarifaire n'a pas relâché ses efforts pour s'adapter aux besoins des voyageurs qui empruntent les transports publics. Plusieurs points forts ont été traités en 2021. A commencer par la dématérialisation de la Geneva Transport Card (GTC), titre de transport distribué par les associations professionnelles de l'Hôtellerie aux personnes de passage à Genève, en passant par l'analyse des alternatives pour automatiser la répartition des recettes ou la refonte de la structure du document officiel T651.11 posant les conditions générales d'usage des transports publics. A l'invitation de l'Administration fédérale et concernant le Mobility pricing (tarification de la mobilité), la communauté tarifaire a rédigé un rapport circonstancié. Sans compter qu'en raison de la pandémie, l'équipe Finance et Gestion a dû notamment renforcer le suivi de l'évolution des recettes tout au long de la période.

Répartition des recettes et subvention cantonale

L'équipe Finance et Gestion de GCT Sàrl s'occupe de répartir les recettes unireso, ainsi que la subvention cantonale entre les 3 opérateurs de la zone 10. En 2021, le montant de la participation financière de l'État de Genève ventilée par la Chambre s'élevait à CHF 44'286'259.00 (sans la participation aux coûts de fonctionnement de GCT Sàrl).

Par ailleurs, elle récolte les données sur les systèmes de ventes nationaux, notamment pour CFF, ainsi que celles des tpg et autres vendeurs. L'équipe Finance et Gestion établit la synthèse de ces ventes sous forme de tableaux de statistiques par articles. Elle commissionne les ventes de titres de transport, puis elle déclare les recettes revenant à chaque opérateur auprès de la chambre nationale de compensation des soldes entre entreprises de transport. Enfin, elle dresse un tableau de bord mensuel, puis en fin d'année un décompte final qui figure en fin de ce document.

En 2021, la COVID 19 a grandement impacté les ventes de la communauté comme cela avait été déjà le cas en 2020. Cet impact a d'ailleurs nécessité un suivi très rapproché de l'évolution des recettes tout au long de la période ainsi que la révision constante des prévisions de recettes et de répartition de celles-ci pour les besoins de planification financière des entreprises de transport et du Canton.

Il faut encore noter qu'une attention toute particulière a été portée sur le manque à gagner des « demi-tarif ». Les rabais octroyés aux détenteurs de « demi-tarif », qui doivent faire l'objet d'une déclaration auprès de Alliance Swiss Pass pour être refinancés en partie par la répartition du produit des ventes de l'abonnement, se sont élevés en 2020 à plus de CHF 4,5 millions. Ce montant a été validé par les auditeurs mandatés par l'Alliance Swiss Pass dans le cadre de l'organe de révision du Service direct national. En 2022, nous prévoyons des tests des nouvelles fonctionnalités de la plateforme nationale, notamment celle de répartition automatique des recettes communautaires.

Saut de puce

La prise en compte dans la tarification du « saut de puce » titre qui permet au voyageur d'effectuer un déplacement incluant trois arrêts muni d'un billet à 2 francs, a requis des adaptations. Cette tâche effectuée par les transports publics genevois (tpg) a pu faciliter l'intégration des données à la plateforme NOVA. De son côté, unireso a pu assurer la fourniture d'une liste de relations - saut de puce - modifiées.

Révision de la structure du T651.11

Le T651.11 consigne toutes les dispositions relatives aux « conditions générales de ventes et d'utilisation » des transports publics dans le canton de Genève (zone 10). Pour rendre cette bible des transporteurs et des voyageurs plus accessible, plusieurs modifications ont été apportées. En plus d'une clarification du libellé, des changements ont été faits concernant les Dispositions particulières. En effet, la présentation de ce chapitre a été revue afin que chaque périmètre géographique et les titres y afférents soient plus facilement repérables. Par ailleurs, la grille tarifaire unireso a été ajoutée au chapitre consacré aux prix.



Geneva Transport Card (GTC)

En 2021, de concert avec la Fondation Genève Tourisme & Congrès, le Comité technique unireso a planché sur la dématérialisation de la GTC et y a contribué financièrement. Jusqu'à lors fournie sur un support papier, elle est remplacée par un document doté d'un QR Code conforme aux standards nationaux des transports publics et relié à une plateforme sécurisée. Il faut aussi relever que ce projet a nécessité la mise en place d'un outil de check-in global intégrant la carte dématérialisée, les fiches de police et le décompte des nuitées. La phase pilote débutera début janvier 2022, avec une dizaine d'hôtels. La mise en production, avec l'intégralité des hôtels, devrait intervenir à l'automne de la même année. A noter que le portail prévoit le suivi des émissions ainsi que les annulations. Concernant le mode d'hébergement Airbnb, une solution transitoire est prévue sur la base de la preuve du paiement et de l'enregistrement. Le client pourra se présenter à l'arcade de Genève Tourisme pour obtenir une GTC digitale. Une information a été faite auprès de la direction de Airbnb qui, en qualité de percepteur de la taxe de séjour, informe les logeurs de cette solution intermédiaire et de la nécessité de se connecter sur le nouveau check-in digital dès le printemps 2022.



Consultation d'unireso dans le cadre du Mobility pricing

Improprement réduit à la notion de péage urbain, le Mobility pricing est plus précisément une tarification de la mobilité. La Confédération, qui planche sur des systèmes visant à diminuer les déplacements sur route et dans les transports publics aux heures de pointe, a sollicité les cantons. Le Mobility pricing majorerait les trajets aux heures de grand rush quel que soit le mode de transport utilisé. Genève s'est déclaré favorable à proposer un projet pilote. C'est dans ce cadre que la communauté tarifaire a été consultée. Dans sa prise de position, unireso salue le projet du Conseil fédéral qui permet aux cantons et communes de tester des systèmes de tarification propres à influencer sur les comportements en terme de mobilité. La communauté tarifaire collaborera à la recherche de solutions globales de « smartpricing » incitant au transfert modal par le biais d'adaptations tarifaires ciblées et incitatives. Ses propositions pourraient aller au-delà de la seule mise à disposition d'un quota de billets « dégriffés ». Toutefois ce smartpricing intermodal pourrait nécessiter des investissements importants par les organes responsables. Aussi préconise-t-elle un allongement du délai cadre afin de permettre ces investissements et de faire évoluer au fil du temps les solutions.

Communication

2021, à l'instar de l'année précédente, a subi les effets de la pandémie. En dépit des vents contraires, unireso a pu mener à bien de nombreuses actions de communication. A commencer par la célébration de ses vingt ans qui a donné lieu à plusieurs événements organisés tout au long de l'année. Parallèlement, la communauté tarifaire a promu, à travers une vaste campagne, l'accès bon marché de l'abonnement annuel unireso. Toujours mue par la même volonté de faire connaître l'offre tarifaire, la communauté s'est déployée à maintes reprises, au Salon de la mobilité de La Praille. Des partenariats - dont l'objectif était d'encourager l'utilisation des transports publics - ont été conclus notamment avec les commerçants de Genève Avenue. Enfin, le site internet unireso.com a fait l'objet d'une importante refonte tandis que les réseaux sociaux ont été très largement dopés grâce à la publication de petites vidéos.



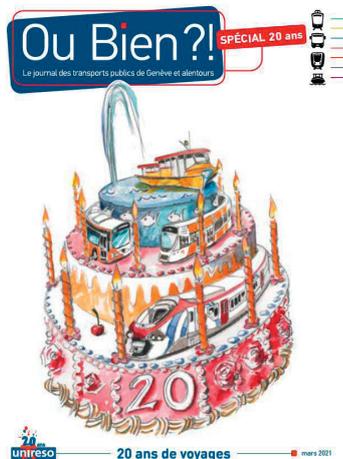
20 ans d'unireso - Un logo festif

Mise sur les rails en 2001 avec la mission de simplifier la vie des voyageurs, la communauté tarifaire unireso a véritablement révolutionné la mobilité. Depuis la création de cette institution, les voyageurs ont pu emprunter indifféremment trains, trams, bus et Mouettes genevoises avec un seul titre de transport.

Mission réussie, en deux décennies, ce ne sont pas moins de 3,5 milliards de personnes qui ont fait confiance à la communauté tarifaire. Aussi pour marquer cet anniversaire, unireso a voulu remercier tant les personnes qui ont participé à sa mise en place que le public. Tout d'abord et pour lier les différents événements, un logo spécial 20 ans a été imaginé par le graphiste Michel Point, auteur de la toute première identité visuelle de la communauté.

Les grandes étapes de l'aventure unireso

Un magazine entièrement dédié aux grandes étapes qui ont jalonné unireso. Le magazine Ou Bien?! Spécial 20 ans est parti sur les traces des pionniers, des hommes et des femmes, sans qui la communauté tarifaire n'aurait jamais existé. D'abord circonscrite au canton de Genève, l'institution a fédéré aussi, sous la bannière d'unireso régional, des transporteurs français, avant l'arrivée du réseau ferroviaire transfrontalier Léman Express en 2019 et la création d'une nouvelle communauté tarifaire Léman Pass qui regroupe les partenaires franco-valdo genevois.





Une parenthèse conviviale

Pour remercier toutes les personnes qui ont contribué et contribuent encore au bon fonctionnement d'unireso, une soirée était organisée dans un cadre bucolique : le domaine de Stéphane Gros à Dardagny. De nombreuses personnalités, parmi lesquelles le conseiller d'Etat Serge Dal Busco, l'ancien magistrat Luc Barthassat, l'ancienne conseillère d'Etat Michèle Kunzler, l'ancien président d'unireso et ancien directeur général des transports publics genevois (tpg) Christoph Stucki, l'actuelle présidente d'unireso, Rébecca Dougoud, l'actuel directeur général des tpg, Denis Berdoz, la présidente du Conseil d'administration des tpg, Anne Hornug-Soukup, et le directeur régional des CFF, Alain Barbey. Au cours de cette soirée, les invité-e-s pouvaient obtenir leur portrait dessiné par un caricaturiste.



Les voyageurs se ruent au Rallye 20 ans

La communauté unireso voulait s'adresser particulièrement aux voyageurs qui empruntent les bus, les trams, les trains et les navettes lacustres du réseau genevois. Alors, pour remercier ces fidèles utilisateurs des transports publics, un rallye leur a été spécifiquement concocté. Il a fallu répondre à des énigmes, trouver les mots secrets des grilles qui leur avaient été soumises, effectuer les déplacements à travers Genève dans divers véhicules, tram, bus, train, Mouettes genevoises. A la clef ? Des bons à faire valoir sur des abonnements unireso et des médailles remises lors de la verrée à laquelle les vainqueurs étaient conviés.



