



unireso

Rapport de gestion

2016



RAPPORT DE GESTION UNIRESO 2016

04 LE MOT DU CONSEILLER D'ÉTAT

05 LE MOT DU PRÉSIDENT

07-09 ORGANISATION

Le comité technique unireso

Le comité de décision unireso

Le comité de coordination régional

Le comité de coordination « État de Genève - unireso »

11-15 LES PROJETS D'UNIRESO

Swisspass

L'abonnement modulable

Paysage tarifaire suisse

Nouveau site internet unireso + charte

Projet de tarif multimodal régional (ETMR)

17-31 VENTES ET PARTENARIATS

18-24 Les ventes Tout Genève
Les recettes des billets et forfaits journaliers
Les recettes des abonnements mensuels
Les recettes des abonnements annuels
Les abonnements en circulation

24-25 La satisfaction des clients par rapport à l'offre tarifaire unireso

26-27 Les ventes régionales

28-29 Les ventes de titres combinés

30 Genève Aéroport

31 Fondation Genève Tourisme & Congrès

33-39 L'ENQUÊTE BEST : UN BENCHMARK EUROPÉEN DES TRANSPORTS PUBLICS

41-45 LA FRÉQUENTATION DES LIGNES À GENÈVE

47-53 COMMUNICATION

48-50 Les actions 2016

51 Les dépenses 2016

52-53 Les partenariats

55-57 LES DÉCOMPTES UNIRESO

56-57 Le décompte Tout Genève et le décompte régional

59-60 LE RAPPORT DE L'ORGANE DE RÉVISION

60 Rapport de la société fiduciaire Bourquin frères et Béran SA



Grâce à la Communauté tarifaire intégrale Unireso, 212 millions de voyages ont été effectués dans le canton en 2016 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). Pour répondre aux déplacements des nombreux habitants du Grand Genève, 6 autorités organisatrices et 8 opérateurs de transports hors de nos frontières ont rejoint Unireso au fil des ans.

L'un des grands défis auquel doit faire face le Département de l'environnement, des transports et de l'agriculture (DETA), dont je suis chargé depuis décembre 2013, est d'obtenir des recettes suffisantes pour améliorer l'offre de transport multimodale dans notre agglomération. Dans ce contexte, le refus de la légère hausse du tarif des transports publics par les citoyennes et citoyens genevois lors de la votation

populaire du 21 mai 2017 risque d'empêcher à nouveau le développement de l'offre en transports collectifs (TC) à Genève, alors qu'il faudrait au contraire l'augmenter à l'appui de davantage de recettes issues des utilisateurs.

Le 6 juin 2016, le peuple genevois a plébiscité la politique de mobilité engagée par notre canton, en votant à près de 68 % la loi pour une mobilité cohérente et équilibrée (LMCE). Cette dernière donne en effet une place prépondérante aux transports publics dans l'hypercentre et les zones urbaines, aux côtés de la création d'une moyenne ceinture et de pénétrantes multimodales performantes.

Avant la mise en service du RER Léman Express (45 gares, 230 km de lignes desservant plus d'un million d'habitants de part et d'autre de la frontière franco-suisse) prévue en décembre 2019, les moyens aptes à assurer le financement des nouvelles prestations de transport représente un important défi à relever. Dans ce contexte difficile, l'amélioration de la vitesse commerciale et de l'efficacité organisationnelle au sein des entreprises de transport, de même que le renforcement du marketing et de la communication à l'attention des usagers des transports publics pour augmenter l'attrait des prestations, font partie des mesures prioritaires à poursuivre en partenariat entre l'Etat et les opérateurs Unireso.

Fait très positif, le Canton de Genève conserve sa 1^{ère} place en matière de satisfaction générale concernant les transports publics, selon l'étude BEST, comparant 6 villes européennes, à laquelle Genève participe depuis 2002. Ainsi, 76 % des personnes interrogées recommandent d'utiliser les transports collectifs par rapport à d'autres moyens de déplacement, la satisfaction des usagers étant d'autant plus grande que leur utilisation des TC est intense.

