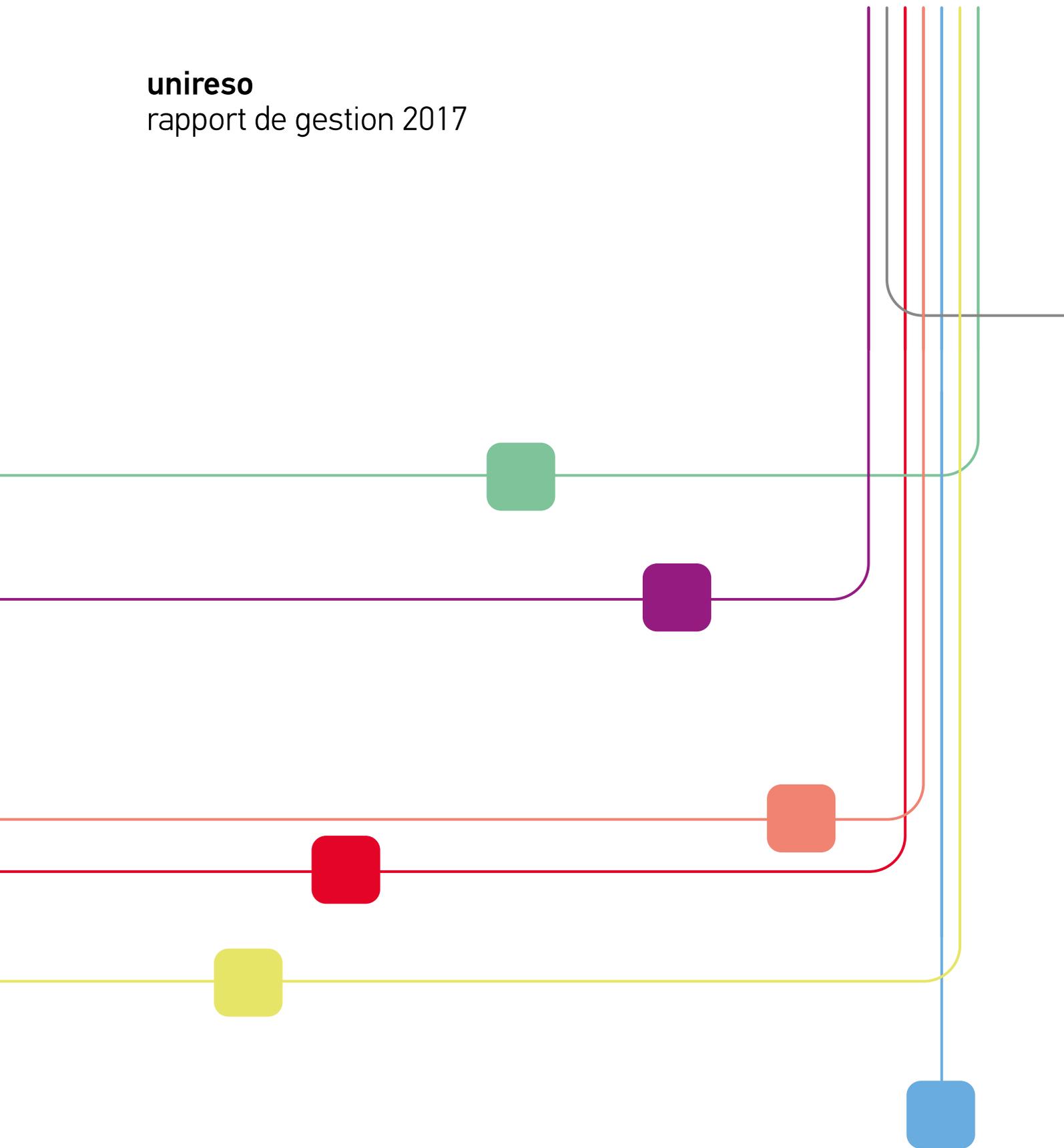




unireso

rapport de gestion 2017







sommaire

rapport de gestion unireso 2017

04	le mot du conseiller d'état
05	le mot du président
06-08	organisation
06	le comité technique unireso
07	le comité de décision unireso
08	le comité de coordination « État de Genève - unireso »
08	le comité de coordination régional
08	le forum national des communautés tarifaires
10-11	les projets d'unireso
12-23	ventes - année 2017
12	les ventes tout genève
15	les recettes de billets et forfaits journaliers
16	les recettes des abonnements annuels
18	les recettes des abonnements mensuels
19	les abonnements en circulation
20	la satisfaction des clients de l'offre tarifaire unireso
21	les ventes régionales toujours en progression
23	les ventes de titres combinés
26-31	l'enquête BEST
26	un benchmark européen des transports publics
32-33	la fréquentation des lignes
34-40	communication
34	les actions 2017
38	les partenariats
40	dépenses communication 2017
42	les décomptes unireso
44	rapport fiduciaire 2017

le mot du conseiller d'état

Grâce à la Communauté tarifaire intégrale Unireso, 216 millions de voyages ont été effectués dans le canton en 2017 dans les bus et trams des Transports publics genevois (TPG), les trains des Chemins de fer fédéraux (CFF) et les bateaux de la Société des Mouettes Genevoises Navigation SA (SMGN). A ces opérateurs historiques se sont joints, au fil des ans, des autorités organisatrices et des opérateurs de transports hors de nos frontières pour répondre aux déplacements des nombreux habitants du Grand Genève.



A la tête du nouveau Département des infrastructures (DI) de l'Etat de Genève depuis le 1^{er} juin 2018, anciennement département de l'environnement, des transports et de l'agriculture (DETA), je salue les efforts des participants à l'Etude de tarification multimodale régionale (ETMR) pour favoriser les trajets en transports collectifs (TC) dans notre agglomération. Dans ce but, ils ont continué à œuvrer tout au long de l'année 2017 pour mettre en place un titre de transport unique de part et d'autre de la frontière. Ils préparent ainsi la mise en service intégrale du Léman Express dès décembre 2019, qui va faire vivre une véritable révolution des transports aux habitants de toute la région.

C'est un changement d'échelle en matière de mobilité dans le Grand Genève que va vivre le million d'habitants concernés, dans les cantons de Genève et Vaud, ainsi que les départements français de l'Ain et de la Haute-Savoie. Avec ses 230 km et 45 gares entre Genève, Coppet, Evian, St-Gervais, Annecy et Bellegarde, le Léman Express sera le plus grand réseau RER transfrontalier d'Europe. Il est indispensable de poursuivre nos efforts pour que la part des transports publics dans les déplacements des pendulaires de notre région rejoigne progressivement les 27% atteints dans des agglomérations telles que Zurich, alors qu'elle n'est encore que de 22 % à Genève, voire même 13 % pour les déplacements transfrontaliers.

Je me réjouis particulièrement de la cadence au quart d'heure des trains circulant entre Coppet et Lancy-Pont-Rouge, introduite en juin 2018, qui préfigure ce futur réseau express régional. Limitée aux heures de pointe dans un premier temps, cette desserte deviendra intégrale au changement d'horaire de décembre 2018, parallèlement à l'augmentation des prestations de l'ordre de 6% pour les TPG mise en œuvre grâce aux subventions supplémentaires accordées fin 2017 par le Grand Conseil.

Unireso est par ailleurs de plus en plus connecté. Depuis l'automne 2017, les usagers friands d'outils numériques peuvent interagir avec Unireso et s'informer des dernières offres grâce à sa présence sur Facebook et Instagram. La communauté tarifaire a aussi poursuivi l'an dernier un intense travail de communication à l'appui d'une nouvelle identité visuelle.

Au plan opérationnel, plusieurs actions ont été mises en œuvre pour favoriser l'usage des transports publics par la population. Je pense notamment aux abonnements pour juniors et enfants accompagnés, à l'offre Duo, ou encore aux titres de transport délivrés aux voyageurs arrivant à l'aéroport.

Ces diverses actions permettent d'améliorer la satisfaction des usagers, et des études montrent d'ailleurs que cette satisfaction augmente proportionnellement à l'intensité de l'utilisation qu'ils font des transports publics. L'amélioration doit se poursuivre, et l'Etat de Genève y accordera sa plus grande attention. En conclusion, je tiens à saluer le travail et l'engagement des collaboratrices et collaborateurs des opérateurs de transports. Pour ma part, je me réjouis des défis à relever pour promouvoir une mobilité multimodale efficace pour la population.

Serge Dal Busco
chef du département des infrastructures (DI)

A handwritten signature in black ink, appearing to read 'S Dal Busco', written in a cursive style.



le mot du président

Depuis la votation de l'initiative «Stop aux hausses des tarifs des TPG!» et la baisse des tarifs unireso qui a suivi en décembre 2014, les recettes voyageurs n'ont plus jamais atteint le niveau de l'année 2014. En effet, pour attirer de nouveaux clients, l'amélioration des prestations, comme c'est le cas depuis le 9 avril 2018 avec l'augmentation de la cadence sur les lignes de tram, représente le facteur-clé.

2017 restera une année de transition. Deux grands chantiers avancent bien. Tant au niveau du projet du futur tarif multimodal régional transfrontalier qu'à celui de la gouvernance des transports publics et du paysage tarifaire 2020 national, le travail se poursuit intensément avec nos partenaires. Ces deux projets, détaillés dans ce rapport, visent un seul et unique objectif : rendre encore plus attractifs les transports publics en facilitant la vie des clients.

L'an dernier, nous avons également entièrement revu notre ligne graphique. Plus claire, elle ambitionne de simplifier la visibilité d'unireso et permet aux clients de mieux comprendre notre rôle de communauté tarifaire auprès du grand public. Différentes campagnes ciblées ont aussi été lancées, notamment en direction des utilisateurs transfrontaliers et transcantonaux des transports publics. Nombre de ces actions et démarches s'inscrivent évidemment dans la perspective de plus en plus proche de l'inauguration du Léman Express (LEX), prévue pour décembre 2019. Car il est bien évident que lorsque le LEX sera en service, de nombreux paramètres ne seront plus les mêmes. Le nombre de clients de transports publics va rapidement augmenter. Les résultats des répartitions des recettes entre les différents opérateurs vont changer et se complexifier. Le défi d'unireso est non seulement de se préparer à ce qui sera une révolution – ce que nous faisons – mais d'être prêts le jour J.

De nombreux autres points ont aussi compté au cours de cette année 2017, ce rapport vous en donne les détails. Ces derniers confirmeront que le travail d'unireso est à la mesure de la motivation et du dynamisme de la communauté tarifaire et de ses équipes que je tiens une nouvelle fois à remercier chaleureusement.



Christoph Stucki
président d'unireso

organisation

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

le comité technique unireso

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

	Les participants à ces séances sont :
unireso	Rémy Burri - <i>responsable</i> Sara Petraglio - <i>gestionnaire</i> Olivia Gerig - <i>chargée de communication</i> Laurence Infanger - <i>chargée de communication ad intérim</i>
Transports publics Genevois (tpg)	Yann Gessler - <i>délégué à la communauté tarifaire et chargé des offres commerciales</i> Amélie Jamar - <i>déléguée adjointe à la communauté tarifaire</i> (jusqu'au 31 mars 2017)
Chemins de fer fédéraux (CFF)	Antoine Stübi - <i>responsable de communautés tarifaires</i> Maud Daenzer - <i>collaboratrice marketing régional</i>
Société des Mouettes genevoises Navigation (SMGN)	Joël Charrière - <i>directeur</i> Valérie Bouvier-Rolland - <i>directrice administrative et financière</i>
Transports publics de la région lyonnaise (TPN)	Philippe Magnin - <i>responsable du service commercial</i>
Transports publics de l'agglomération annemassienne (TP2A)	Patrick Roxo (jusqu'au 30 juin 2017) - <i>responsable marketing et communication</i> Catherine Josse (depuis le 1 ^{er} juillet 2017) - <i>responsable des Ventes, Développement de la mobilité et Communication</i> Rachel Diaz (depuis le 1 ^{er} décembre 2017) - <i>responsable marketing</i>
Transdev	Sylvie Begain - <i>responsable marketing</i> Amélie Play (depuis 1 ^{er} novembre 2017) - <i>collaboratrice marketing</i>
RATP-Dev (Alpbus)	Pascal Deprez - <i>directeur</i>
SNCF	Isabelle Adolle (jusqu'au 31 octobre 2017) - <i>responsable technique tarification TER</i> Christophe Pelletier (depuis le 1 ^{er} novembre 2017) - <i>responsable pôle tarification</i> Rachida Rahmouni - <i>responsable interopérabilité et support billettique</i>

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 comité de décision unireso

Au comité de décision siègent les représentants des entreprises de transport évoluant dans unireso Tout Genève et régional (en France voisine et Terre Sainte vaudoise).

Ce comité entérine les dossiers discutés et travaillés au comité technique et dans les groupes de travail. Il se réunit une fois par mois et assure le fonctionnement de la communauté tarifaire. En 2017, les sujets abordés au comité de décision ont porté sur des thèmes aussi variés que les adaptations tarifaires, l'acceptation du Saut de puce dans les lignes express des tpg, la participation de la communauté tarifaire unireso dans les projets de la « Grande Gouvernance 2020 » et du « paysage tarifaire suisse ».

unireso Les participants à ces séances sont :

Christoph Stucki - *président*
Rémy Burri - *responsable*
Sara Petraglio - *gestionnaire*
Olivia Gerig - *chargée de communication*
Laurence Infanger - *chargée de communication ad intérim*

Transports publics Genevois (tpg) Anne Hornung-Soukup - *présidente du Conseil d'administration des tpg*
Christophe Clivaz - *membre du Conseil d'administration des tpg*
Marc Défalque - *directeur Marketing - ventes et communication*

Chemins de fer fédéraux (CFF) Alain Barbey - *Directeur Régional Voyageurs Ouest et*
Coordinateur Région Romandie
Antoine Stübi - *responsable de communautés tarifaires*

Société des Mouettes genevoises Navigation (SMGN) Antoine Böhler - *président du Conseil d'administration*
Valérie Bouvier-Rolland - *directrice administrative et financière*

**Transports publics de la région
nyonnaise (TPN)** Richard Zaugg - *directeur*

**Transports annemassiens
collectifs (TAC)** Jérôme Lavenier (jusqu'au 31 octobre 2017) - *directeur*
Julien Le Gousse (depuis le 1^{er} novembre 2017) - *directeur*

Transdev Sylvie Begain - *responsable marketing*

RATP-Dev (Alpbus) Pascal Deprez - *directeur*

SNCF Isabelle Adolle (jusqu'au 31 octobre 2017) - *responsable technique*
tarification TER
Christophe Pelletier (depuis le 1^{er} novembre 2017) - *responsable pôle*
tarification

le comité de coordination « État de Genève - unireso »

Le comité de coordination est un lieu d'échanges entre les trois opérateurs d'unireso Tout Genève (tpg, CFF et SMGN) et leur autorité organisatrice. Il est compétent pour contrôler l'application du contrat de prestations 2015-2018. Ce comité est présidé par Monsieur David Favre, directeur général de la Direction générale des transports (DGT) au Département de l'environnement, des transports et de l'agriculture (DETA), et se réunit deux fois par an. L'Office fédéral des transports est représenté à ce comité.

le comité de coordination régional

Le comité de coordination régional est le lieu d'échanges entre les entreprises de transport et les autorités organisatrices signataires du contrat de prestations unireso régional.

Ce comité approuve les décomptes régionaux et assure le suivi des dossiers relatifs au périmètre régional de la communauté tarifaire.