Des témoignages ainsi qu'un petit film retraçant cette journée sont disponibles sur : www.unireso.com/20-ans

Campagne « Vous avez le choix de voyager moins cher »

Les transports publics, circulant sur le territoire du canton de Genève, sont bon marché. C'est pour rappeler cette bonne nouvelle pour le portefeuille des utilisateurs qu'une campagne a été lancée. Le calcul, réalisé sur la base d'un abonnement annuel adulte 2^e classe, démontre que le prix de toutes les courses possibles à travers le canton (y compris la nuit et les week-end) est de seulement CHF 1,37 par jour. Le message « Vous avez le choix de voyager moins cher » était un appel aux citoyens de faire leur propre calcul par rapport au moyen de transport motorisé que chacun utilise pour se déplacer en ville.



Cette campagne s'est déployée sur les panneaux d'affichage dans tout le canton, les gares CFF, les véhicules tpg, dans les parkings du Mt-Blanc et de Plainpalais, à la radio et dans la presse écrite ainsi qu'en version digitale (réseaux sociaux et programmatique). Ce déploiement de force a permis à cette publicité d'être vue/entendue 10,1 millions de fois. Le visuel qui était, comme les 2 années précédentes, conçue autour de l'accroche « unireso, c'est la cerise sur le réseau » était aussi une manière de boucler la trilogie.



Shop'n'Go unireso

Elaborée par unireso en partenariat avec Genève Avenue, l'association de commerçants genevois, l'opération Shop'n'Go unireso a été couronnée de succès. L'objectif de cette collaboration était double: pour Genève Avenue, il s'agissait de soutenir les enseignes de Genève et pour unireso d'inciter les habitants du canton à emprunter les transports publics pour leur shopping. Ainsi, les participants pouvaient acquérir des bons d'achat sur la plateforme de Genève Avenue afin de bénéficier de réductions allant jusqu'à 40 voire 50% et prendre part au jeu concours pour gagner, par tirage au sort, un abonnement annuel et 43 abonnements mensuels unireso.



Le Chênois Genève Volleyball en transports publics

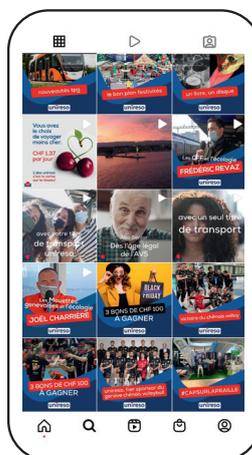
Une fois n'est pas coutume...Un partenariat a été conclu entre la communauté tarifaire et le club sportif. L'entraîneur et quatre de ses nouveaux joueurs ont bénéficié d'un abonnement leur permettant de se déplacer en transports publics dans l'ensemble du canton de Genève. Par ce geste, unireso s'inscrit parfaitement dans le plan stratégique du canton qui encourage l'utilisation des transports publics. La communauté tarifaire a été en effet convaincue du rôle de modèles que les sportifs de haut niveau pouvaient exercer auprès du public et singulièrement du jeune public.

Salons de la mobilité à la Praille

La communauté tarifaire était présente aux Salons de la mobilité organisés durant l'année 2021. En mai, en juin et en novembre, unireso a tenu un stand dans le centre commercial de La Praille. L'occasion de rencontrer les visiteurs et de leur présenter les offres tarifaires unireso et également celles de Léman Pass, pour les personnes domiciliées à Genève qui souhaitent se rendre dans le Grand Genève pour leurs loisirs. Afin de faciliter les différentes présentations, unireso disposait de divers matériels, le plan tarifaire, le plan Léman Pass. Plans, magazines Ou Bien?! et goodies ont été distribués aux quelques 3'500 personnes venues sur le stand en quête d'informations.

unireso.com et ses réseaux sociaux

Au cours de l'année qui s'est écoulée, l'activité sur le site internet unireso.com et ses réseaux sociaux s'est intensifiée. Tout d'abord, d'importantes modifications ont été apportées à la structure du site, avec notamment la mise en place d'un espace dédié à l'actualité. Des vidéos ont été réalisées autour de la protection de l'environnement, l'une avec le porte-parole des CFF, Frédéric Revaz l'autre avec le directeur des Mouettes genevoises SA, Joël Charrière. C'est aussi à travers les réseaux sociaux que des jeux concours ont été lancés permettant de gagner des Bons de CHF 100.- à faire valoir sur l'achat d'abonnements annuels, une autre manière de promouvoir les ventes d'abonnements.





Ou Bien?! 25 - juin 2021

Pour ce numéro estival, le magazine est parti à la rencontre des voyageurs en leur demandant ce qu'ils faisaient avec leur smartphone dans les transports publics. Résultat détonant: les uns suivent des cours de langue, d'autres consultent des sites de décoration d'intérieur ou établissent des plannings de révision de cours ou de tâches domestiques. Sans oublier les innombrables utilisateurs qui, via des applis, exercent leur passion sportive ou ceux qui, à bord des Mouettes genevoises, immortalisent sur leur téléphone mobile des vues imprenables de la rade.

Dans cette édition, il était aussi question de la Genève sous l'angle de l'histoire de la botanique et des nouveautés des partenaires, comme la ligne de tram 14 des tpg et les travaux d'envergure réalisés sur les parties suisses et françaises du Léman Express. Les CFF ont pour leur part invité les voyageurs en quête d'aventure à prendre leur vélo dans le train pour partir à l'assaut des sites suisses de randonnées.



Ou Bien?! 26 - automne 2021

Ou Bien?! 26 a consacré son point fort aux activités sportives ou de détente qui pouvaient s'effectuer à l'extérieur avant les frigidités hivernales. Croisière sur le Rhône, rafting suivi d'une fondue, visite du site archéologique de la cathédrale Saint-Pierre ou encore plongée dans les eaux des Thermes de Saint-Gervais en France voisine. Autant d'escapades que les habitants de Genève pouvaient rallier en transports publics. Cette édition automnale a aussi répertorié les invitations aux voyages lancées par Lémanis et les transports publics genevois.



Ou Bien?! 27 - hiver 2021

Le Léman Express a coiffé ses deux ans d'existence. L'occasion, pour le magazine, d'interroger les passagers sur le plus grand réseau ferroviaire transfrontalier d'Europe. Le moins que l'on puisse dire est que le Léman Express a ses aficionados qui ne jurent que par cette nouvelle mobilité qui a changé leur quotidien. Dans ce numéro, nous avons par ailleurs questionné le nouveau directeur de Lémanis en charge de l'exploitation du Léman Express, Mathieu Fleury. Ce dernier a réaffirmé le fondement de son action tournée encore davantage vers la clientèle afin de maintenir une offre hautement qualitative. Ou Bien?! 27 a également relayé toutes les nouveautés des tpg traditionnellement en vigueur le 12 décembre, le nouveau bateau sans émissions polluantes des Mouettes genevoises SA et la multiplicité des fonctions de la nouvelle carte SwissPass.

Pour lire les Ou Bien?! dans leur intégralité, rendez-vous sur: unireso.com/publications/ou-bien



Les dépenses communication 2021

Dépenses		CHF (TTC)
Campagnes	Campagne CH-Direct	29'723
	Campagnes promotionnelles	207'101
	Campagnes 20 ans	113'101
Communication digitale	Site internet & Réseaux Sociaux	157'636
Publications	Journal Ou Bien ?!	73'127
	Dépliants tarifs	12'872
	Rapport de Gestion	14'750
	Newsletters + Carte de vœux	21'004
	Annonces diverses	21'832
Branding - Relations publiques	Partenariats	2'206
	RP & bons unireso	12'073
	Participation salons	5'334
	Goodies	33'167
Total		703'926

Ventes année 2021

Les ventes unireso

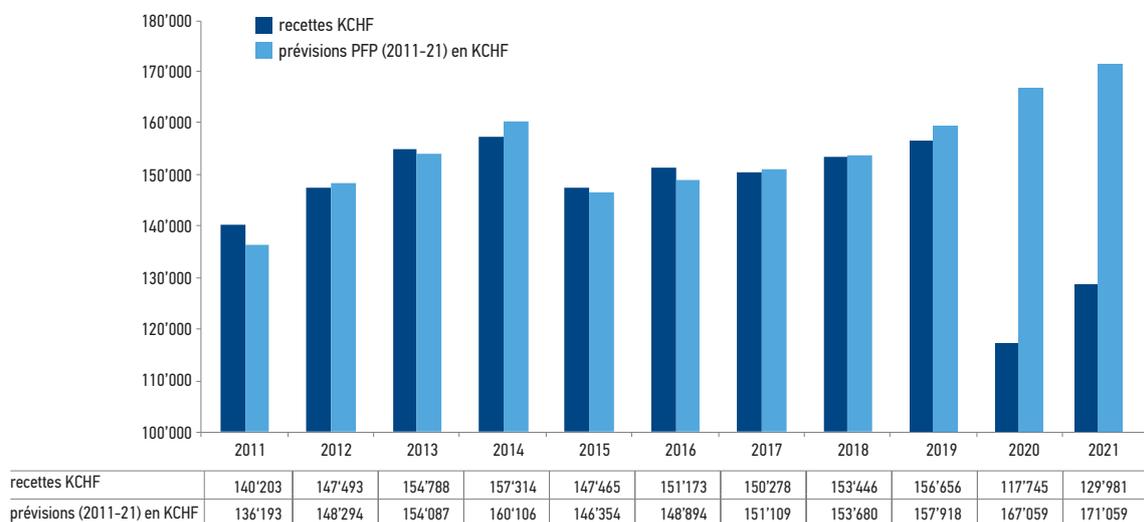
En 2021, les recettes unireso sont en augmentation de 9.4% par rapport à 2020. Elles s'élèvent à CHF 121'404'655, soit une augmentation de CHF 10'428'382 par rapport à 2020.