Je suis fier du rôle de pionnier de notre canton avec l'intégration des abonnements Unireso sur la carte nationale SwissPass. On se dirige ainsi vers un accès facilité à une mobilité TC sans argent liquide grâce aux nouvelles technologies. Le paiement se fait via Internet, sur un compte-clients, via des applications pour l'acquisition de billets SMS, par cartes prépayées ou multifonctions.

En conclusion, je tiens à saluer le travail et l'engagement des collaboratrices et collaborateurs des opérateurs de transports. Pour ma part, je vais continuer à œuvrer pour promouvoir une mobilité plurielle guidée par 3 principes directeurs : fluidité, efficacité, complémentarité.

Luc Barthassat

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



2016 est une année de progression. Cette deuxième année de baisse des tarifs unireso « Tout Genève », suite au résultat de la votation de l'Initiative 146 « Stop aux hausses des tarifs des tpg ! », a permis de meilleurs résultats qu'en 2015. En effet, après avoir été en régression pour la première fois depuis six ans en 2015, les recettes unireso ont légèrement augmenté de +2.5% en 2016 par rapport à 2015. En cette deuxième année du contrat de prestations 2015-2018, l'objectif de recettes 2016 est de +1.5%.



Pourtant, les tarifs proposés durant l'année 2016 n'ont pas changé depuis 2014. La migration des clients mensuels vers les abonnements annuels, dont le prix est passé de 700 CHF à 500 CHF, s'est confirmée. Les ventes des billets achetés aux distributeurs ou via SMS ont connu une hausse. Du côté d'unireso régional, les chiffres 2016 reflètent des résultats satisfaisants pour la mobilité entre le canton de Genève et la France voisine, et avec également une partie du canton de Vaud.

2016 est aussi l'année de l'arrivée du SwissPass pour unireso. Depuis le 12 décembre 2016, les tpg et les CFF distribuent l'abonnement annuel unireso sur le SwissPass, la carte nationale permettant de réunir les prestations des transports publics, des services tels que Mobility et Publibike, ainsi que des offres de loisirs sur un seul même support. Depuis le mois de janvier 2017, les abonnements unireso sont aussi transférés sur le SwissPass et peuvent être renouvelés via internet. L'intégration des titres de transport d'unireso sur le SwissPass, comme communauté tarifaire pionnière avec Mobilis (Vaud), constitue un grand pas pour l'amélioration de la compétitivité des transports publics. Nous nous en félicitons.

En 2016, unireso a eu à cœur le développement du concept de tarification à l'horizon du Léman Express. Le périmètre est défini par les lignes du Léman Express des réseaux urbains de Genève, Annemasse, Thonon-Évian et Annecy, ainsi que des lignes interurbaines sur route, et prévoit une tarification englobant tous les opérateurs. C'est une évolution importante pour la communauté tarifaire selon la devise 1 trajet = 1 ticket. Ce projet pose aussi des questions de gouvernance et nécessite d'étendre les relations, droits et obligations entre les parties prenantes. C'était ainsi un des grands chantiers d'unireso, destiné à élargir ses prestations et sa compétitivité.

Enfin, si je m'arrête ici à ces trois points phares de l'année 2016, ils n'ont pas été les seuls qui ont compté au cours de cette année positive et dense. Ce rapport vous en donne les détails. En 2016, les partenariats, les actions et les campagnes de la communication que vous avez découverts grâce au nouveau site internet ont été à la mesure de l'engagement et du dynamisme de la communauté tarifaire et de ses équipes que je tiens à remercier chaleureusement. Car la progression enregistrée est également le résultat des liens existant entre chaque maillon de la chaîne.

Christoph Stucki
Président de unireso



ORGANISATION

L'ensemble des représentants des opérateurs membres d'unireso se retrouve régulièrement au sein de comités, véritables lieux d'échanges et de décision 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 au comité de décision. Les actions de communication y sont également discutées.