Ce comité est également présidé par Monsieur David Favre, et se réunit deux fois par an. L'Office fédéral des transports y est représenté.

le forum national des communautés tarifaires

Les communautés tarifaires suisses se sont regroupées dans une société simple (Convention 551) afin de mener à bien les objectifs suivants :

- créer de la valeur ajoutée pour les clients des transports publics : harmoniser et simplifier les dispositions d'utilisation, minimiser les pièges.
- diminuer les obstacles d'accès aux transports publics : faire progresser l'efficacité des coûts.
- faciliter l'innovation: créer des liens tarifaires entre zones qui se chevauchent.
- établir un échange professionnel entre les comités des communautés tarifaires suisses et le Service direct : améliorer la collaboration.
- être l'interlocuteur compétent pour les organes politiques et pour d'autres groupes cibles.

Le forum des communautés se réunit deux fois par an à Berne.

Christoph Stucki copréside ce forum. Les travaux en cours et les réalisations marquantes des différentes communautés sont mis en lumière à cette occasion.

Les participants au forum prennent également connaissance de l'évolution des projets nationaux qui impacteront les communautés tarifaires à plus ou moins long terme.

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

Roger Perrin a représenté unireso dans la Commission distribution (KVS) jusqu'au 30 juin 2017.

Sara Petraglio l'a remplacé depuis le 1^{er} juillet 2017.



unireso

stpg

SBB CFF FFS



TPN

TAC

SNCF

transdev

les projets d'unireso

Le projet de tarif multimodal régional transfrontalier (ETMR)

Lancée en 2015, l'Étude de tarification multimodale régionale (ETMR) s'est poursuivie en 2017. Elle vise à uniformiser les tarifications du périmètre défini par les lignes du Léman Express, au plus tard à fin 2019. Ce périmètre est délimité entre les localités de Coppet, Évian-les-Bains, Saint-Gervais-les-Bains, Annecy et Bellegarde-sur-Valsérine. Il comprend également les lignes de transports publics transfrontalières (LIHSA) ainsi que celles des transports urbains des agglomérations incluses dans la zone concernée.

Les abonnements pourront être chargés sur : la carte OÙRA! (en service en région Rhône-Alpes) et le SwissPass qui est déployé en Suisse. Les solutions tarifaires validées sont « zone-parcours-zone » (ZPZ) et « zone + zone » (Z+Z). Celui-ci garantit la proposition d'un titre de transport unique pour se déplacer et l'autonomie tarifaire des différents autorités.

Cet immense chantier dans lequel unireso est totalement investi implique un partenariat entre de nombreux acteurs tant du côté suisse que français. Pour pouvoir, à terme, instaurer un titre de transport unique pour ce périmètre, le projet doit résoudre également les questions de ventes, de gouvernance et régler les relations, droits et obligations entre les parties prenantes. Un long chemin qui vise uniquement à simplifier la vie des clients.

Projet « Convention 500 : Gouvernance et Paysage tarifaire 2020 »

L'association ch-direct qui représente le service direct national (SD) et les CT suisses ont pris en charge le projet « Convention 500 : Gouvernance et Paysage tarifaire 2020 ». Il a pour buts d'établir un système de transports publics simple et digne de confiance pour la clientèle, d'améliorer la rentabilité des transports publics du pays et de garantir la concordance de la responsabilité financière et de l'autonomie tarifaire. En 2017, une première version de la convention 500 a pu être soumise aux CT et aux opérateurs du SD national.

Autre objectif poursuivi par ce projet : renforcer la branche des transports publics dans le monde de la mobilité. La mission vise également et notamment à accélérer les décisions et les faire appliquer par tous, clarifier les rôles lors de l'attribution et de l'exécution des mandats et standardiser au mieux les tarifs dans le respect de la répartition de la souveraineté tarifaire centralisée et décentralisée.

Concerné au premier chef étant l'une des plus grandes communautés tarifaires du pays, unireso est évidemment associé à ce grand projet.



Nouveaux locaux à Cornavin

Depuis le mois d'octobre 2017, les locaux d'unireso se trouvent au 3^e étage d'un immeuble au n° 2 de la place Cornavin, à Genève. Ces locaux ont une surface de 100m². Cette surface offre ainsi deux bureaux avec double places de travail ; une grande salle de réunion équipée d'un écran pour projeter des présentations ainsi que de l'équipement pour des conférences téléphoniques. Ces locaux permettent de tenir toutes les réunions des comités unireso et ETMR dans de bonnes conditions.

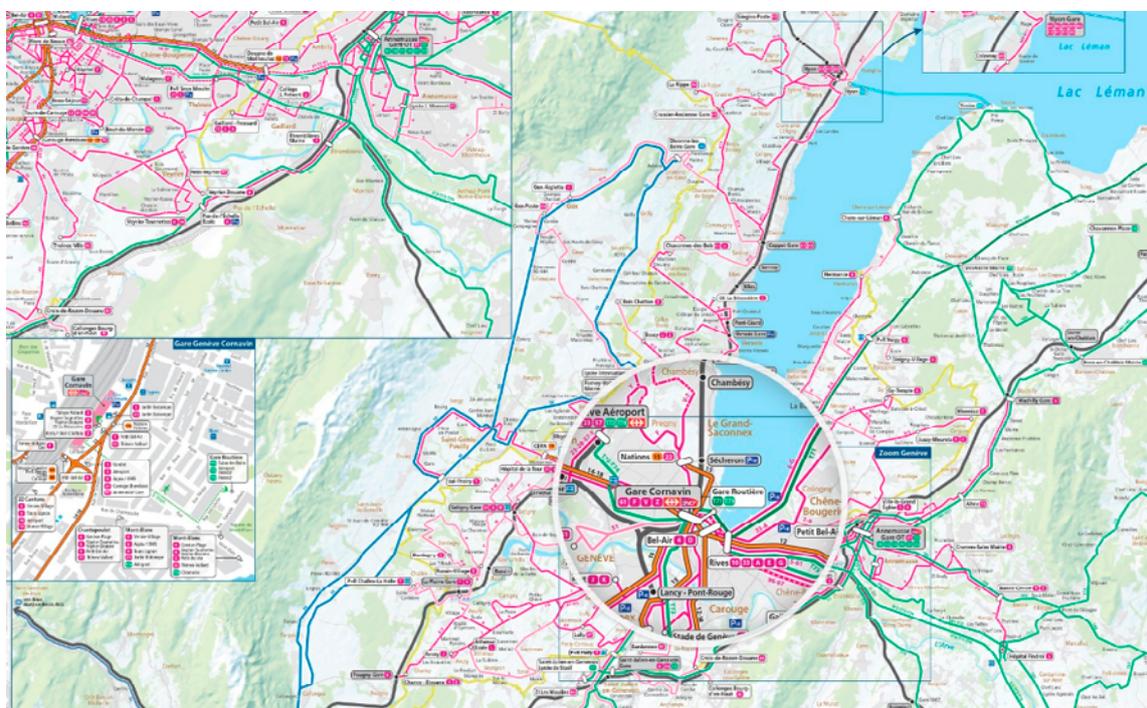
Abonnement hebdo régional transmissible

Afin de simplifier la vie de clients de passage résidant en France, l'abonnement hebdomadaire régional adulte personnalisé a été supprimé en décembre 2017. Celui-ci sera remplacé par un abonnement hebdomadaire « tout public » et transmissible dont le prix est fixé à CHF 55.- pour un abonnement 3 zones.

Plan réseau des transports publics du Grand Genève

Afin d'accompagner au mieux le client dans ses voyages en transports publics, unireso a fait développer une cartographie de toutes les lignes et connexions des transports publics dans le périmètre du Grand Genève.

Cette carte, en haute définition, à disposition sur le site unireso.com sous la rubrique « plan réseau », permet au client de visualiser en mode « agrandi » grâce à la loupe dynamique, les lignes et les correspondances qui l'intéressent.



ventes – année 2017

les ventes Tout Genève

En 2017, les recettes unireso sont en diminution de 0.6% par rapport à 2016, ceci s'explique par la baisse des tarifs appliquée depuis décembre 2014. En cette troisième année du contrat de prestations 2015-2018, l'objectif de recettes 2017 n'est ainsi pas atteint de 0.55%.

Les recettes unireso 2017 s'élèvent à CHF 150'278'389.-, soit une diminution de CHF 894'685.- par rapport à 2016.

RECETTES 2017 vs 2016	Réel 2016	Réel 2017	2017/2016	
Total produits du transport	151'173'075	150'278'389	-894'685	-0.6%

RECETTES 2017 vs budget	Budget 2017	Réel 2017	2017/budget	
Total produits du transport	151'109'009	150'278'389	-830'620	-0.55%

Le tarif proposé durant l'année 2017 est en vigueur depuis décembre 2014.

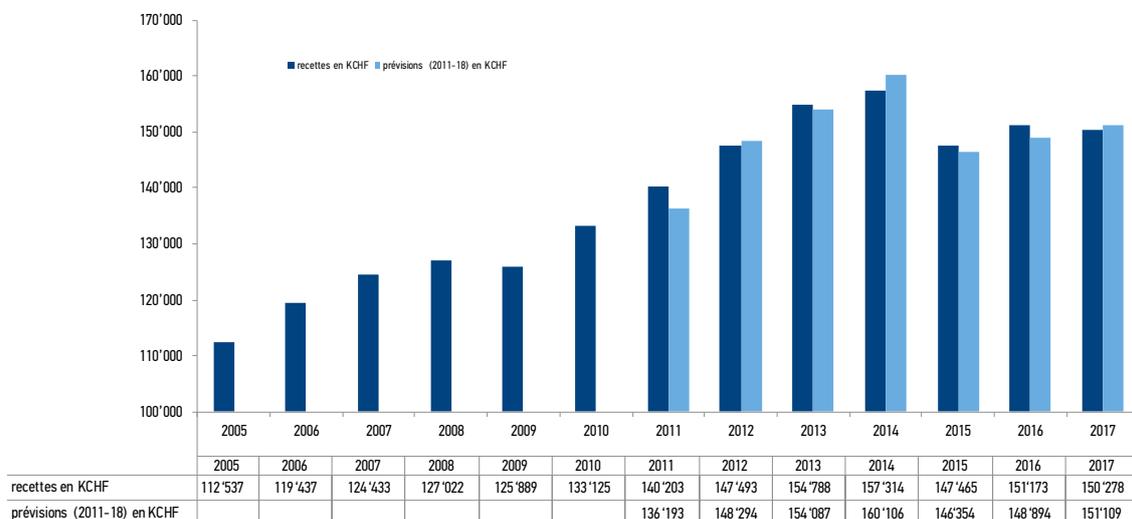
Tarif unireso Tout Genève 2017, valable depuis le 14.12.2014	Prix
Saut de puce 3 arrêts 1/1	2
Saut de puce 3 arrêts 1/2 (6-15 ans, abo 1/2, AVS, AI rente entière)	1,80
Billet Tout Genève 1 heure 1/1	3
Billet Tout Genève 1 heure 1/2 (6-15 ans, abo 1/2, AVS, AI rente entière)	2
Billet Tout Genève 1 heure 1 ^{re} classe 1/1	5,40
Billet Tout Genève 1 heure 1 ^{re} classe 1/2 (6-15 ans, abo 1/2, AVS, AI rente entière)	3,50
Carte journalière Tout Genève 1/1	10
Carte journalière Tout Genève 1/2 (6-15 ans, abo 1/2, AVS, AI rente entière)	7,30
Carte journalière Tout Genève 1 ^{re} classe 1/1	17
Carte journalière Tout Genève 1 ^{re} classe 1/2 (6-15 ans, abo 1/2, AVS, AI rente entière)	12,50
Carte dès 9h Tout Genève 1/1	8
Carte dès 9h Tout Genève 1/2 (6-15 ans, abo 1/2, AVS, AI rente entière)	5,60
Carte dès 9h Tout Genève 1 ^{re} classe 1/1	1,60
Carte dès 9h Tout Genève 1 ^{re} classe 1/2 (6-15 ans, abo 1/2, AVS, AI rente entière)	9,60
Abonnement hebdo Tout Genève junior (6-24 ans)	23
Abonnement hebdo Tout Genève senior + AI rente entière	23
Abonnement hebdo Tout Genève senior + AI rente entière 1 ^{re} classe	40



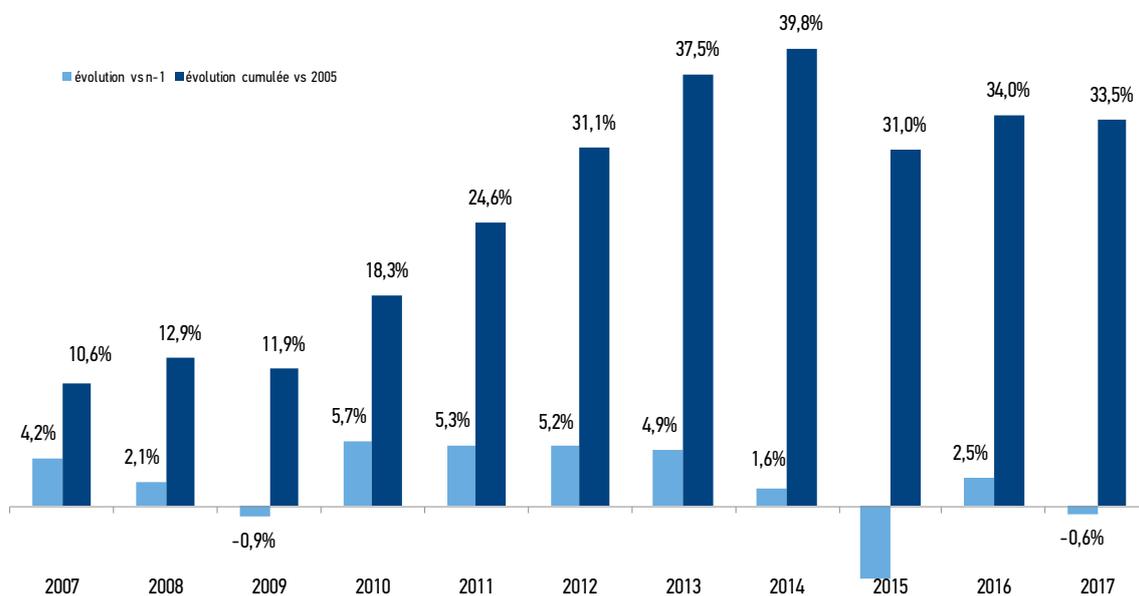
Abonnement hebdo Tout Genève transmissible	38
Abonnement hebdo Tout Genève transmissible 1 ^{re} classe	65
Abonnement mensuel Tout Genève adulte	70
Abonnement mensuel Tout Genève adulte 1 ^{re} classe	119
Abonnement mensuel Tout Genève junior (6-24 ans)	45
Abonnement mensuel Tout Genève senior + AI rente entière	45
Abonnement mensuel Tout Genève senior + AI rente entière 1 ^{re} classe	77
Abonnement mensuel Tout Genève transmissible	100
Abonnement mensuel Tout Genève transmissible 1 ^{re} classe	170
Abonnement annuel Tout Genève adulte	500
Abonnement annuel Tout Genève adulte 1 ^{re} classe	850
Abonnement annuel Tout Genève junior (6-24 ans)	400
Abonnement annuel Tout Genève senior + AI rente entière	400
Abonnement annuel Tout Genève senior + AI rente entière 1 ^{re} classe	680
Abonnement annuel Tout Genève transmissible	900
Abonnement annuel Tout Genève transmissible 1 ^{re} classe	1'530

Compte tenu de la baisse des tarifs appliquée en décembre 2014, de profonds changements de comportement d'achats des clients ont été constatés également en 2017 : mensuels vers annuels ; mensuels vers titres occasionnels. Plus concrètement, les ventes de l'abonnement mensuel à CHF 70.- ont diminué au profit des achats de tickets à l'unité et d'abonnements annuels.