A cela s'ajoute 8'576 K de recettes pour la libre circulation en zone 10 avec un titre Léman Pass, ce qui fait un total pour la zone de 129'981K

RECETTES 2021 vs 2020	Réel 2021	Réel 2020	2021/2020	
Produits du transport	121'404'655	110'976'273	10'428'382	9.4%
Zone 10 Léman Pass	8'576'492	6'769'175	1'807'317	26.7%
Total produits du transport	129'981'147	117'745'448	12'235'699	10.4%

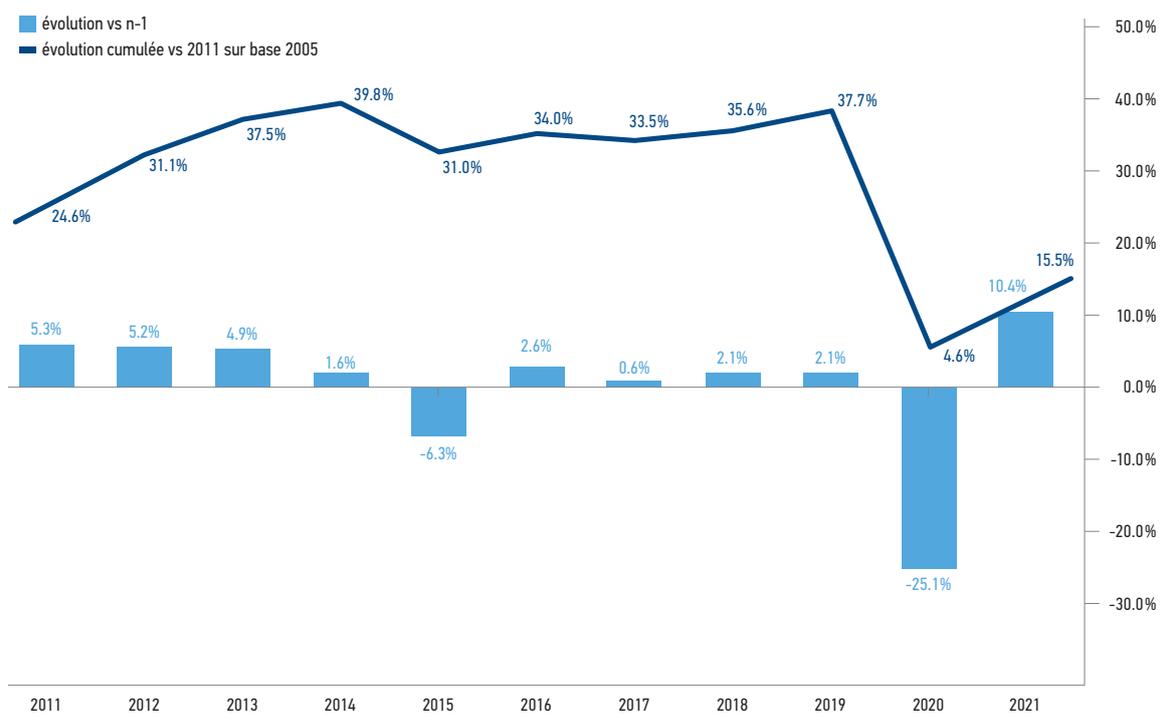
RECETTES 2021 vs budget	Budget 2021	Réel 2021	2021/budget	
Total produits du transport	171'059'191	129'981'147	-41'078'044	-24.0%

Comparatif entre chiffres d'affaires et budgets de 2011 à 2021 (avec Z10 Léman Pass)





Evolution en % du chiffre d'affaires entre 2011 et 2021



Les recettes de billets et forfaits journaliers

Les recettes de billets et forfaits journaliers connaissent une augmentation de 22.9% par rapport à 2020 soit CHF 8'436'124.

En regard du budget, l'objectif escompté n'a pas été atteint. Le résultat est inférieur de -24.8%.

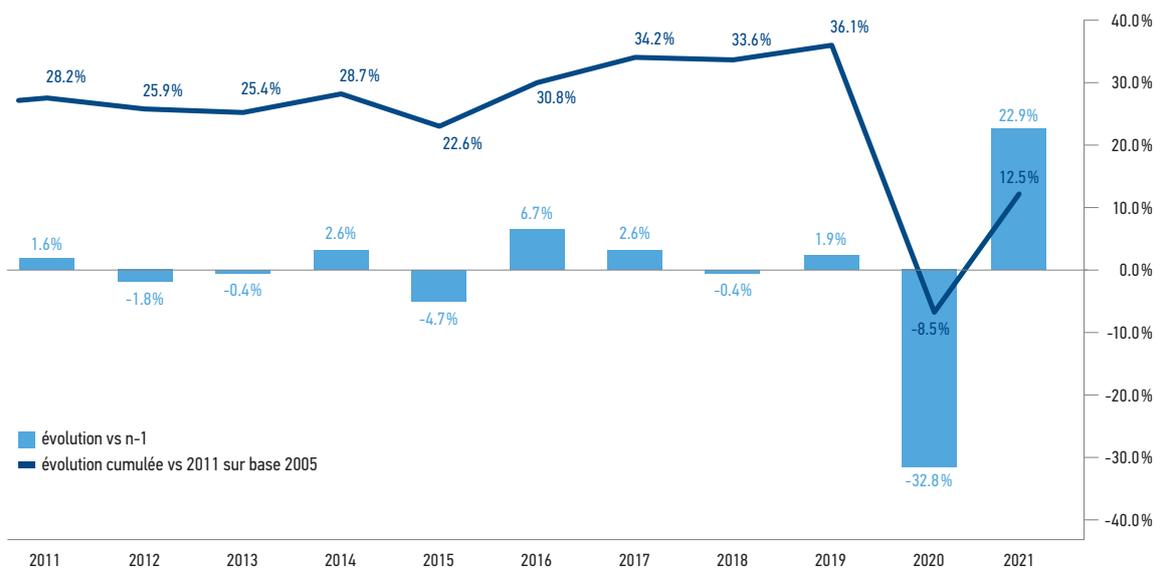
RECETTES 2021 vs 2020	Réel 2021	Réel 2020	2021/2020	
Billets Tout Genève	36'927'053	29'294'932	7'632'121	26.1%
Forfaits journaliers Tout Genève	4'854'088	5'107'345	-253'257	-5.0%
Billets Léman Pass	3'250'680	2'259'466	991'214	43.9%
Cartes Léman Pass 1 jour	187'561	121'515	66'046	54.4%
TOTAL Billets et forfaits Tout Genève	45'219'382	36'783'258	8'436'124	22.9%

RECETTES 2021 vs budget	Budget 2021	Réel 2021	2021/budget	
Billets Tout Genève	47'079'459	36'927'053	-10'152'406	-21.6%
Forfaits journaliers Tout Genève	9'813'335	4'854'088	-4'959'247	-50.5%
Billets Léman Pass	3'247'774	3'250'680	2'906	0.1%
Cartes Léman Pass 1 jour	10'019	187'561	177'542	1'772.1%
TOTAL Billets et forfaits Tout Genève	60'150'587	45'219'382	-14'931'205	-24.8%

QUANTITÉS 2021 vs 2020	2021	2020	2021/2020	
Sauts de puce 1/1	395'608	331'252	64'356	19.4%
Sauts de puce 1/2	214'336	141'750	72'586	51.2%
Billets Tout GE 1/1	8'051'535	6'542'143	1'509'392	23.1%
Billets Tout GE 1/2	5'484'989	4'111'782	1'373'207	33.4%
Forfaits journaliers 1/1	51'901	43'115	8'786	20.4%
Forfaits journaliers 1/2	27'839	21'012	6'827	32.5%
Forfaits dès 9h 1/1	256'487	208'709	47'778	22.9%
Forfaits dès 9h 1/2	231'368	169'281	62'087	36.7%
Billets Léman Pass	1'135'108	789'107	346'001	43.8%
Cartes Léman Pass 1 jour	25'181	16'209	8'972	55.4%
TOTAL	15'874'352	12'374'360	3'499'992	28.3%



Evolution des recettes de billets et forfaits journaliers entre 2011 et 2021



Les recettes des abonnements mensuels

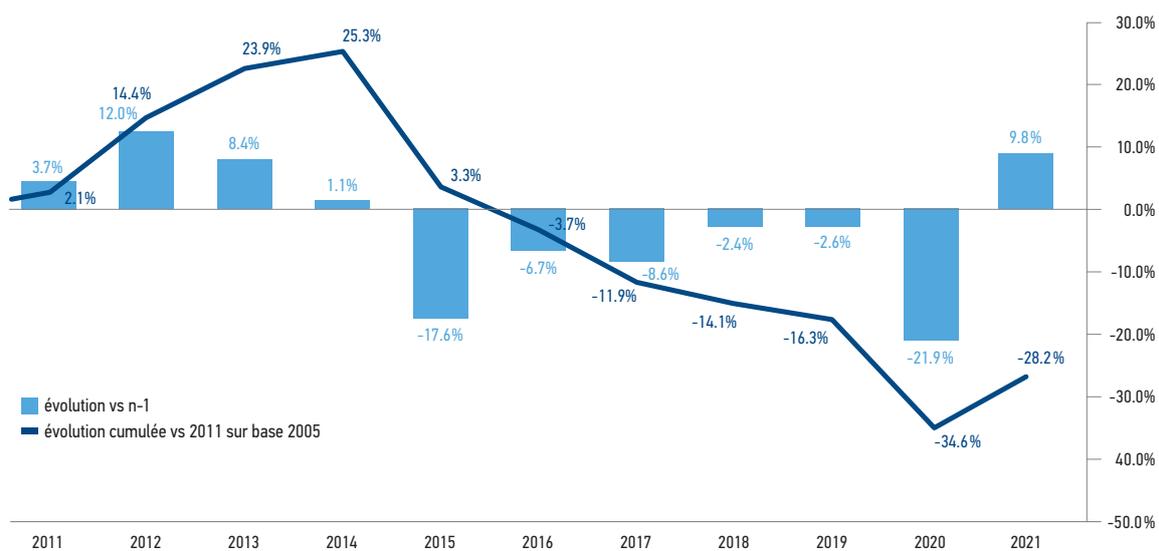
RECETTES 2021 vs 2020	Réel 2021	Réel 2020	2021/2020	
Abonnements mensuels adultes	17'681'982	16'455'970	1'226'012	7.5%
Abonnements mensuels juniors	4'428'080	3'983'837	444'243	11.2%
Abonnements mensuels seniors	1'489'872	1'400'816	89'056	6.4%
Abonnements mensuels transmissibles	171'100	137'700	33'400	24.3%
Abonnements Léman Pass mensuels adultes	2'245'348	1'808'467	436'881	24.2%
Abonnements Léman Pass mensuels jeunes	645'831	492'551	153'280	31.1%
TOTAL Abonnements mensuels	26'662'213	24'279'341	2'382'872	9.8%