Les participants à ces séances sont :

– pour unireso :

Rémy Burri, responsable unireso
Xavier Mugnier (jusqu'au 30 juin 2016), gestionnaire unireso
Sara Petraglio (dès le 1^{er} juillet 2016), gestionnaire unireso
Olivia Gerig, chargée de communication

– pour les transports publics genevois (tpg) :

Yann Gessler, délégué à la communauté tarifaire et chargé des offres commerciales
Amélie Jamar, déléguée adjointe à la communauté tarifaire

– pour les Chemins de fer fédéraux (CFF) :

Antoine Stübi, responsable de communautés tarifaires
Maud Daenzer, collaboratrice marketing régional

– pour la Société des Mouettes genevoises Navigation (SMGN) :

Joël Charrière, directeur
Laurence Auque-Bouchez (jusqu'au 30 avril 2016), directrice administrative et financière
Valérie Bouvier-Rolland (dès le 1^{er} mai 2016), directrice administrative et financière

– pour les Transports publics de la région yonnaise (TPN) :

Philippe Magnin, responsable du service commercial

– pour les Transports annemassiens collectifs (TAC) :

Jérôme Lavenier, directeur
Anne-Cécile Dumas (jusqu'au 31 octobre 2016), responsable marketing et communication
Patrick Roxo (dès le 1^{er} novembre 2016), responsable marketing et communication

– pour Transdev :

Sylvie Begain, responsable méthodes et offres

– pour RATP-Dev (Alpbus) :

Pascal Deprez, directeur

– pour la SNCF :

Isabelle Adolle, responsable tarification
Rachida Rahmouni, responsable interopérabilité et support billettique

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 2016, les sujets abordés au comité de décision ont porté sur des thèmes aussi variés que la clé de répartition des recettes, les adaptations tarifaires, le partenariat avec Genève Aéroport, l'intégration de l'assortiment unireso dans le SwissPass. Les participants à ces séances sont :

– pour unireso :

Christoph Stucki, président unireso
Rémy Burri, responsable unireso
Xavier Mugnier (jusqu'au 30 juin 2016), gestionnaire unireso
Sara Petraglio (dès le 1^{er} juillet 2016), gestionnaire unireso
Olivia Gerig, chargée de communication

– pour les transports publics genevois (tpg) :

Christophe Clivaz (jusqu'au 30 juin 2016), président a.i du Conseil d'administration
Anne Hornung-Soukup (dès le 1^{er} juillet 2016), présidente du Conseil d'administration
Denis Berdoz, directeur général
Eric Forestier, directeur Direction Clients

– pour les Chemins de fer fédéraux (CFF) :

Alain Barbey, chef du trafic régional et coordinateur Romandie
Antoine Stübi, responsable de communautés tarifaires

– pour la Société des Mouettes genevoises Navigation (SMGN) :

Antoine Böhler, président du Conseil d'administration
Joël Charrière, directeur
Laurence Auque-Bouchez, directrice administrative et financière

– pour les Transports publics de la région nyonnaise (TPN) :

Richard Zaugg, directeur
Philippe Magnin, responsable du service commercial

– pour les Transports annemassiens collectifs (TAC) :

Jérôme Lavenier, directeur

– pour Transdev :

Sylvie Begain, responsable marketing

– pour RATP-Dev (Alpbus) :

Pascal Deprez, directeur

– pour la SNCF :

Isabelle Adolle, responsable tarification
Rachida Rahmouni, responsable interopérabilité et support billettique



LE COMITÉ DE COORDINATION « 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 nouveau contrat de prestations 2015-2018. Ce comité est présidé par Monsieur David Favre, Directeur général de la Direction générale des Transports (DGT).

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, Directeur général de la Direction générale des Transports (DGT), et se réunit deux fois par an. L'Office fédéral des transports y est également représenté.



LES PROJETS D'UNIRESO

LE SWISSPASS S'EST INSTALLÉ

Depuis le 12 décembre 2016, les opérateurs d'unireso ont rejoint officiellement la communauté SwissPass, concept national de mobilité permettant de réunir des prestations de transport public et de loisirs sur un seul et même support. « Simplifier la mobilité et la tarification en Suisse fait partie de notre ADN et de nos objectifs prioritaires. Le SwissPass est un grand pas et une belle avancée pour les atteindre », explique Christoph Stucki, Président d'unireso.

Les clients peuvent renouveler leur abonnement annuel et mensuel unireso sur le sésame rouge dans les points de vente des opérateurs d'unireso.

Les opérateurs d'unireso et de Mobilis sont les premières entreprises de transport public urbain de Suisse à proposer les abonnements annuels de leur communauté tarifaire (unireso) sur le SwissPass.