Chiffres d'affaires depuis 2005 et prévisions, en KCHF :



Evolution en % du chiffre d'affaires entre 2007 et 2017 :



En 2015, la baisse générale avait été importante. En 2016, le chiffre d'affaires a connu une certaine progression. Mais en 2017, toutefois, une légère baisse a de nouveau été ressentie. Les effets de la votation qui demandait une baisse des tarifs n'a pas eu pour conséquence une augmentation du nombre de voyageurs.



Les recettes de billets et forfaits journaliers

Elles connaissent une augmentation de 2.6% par rapport à 2016 (CHF 1'376'608.-).

Au regard du budget, c'est-à-dire avec la prise en compte des anticipations de baisses de recettes, les recettes 2017 des billets et forfaits journaliers n'ont pas atteint le résultat de 0.28% (-CHF 152'590.-).

Les titres occasionnels représentent 34.7% des produits du transport en 2017.

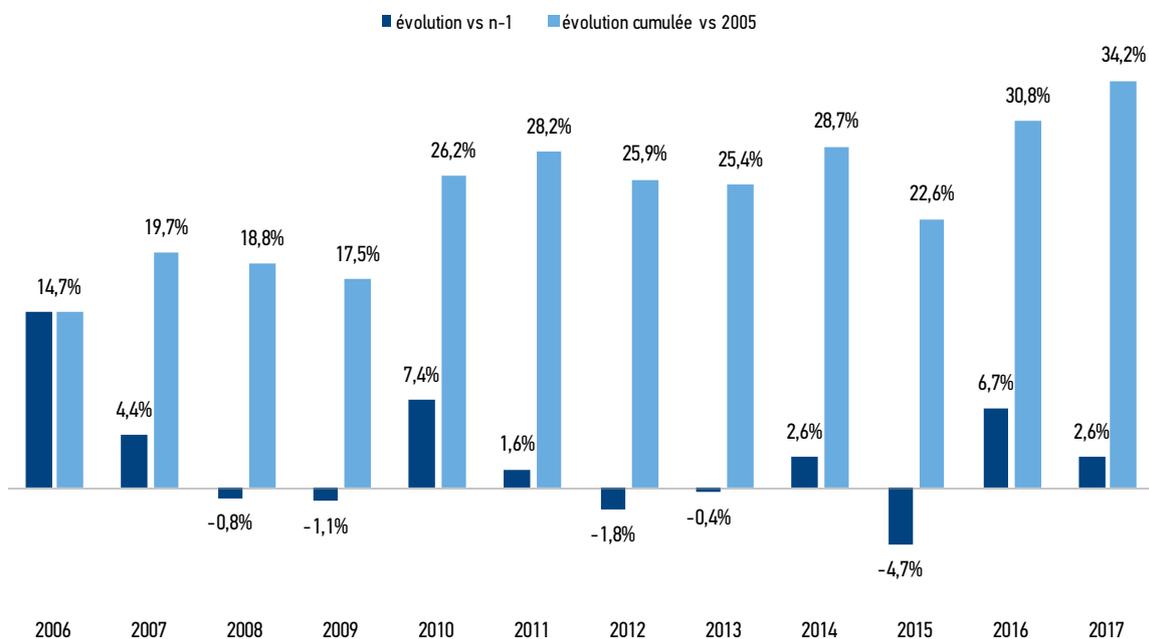
RECETTES 2017 vs 2016	Réel 2016	Réel 2017	2017/2016	
Billets Tout Genève	43'008'898	44'529'870	1'520'972	3.5%
Forfaits journaliers Tout Genève	9'542'280	9'397'316	- 144'963	-1.5%
TOTAL Billets et forfaits Tout Genève	52'551'179	53'927'187	1'376'008	2.6%

RECETTES 2017 vs budget	Budget 2017	Réel 2017	2017/budget	
Billets Tout Genève	44'377'733	44'529'870	152'137	0.3%
Forfaits journaliers Tout Genève	9'702'044	9'397'316	-304'727	-3.1%
TOTAL Billets et forfaits Tout Genève	54'079'777	53'927'187	-152'590	-0.28%

QUANTITÉS 2017 vs 2016	2016	2017	2017/2016	
Sauts de puce 1/1	820'964	741'229	-79'735	-9.7%
Sauts de puce 1/2	247'728	232'614	-15'114	-6.1%
Billets Tout GE 1/1	9'695'270	9'966'208	270'938	2.8%
Billets Tout GE 1/2	5'425'975	5'832'274	406'299	7.5%

QUANTITÉS 2017 vs 2016	2016	2017	2017/2016	
Forfaits journaliers 1/1	84'016	90'916	6'900	8.2%
Forfaits journaliers 1/2	34'440	37'486	3'046	8.8%
Forfaits dès 9h 1/1	429'329	418'109	-11'220	-2.6%
Forfaits dès 9h 1/2	302'127	292'798	-9'329	-3.1%

Évolution des recettes de billets et forfaits journalier entre 2006 et 2017



les recettes des abonnements annuels

Les titres annuels représentent 34.85% des produits du transport en 2017. Entre 2016 et 2017, le nombre d'abonnements annuels vendus a augmenté de 2.4%. L'attractivité de ce titre de transport, qui était passé de CHF 700.- à CHF 500.-, faut-il le rappeler, n'a toutefois pas permis d'augmenter considérablement le nombre des ventes.

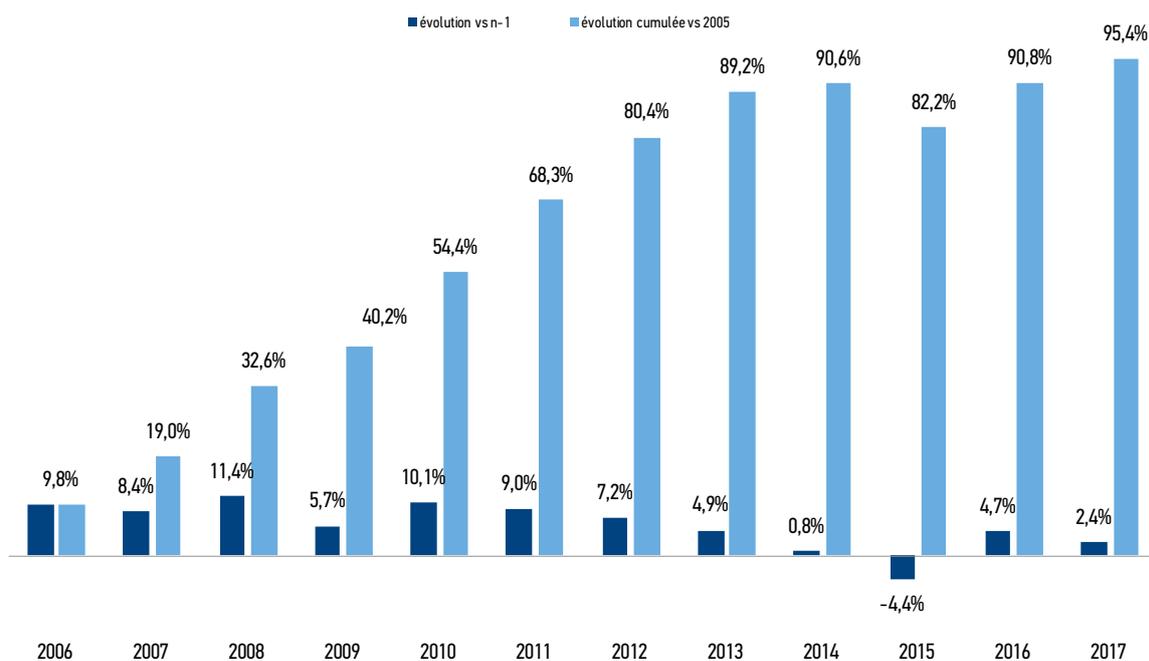
RECETTES 2017 vs 2016	Réel 2016	Réel 2017	2017/2016	
Abonnements annuels adultes	30'714'970	31'743'720	1'028'750.00	3.3%
Abonnements annuels juniors	12'517'910	12'668'500	150'590	1.2%
Abonnements annuels seniors	8'720'290	8'765'910	45'620	0.5%
Abonnements annuels transmissibles	188'100	221'400	33'300	17.7%
TOTAL Abonnements annuels	52'141'270	53'399'530	1'258'260	2.4%

RECETTES 2017 vs budget	Budget 2017	Réel 2017	2017/budget	
Abonnements annuels adultes	30'512'921	31'743'720	991'302	4%
Abonnements annuels juniors	12'168'944	12'668'500	395'117	4.1%
Abonnements annuels seniors	8'798'589	8'765'910	-156'232	-0.37%
Abonnements annuels transmissibles	158'398	221'400	188'100	39.77%
TOTAL Abonnements annuels	51'638'852	53'399'530	1'418'287	3.4%



QUANTITÉS 2017 vs 2016	2016	2017	2017/2016	
Abonnements annuels adultes	61'394	63'427	2'033	3.3%
Abonnements annuels juniors	31'275	31'644	369	1.2%
Abonnements annuels seniors	21'264	21'915	395	1.8%
Abonnements annuels transmissibles	209	246	37	17.7%
TOTAL Abonnements annuels	114'142	117'232	2'834	2.5%

Évolution des recettes d'abonnements annuels entre 2006 et 2017



Les recettes des abonnements mensuels

Les titres occasionnels représentent 21.10% des produits du transport en 2017. Force est de constater que l'abonnement mensuel de CHF 70.- a perdu de son intérêt et de sa valeur. La baisse des autres tarifs a rendu cet abonnement clairement moins attractif que par le passé.

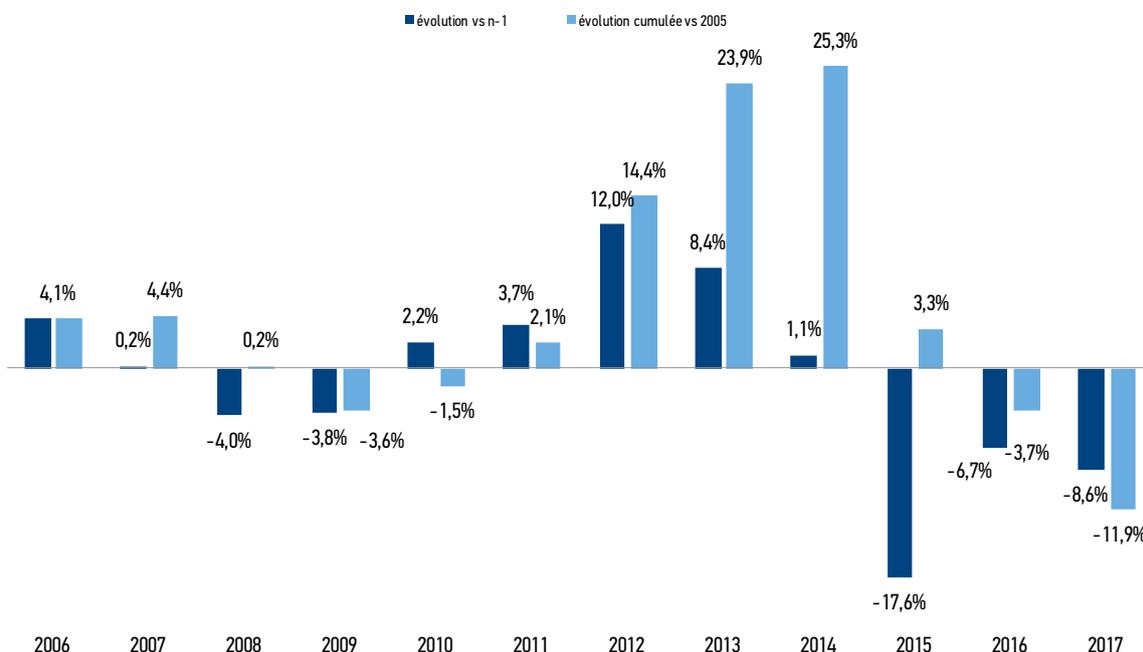
RECETTES 2017 vs 2016	Réel 2016	Réel 2017	2017/2016	
Abonnements mensuels adultes	25'828'495	23'829'596	-1'998'899	-7.7%
Abonnements mensuels juniors	7'470'360	6'572'925	-897'435	-12.0%
Abonnements mensuels seniors	2'201'745	2'078'175	-123'570	-5.6%
Abonnements mensuels transmissibles	284'540	233'500	-51'040	-17.9%
TOTAL Abonnements mensuels	35'785'140	32'714'196	-3'070'944	-8.6%

RECETTES 2017 vs budget	Budget 2017	Réel 2017	2017/budget	
Abonnements mensuels adultes	25'738'838	23'829'596	-1'909'242	-7%
Abonnements mensuels juniors	7'329'378	6'572'925	-756'453	-10%
Abonnements mensuels seniors	2'187'551	2'078'175	-109'376	-5%
Abonnements mensuels transmissibles	408'578	233'500	-175'078	-43%
TOTAL Abonnements mensuels	35'664'344	32'714'196	-2'950'148	-8%

QUANTITÉS 2017 VS 2016	2016	2017	2017/2016	
Abonnements mensuels adultes	368'912	340'371	-28'541	-7.7%
Abonnements mensuels juniors	166'008	146'065	-19'943	-12.0%
Abonnements mensuels seniors	48'917	46'171	-2'746	-5.6%
Abonnements mensuels transmissibles	2'844	2'335	-509	-17.9%
TOTAL Abonnements mensuels	586'681	534'942	-51'739	-8.8%



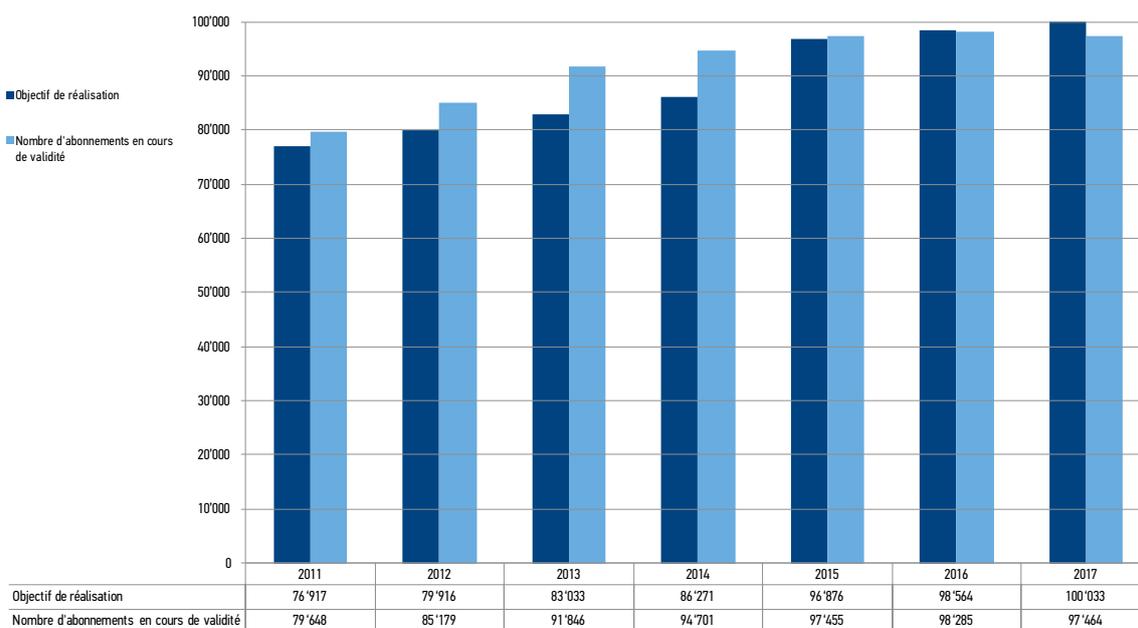
Évolution des recettes d'abonnements mensuels entre 2006 et 2017



les abonnements en circulation

Comme en 2016, l'objectif n'a pas été atteint en 2017, un objectif qui était fixé à 100'033 abonnements adultes en circulation au 31.12.2017. Là aussi, malgré la baisse des tarifs, « seuls » 97'464 abonnements annuels ont été vendus.