RECETTES 2021 vs budget	Budget 2021	Réel 2021	2021/budget	
Abonnements mensuels adultes	24'508'340	17'681'982	-6'826'358	-27.9%
Abonnements mensuels juniors	6'192'447	4'428'080	-1'764'367	-28.5%
Abonnements mensuels seniors	2'112'205	1'489'872	-622'333	-29.5%
Abonnements mensuels transmissibles	212'491	171'100	-41'391	-19.5%
Abonnements Léman Pass mensuels	3'157'869	2'891'179	-266'690	-8.4%
TOTAL Abonnements mensuels	36'183'352	26'662'213	-9'521'139	-26.3%

QUANTITÉS 2021 vs 2020	2021	2020	2021/2020	
Abonnements mensuels adultes	252'546	235'013	17'533	7.5%
Abonnements mensuels juniors	98'402	88'530	9'872	11.2%
Abonnements mensuels seniors	33'104	31'120	1'984	6.4%
Abonnements mensuels transmissibles	1'711	1'377	334	24.3%
Abonnements Léman Pass mensuels adultes	31'950	25'762	6'188	24.0%
Abonnements Léman Pass mensuels jeunes	14'346	10'941	3'405	31.1%
TOTAL Abonnements mensuels	432'059	504'997	39'316	10.0%



Evolution des recettes d'abonnements mensuels entre 2011 et 2021



les données léman pass (zone 10) ont été ajoutées aux données 2020

Les recettes des abonnements annuels

La vente de ces titres de transport a augmenté en 2021 avec 1.7% de plus qu'en 2020. Le budget a été fait avant la crise Covid-19. Les abonnements annuels représentent 42.0% du chiffre d'affaire total 2021.

RECETTES 2021 vs 2020	Réel 2021	Réel 2020	2021/2020	
Abonnements annuels adultes	30'303'461	30'016'803	286'658	1.0%
Abonnements annuels juniors	13'707'973	13'192'184	515'789	3.9%
Abonnements annuels seniors	8'227'471	8'238'500	-11'029	-0.1%
Abonnements annuels transmissibles	101'700	131'977	-30'277	-22.9%
Abonnements Léman Pass annuels adultes	1'476'260	1'393'888	82'372	5.9% *
Abonnements Léman Pass annuels jeunes	737'006	664'528	72'478	10.9% *
TOTAL Abonnements annuels	54'553'871	53'637'880	915'991	1.7%

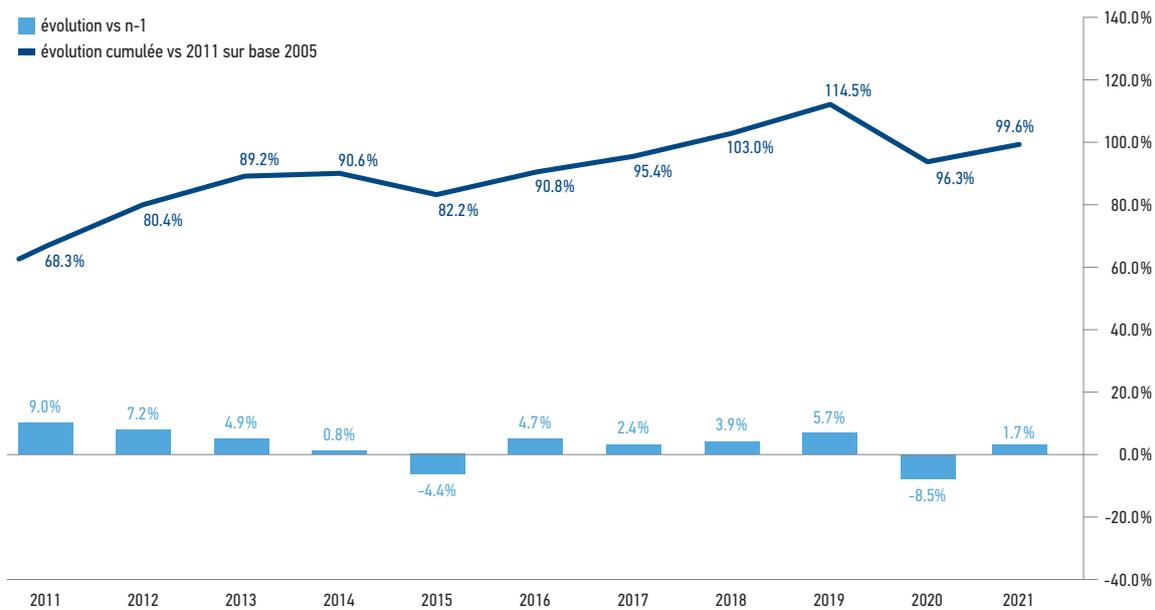
RECETTES 2021 vs budget	Budget 2021	Réel 2021	2021/budget	
Abonnements annuels adultes	39'511'479	30'303'461	-9'208'018	-23.3%
Abonnements annuels juniors	15'771'854	13'707'973	-2'063'881	-13.1%
Abonnements annuels seniors	10'629'100	8'227'471	-2'401'629	-22.6%
Abonnements annuels transmissibles	304'599	101'700	-202'899	-66.6%
Abonnements Léman Pass annuels	3'159'971	2'213'266	-946'705	-30.0%
TOTAL Abonnements annuels	69'377'003	54'553'871	-14'823'132	-27.2%

QUANTITÉS 2021 vs 2020	2021	2020	2021/2020	
Abonnements annuels adultes	60'557	59'977	580	1.0%
Abonnements annuels juniors	34'282	32'978	1'304	4.0%
Abonnements annuels seniors	20'560	20'585	-25	-0.1%
Abonnements annuels transmissibles	113	148	-35	-23.6%
Abonnements Léman Pass annuels adultes	4'652	3'190	1'462	45.8% *
Abonnements Léman Pass annuels jeunes	2'484	1'790	694	38.8% *
TOTAL Abonnements annuels	122'648	118'668	3'980	3.4%

* y.c. abonnements annuels mensualisés.



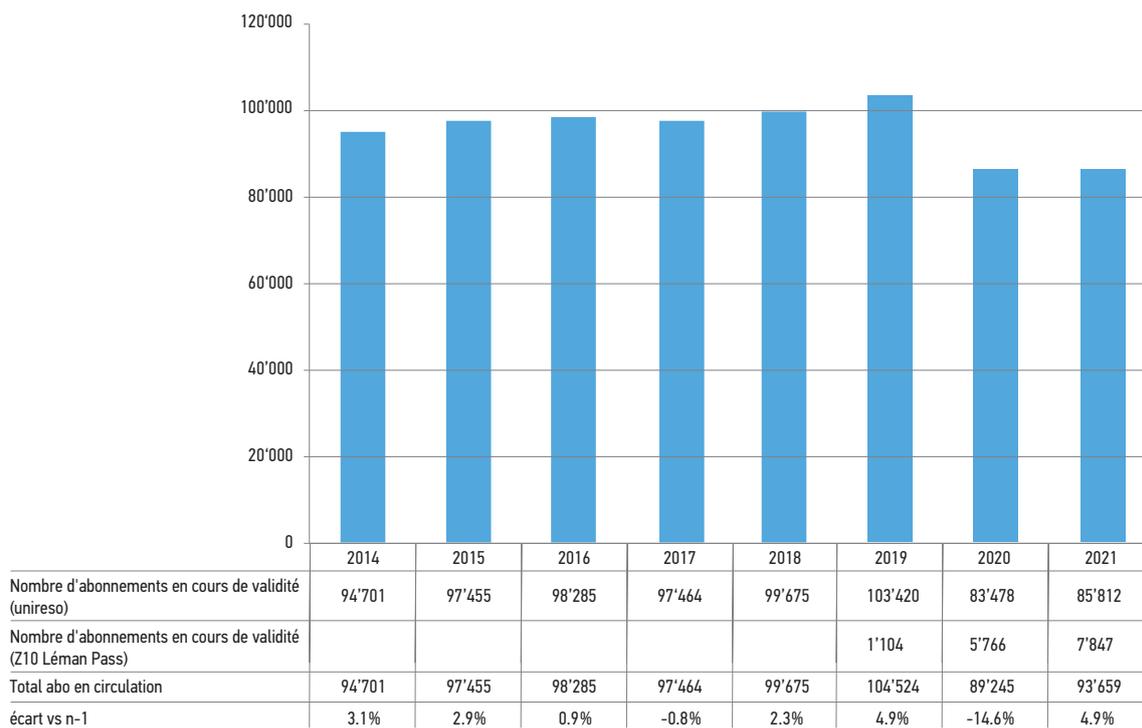
Evolution des recettes d'abonnements annuels entre 2011 et 2021