L'ABONNEMENT MODULABLE, UN NOUVEAU PRODUIT BIEN ADOPTÉ

En un an, l'abonnement modulable est parvenu à remplacer tous les abonnements Inter dans le périmètre du projet pilote, à savoir la région entre Rolle et Genève. La clientèle et le personnel de vente ont compris ce nouveau produit.

L'abonnement modulable peut également être intégré sur le SwissPass.

Le 16 décembre 2016, on enregistrait 13 018 abonnements modulables vendus, dont 1386 annuels et 11 632 mensuels. Au total, 2% des abonnements vendus étaient de première classe. Lorsqu'on analyse les combinaisons de parcours et de zones des abonnements modulables vendus, on constate que la principale association réalisée porte sur la zone 10 unireso (Genève) et un parcours.

Dans environ 10% des abonnements modulables, la zone a été combinée au départ comme à la destination.

Les enseignements tirés de ce projet pilote ont permis de procéder à diverses modifications en vue du lancement de l'abonnement modulable à l'échelle nationale au premier trimestre 2017.





LE NOUVEAU PAYSAGE TARIFAIRE SUISSE OU LA « MOBILITÉ INTELLIGENTE CH »

Simplifier et identifier clairement les besoins de la clientèle, proposer un système de prix attrayant, flexible, mais aussi économique et fiable, afin de susciter et entretenir la confiance, sont autant de principes du paysage tarifaire suisse. L'attractivité est également issue d'une volonté d'offrir un accès et une utilisation facilités. On va vers une ère de mobilité sans argent liquide qui met à l'honneur le prépaiement, les cartes et les technologies modernes. Le système suisse de transports publics, dont unireso fait partie, est en effet en pleine mutation.

Cette évolution regroupe plusieurs objectifs stratégiques : proposer une mobilité complète et performante, alléger le parcours du client de l'achat au contrôle, améliorer la compétitivité des transports publics, créer une valeur ajoutée pour les privés et les entreprises.

Cette vision globale de « mobilité intelligente CH » se dirige également vers un nouveau modèle tarifaire avec des règles d'utilisation uniformes. Cela implique une tarification au niveau suisse, avec une différenciation des prix possibles selon la région, l'heure, la saison, le degré d'utilisation. Grâce à cette mobilité basée sur les nouvelles technologies, des déplacements sans billets mettent un terme à la distribution classique et aux billets papier. Applications, SMS, cartes de débit, cartes prépayées, et autres cartes multifonctions deviennent la clé d'une mobilité en phase avec les nouveaux comportements. Les clients réguliers deviennent des « membres ». À ce titre ils auront une carte spéciale, effectueront des versements sur un compte-client centralisé à partir duquel tout est géré automatiquement.

Les utilisateurs occasionnels pourront, eux, s'enregistrer directement dans le système avec leur carte, quelle qu'elle soit. Cette « mobilité intelligente CH » en devenir est un plus pour unireso. L'avenir prend la direction d'une organisation virtuelle et rapide destinée à apporter légèreté et confort, mais aussi sécurité et rentabilité.