Nombre d'abonnements Tout Genève adultes en cours de validité entre 2011 et 2017



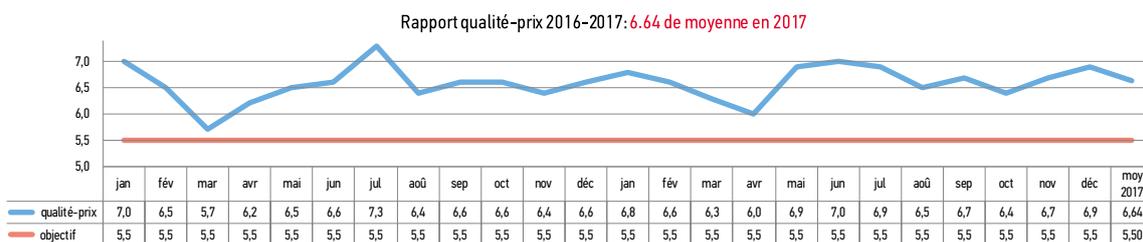
Portée de l'indicateur

Cet indicateur permet de mesurer si la connaissance et la compréhension de l'offre tarifaire par les clients sont satisfaisantes. Il évalue notamment la satisfaction des clients pour l'assortiment et des prix, mais aussi la connaissance qu'ont les clients de l'étendue du territoire couvert et de la commodité des correspondances entre les opérateurs.

la satisfaction des clients pour l'offre tarifaire unireso

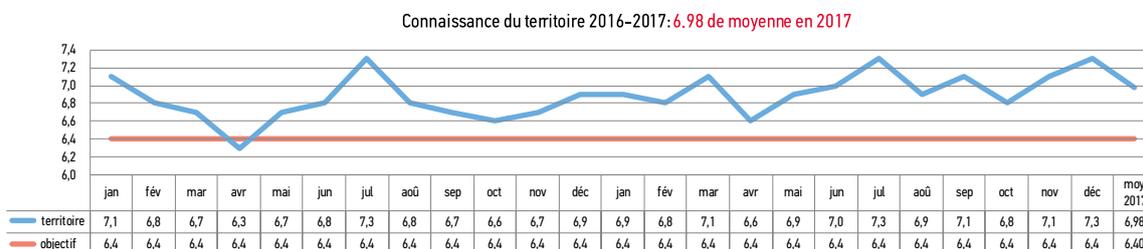
Objectif de rapport qualité-prix

L'objectif est de 5.5. La note 2017 est de 6.64, légèrement supérieure à celle de 2016 qui était de 6.5. L'amélioration de la note de ce critère est constatée depuis décembre 2014, date à laquelle est entrée en vigueur la nouvelle grille tarifaire Tout Genève avec des prix abaissés jusqu'à -28.6%, notamment pour les abonnements annuels adultes.



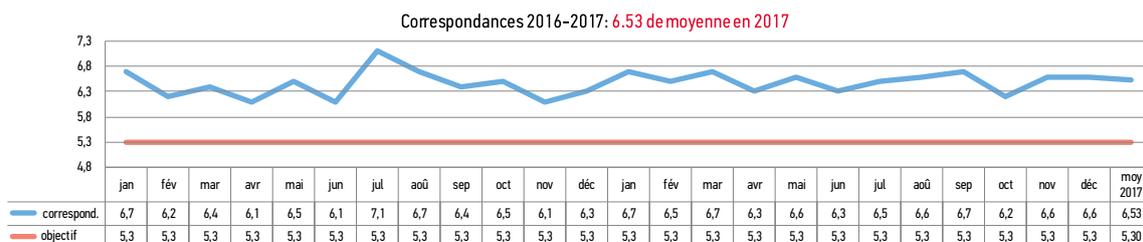
Objectif de connaissance du territoire

La question porte sur la connaissance géographique du réseau et du zonage unireso. L'objectif est de 6.4. La note 2017 est supérieure à celle de 2016, soit 6.98 contre 6.8 l'année précédente. L'objectif est atteint et le résultat reste stable. Le zonage unireso n'a pas évolué depuis 2015.



Objectif lié à la commodité des correspondances

L'objectif est de 5.3. La note 2017 obtenue est de 6.53 contre 6.4 en 2016. L'objectif visé est dépassé et le résultat est stable. Le critère mesuré est celui de la qualité des correspondances entre les différentes entreprises d'unireso dans le canton de Genève (et non les correspondances au sein d'une même entreprise).

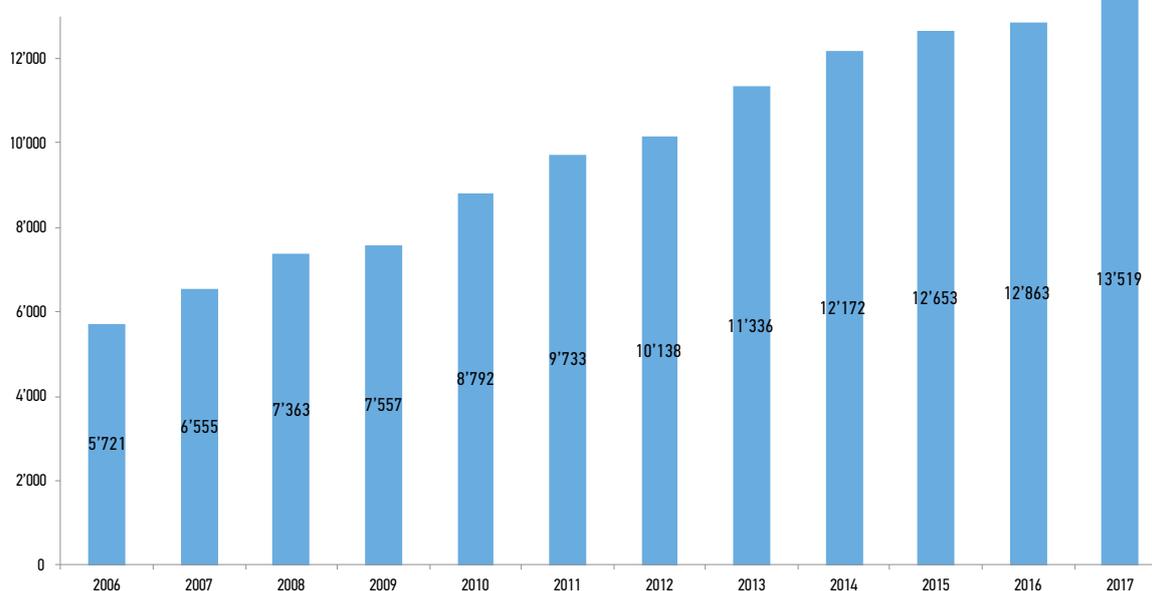




Les ventes régionales toujours en progression

Le chiffre d'affaires d'unireso régional augmente toujours et passe de CHF 12'863'376.- en 2016 à CHF 13'519'505.- en 2017. La croissance ne cesse de se poursuivre depuis 2006 et les recettes ont plus que doublé depuis lors.

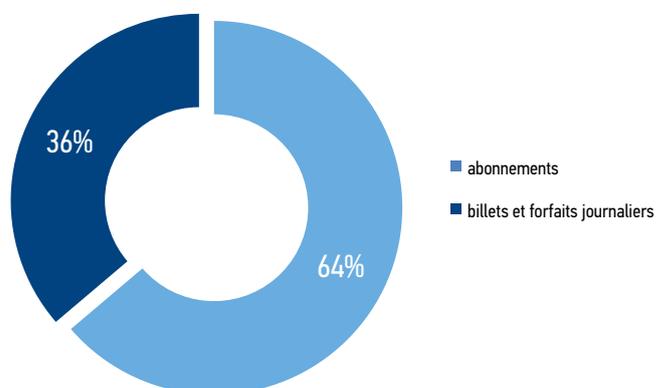
Évolution des recettes unireso régional entre 2006 et 2017, en milliers de CHF



Les recettes des titres occasionnels (billets et forfaits journaliers) s'élèvent à CHF 4'900'923.- celles des abonnements à CHF 8'618'582.-

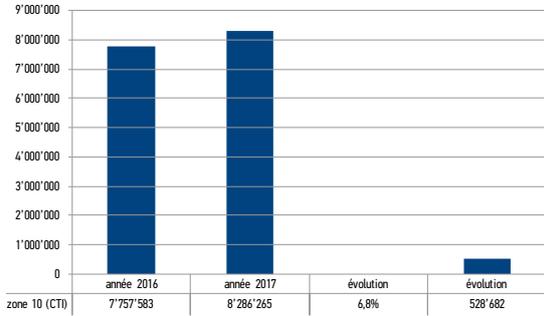
Répartition en % des ventes régionales en 2017 entre titres occasionnels et réguliers

Les pourcentages ont évolué. En 2016, 34% de ventes régionales concernaient les billets et forfaits journaliers, contre 36% en 2017. À l'inverse, on est passé de 66% d'abonnements à 64% en une année.

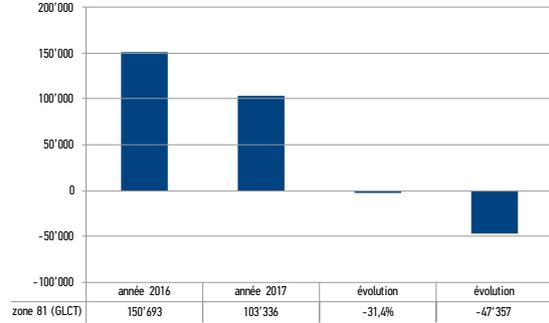


Répartition en CHF des ventes régionales pour les principaux corridors

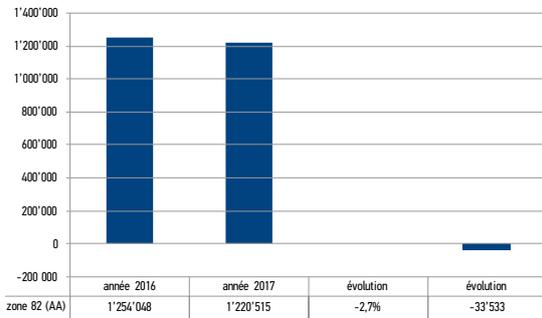
Recettes cumulées zone 10 - 2017/2016, en CHF



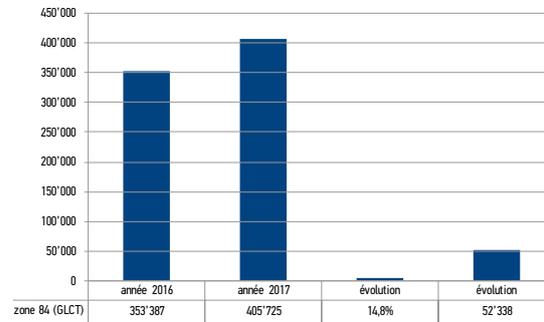
Recettes cumulées zone 81 - 2017/2016, en CHF



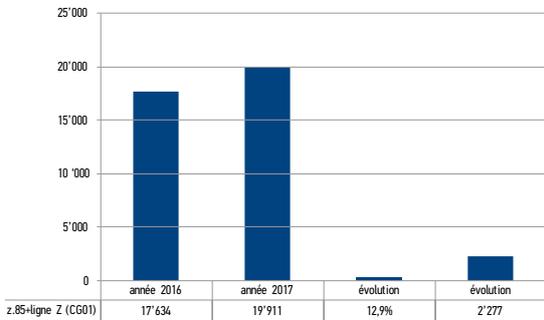
Recettes cumulées zone 82 - 2017/2016, en CHF



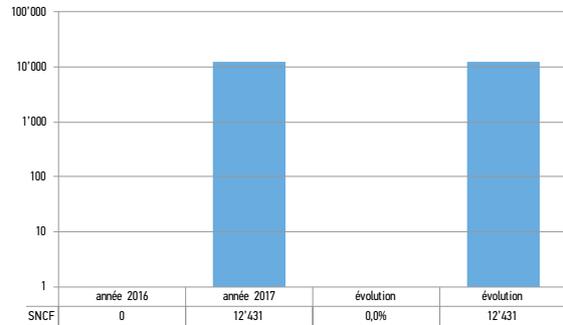
Recettes cumulées zone 84 - 2017/2016, en CHF



Recettes cumulées zone 85 + ligne Z - 2017/2016, en CHF

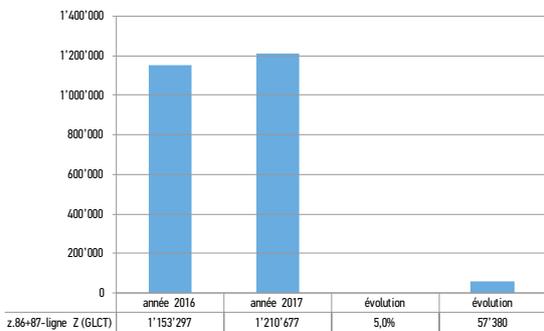


SNCF - 2017/2016, en CHF

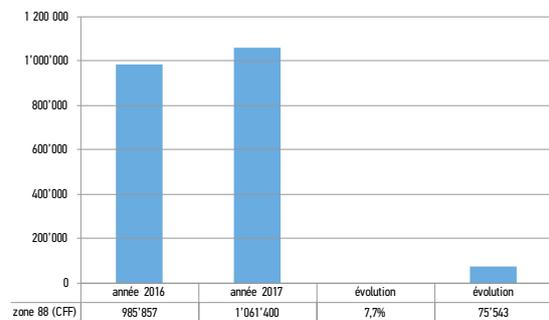


SNCF: nouveau corridor depuis décembre 2016

Recettes cumulées zones 86 + 87 - 2017/2016, en CHF

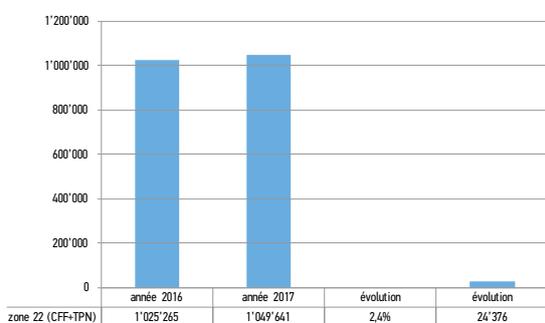


Recettes cumulées zone 88 - 2017/2016, en CHF

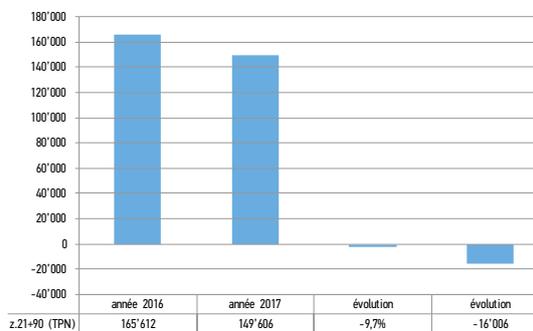




Recettes cumulées zone 22 - 2017/2016, en CHF



Recettes cumulées zones 21 + 90 2017/2016, en CHF



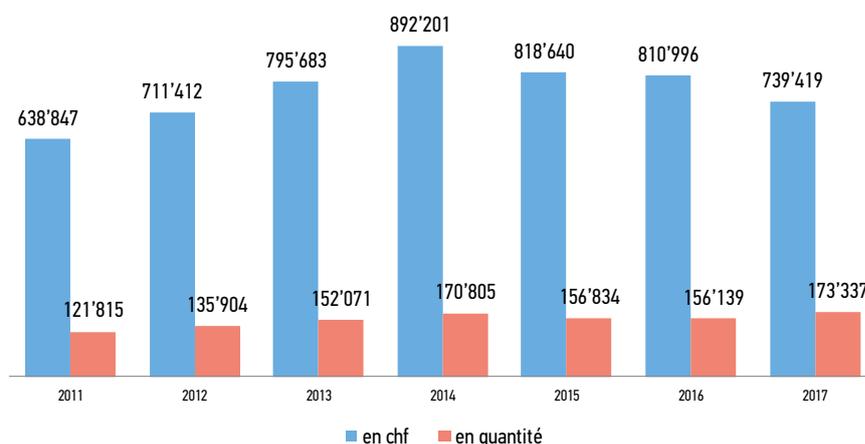
les ventes de titres combinés

City-ticket et abonnement modulable

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 prendre le train de Nyon jusqu'à Genève, où il pourra utiliser les tpg, les CFF et les Mouettes genevoises jusqu'à la fin des services.