les données léman pass (zone 10) ont été ajoutées aux données 2020

Les abonnements en circulation

Nombre d'abonnements unireso adultes en cours de validité entre 2014 et 2021





Les ventes de titres combinés

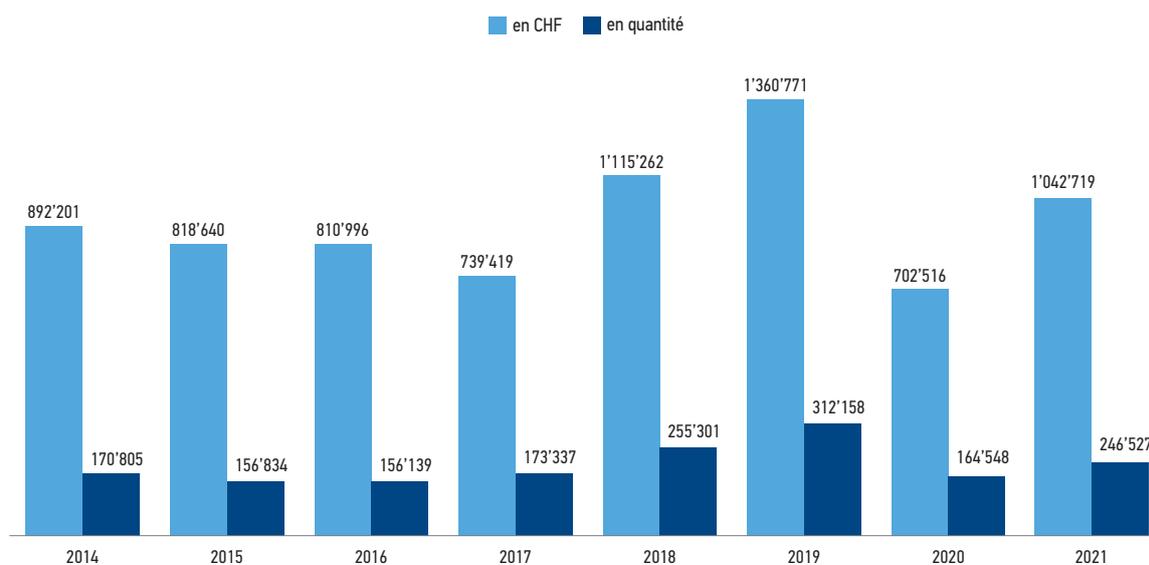
City-ticket

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



Ex. Parcours Nyon-Genève Cornavin + zone 10 unireso

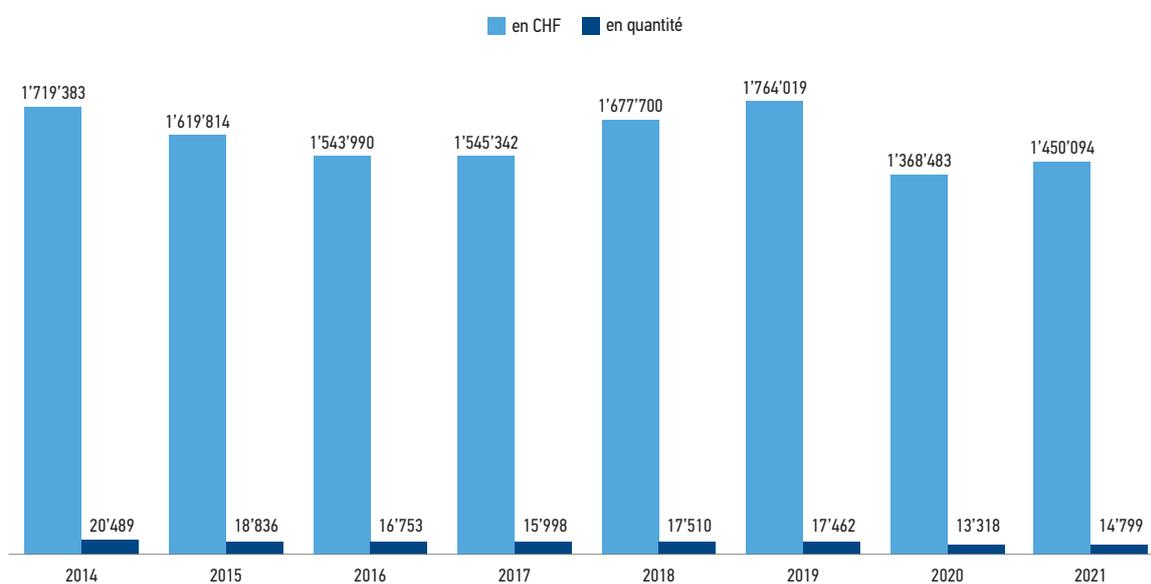
Evolution des recettes et des quantités vendues de City-tickets entre 2014 et 2021



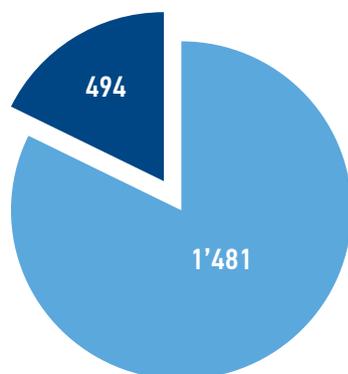
Evolution des recettes et des quantités vendues d'abonnements modulables entre 2014 et 2021

L'abonnement modulable est la déclinaison du City-ticket pour une durée d'un mois ou d'un an. Il offre en outre des rabais par rapport à l'achat séparé de deux abonnements (l'un de parcours + l'autre urbain).

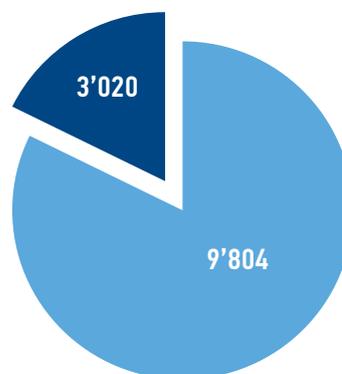
En 2021, le chiffre d'affaires unireso des abonnements modulables s'élève à CHF 1'450'094 contre CHF 1'368'483 en 2020.



Nombre d'abonnements annuels combinés vendus en 2021 (abonnements modulables)



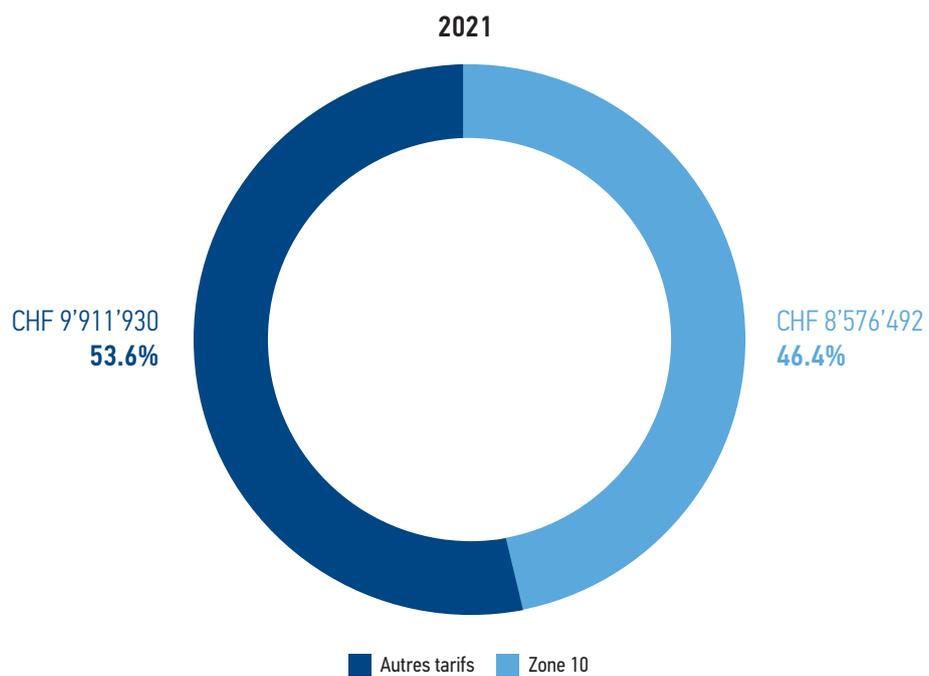
Nombre d'abonnements mensuels combinés vendus en 2021 (abonnements modulables)



abos adultes abos juniors



Part zone 10 dans le Léman Pass



Autres tarifs	CHF 9'911'930	53,6 %
Zone 10	CHF 8'576'492	46,4 %
TOTAL	CHF 18'488'422	100 %

L'enquête BEST

Un benchmark des transports publics

1. Synthèse

- Grâce au travail entrepris sur l'information voyageurs, Genève gagne deux points et se hisse dès lors à la toute première place du classement général.
- En termes d'image sociétale des transports publics et de satisfaction générale, Genève se place en 3^e position.
- L'indicateur confort demeure haussier pour la seconde année consécutive. Ce qui propulse Genève au 4^e rang devant Helsinki.
- Autre indicateur particulièrement performant : la perception du prix. Avec huit points de plus de satisfaction en 2021, Genève est classé au 4^e rang.
- S'agissant de la fiabilité, le canton marque un point de plus par rapport à 2020, ce qui le met en 4^e position.

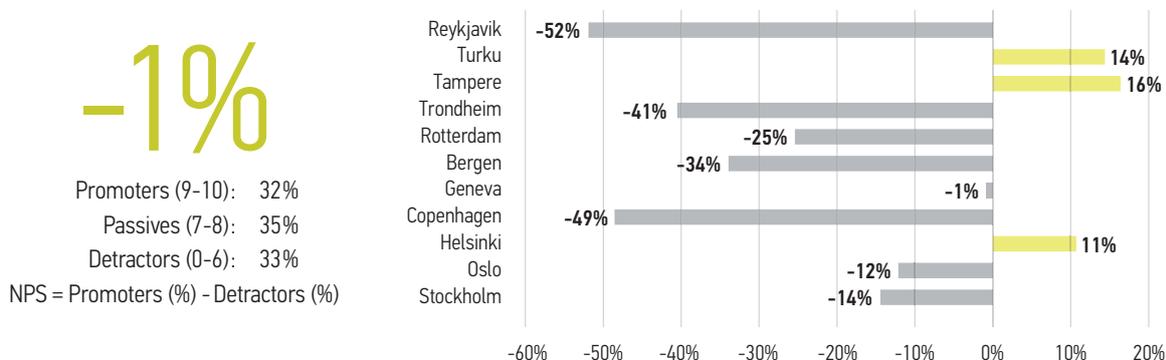
2. Contexte

- L'étude Benchmarking European Services of public Transport, à laquelle Genève participe depuis 20 ans, permet de mesurer la perception des services de transports publics auprès de la population. Cette enquête, mandatée par l'Office Cantonal des Transports, est réalisée chaque année par un sondage auprès de la population genevoise (plus de 1'000 personnes interrogées). L'enquête BEST, est un benchmark avec onze autres villes d'Europe du nord exemplaires sur le plan mondial dans le domaine de la mobilité, comme relevé par l'Union international des Transports Publics (UITP).
- Après Turku et Tampere en 2020, la ville de Reykjavik a rejoint le benchmark
- En 2021, 11 villes sont donc dès à présent dans le panel.
- La crise sanitaire, qui avait déjà eu des effets sur l'enquête de 2020, a une fois encore impacté les résultats 2021. La réduction de l'offre des entreprises de transport fait reculer l'indicateur sur l'Offre de prestation d'un point et place Genève à la 5^e place.