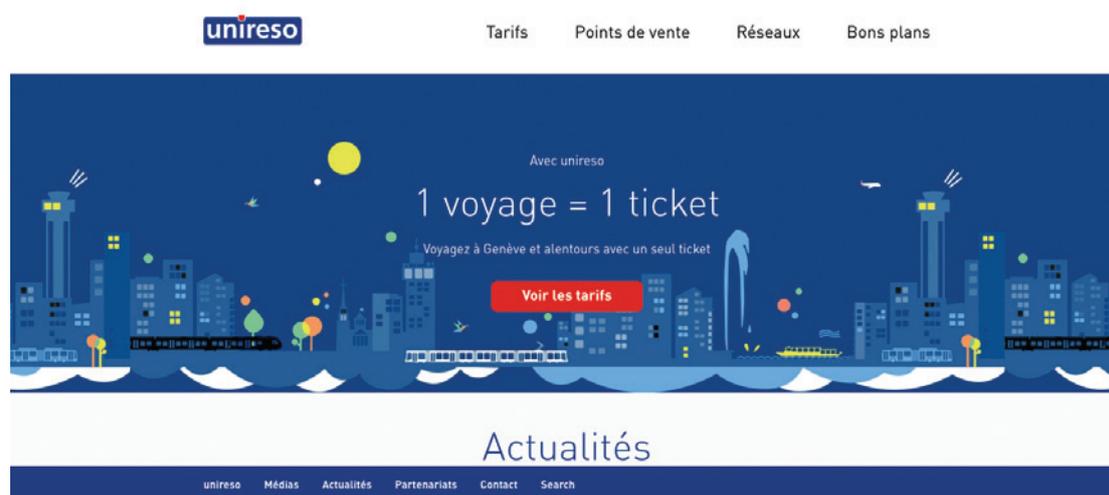
LE NOUVEAU SITE D'UNIRESO

Suite à l'adoption de sa nouvelle charte graphique en 2016, la communauté tarifaire s'est également dotée d'un tout nouveau site internet le 1^{er} septembre.

Actualités, tarifs, points de vente, bons plans, documents pour les médias, le site internet d'unireso est utile et attractif. Dans sa nouvelle formule, le site est également plus interactif et propose un outil inédit : un calculateur de tarifs. Le visiteur peut ainsi calculer le prix de son voyage en transports collectifs dans le périmètre de la communauté tarifaire genevoise.

Le site incite également à prendre les bus, trams, bateaux ou trains, tout en donnant envie de découvrir la région genevoise, comme le fait le journal d'unireso, Ou Bien ?!. Ce dernier peut être téléchargé par les internautes depuis le site qui révèle également les bons plans et les bonnes adresses du journal.

Il s'adresse à tous genevois, touristes, clients, curieux, petits et grands. Offrant un contenu pratique et varié, le nouveau site unireso permet une navigation confortable sur tous les supports, smartphones, tablettes, ordinateurs.





L'ÉTUDE DE TARIFICATION MULTIMODALE RÉGIONALE (ETMR) ÉVOLUE

Le périmètre ETMR est défini par les lignes du Léman Express et prévoit un concept de tarification global et transfrontalier. Soit un tarif lisible sur un vaste périmètre géographique qui va au-delà de Genève. Il comprend une partie du territoire français, dans le Chablais (jusqu'à Évian), dans la vallée de l'Arve (jusqu'à Saint-Gervais), jusqu'à Annecy et Bellegarde. C'est une évolution importante pour unireso.

Parmi les principes de tarification proposés, la solution « zone-parcours-zone » (ZPZ) a été validée. Elle garantit la proposition du titre de transport unique au client et, d'autre part, l'autonomie tarifaire des différents intervenants. Mais encore, deux solutions de supports ont été retenues pour le périmètre ETMR: la carte OÙRA! actuellement en service en région Rhône-Alpes et le SwissPass qui s'est déployé à travers la Suisse. unireso, en collaboration avec le GLCT, soutient l'ETMR et participe activement à son évolution.

Autres objectifs poursuivis par l'ETMR: optimiser l'offre tarifaire par le biais du titre de transport unique, choisir le périmètre adapté aux besoins réels des clients compte tenu de l'accroissement des distances parcourues par les pendulaires, accompagner la mise en service du Léman Express, maintenir les taux de couverture. Ces objectifs sont exprimés en termes de missions générales. Ils s'inscrivent dans l'esprit de tous les projets actuels des transports publics genevois, à savoir simplifier la vie des clients.

Au-delà d'être un concept de tarification, l'ETMR pose aussi des questions de gouvernance et nécessite de régler les relations, droits et obligations entre les parties prenantes. Mais encore, de vérifier l'adéquation des gouvernances des zones concernées. C'est l'un des grands chantiers d'unireso.



VENTES ET PARTENARIATS

Après avoir été en régression pour la première fois depuis six ans en 2015, les recettes unireso ont renoué avec la progression en 2016, soit +2.5% par rapport à 2015. En cette deuxième année du contrat de prestations 2015-2018, l'objectif de recettes 2016 est atteint de +1.5%

LES VENTES TOUT GENÈVE

Malgré la baisse des tarifs appliquée dès mi-décembre 2014, les recettes unireso 2016 ont pris une courbe ascendante en regard de l'année 2015 et s'élèvent à 151 173 075 CHF contre 147 465 387 CHF en 2015, soit une augmentation de 3 707 688 CHF équivalente à +2,5%. Cela se reflète sur le budget, avec une augmentation de 2 278 715 CHF correspondant à +1,5%.