Ex. Parcours Nyon-Genève + zone 10 Tout Genève



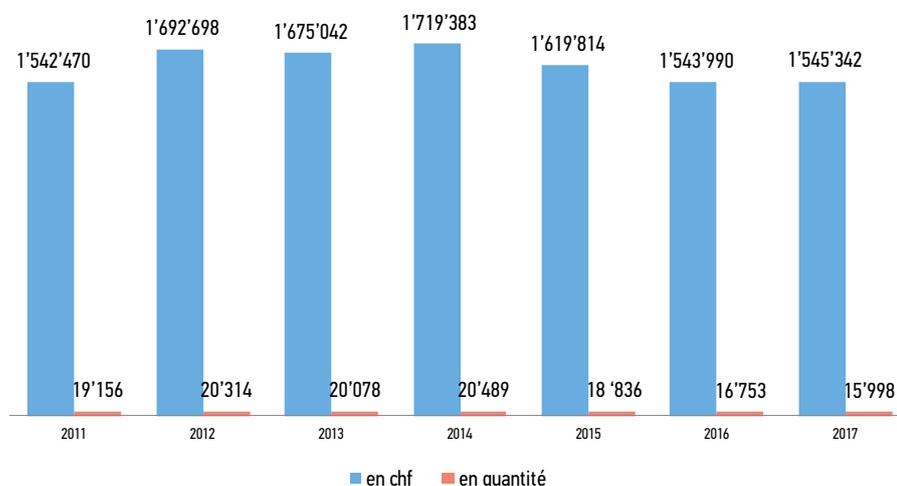
Évolution des recettes et des quantités vendues de City-tickets entre 2011 et 2017

En 2017, le chiffre d'affaires unireso pour les City-tickets correspondant à la libre circulation en zone 10 s'élève à CHF 739'419.- contre CHF 810'996.- en 2016.

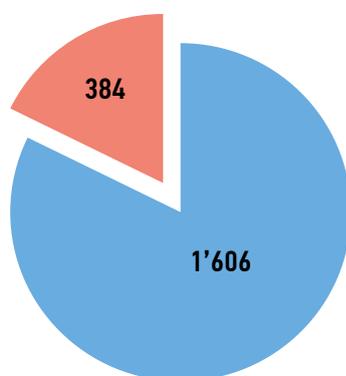
En 2017, le chiffre d'affaires uni des abonnements Inter et modulables s'élève à CHF 1'545'342.- contre CHF 1'543'990.- en 2016. Cette croissance s'explique par l'augmentation du nombre d'abonnements annuels combinés vendus en 2017, qui atteint 1990 contre 1821 en 2016.

Évolution des recettes et des quantités vendues d'abonnements Inter et modulables entre 2011 et 2017

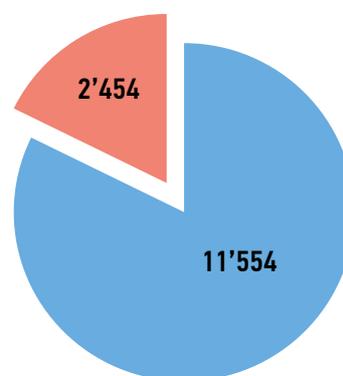
L'abonnement Inter et modulable est la déclinaison du City-ticket pour une durée d'un mois ou d'un an. Il offre en outre des rabais par rapport à l'achat séparé de deux abonnements (l'un de parcours + l'autre urbain).



Nombre d'abonnements annuels combinés vendus en 2017 (abonnements Inter et modulables)



Nombre d'abonnements mensuels combinés vendus en 2017 (abonnements Inter et modulables)





unireso

stpg

SBB CFF FFS



TPN

TAC

SNCF

transdev

l'enquête BEST

un benchmark européen des transports publics

Depuis 2002, le Canton de Genève commande l'étude BEST (Benchmark in European Service of public Transport) dans laquelle sont comparés différents réseaux de transports publics européens. La satisfaction des clients est mesurée selon divers critères tels que le prix, l'offre de transport, le confort, le comportement du personnel des transports, etc.

D'année en année, des critères identiques sont évalués et permettent une comparaison sur le long terme, avec les mêmes villes européennes. En 2017, Genève participe à BEST aux côtés de six villes : Helsinki, Stockholm, Copenhague, Oslo, Bergen et Rotterdam.

Pour l'année 2017, l'enquête a été réalisée sur trois moments différents pendant une semaine, auprès d'un échantillon de 3'333 personnes (trois fois 1'111 personnes) contactées par téléphone.

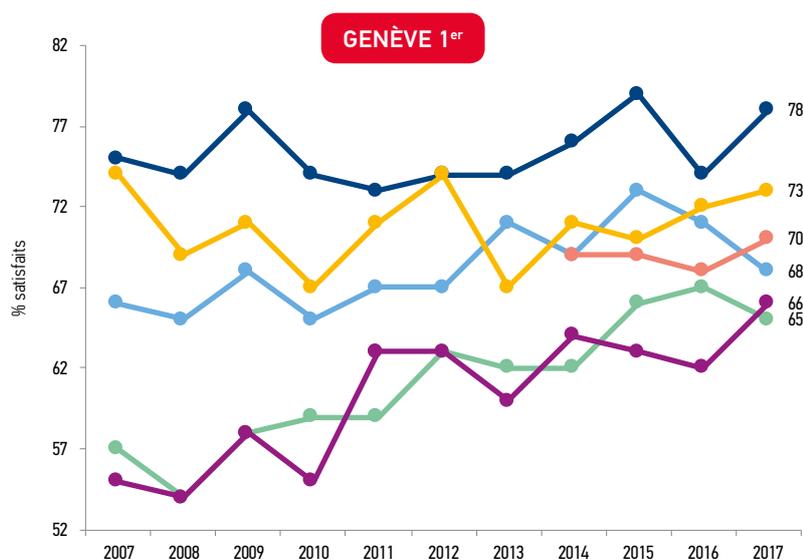
Une pondération selon le sexe et l'âge est opérée afin de correspondre au profil des habitants de chaque région.

Les critères mesurés sont les suivants :

- comportement du personnel
- information
- confort
- image sociétale des transports publics
- offre de prestation
- perception du prix
- sécurité
- fidélité aux transports publics
- fiabilité des transports publics
- satisfaction générale

Parmi les villes étudiées, Genève est première dans les domaines suivants :

- comportement du personnel
- information
- perception du prix
- fidélité aux transports publics
- fiabilité des transports
- satisfaction générale



Comportement du personnel

Les interviewés se sont exprimés par rapport aux deux questions suivantes :

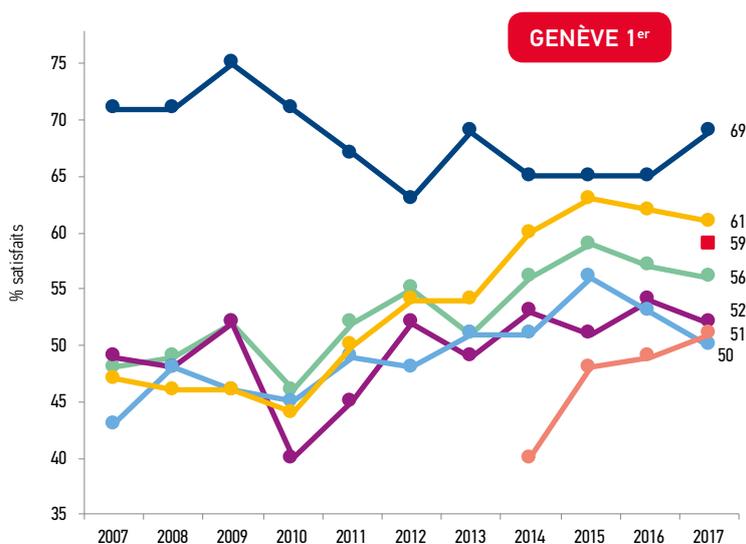
- « le personnel répond-il à mes questions correctement ? »
- « le personnel se comporte-t-il correctement ? »

Genève conforte nettement sa première place jamais délaissée depuis 2002 en obtenant sa meilleure note depuis quatorze ans. Elle est la ville recueillant globalement le plus d'avis favorables (78%) pour les deux questions posées. Le degré de satisfaction augmente avec l'âge des personnes et avec la fréquence d'utilisation.



Information

Non seulement Genève reste en tête du classement mais accentue son avance dans ce domaine. Pratiquement toutes les autres villes voient leur indice de satisfaction régresser.



Confort

Les transports publics d'Helsinki apparaissent comme les plus confortables. Genève reste toutefois deuxième de ce classement, voit le pourcentage de voyageurs satisfaits en augmentation et passe ainsi à 69%.

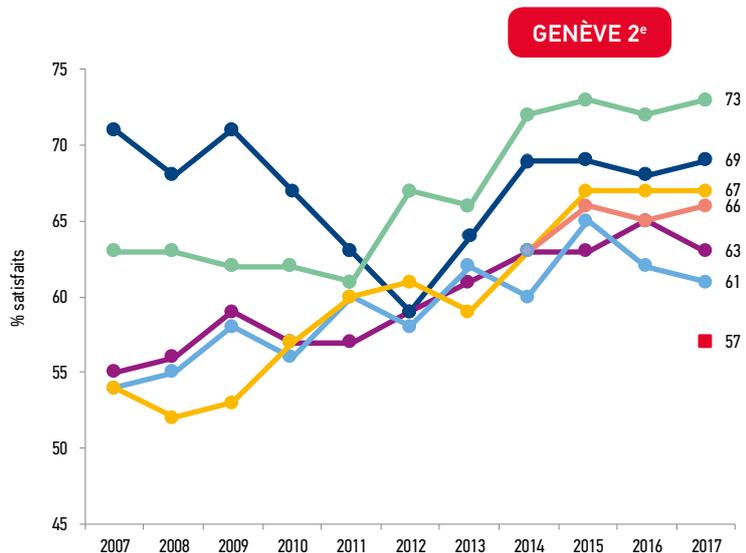
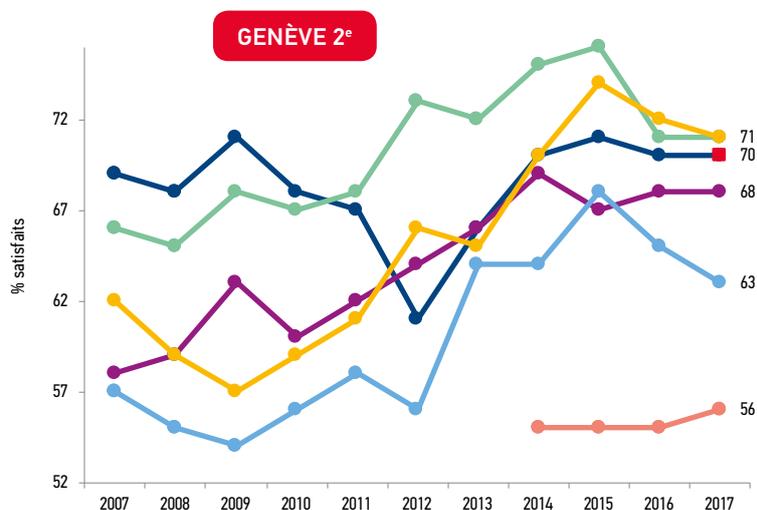
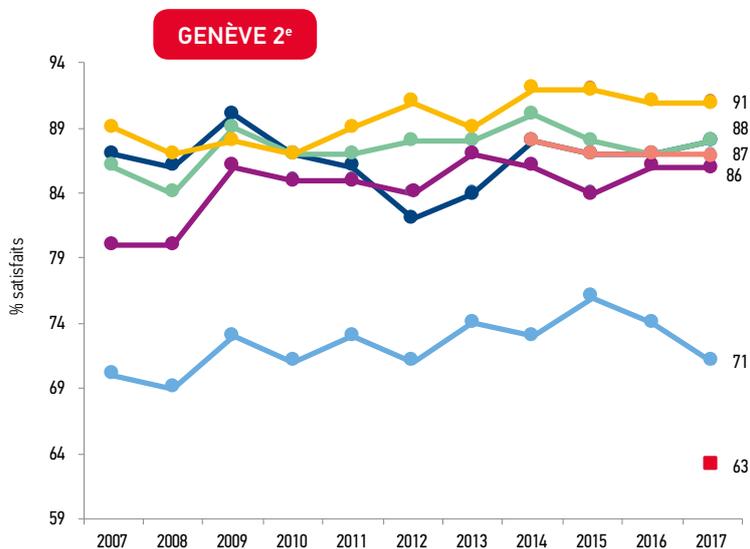


Image sociale des transports publics

Trois questions ont été posées aux sondés :

- « Les transports publics sont-ils bons pour l'environnement ? »
- « À l'avenir, davantage de personnes emprunteront-elles les transports publics ? »
- « Les transports publics sont-ils bénéfiques à la société ? »

Les avis sont globalement très favorables : 88% des interviewés estiment que les transports publics sont favorables à la société. C'est 1% de plus qu'en 2016.



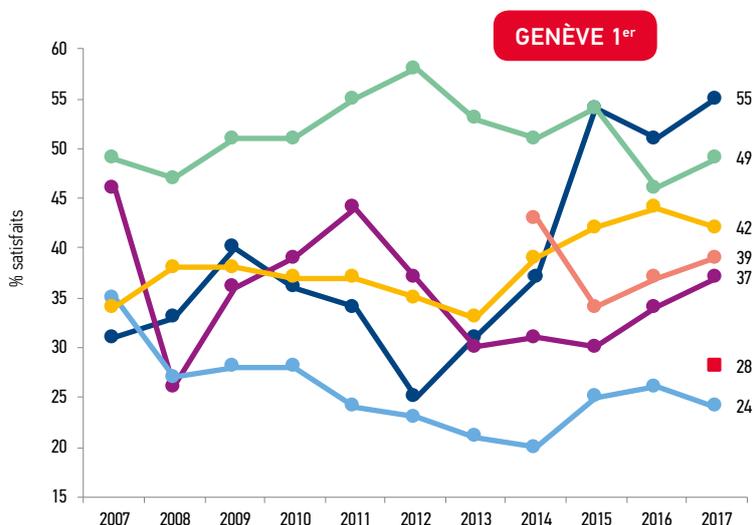
Offre de prestation

De troisième en 2016, Genève est passé à la deuxième place avec Rotterdam en 2017. Avec 70% de taux de satisfaction, les Genevois disent apprécier l'offre de prestation : par ordre, la facilité pour circuler dans le centre-ville avec les transports publics, la proximité des arrêts et la possibilité d'utiliser les transports pour aller au travail ou à l'école.