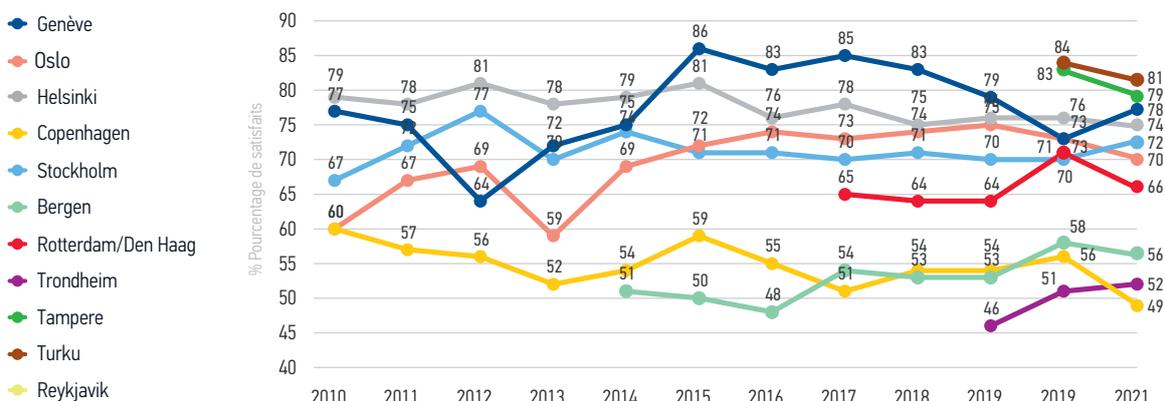
3. Le Net Promoter Score

- Ce critère, inclus dans l'enquête Best dès 2020, interroge les personnes sondées sur : « Est-ce que je recommande volontiers à d'autres de se déplacer en transports publics ? ».
- Sur ce critère, Genève présente un Net Promoter Score qui recule d'un point mais qui reste dans la fourchette du neutre. Sachant que dans le même temps, six villes affichent des résultats fortement baissiers.



4. Satisfaction générale

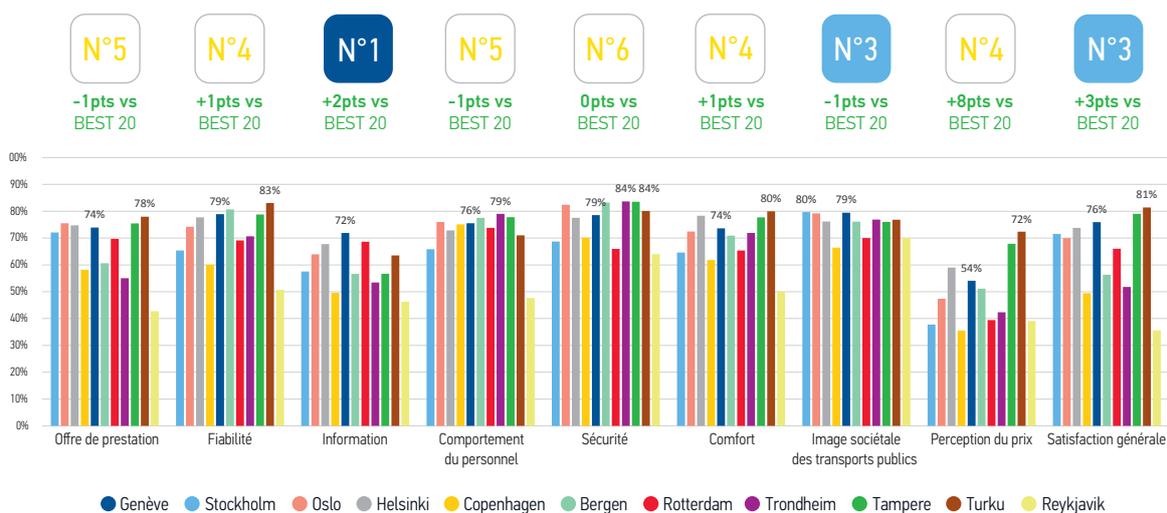
- La satisfaction générale de Genève se chiffre à 78%.
- Le canton se situe ainsi au troisième rang du classement derrière Turku et Tampere.



5. Évolution détaillée

Genève occupe les positions suivantes

- 1^{er} sur le critère de l'**information aux voyageurs**.
- 3^e dans le critère de l'**image sociétale des transports publics**.
- 3^e sur le critère de la **satisfaction générale**.
- 4^e concernant l'indicateur sur la **perception des prix**.
- 4^e sur le critère de la **fiabilité**. Soit un point de plus en 2021 par rapport à 2020.
- 4^e sur le critère du **confort**.
- 5^e sur le **comportement du personnel**.
- 5^e sur l'**offre de prestation**.
- 6^e concernant la **sécurité**





6. Évolutions des indicateurs pour Genève

- 6 Indicateurs sont à la hausse.
- 2 indicateurs ont perdu 1 point.
- Le critère sur l'image sociale reste stable.

Note BEST	2021	2021 vs 2020	Positions 2020	Positions 2021
Offre de prestation	74%	-1 pts	2	5
Fiabilité	79%	+1 pts	3	4
Information	72%	+2 pts	1	1
Comportement du personnel	76%	-1 pts	4	5
Sécurité et sûreté personnelle	79%	0 pts	4	6
Confort	74%	+1 pts	2	4
Image sociale des transports publics	79%	-1 pts	2	3
Perception du prix	54%	+8 pts	2	4
Satisfaction générale	76%	+3 pts	2	3
Net Promoter Score	-1%	0 pts	-	4

Fréquentation des lignes

Nombre de voyageurs (en milliers) et évolution en %

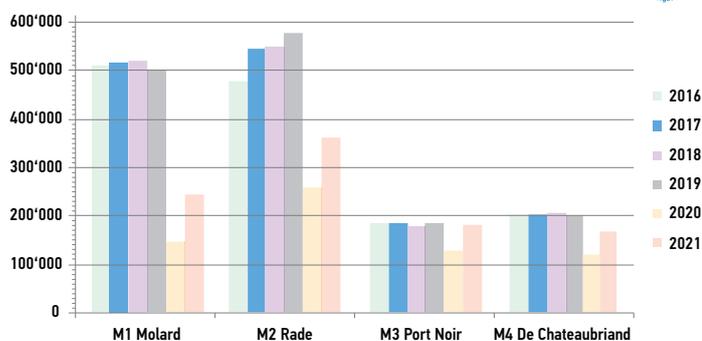
En 2021, les transports publics ont subi les effets de la crise sanitaire consécutive à la Covid-19. Toutefois, les Transports publics genevois (tpg) ont vu une évolution favorable sur les lignes secondaires en lien notamment avec les flux pendulaires. Le Léman Express qui a dû faire face à la pénurie de conducteurs a cependant enregistré une hausse de sa fréquentation principalement sur l'axe Genève-La-Plaine. Quant aux Mouettes genevoises, les chiffres ont eux aussi connu une augmentation par rapport à 2020, année où le service de navettes lacustres avait été contraint de s'interrompre en raison de la pandémie. Globalement, le nombre de voyages pour les 3 opérateurs a progressé de 8.64 %.

Fréquentation des lignes

		2020		2021		Evol. voyages 2021/2020	Evol. voyages X km 2021/2020	
		voyages/ an	voyages X km/an	voyages/ jour	voyages/ an			voyages X km/an
CFF	Coppet-Annemasse	6'474'389	46'541'540	18'562	6'775'265	50'429'530	4.65%	8.35%
	Genève-La Plaine	1'433'065	14'308'139	4'600	1'678'837	15'591'522	17.15%	8.97%
Total trafic régional		7'907'454	60'849'679	23'162	8'454'102	66'021'052	6.91%	8.50%
Mouettes genevoises	M1	143'042	122'039	670	244'593	200'566	70.99%	64.35%
	M2	260'735	195'935	1'015	370'421	270'407	42.07%	38.01%
	M3	129'505	216'118	505	184'160	294'656	42.20%	36.34%
	M4	104'918	176'152	463	168'985	270'376	61.06%	53.49%
Total Mouettes		638'200	710'244	2'652	968'159	1'036'005	51.70%	45.87%
tpg	Tram	66'739'951	148'993'150	195'427	71'330'745	160'025'753	6.88%	7.40%
	Trolley	26'189'171	55'981'240	76'962	28'091'194	60'515'082	7.26%	8.10%
	Bus	54'996'741	162'101'776	167'599	61'173'717	182'449'094	11.23%	12.55%
Total TPG		147'925'863	367'076'166	439'988	160'595'656	402'989'929	8.56%	9.78%
TOTAL UNIRESO		156'495'718	428'636'089	465'803	170'017'917	470'046'986	8.64%	9.66%

Mouettes genevoises

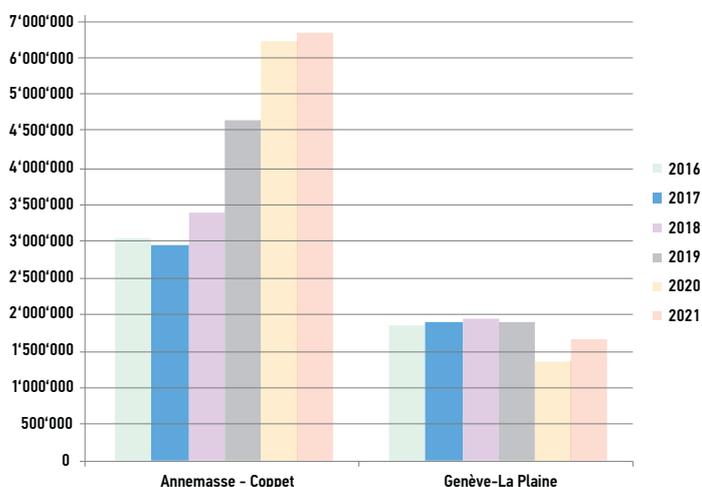
Nos résultats pour 2021 sont en hausse par rapport à N-1. Cela s'explique par le fait que cette année nous n'avons pas été contraint d'interrompre le service. Pour rappel, en 2020 les lignes avaient été fermées deux mois suite au Covid. Malgré un été médiocre, nous avons connu une hausse de la fréquentation suite à la réouverture des restaurants et lors des journées ensoleillées. Les pendulaires ont également été plus présents sur nos lignes suite à la diminution du télétravail.