RECETTES 2016 vs 2015	Réel 2015	Réel 2016	2016/2015	
Total produits du transport	147 465 387	151 173 075	3 707 688	2.5%

RECETTES 2016 vs budget	Budget 2015	Réel 2016	2016/budget	
Total produits du transport	148 894 360	151 173 075	2 278 715	1.5%

La comptabilisation des pertes de recettes sur les tarifs réduits est contestée par l'organe de révision national de CH-Direct depuis l'introduction des tarifs de l'IN-146. A défaut d'un arrangement avec CH-Direct les recettes annuelles pourraient être diminuées.

Les tarifs proposés durant l'année 2016 n'ont pas changé depuis 2014. En raison de la baisse du prix du billet unitaire, il y a eu un transfert des clients abonnés mensuels vers les titres occasionnels. Ces mêmes abonnés mensuels se sont également tournés vers les abonnements annuels, dont les prix ont fortement baissé. Cette migration avait déjà été observée en 2015, avec plus du double d'abonnements annuels vendus en janvier 2015 par rapport à 2014. L'année 2016 a confirmé ce choix des clients, le prix d'un abonnement annuel ne valant en effet qu'un peu plus de 7 fois le prix d'un abonnement mensuel.

Aussi, la réalité des ventes observée tout au long de 2016 a permis de confirmer les grands mouvements de clientèle prévus initialement.



ÉVOLUTION DE L'OFFRE TARIFAIRE UNIRESO

	TARIFS 2016
Saut de puce 3 arrêts 1/1	2,00
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	3,00
Billet Tout Genève 1 heure 1/2 (6-15 ans, abo 1/2, AVS, AI rente entière)	2,00
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	10,00
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	17,00
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	8,00
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	13,60
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)	23,00
Abonnement hebdo Tout Genève senior + AI rente entière	23,00
Abonnement hebdo Tout Genève senior + AI rente entière 1 ^{re} classe	40,00
Abonnement hebdo Tout Genève transmissible	38,00
Abonnement hebdo Tout Genève transmissible 1 ^{re} classe	65,00
Abonnement mensuel Tout Genève adulte	70,00
Abonnement mensuel Tout Genève adulte 1 ^{re} classe	119,00
Abonnement mensuel Tout Genève junior (6-24 ans)	45,00
Abonnement mensuel Tout Genève senior + AI rente entière	45,00
Abonnement mensuel Tout Genève senior + AI rente entière 1 ^{re} classe	77,00
Abonnement mensuel Tout Genève transmissible	100,00
Abonnement mensuel Tout Genève transmissible 1 ^{re} classe	170,00
Abonnement annuel Tout Genève adulte	500,00
Abonnement annuel Tout Genève adulte 1 ^{re} classe	850,00
Abonnement annuel Tout Genève junior (6-24 ans)	400,00
Abonnement annuel Tout Genève senior + AI rente entière	400,00
Abonnement annuel Tout Genève senior + AI rente entière 1 ^{re} classe	680,00
Abonnement annuel Tout Genève transmissible	900,00
Abonnement annuel Tout Genève transmissible 1 ^{re} classe	1 530,00