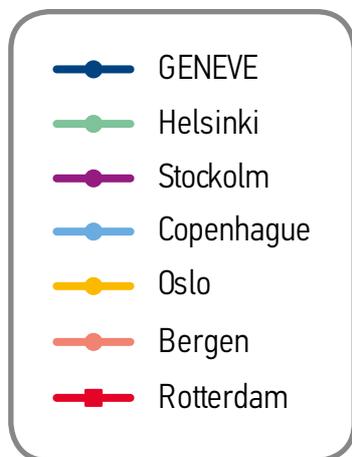
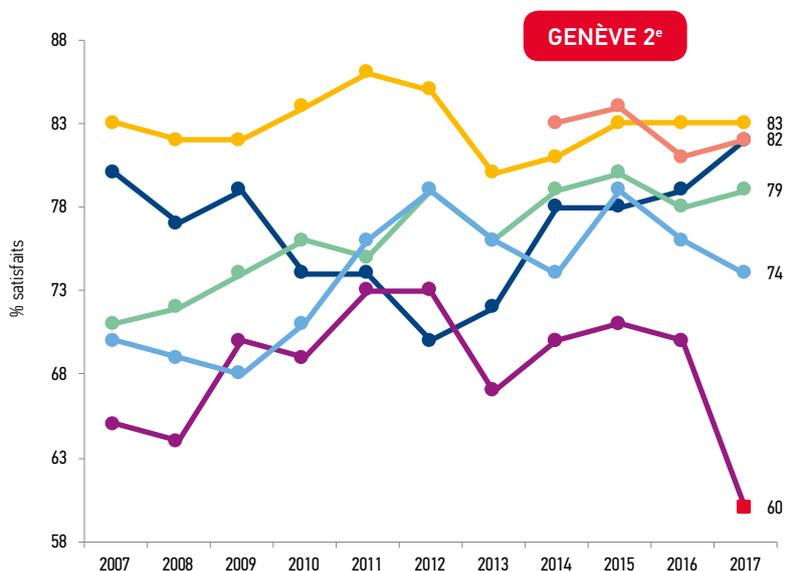
Perception du prix

Depuis décembre 2014, il est évident que le niveau de satisfaction de ce critère est lié aux adaptations tarifaires. Circuler à Genève en transports publics est bon marché. Ainsi, c'est presque logiquement que la première place de ce classement est atteinte.



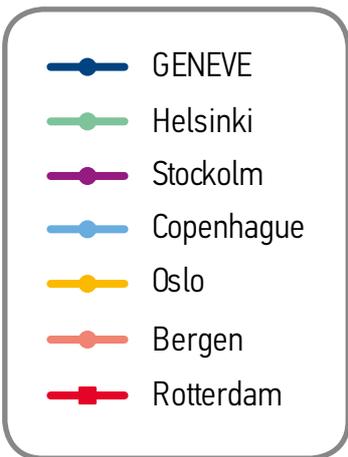
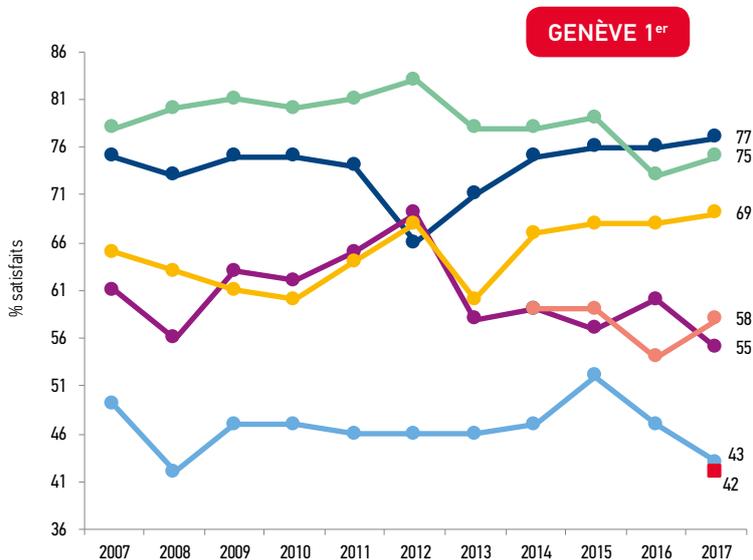
Sécurité

Genève s'améliore encore par rapport aux années 2015 et 2016. En 2017, 82% des personnes interrogées disent se sentir en sécurité dans les transports publics.



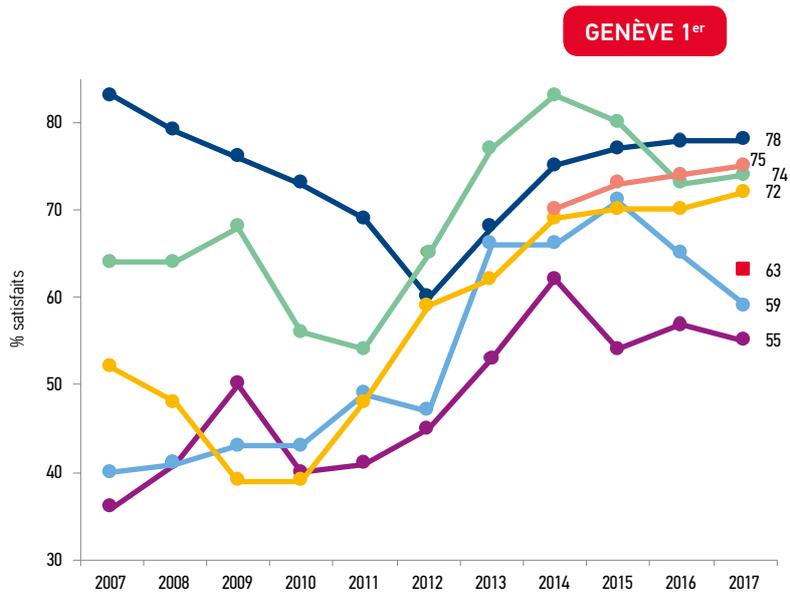
Fidélité aux transports publics

À Genève, 77% des personnes questionnées recommandent d'utiliser les transports publics par rapport à d'autres moyens de déplacement. C'est 1% de plus qu'en 2016.



Fiabilité des transports publics

Qui dit fiabilité dit « ponctualité ». Genève reste en tête du classement des villes interrogées. La ponctualité suisse.

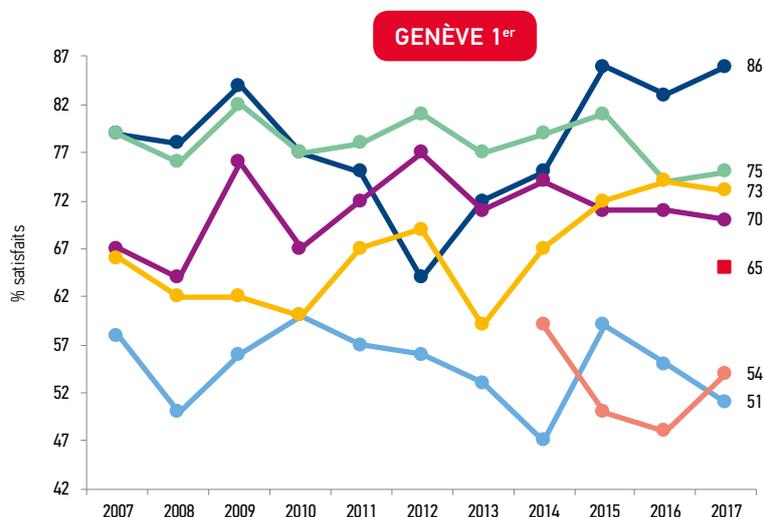




Satisfaction générale

Le sentiment général vis-à-vis des transports publics est évalué ici. Il s'agit de compiler les notes des critères impactant le plus le degré de satisfaction des personnes.

Ce critère résume donc les observations faites précédemment en tenant compte d'une pondération particulière pour les critères perçus comme les plus importants par la population. Phénomène constant chaque année, la satisfaction des personnes vis-à-vis des transports publics est d'autant plus grande que leur utilisation en est intense.



Évolution du classement de Genève sur les six participants de l'étude

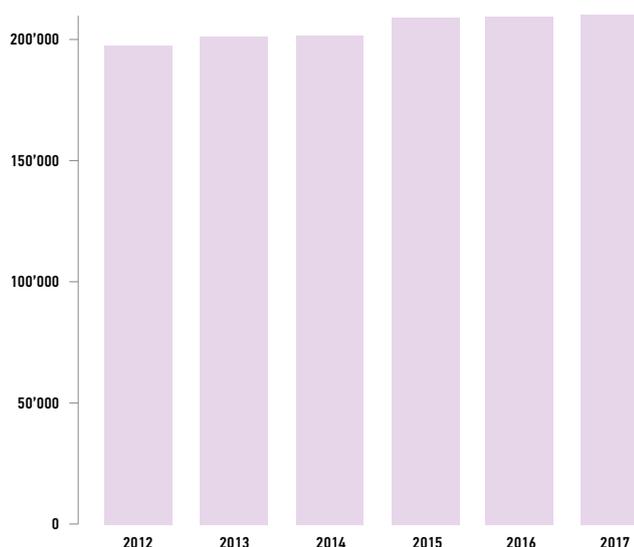
	2006	2007	2008	2009	2010	2011	2012	2013	2014	2015	2016	2017	Evolution 17/16
Information aux clients	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	→
Comportement du personnel	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	→
Fiabilité des transp. publics	1	2	2	1	1	1	3	3	2	2	1	1	→
Confort	1	2	2	1	1	1	4	3	2	2	2	2	→
Image sociétale	1	2	2	1	1	3	4	4	3	3	2	2	→
Offre de prestations	2	3	2	1	1	2	5	2	2	3	3	2	→
Fidélité aux transports publics	3	4	3	2	2	2	5	2	2	2	1	1	→
Perception du prix	8	8	5	2	5	4	5	4	4	1	1	1	→
Sentiment de sécurité	3	3	2	2	3	4	6	5	4	5	3	2	→
Satisfaction générale	2	2	1	1	1	2	5	2	2	1	1	1	→
Nombre de participants	9	8	7	6	6	5	6	6	6	6	6	7	

Fréquentation des lignes

Nombre de voyageurs

(en milliers) et évolution en %

En 2017, plus de 216 millions de voyages ont été réalisés sur les lignes des trois opérateurs dans le périmètre Tout Genève, c'est-à-dire une progression de 1.7% par rapport à l'année 2016, ce qui représente 3.6 millions de voyages supplémentaires.



nombre de voyageurs en milliers	2012	2013	2014	2015	2016	2017
	197'112	200'998	202'282	208'413	212'825	216'428

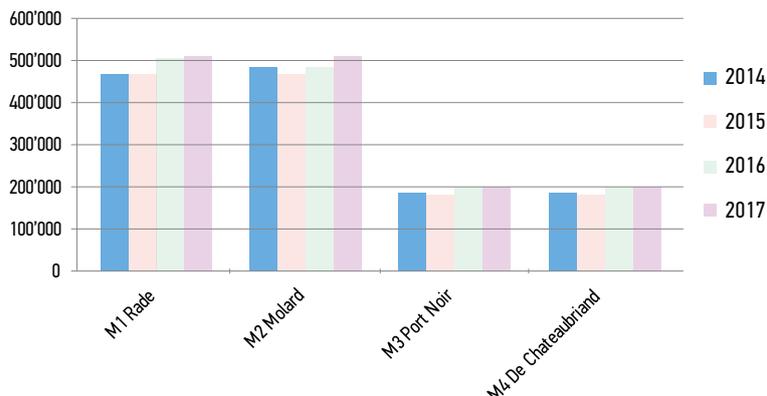
Nombre de voyages et de voyages x kilomètres en 2017

		2015			2016			2017			Evol. voyages 2017/2016	Evol. voyages X km 2017/2016
		voyages/jour	voyages/an	voyages X km/an	voyages/jour	voyages/an	voyages X km/an	voyages/jour	voyages/an	voyages X km/an		
CFF	Lancy-Genève-Coppet	8'523	3'110'774	21'272'313	8'297	3'036'651	20'874'208	8'089	2'952'383	19'805'925	-2,8%	-5,1%
	Genève-La Plaine	4'631	1'690'296	16'176'156	5'046	1'846'839	17'456'590	5'235	1'910'623	17'854'499	3,5%	2,3%
	Total trafic régional	13'154	4'801'070	37'448'469	13'343	4'883'490	38'330'798	13'323	4'863'006	37'660'424	-0,4%	-1,7%
SMGN	M1 Rade	1'300	474'411	389'017	1'380	505'044	414'136	1'404	512'444	420'204	1,5%	1,5%
	M2 Molard	1'279	466'681	340'677	1'300	475'756	347'302	1'486	542'438	395'980	14,0%	14,0%
	M3 Port Noir	447	162'985	260'776	498	182'418	291'869	502	183'258	293'213	0,5%	0,5%
	M4 De Chateaubriand	494	180'462	288'739	551	201'533	322'453	549	200'370	320'592	-0,6%	-0,6%
	Total Mouettes	3'519	1'284'539	1'279'209	3'729	1'364'751	1'375'760	3'941	1'438'510	1'429'989	5,4%	3,9%
TPG	Tram	239'318	87'351'185	193'872'916	239'249	87'565'093	196'497'833	242'994	88'692'633	198'863'056	1,3%	1,2%
	Trolley	104'799	38'251'726	78'471'447	107'965	39'515'295	81'429'117	109'864	40'100'489	82'542'373	1,5%	1,4%
	Bus	210'205	76'724'939	224'894'810	217'204	79'496'838	234'970'462	222'916	81'364'254	240'418'340	2,3%	2,3%
	Total TPG	554'323	202'327'850	497'239'173	564'419	206'577'226	512'897'412	575'774	210'157'376	521'823'769	1,7%	1,7%
	TOTAL UNIRESO	570'996	208'413'459	535'966'851	581'490	212'825'467	552'603'970	591'336	216'458'892	560'914'182	1,7%	1,5%



SMGN

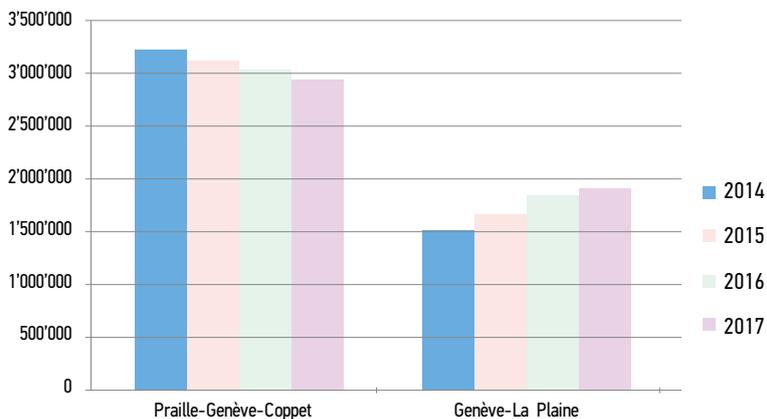
En 2017, la SMGN voit sa fréquentation globale augmenter en 2016 de 5.4%: une progression est constatée sur trois lignes des mouettes, en particulier la ligne M2.



CFF

La ligne de Coppet – Lancy-Pont-Rouge connaît une offre réduite (-6.5% de train km) pour les besoins des chantiers liés au cadencement du Léman Express dès juin 2018. Des nouveaux points de croisement pour les trains sont en construction à Mies et Chambésy. Le trafic est totalement interrompu sur cette ligne dès 21h du dimanche au jeudi, et remplacé par un service de bus qui transporte en moyenne 200 clients par soir.