CFF

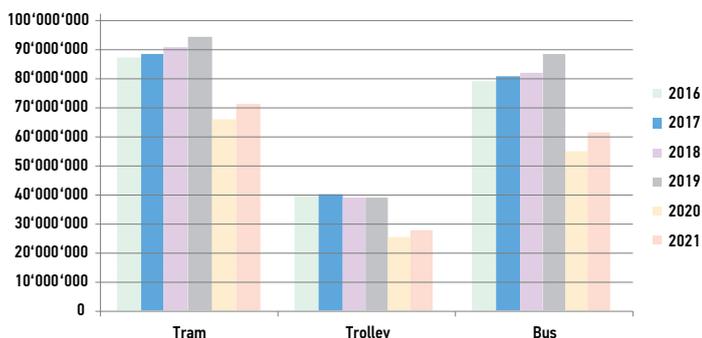
Cette année 2021 marquée par la pandémie liée au Coronavirus ainsi que par des problématiques de production a constitué un véritable enjeu pour les équipes en charge de l'exploitation du Léman Express. En effet durant cette période inédite et complexifiée par la pénurie de conducteurs CFF différents concepts d'offre ont dû être déployés. Parmi ceux-ci, on peut citer le remplacement de certains trains Léman Express par des trains grandes lignes RégioExpress. L'offre proposée a répondu aux attentes des clients. Une hausse significative de la fréquentation a été effective sur les lignes du périmètre Léman Express entre 2020 et 2021 (+7%). En novembre 2021, le Léman Express a transporté en moyenne 52'000 voyageurs chaque jour de semaine, avec une affluence particulièrement importante entre Genève-Cornavin et Annemasse. L'axe Genève-La Plaine n'est pas en reste, la fréquentation y a bondi de +17% sur la période. A noter qu'en réponse à une forte demande de la clientèle un train supplémentaire avec un départ à 21h18 a été mis en place entre Genève et La Plaine permettant ainsi aux clients de bénéficier d'une solution de mobilité complémentaire en soirée. Avec l'accord des autorités suisses, l'offre nocturne du weekend entre Annemasse et Coppet, qui avait été arrêtée à cause de la Covid-19, a finalement été rétablie à compter du week-end du 2 au 4 juillet 2021.



NB: les V et VKM annoncés tiennent compte de la frontière de la zone 10, soit ils sont décomptés jusqu'à/dès Pont-Céard, La Plaine (frontière) et Chêne-Bourg (frontière).

TPG

L'année 2021 subit à nouveau les effets de la Covid-19 avec des variations liées à la situation sanitaire. Néanmoins, par rapport à 2020, les chiffres évoluent à la hausse avec quelques disparités entre les différents modes. En effet, les flux pendulaires ont permis aux lignes secondaires et GLCT sur Suisse d'afficher une meilleure progression que la moyenne. Sur le périmètre urbain, l'augmentation est plus limitée car les lignes ont été très impactées par des événements (chantiers, sommet Biden-Poutine...). De plus, elles avaient mieux résisté à la baisse enregistrée en 2020.



Décomptes unireso

DÉCOMPTE UNIRESO, tva 7,7% incluse	Comptes unireso 2020	Comptes unireso 2021	État Genève 2021	à répartir 2021	part TPG 2021	part CFF 2021	part SMGN 2021
RECETTES DU TRANSPORT							
Billets Tout Genève	29'294'932.25	36'927'053		36'927'053			
Forfaits journaliers Tout Genève	5'107'345.00	4'854'088		4'854'088			
Total billets + forfaits journaliers Tout Genève	34'402'277.25	41'781'141		41'781'141			
Abonnements hebdomadaires Tout Genève	101'896.00	115'900		115'900			
Total abonnements hebdomadaires Tout Genève	101'896.00	115'900		115'900			
Abonnements mensuels Tout Genève adultes	16'455'970.00	17'681'982		17'681'982			
Abonnements mensuels Tout Genève juniors	3'983'837.12	4'428'080		4'428'080			
Abonnements mensuels Tout Genève seniors	1'400'816.00	1'489'872		1'489'872			
Abonnements mensuels Tout Genève Transmissibles	137'700.00	171'100		171'100			
Total abonnements mensuels Tout Genève	21'978'323.12	23'771'034		23'771'034			
Abonnements annuels Tout Genève adultes	30'016'802.50	30'303'461		30'303'461			
Abonnements annuels Tout Genève juniors	13'192'184.20	13'707'973		13'707'973			
Abonnements annuels Tout Genève seniors	8'238'500.00	8'227'471		8'227'471			
Abonnements annuels Tout Genève Transmissibles	131'977.35	101'700		101'700			
Total abonnements annuels Tout Genève	51'579'464.05	52'340'605		52'340'605			
Titres P+R (abonnements et tickets)	2'176'374.00	2'029'859		2'029'859			
Combinés	2'086'974.59	2'507'704		2'507'704			
Abonnements demi-tarif	2'432'346.67	2'714'282		2'714'282			
TT régionaux, transfrontaliers	53'010.63	-		-			
Manifestations	122'598.75	118'473		118'473			
Autres	391'943.28	93'216		93'216			
Total divers	7'263'247.92	7'463'534		7'463'534			
Total ventes brutes	115'325'208.34	125'472'214		125'472'214			
DÉDUCTIONS							
Rabais SPC	(2'257'556)	(1'932'033)		(1'932'033)			
Rabais famille	(711'248)	(750'039)		(750'039)			
Rabais spécial	(1'022'087)	(1'110'826)		(1'110'826)			
Total rabais	(3'990'891)	(3'792'898)		(3'792'898)			
Remboursements	(358'045)	(274'661)		(274'661)			
Total déductions	(4'348'936)	(4'067'559)		(4'067'559)			
LÉMAN PASS (PART UNIRESO)							
Part Z10 dans Léman Pass, 2 ^e classe	6'745'170.05	8'539'907		8'539'907			
Part Z10 dans Léman Pass, 1 ^{er} & surclassement	24'004.97	35'268		35'268			
Correction annulations 2021		1'317		1'317			
Total Léman Pass	6'769'175.02	8'576'492		8'576'492			
TOTAL DES RECETTES DU TRANSPORT	117'745'447.66	129'981'147		129'981'147	115'788'789	13'803'111	389'247
PARTICIPATIONS CANTONALES							
Participation cantonale aux frais de gestion et communication	700'000.00		600'000	600'000	535'140	63'060	1'800
Participation cantonale aux opérations « pics de pollution »	-		-	-	-	-	-
Indemnité pour perte de recettes induites par la CTI	16'672'898.30		17'161'081	17'161'081	15'305'968	1'803'630	51'483
Indemnité pour perte de recettes induite par l'IN-146	9'674'856.70		9'958'135	9'958'135	8'881'661	1'046'599	29'875
Indemnité pour rabais billets et CJ seniors	5'140'574.00		5'291'090	5'291'090	4'719'123	556'094	15'873
Indemnité pour le rabais des abos seniors	6'646'650.00		6'841'264	6'841'264	6'101'723	719'017	20'524
Indemnité pour le rabais des abos juniors	4'041'073.00		4'159'396	4'159'396	3'709'765	437'153	12'478
Indemnité pour le rabais famille	850'393.00		875'293	875'293	780'674	91'993	2'626
Total participations cantonales	43'726'445.00		44'886'259	44'886'259	40'034'054	4'717'546	134'659



DÉCOMPTÉ UNIRESO, tva 7,7% incluse	Comptes unireso 2020	Comptes unireso 2021	État Genève 2021	à répartir 2021	part TPG 2021	part CFF 2021	part SMGN 2021
AUTRES PRODUITS D'EXPLOITATION							
Produits financiers	(16)	-	-	-	-	-	-
Total autres produits d'exploitation	(16)	-	-	-	-	-	-
COMMISSIONS							
Indemnité de vente (à charges)	(4'160'471)	(4'369'989)		(4'369'989)	(3'896'472)	(460'411)	(13'106)
Indemnité de vente (en faveur)	3'933'872	4'339'769		4'339'769	3'965'889	373'880	-
Total commissions de vente	(226'599)	(30'220)		(30'220)	69'417	(86'531)	(13'106)
TOTAL ORDRE DE COMPENSATION	161'245'277	129'950'927	44'886'259	174'837'186	155'892'260	18'434'126	510'800
CHARGES D'EXPLOITATION							
Salaires et charges	(392'563)	(405'397)		(405'397)	(361'574)	(42'607)	(1'216)
Frais personnel GCT (part unireso)	(15'232)	(8'519)		(8'519)	(7'598)	(895)	(26)
Total frais de personnel	(407'795)	(413'916)		(413'916)	(369'172)	(43'502)	(1'242)
Honoraires juridiques / fiduciaire	(17'333)	(18'412)		(18'412)	(16'422)	(1'935)	(55)
Études et mandats*	(191'370)	(106'376)		(106'376)	(94'877)	(11'180)	(319)
Frais de voyage & réception	(4'726)	(758)		(758)	(676)	(80)	(2)
Total frais administratifs	(213'429)	(125'546)		(125'546)	(111'975)	(13'195)	(376)
Alliance SwissPass, ch-direct	(990'774)	(1'569'443)		(1'569'443)	(1'399'786)	(164'948)	(4'709)
Total frais de vente	(990'774)	(1'569'443)		(1'569'443)	(1'399'786)	(164'948)	(4'709)
Communication	(680'940)	(703'926)		(703'926)	(627'831)	(73'983)	(2'112)
Total frais de communication	(680'940)	(703'926)		(703'926)	(627'831)	(73'983)	(2'112)
Frais informatique	(17'593)	(49'561)		(49'561)	(44'203)	(5'209)	(149)
Frais loyers	(41'546)	(43'724)		(43'724)	(38'997)	(4'596)	(131)
Frais généraux et matériel de bureau	(3'349)	(7'846)		(7'846)	(6'997)	(825)	(24)
Frais bancaires	(116)	67		67	60	7	-
Total frais généraux et financiers	(62'604)	(101'064)		(101'064)	(90'137)	(10'623)	(304)
Divers et imprévus	(578)	(3'820)		(3'820)	(3'408)	(401)	(11)
Bons COVID-19	(449'291)	(19'135)		(19'135)	(17'067)	(2'011)	(57)
Part. coûts Z10 dans Léman Pass	(210'000)	(210'000)		(210'000)	(187'299)	(22'071)	(630)
Total des charges	(3'015'411)	(3'146'850)	44'886'259	(3'146'850)	(2'806'675)	(330'734)	(9'441)
RÉSULTAT D'EXPLOITATION	158'781'819	126'804'077	44'886'259	171'690'336	153'085'585	18'103'392	501'359
RÉSULTAT EXTRAORDINAIRE							
Part Z10 dans Léman Pass 2019	542'154						
Liquidation part unireso	9'799						
Total résultat extraordinaire	551'953	-	-	-	-	-	-
RÉSULTAT NET	158'781'819	126'804'077	44'886'259	171'690'336	153'085'585	18'103'392	501'359

**Aux membres de la
Communauté Tarifaire Genevois (unireso)**

Rapport de l'auditeur indépendant

Nous avons effectué l'audit des informations financières présentées dans les décomptes de la communauté tarifaire intégrale Genevoise (CTI) - unireso 2021 au 31.12.2021 ci-joint (dénommé ci-après « les décomptes »). Les décomptes ont été établis par la direction de GCT Gestion communautés tarifaires Sàrl selon la convention des membres et sur la base de la clé de répartition 2021 validée lors du Comité de décision du 24 janvier 2022.

Responsabilité de la direction pour les décomptes présentés

La direction est responsable de l'établissement des décomptes selon la convention des membres et sur la base de la clé de répartition 2021 validée lors du Comité de décision du 24 janvier 2022, ainsi que d'un contrôle interne qu'elle juge nécessaire pour permettre l'établissement de décomptes ne comportant pas d'anomalies significatives, que celles-ci proviennent de fraudes ou résultent d'erreurs.

Responsabilité de l'auditeur

Notre responsabilité est d'exprimer une opinion sur les décomptes sur la base de notre audit. Nous avons effectué notre audit selon les Normes d'audit suisses. Ces normes requièrent de notre part de nous conformer aux règles d'éthique et de planifier et de réaliser l'audit en vue d'obtenir une assurance raisonnable que les décomptes ne comportent pas d'anomalies significatives.

Un audit implique la mise en œuvre de procédures en vue de recueillir des éléments probants concernant les montants et les informations fournies dans les décomptes. Le choix des procédures relève du jugement de l'auditeur, de même que l'évaluation des risques que ces décomptes comportent des anomalies significatives, que celles-ci proviennent de fraudes ou résultent d'erreurs. En procédant à cette évaluation, l'auditeur prend en compte le contrôle interne en vigueur dans l'entité relatif à l'établissement des décomptes afin de définir des procédures d'audit appropriées en la circonstance, et non pas dans le but d'exprimer une opinion sur le fonctionnement efficace du contrôle interne de l'entité. Un audit comporte également l'appréciation du caractère approprié des méthodes comptables retenues et le caractère raisonnable des estimations comptables faites par la direction, de même que l'appréciation de la présentation d'ensemble des décomptes.

Nous estimons que les éléments probants recueillis sont suffisants et appropriés pour fonder notre opinion.

Opinion d'audit

À notre avis, les informations financières présentées dans les décomptes de la communauté tarifaire intégrale Genevoise (CTI) - unireso 2021 au 31.12.2021 ont été établies, dans tous leurs aspects significatifs, conformément à la convention des membres et à la clé de répartition 2021 validée lors du Comité de décision du 24 janvier 2022.



Principes comptables et restriction sur la distribution du présent rapport

Sans remettre en cause l'opinion exprimée ci-dessus, nous attirons l'attention sur le fait que les charges de fonctionnement du Léman Pass réparties dans le décompte de la communauté tarifaire intégrale Genevoise (CTI) - PFP unireso, correspondent au Plan Financier Pluriannuel d'investissement 2020-2024 et ne correspondent pas aux charges de fonctionnement réelles. Dès 2022, les charges de fonctionnement réelles du Léman Pass seront réparties. Les années 2020 et 2021 feront l'objet d'une correction dans le décompte 2022.

Cet état a été établi pour satisfaire aux exigences émanant des membres de la Communauté Tarifaire Genevoise. En conséquence, cet état peut ne pas convenir pour répondre à un autre objectif. Notre rapport est destiné uniquement à la société GCT Gestion communautés tarifaires Sàrl ainsi qu'aux membres de la Communauté Tarifaire Genevoise et ne saurait être distribué à des parties autres que la société GCT Gestion communautés tarifaires Sàrl ainsi qu'aux membres de la Communauté Tarifaire Genevoise.

Genève, le 31 mars 2022

ACTA SA


Daniel Humbel
Expert-réviseur agréé
(Réviseur responsable)


Jérôme Veau
réviseur

Acta SA
Fiduciaire, Audit, Consulting
Rue du Cendrier 24
1201 Genève

Av. Général Guisan 4
1800 Vevey

Tel : +41 (0) 22 310 16 60
Tel : +41 (0) 21 963 21 66
www.acta-ch.com

Décompte de la communauté tarifaire intégrale Genevoise (CTI) - PFP unireso

CHF	PFP 2020 - 2024 année 2021	UNIRESO Comptes au 31.12.2021 TTC
PRODUITS DU TRANSPORT & GARANTIES		
<i>TT Tout Genève</i>		120 968 054
<i>TT Tout Genève HT</i>		(1) 236 791
<i>Part 1ère classe dans TT Tout Genève</i>		131 495
<i>Recettes 2ème classe lignes TPG</i>		65 767
<i>Part TPG+SMGN s/recettes combinés parking formule 1</i>		2 548
Total produits du transport unireso	171 059 191	
<i>Part Z10 dans Léman Pass, 2ème classe</i>		
<i>Part Z10 dans Léman Pass, part 1ère & surclassement</i>		
<i>Correction annulations 2021</i>		
Total produits du transport Léman Pass	-	
<i>Participation cantonale aux frais de gestion et communication</i>	600 000	(2)
<i>Participation cantonale : opérations "pics de pollution"</i>	100 000	(3)
<i>Indemnité pour perte de recettes induites par la CTI</i>	17 161 081	
<i>Indemnité pour perte de recettes induites par l'IN-146</i>	9 958 136	
<i>Indemnité pour le rabais billets et CJ senior</i>	5 291 090	
<i>Indemnité pour le rabais des abo senior</i>	6 841 264	
<i>Indemnité pour le rabais des abo junior</i>	4 159 396	
<i>Indemnité pour le rabais famille</i>	875 293	
Total participations cantonales	44 986 259	
Total autres produits	-	
TOTAL PRODUITS COMMUNAUTAIRES	216 045 450	121 404 655
COMMISSIONS DE VENTES		
Total commissions de ventes unireso	-	
Total commissions de ventes Léman Pass	-	
TOTAL COMMISSIONS DE VENTES	-	(4 523)
CHARGES D'EXPLOITATION (sur la base des coûts budgétés pour Léman Pass*)		
Total frais de personnel	(620 412)	(413 916)
Total frais administratifs	(80 000)	(125 546)
Total Coûts Alliance SwissPass, ch-direct	(956 000)	(1 569 443)
Total frais de communication	(800 000)	(703 926)
Total généraux et financiers	(91 405)	(101 064)
Total Divers et imprévus	(5 000)	(3 820)
Total Bons COVID19 unireso	-	(19 135)
Total participation charges	(2 552 817)	<u>(2 936 850)</u>
TOTAL DES CHARGES D'EXPLOITATION	(2 552 817)	(2 936 850)
RÉSULTAT D'EXPLOITATION	213 492 633	118 463 282
RÉPARTITION :		
TPG		
CFF		
SMGN		
<i>Engagements à facturer aux partenaires par GCT 2021</i>		(4)
<i>Reprise des engagements à facturer aux partenaires par GCT 2020</i>		(4)



LEMAN PASS Comptes au 31.12.2021 TTC	Comptes au 31.12.2021 TTC	Etat Genève	Solde à répartir selon clés définitives :	% vs PFP	Part TPG 89,19%	Part CFF 10,51%	Part SMGN 0,30%
	120 968 054		120 968 054		107 891 408	12 713 742	362 904
	236 791		236 791		211 194	24 887	710
	131 495		131 495			131 495	
	65 767		65 767		65 767		
	2 548		2 548		2 539		9
	121 404 655		121 404 655	-29,03%	108 170 908	12 870 124	363 623
8 539 907	8 539 907		8 539 907		7 616 743	897 544	25 620
35 268	35 268		35 268			35 268	
1 317	1 317		1 317		1 138	175	4
	8 576 492		8 576 492	n/a	7 617 881	932 987	25 624
		600 000	600 000		535 140	63 060	1 800
		-	-		-	-	-
		17 161 081	17 161 081		15 305 968	1 803 630	51 483
		9 958 135	9 958 135		8 881 661	1 046 599	29 875
		5 291 090	5 291 090		4 719 123	556 094	15 873
		6 841 264	6 841 264		6 101 723	719 017	20 524
		4 159 396	4 159 396		3 709 765	437 153	12 478
		875 293	875 293		780 674	91 993	2 626
		44 886 259	44 886 259	-0,22%	40 034 054	4 717 546	134 659
		-	-				
8 576 492	129 981 147	44 886 259	174 867 406	-19,06%	155 822 843	18 520 657	523 906
	(4 523)		(4 523)	n/a	61 385	(53 703)	(12 205)
	(25 697)		(25 697)	n/a	8 032	(32 828)	(901)
(25 697)	(30 220)		(30 220)	n/a	69 417	(86 531)	(13 106)
(67 201)	(481 117)		(481 117)	-22,45%	(429 108)	(50 565)	(1 444)
(22 217)	(147 763)		(147 763)	84,70%	(131 788)	(15 531)	(444)
(21 700)	(1 591 143)		(1 591 143)	66,44%	(1 419 141)	(167 229)	(4 773)
(35 000)	(738 926)		(738 926)	-7,63%	(659 048)	(77 661)	(2 217)
(56 881)	(157 945)		(157 945)	72,80%	(140 872)	(16 599)	(474)
(7 001)	(10 821)		(10 821)	116,42%	(9 651)	(1 138)	(32)
	(19 135)		(19 135)	n/a	(17 067)	(2 011)	(57)
(210 000)	(3 146 850)		(3 146 850)	23,27%	(2 806 675)	(330 734)	(9 441)
(210 000)	(3 146 850)		(3 146 850)	23,27%	(2 806 675)	(330 734)	(9 441)
8 340 795	126 804 077	44 886 259	171 690 336	-19,58%	153 085 585	18 103 392	501 359
			153 085 585				
			18 103 392				
			501 359				
			(1 710 702)				
			1 194 355				

- (1) exonéré de TVA
(2) en déduction des factures émises par GCT Sàrl
(3) n/a en 2021
(4) Transitoires GCT Sàrl
* Correspond aux appels de fonds 2021, un correctif 2020 et 2021 sera fait dans le courant 2022, y.c. changement des clés variables