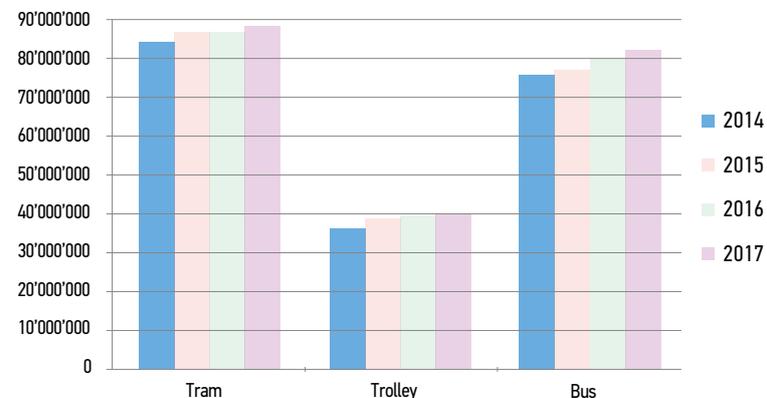
Les clients qui circulent directement entre Genève et Coppet (ou vice versa) sont orientés vers les trains RE du trafic Grandes lignes CFF qui sont plus rapides. La ligne de Bellegarde - La Plaine-Genève enregistre toujours une hausse soutenue de fréquentation liée à la croissance de la population dans les communes desservies où se construisent de nouveaux lotissements.



SBB CFF FFS

TPG

La fréquentation sur l'ensemble des lignes (tram, trolleybus et bus) a augmenté de 1.7% en particulier celle des bus qui voit une progression de 2.3% sur les voyages et sur les VKM.



communication

les actions 2017

En 2017, unireso a poursuivi un intense travail de communication et a lancé une nouvelle identité visuelle, par le biais de ses différents supports. Parmi ces outils de communication, une présence sur les réseaux sociaux (Facebook et Instagram) a été concrétisée entre la fin de l'été et le début de l'automne. Ces deux outils complètent la publication du journal *Ou Bien ?!* qui a sorti trois numéros en 2017 ainsi que le site internet unireso.com.

Une offre « famille » a également été mise en avant. Elle permet à un parent détenteur d'un abonnement unireso de faire profiter d'un tarif préférentiel à son ou à ses enfant(s) et/ou à son conjoint ou encore de voyager en train à prix réduit dans toute la Suisse.

Pour encore mieux faire connaître unireso, une campagne « Baseline » a aussi été lancée. Celle-ci, baptisée « unireso, le voyage aux multiples visages », a pour objectif de définir davantage la communauté tarifaire auprès du grand public. Ainsi les clients unireso peuvent imaginer les visages des différents opérateurs et des différents modes de transport (trains, tram, bus, bateau) et en même temps découvrir l'infinité de possibilité de voyager à travers l'addition de tous les réseaux accessibles avec unireso.

De nombreuses campagnes ciblées, comme le partenariat avec les acteurs culturels ou la promotion du digital, ont aussi été réalisées en 2017.

Nouvelle identité visuelle

Avec sa campagne « Baseline », de septembre à novembre 2017, unireso visait à préciser ce qu'est justement unireso pour le grand public. Pour beaucoup de Genevois, lorsque l'on parle de transports publics, les gens pensent uniquement à l'opérateur principal à Genève, les tpg. Avec le slogan « unireso, le voyage aux multiples visages », la communication et le visuel ont évolué. Ce nouveau concept graphique a été décrit ainsi par l'entrepreneuse lauréate : « L'objectif formel est l'élaboration de l'empreinte visuelle

via l'ensemble des outils fournis par la charte graphique unireso (notamment couleurs, polices et style d'illustration flat design). Celle-ci nous apparaît suffisamment complète, de sorte qu'elle ne nécessite pas l'introduction de nouveaux éléments obligatoires qui pourraient diluer l'impact des actifs existants. L'objectif esthétique retenu est de créer une image contemporaine et facile d'interprétation (notamment par une approche 100% iconographique permettant une compréhension universelle). L'objectif stratégique retenu est de présenter l'empreinte visuelle

conjointement à la « baseline », lors d'une campagne de communication unifiée. L'identité visuelle complète (charte graphique, « baseline », empreinte visuelle) constitue ainsi la campagne »

Dès lors, tous les visuels unireso (plans, affiches, véhicules, etc.) bénéficient de cette nouvelle identité. En outre, suite au lancement de cette nouvelle ligne graphique, les goodies (produits dérivés, merchandising), les cartes de vœux et le calendrier 2018 ont également profité de ce design.





Campagne régionale pour le rythme de la rime

En décembre 2017, une nouvelle campagne a été lancée pour mieux faire connaître unireso, son offre et les possibilités données par la communauté tarifaire au niveau régional ainsi que pour acquérir de nouveaux clients. Cette campagne, appuyée par des slogans en rimes et des messages positifs, a été diffusée à 80% en France voisine et

dans le canton de Vaud. On pouvait notamment y découvrir des slogans tels que « Domicile Valleiry, fondue Pâquis » ou encore « Maman Céligny, mamie Chancy ».

Pour cette campagne, l'accent a été mis sur la digitalisation des supports avec une forte présence promotionnelle dans les cinémas et des affichages sur les écrans dans les centres commerciaux et les gares. Ces slogans ont également été diffusés sur les écrans dans les véhicules des tpg.

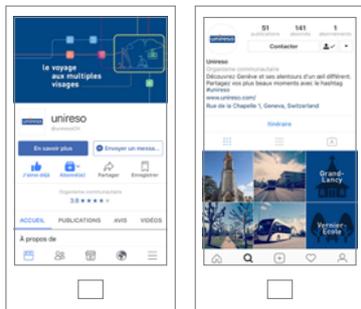
Partenaires de la mobilité

En 2017, unireso a établi un partenariat avec Catch a Car et sa centaine de véhicules. Une campagne s'est déroulée en mai. En devenant membre tout en possédant un abonnement unireso, l'utilisateur peut profiter de tous les avantages du « free floating », de la simplicité de l'offre et de l'indépendance qu'elle procure à des prix plus bas. Conjointement à la double présence de Catch a Car et d'unireso lors de la Course de l'Escalade et de la Coupe de Noël, des concours ont été organisés et ont permis aux vainqueurs de remporter des abonnements annuels unireso.



Campagne pour la famille

Faire encore plus d'économies pour les familles est désormais possible. Une vidéo de présentation, avec un visuel simple et ludique, a été réalisée et présentée à l'automne pour promouvoir les offres familles des opérateurs d'unireso. Compte tenu de la multiculturalité que l'on connaît à Genève, cette vidéo a été produite dans les six langues les plus parlées dans la région. Cette offre pour les familles permet dorénavant à un parent détenteur d'un abonnement mensuel ou annuel de faire profiter à sa progéniture et/ou à son conjoint d'un tarif préférentiel pour le même type d'abonnement.



Présence sur les réseaux sociaux

Depuis le 2 août 2017, unireso possède sa page Facebook et est présent sur Instagram depuis la rentrée scolaire. Ces deux outils permettent ainsi de communiquer à plus grande échelle pour un public plus friand des plateformes et outils numériques. En s'inscrivant via Facebook, chacun(e) peut également s'inscrire et recevoir une newsletter mensuellement. La page Facebook (facebook.com/uniresoCH) est très complète. On y retrouve toute la communication d'unireso. Une possibilité est également offerte aux utilisateurs de donner leur avis et de commenter notre actualité. Sur le compte Instagram (@unireso_com) chacun (e) peut notamment (re) découvrir chaque semaine une nouvelle facette de Genève et ses environs. Ces deux plateformes de réseaux sociaux complètent, détaillent et enrichissent les informations que l'on retrouve sur le site internet unireso.com.

Ou Bien ?! N° 14 – Avril 2017

En avril ne te découvre pas d'un fil, dit-on. Pour ce numéro printanier et premier de l'année, l'accent est mis sur un encouragement à se passer de sa voiture pour se rendre au centre-ville depuis la périphérie. L'idée est de démontrer que l'utilisation des transports publics est non seulement plus rapide, mais également moins coûteuse qu'un déplacement au volant de son véhicule privé à quatre roues. Test à l'appui, l'enquête du journal d'unireso prouve qu'un trajet aller et retour entre Le Lignon et les Eaux-Vives en transports publics, que ce soit en période de vacances ou aux heures de pointe lors d'une semaine normale, est clairement plus pratique, plus rapide, plus reposant, plus écologique et nettement plus avantageux. Cette édition propose également une présentation du Village du Soir, situé

dans des entrepôts désaffectés en bordure du stade de la Praille, très apprécié des amateurs de clubbing. Un article est aussi consacré aux 120 ans des Mouettes genevoises. Un autre sujet traite du « bootcamp », sorte de sport militaire, idéal pour se refaire une santé avant l'été.

Tirage : 25'000 exemplaires.

Ou Bien ?! N° 15 – Août 2017

Le numéro d'*Ou Bien ?!* de cette fin d'été poursuit la thématique de l'édition précédente d'avril qui vise à encourager les Genevois à changer leurs habitudes de déplacements, sachant que quelque 500'000 personnes se déplacent chaque jour dans le canton! L'article principal détaille ainsi par le menu, exemples à l'appui, toutes les possibilités existantes en matière de mobilité douce.

Une liste exhaustive d'adresses et de bons plans est également publiée pour se « déplacer futé ».

Ou Bien ?! évoque aussi l'arrivée de l'impressionnant spectacle « La Saga des Géants » qui enchantera tant de monde à la fin du mois de septembre. Cette édition estivale ose encore un parallèle entre les 40 ans des tpg et l'amour et les rencontres charnelles que de nombreux couples ont vécu durant ces quatre décennies. Histoire, peut-être, de retomber amoureux de nos bus, trams et trolleys...

Tirage : 22'000 exemplaires.



les partenariats

Aéroport International de Genève

Afin de toujours mieux accueillir les millions de passagers, unireso a intensifié son partenariat avec l'aéroport. Les divers supports de communication promouvant l'utilisation des transports publics (écrans à l'arrivée des bagages et le site Internet) ont été renforcés par la présence de deux bus



tarmac estampillés unireso avec sa nouvelle identité. Le but étant d'encourager les voyageurs à utiliser les transports publics et leur rappeler qu'ils ont accès dès leur arrivée au billet gratuit pour la zone Tout Genève pendant 80 minutes. En décembre, une voyageuse a de plus remporté CHF 200.- de bons d'achats dans la galerie marchande ainsi qu'un abonnement annuel unireso pour avoir été la millionième personne à avoir acquis un billet gratuit.

Geneva Transport Card

Toutes les personnes séjournant à l'hôtel peuvent bénéficier d'une « Geneva Transport Card ». Celle-ci permet la libre circulation sur le réseau genevois, valable pour toute la durée du séjour. Cette carte est remise lors de l'enregistrement.

Le jour du retour en avion, elle permet de rejoindre l'Aéroport. Ce système est le fruit d'une convention entre unireso et La Fondation Genève Tourisme.



Salon de l'auto 2017

En 2017, unireso et le Salon de l'automobile de Genève ont une nouvelle fois proposé à la vente un billet combiné (transports publics + entrée au Salon) aux visiteurs de l'événement. Cette offre propose un billet aller-retour en transports publics qui permet de se rendre à palexpo gratuitement avec le ticket d'entrée. Les détenteurs d'un abonnement annuel unireso ont également pu bénéficier d'un prix d'entrée préférentiel pour admirer les voitures. Comme chaque année pour ce rendez-vous incontournable, des navettes tpg ont été ajoutées et les trains renforcés pour faciliter les déplacements des visiteurs et des exposants.



Partenariats culturels

Grâce à ses partenariats avec l'Orchestre de Chambre de Genève, le Grand Théâtre de Genève ou encore le Théâtre de Carouge, unireso rappelle aux amoureux de la culture qu'il est possible de mieux profiter des spectacles en privilégiant les transports en commun pour s'y rendre. D'autres avantages, notamment des rabais sur le prix d'entrée, sont également proposés aux titulaires d'abonnements annuels dans le domaine du loisir, tant en culture qu'en sport.

Partenariats sportifs

Des accords de libre circulation ont été établis avec les organisateurs de manifestations sportives telles que le marathon de Genève ou la Course de l'Escalade. Le but étant de faciliter le transport des coureurs dans le cadre de ces manifestations. Les participants avaient en sus la possibilité d'imprimer leur titre de transport depuis leur ordinateur.



Partenariat institutionnels

En 2016, unireso a établi des bons cadeaux pour des titres de transport lors de plusieurs actions. Pour le 20^e anniversaire du CAGI (Centre d'accueil-Genève internationale), le bon offert par unireso a permis d'obtenir à choix un abonnement annuel Tout Genève ou Régional. L'opération a été reconduite en 2017. Dans le cadre d'un partenariat avec les communes, des bons de réduction financés par ces dernières ont pu être proposés pour promouvoir et favoriser l'utilisation des transports publics.



Fondation des parkings



En septembre 2017, en collaboration avec la Fondation des parkings, une campagne a été lancée afin de promouvoir les P+R (Parc + Relais). Son but: rappeler que l'abonnement tarifaire P+R comprend également les transports publics unireso. Une place de parc est attribuée à un pendulaire habitant et travaillant à plus de 2 km du parking et n'ayant pas de transports publics à proximité de son domicile.



dépenses communication 2017

Les dépenses 2017		CHF (TTC)
Partenariats	Partenariats	8'247,06
	Fondations des parkings	30'487,85
	Salon de l'automobile	36'282,51
	Grand Théâtre	3'810,01
	Genève Tourisme	2'138,25
	Catch a Car	26'592,36
	Genève Aéroport	39'121,94
Campagne publicitaire	Promotion	14'938,55
	Institutionnelle	21'887,19
	GE-Respecte	54'472,21
	Campagne produit	49'388,17
	Empreinte visuelle	82'229,80
Publications	Guide Transports&Loisirs	384,11
	Magazine <i>Ou Bien ?!</i>	232'154,61
Communication	Site internet	610,93
	Medias sociaux	22'237,69
Information clients	Plan du réseau et tarifs	68'523,44
Communication institutionnelle	Rapport de gestion	10'236,45
	Cartes de vœux et calendriers	15'818,27
Total		719'561,42



unireso

stpg

SBB CFF FFS



TPN

TAC

SNCF

transdev

les décomptes unireso

DÉCOMPTE UNIRESO, tva 8% incluse	Comptes unireso 2016	Comptes unireso 2017	État Genève 2016	à répartir 2017	part TPG 2017	part CFF 2017	part SMGN 2017
PRODUITS DU TRANSPORT + GARANTIES							
Billets Tout Genève	43'008'898,30	44'529'870,43					
Forfaits journaliers Tout Genève	9'542'280,40	9'397'316,80					
Total billets + forfaits journaliers Tout Genève	52'551'178,70	53'927'187,23					
Abonnements hebdomadaires Tout Genève	340'751,00	436'255,00					
Total abonnements hebdomadaires Tout Genève	340'751,00	436'255,00					
Abonnements mensuels Tout Genève adultes	25'828'495,00	23'829'596,00					
Abonnements mensuels Tout Genève juniors	7'470'360,00	6'572'925,00					
Abonnements mensuels Tout Genève seniors	2'201'745,00	2'078'175,00					
Abonnements mensuels Tout Genève Transmissibles	284'540,00	233'500,00					
Total abonnements mensuels Tout Genève	35'785'140,00	32'714'196,00					
Abonnements annuels Tout Genève adultes	30'714'970,00	31'743'720,00					
Abonnements annuels Tout Genève juniors	12'517'910,00	12'668'500,00					
Abonnements annuels Tout Genève seniors	8'720'290,00	8'765'910,00					
Abonnements annuels Tout Genève Transmissibles	188'099,80	221'400,00					
Total abonnements annuels Tout Genève	52'141'269,80	53'399'530,00					
Titres P+R (abonnements et tickets)	2'754'179,00	2'772'499,00					
Combinés	2'630'401,54	2'555'501,85					
Abonnements demi-tarif	1'639'580,43	1'361'318,88					
TT régionaux, transfrontaliers	7'119'653,34	7'222'136,80					
Manifestations	465'232,85	285'535,16					
Autres	863'319,77	339'644,00					
Total divers	15'472'366,93	14'536'635,69					
Total ventes brutes	156'290'706,43	155'013'803,92					
DÉDUCTIONS							
Bonus de secours	0,00	0,00					
Bonus écologique	0,00	0,00					
Total bonus	0,00	0,00					
Rabais SPC	-2'125'449,70	-2'145'464,70					
Rabais «grands comptes»	-27'496,01	0,00					
Rabais famille	-867'121,05	-717'315,00					
Rabais spécial	-1'772'141,61	-1'631'162,93					
Total rabais	-4'792'208,37	-4'493'942,63					
Remboursements	-325'423,35	-241'472,14					
Total déductions	-5'117'631,72	-4'735'414,77					
Total produits du transport	151'173'074,71	150'278'389,15		150'278'389,15	139'347'967,58	10'434'147,23	496'274,34
Participation cantonale aux frais de gestion et communication			400'000,00	400'000,00	371'520,00	27'160,00	1'320,00
Participation cantonale Études RER/FVG			0,00	0,00	0,00	0,00	0,00
Participation cantonale aux opérations «pics de pollution»				0,00	0,00	0,00	0,00
Indemnité pour perte de recettes induites par la CTI			9'452'639,00	9'452'639,00	8'779'611,10	641'834,19	31'193,71
Indemnité pour perte de recettes induite par l'IN-146			8'268'509,00	8'268'509,00	7'679'791,16	561'431,76	27'286,08
Indemnité pour rabais billets et CJ seniors			4'488'961,00	4'488'961,00	4'169'346,98	304'800,45	14'813,57
Indemnité pour le rabais des abos seniors			6'197'412,00	6'197'412,00	5'756'156,27	420'804,27	20'451,46
Indemnité pour le rabais des abos juniors			4'037'753,00	4'037'753,00	3'750'264,99	274'163,43	13'324,58



Indemnité pour le rabais famille			837'628,00	837'628,00	777'988,89	56'874,94	2'764,17
Indemnité 2017 pour compensation tarifaire			4'533'270,84	4'533'270,84	4'210'501,96	307'809,09	14'959,79
Total participations cantonales			38'216'172,84	38'216'172,84	35'495'181,35	2'594'878,13	126'113,36
Produits financiers							
Total produits communautaires		150'278'389,15	38'216'172,84	188'494'561,99	174'843'148,93	13'029'025,36	622'387,70
CHARGES							
Salaires et charges		-421'431,70	-421'431,70	-421'431,70	-391'425,76	-28'615,21	-1'390,73
Mandat intérim Communication		-138'980,30	-138'980,30	-138'980,30	-129'084,91	-9'436,76	-458,63
Total frais de personnel		-560'412,00	-560'412,00	-560'412,00	-520'510,67	-38'051,97	-1'849,36
Honoraires juridiques / fiduciaires		-5'422,82	-5'422,82	-5'422,82	-5'036,71	-368,21	-17,90
Études et mandats		-82'312,85	-82'312,85	-82'312,85	-76'452,17	-5'589,04	-271,64
Frais de voyage & réception		-4'530,59	-4'530,59	-4'530,59	-4'208,01	-307,63	-14,95
Total frais administratifs		-92'266,26	-92'266,26	-92'266,26	-85'696,89	-6'264,88	-304,49
Confection titres de transport		-11'181,81	-11'181,81	-11'181,81	-10'385,66	-759,25	-36,90
Production de Cart@bonus		-91'310,10	-91'310,10	-91'310,10	-84'808,81	-6'199,96	-301,33
Frais Service Direct et projets nationaux		-351'671,86	-351'671,86	-351'671,86	-326'632,82	-23'878,52	-1'160,52
Frais Communautés tarifaires		-30'787,95	-30'787,95	-30'787,95	-28'595,85	-2'090,50	-101,60
Indemnité de vente (charge sur les TT Tout Genève)		-4'958'489,10	-4'958'489,10	-4'958'489,10	-4'605'444,70	-336'681,40	-16'363,00
Indemnité de vente (crédit sur les TT Tout Genève)		4'958'406,55	4'958'406,55	4'958'406,55	4'509'902,30	448'504,25	0,00
Commissions et frais de vente		-9'757,48	-9'757,48	-9'757,48	-9'062,75	-662,53	-32,30
Papier, imprimés							
Total frais de vente		-494'791,75	-494'791,75	-494'791,75	-555'028,29	78'232,09	-17'995,65
Communication		-716'947,50	-716'947,50	-716'947,50	-665'900,83	-48'680,74	-2'365,93
Titres de transport pour congressistes		0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00
Mailings		-2'613,92	-2'613,92	-2'613,92	-2'427,80	-177,49	-8,63
Total frais de communication		-719'561,43	-719'561,43	-719'561,43	-668'328,63	-48'858,23	-2'374,56
Frais décomptes		-162'013,99	-162'013,99	-162'013,99	-150'478,59	-11'000,75	-534,65
Frais bancaires		-130,30	-130,30	-130,30	-121,02	-8,85	-0,43
Total frais financiers		-162'144,29	-162'144,29	-162'144,29	-150'599,61	-11'009,60	-535,08
Divers et imprévus		-664,31	-664,31	-664,31	-617,01	-45,11	-2,19
Total charges		-2'029'840,03	-2'029'840,03	-2'029'840,03	-1'980'781,10	-25'997,70	-23'061,33
RÉSULTAT NET		148'248'549,12	38'216'172,84	186'464'721,96	172'862'367,83	13'003'027,66	599'326,37

rapport fiduciaire 2017

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

Communauté Tarifaire Genevoise (Unireso)

Genève, le 23 avril 2018
9/gn/11

BfB Société Fiduciaire
Bourquin frères et Béran SA
Rue de la Corrairie 26
Case postale 5024
1211 Genève 11
Suisse

Tel +41 (0)22 311 36 44
Fax +41 (0)22 311 45 88
E-mail contact@bfbsg.ch
Web www.bfb.ch

Fondée en 1892

BfB

Messieurs,

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

Les procédures d'audit exécutées servent uniquement à vous permettre de vous faire une opinion sur la vérification des décomptes annuels et peuvent se résumer ainsi :

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

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

Les procédures d'audit précitées ne constituant ni une révision des états financiers, ni une review (examen succinct) en conformité avec les normes de la profession en Suisse, nous n'exprimons pas d'opinion d'audit, ni ne donnons d'autre assurance sur les décomptes annuels à la date du 31 décembre 2017.

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

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

BfB Société Fiduciaire
Bourquin frères et Béran SA



André TINQUEL
Expert-réviseur agréé
Réviseur responsable



Jean-Paul TRIBOULET
Expert-réviseur agréé

Annexes :
- décomptes annuels



Résumé des TT régionaux

année 2017			
	Quantités	CHF	€
billets	1'048'906		
abo hebdo	1'741		
abo mensuels	55'579		
abo annuels	3'205		
forfaits journaliers	65'536		
<i>à répartir :</i>	1'174'967	13'117'761.84	12'498'380.58 €
Indemnité de vente en faveur de :			
CFF		261'438.52	218'363.54 €
TPG		457'525.89	381'255.88 €
TPN		14'370.64	12'016.06 €
TP2A		107'887.69	89'908.21 €
GLCT z.84		5'951.52	4'959.60 €
GLCT z.85		67.20	56.00 €
GLCT z.86		-	0.00 €
GLCT z.87		218.40	182.00 €
GLCT z.87 (RDTA)		8'779.20	7'316.00 €
Ventes réparties en faveur de :			
z.10 = CTI		7'165'556.09	6'884'454.33 €
z.21 = TPN		26'997.33	25'977.74 €
z.22		1'049'641.45	1'007'490.77 €
z.81 = GLCT		103'336.07	99'238.81 €
z.82		1'112'626.40	1'070'187.22 €
z.84 = GLCT		399'774.30	384'996.76 €
z.85 = CG01		16'517.15	15'863.94 €
z.85 = GLCT		3'202.33	3'093.35 €
z.86 = GLCT		233'676.35	225'174.11 €
z.87 = GLCT		976'781.65	941'853.88 €
z.87 = CG01		124.47	119.18 €
z.88		1'061'398.94	1'018'569.06 €
z.90		108'238.01	103'774.58 €
TER =part SNCF		3'652.22	3'529.56 €
		12'261'522.78	11'784'323.29 €

DÉCOMPTÉ DE LA COMMUNAUTÉ TARIFAIRE INTÉGRALE DE GENEVE (CTI)

	PFP 2015-2018 année 2017 actualisé	Comptes année 2017
PRODUITS DU TRANSPORT + GARANTIES		
TT Tout Genève		142'967'377.27
Part 1ère classe dans TT Tout Genève		96'247.10
Retraitement abo FVP/TPG		-16'020.02
Part TPG+SMGN s/recettes combinés parking formule 1		8'648.00
Part complémentaire s/abonnement demi-tarif		-
Part z.10 dans TT régionaux		7'185'556.10
Part 1ère classe dans TT régionaux		56'580.70
Total produits du transport	151'109'009	150'278'389.15
Participation cantonale aux frais de gestion et communication	400'000	
Participation cantonale Etudes / RER FVG	100'000	
Participation cantonale aux opérations "pics de pollution"	100'000	
Indemnité pour perte de recettes induites par la CTI	9'452'639	
Indemnité pour perte de recettes induites par l'IN-146	8'268'509	
Indemnité pour le rabais billets et CJ senior	4'488'961	
Indemnité pour le rabais des abo senior	6'197'412	
Indemnité pour le rabais des abo junior	4'037'753	
Indemnité pour le rabais famille	837'628	
Indemnité 2017 pour compensation tarifaire		
Total participations cantonales	33'882'902	
Produits financiers	-	-
Total produits communautaires	184'991'911	150'278'389.15
CHARGES		
Salaires et charges	-560'412	-421'431.70
Mandat intérim Comm	-	-138'980.30
Total frais de personnel	-560'412.00	-560'412.00
Honoraires juridique / fiduciaire	-5'500	-5'422.82
Etudes et mandats	-112'000	-82'312.85
Frais de voyage & réception	-15'000	-4'530.59
Total frais administratifs	-132'500.00	-92'266.26
Confection titres de transport	-	-11'181.81
Production de Cart@bonus	-200'000	-91'310.10
Frais Service Direct et projets nationaux	-122'000	-351'671.86
Frais cartes SwissPass	-200'000	0.00
Contribution plateforme SwissPass	-100'000	0.00
Frais Communautés Tarifaires	-40'000	-30'787.95
Indemnité de vente (charge sur les TT Tout Genève)	-5'288'815	-4'958'489.10
Indemnité de vente (crédit sur les TT Tout Genève)	5'288'815	4'958'406.55
Commissions et frais de vente	-	-9'757.48
Papier, imprimés	-	0.00
Total frais de vente	-662'000	-494'791.75
Communication	-800'000	-716'947.50
Titres de transport pour congressistes	-250'000	0.00
Partenariats communication	250'000	0.00
Mailings	-	-2'613.92
Total frais de communication	-800'000	-719'561.43
Frais personnel ETG	-205'787	-101'703.00
Frais informatiques	-31'485	-31'484.99
Frais loyers	-28'826	-28'826.00
Frais bancaires	-100	-130.30
Total frais financiers	-266'198	-162'144.29
Divers et imprévus	-5'000	-664.31
TOTAL DES CHARGES (NET)	-2'426'110	-2'029'840.02
RÉSULTAT NET	182'565'801	148'248'549.13
RÉPARTITION :		
TPG		
CFF		
SMGN		

TVA 8,0% incluse



Etat Genève	Solde à répartir selon clé définitive :	% vs budget	Part TPG 92.88%	Part CFF 6.79%	Part SMGN 0.33%
	142'967'377.27		132'777'792.03	9'716'934.63	472'650.61
	96'247.10			96'247.10	
	-16'020.02		-14'879.39	-1'087.76	-52.87
	8'648.00		8'617.73		30.27
	-		-78'931.30	78'931.30	
	7'165'556.10		6'655'368.51	488'541.26	23'646.33
	56'580.70			56'580.70	
	150'278'389.15	99%	139'347'967.58	10'434'147.23	496'274.34
400'000.00	400'000.00	100%	371'520.00	27'180.00	1'320.00
-	-	0%	-	-	-
9'452'639.00	9'452'639.00	100%	8'779'611.10	641'834.19	31'193.71
8'268'509.00	8'268'509.00	100%	7'679'791.16	561'431.76	27'286.08
4'488'961.00	4'488'961.00	100%	4'169'346.98	304'800.45	14'813.67
6'197'412.00	6'197'412.00	100%	5'756'156.27	420'804.27	20'451.46
4'037'753.00	4'037'753.00	100%	3'750'264.99	274'163.43	13'324.58
837'628.00	837'628.00	100%	777'988.89	56'874.94	2'764.17
4'533'270.84	4'533'270.84	#DIV/0!	4'210'501.96	307'809.09	14'959.79
38'216'172.84	38'216'172.84	113%	35'495'181.35	2'594'878.13	126'113.36
38'216'172.84	188'494'561.99	102%	174'843'148.93	13'029'025.36	622'387.70
	-421'431.70	75%	-391'425.76	-28'615.21	-1'390.73
	-138'980.30		-129'084.91	-9'436.76	-458.63
	-560'412.00	100%	-520'510.67	-38'051.97	-1'849.36
	-5'422.82	99%	-5'036.71	-368.21	-17.90
	-82'312.85	73%	-76'452.17	-5'589.04	-271.64
	-4'530.59	30%	-4'208.01	-307.63	-14.95
	-92'266.26	70%	-85'696.89	-6'264.88	-304.49
	-11'181.81		-10'385.66	-759.25	-36.90
	-91'310.10	46%	-84'808.81	-6'199.96	-301.33
	-351'671.86	288%	-326'632.82	-23'878.52	-1'160.52
	-	0%	-	-	-
	-	0%	-	-	-
	-30'787.95	77%	-28'595.85	-2'090.50	-101.60
	-4'958'489.10	94%	-4'605'444.70	-336'681.40	-16'363.00
	4'958'406.55	94%	4'509'902.30	448'504.25	-
	-9'757.48		-9'062.75	-662.53	-32.20
	-		-	-	-
	-494'791.75	75%	-555'028.29	78'232.09	-17'995.55
	-716'947.50	90%	-665'900.83	-48'680.74	-2'365.93
	-	0%	-	-	-
	-	0%	-	-	-
	-2'613.92	#DIV/0!	-2'427.80	-177.49	-8.63
	-719'561.42	90%	-668'328.63	-48'858.23	-2'374.56
	-101'703.00	49%	-94'461.75	-8'905.63	-335.62
	-31'484.99	100%	-29'243.26	-2'137.83	-103.90
	-28'826.00	100%	-26'773.58	-1'957.29	-95.13
	-130.30	130%	-121.02	-8.85	-0.43
	-162'144.29	61%	-150'599.61	-11'009.60	-535.08
	-664.31	13%	-617.01	-45.11	-2.19
	-2'029'840.03	84%	-1'980'781.10	-25'997.70	-23'061.23
38'216'172.84	186'464'721.96	102%	172'862'367.83	13'003'027.66	599'326.47
	172'862'367.83				
	13'003'027.66				
	599'326.47				