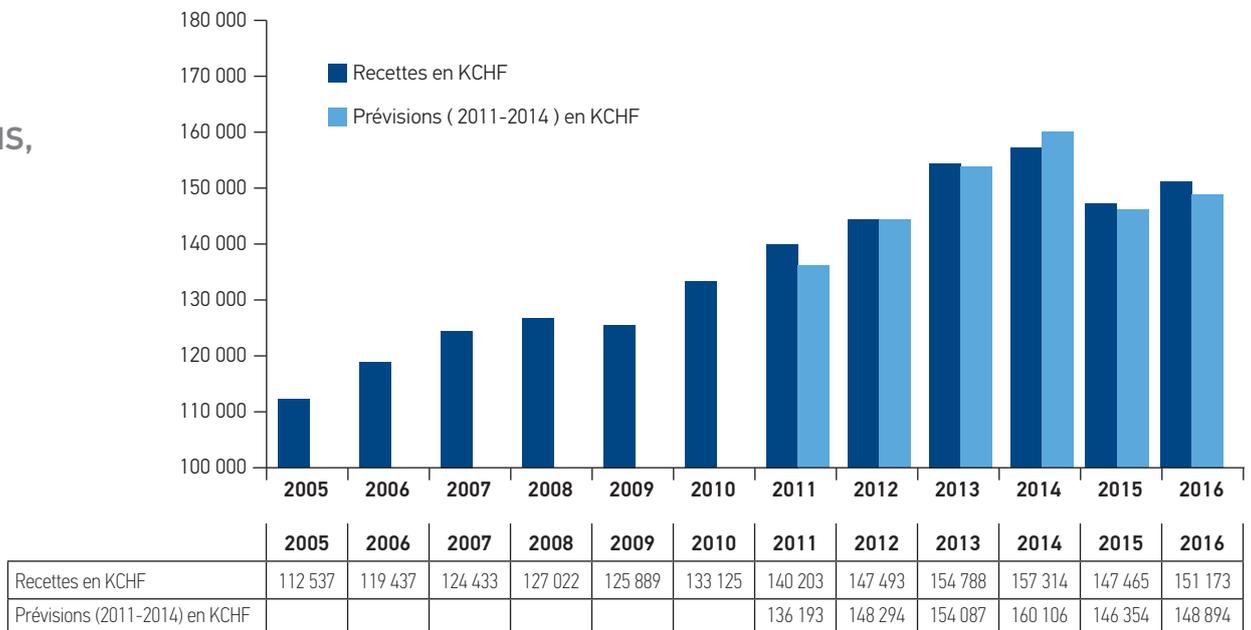
Si en 2015 la baisse générale avait été importante, en 2016, le chiffre d'affaires a connu une certaine progression. En effet, à fin 2015, le chiffre d'affaires d'unireso se situe au même niveau que celui de 2012, or à fin décembre 2016 il se dirige vers celui de 2013, soit en moyenne l'équivalent du chiffre d'affaires en augmentation entre 2012-2013.

La fréquentation sur les lignes des trois partenaires a augmenté de

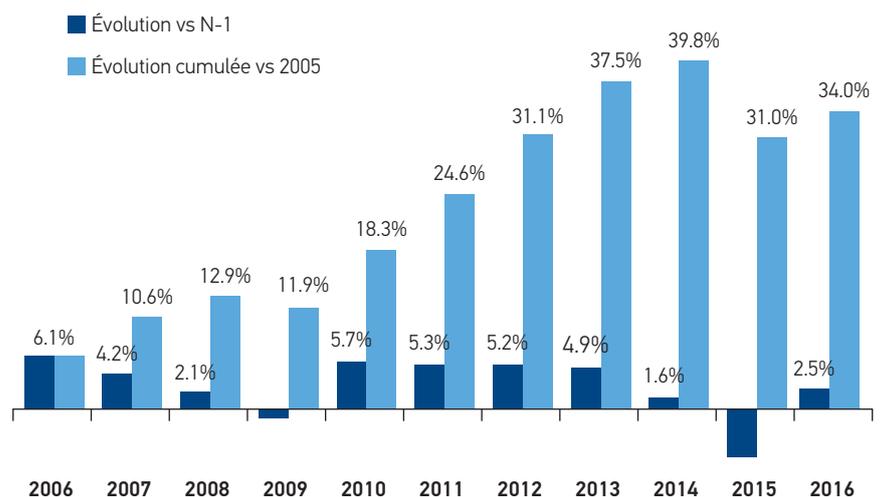
2.1% mais n'a pas eu d'influence sur les chiffres d'affaires. La baisse des prix n'a pas permis l'acquisition de nouveaux clients, ou de façon marginale. Cette hausse de fréquentation est donc due essentiellement aux gains générés naturellement par l'évolution socio-démographique. Cela signifie que les transports publics ne gagnent pas en attractivité avec des tarifs moins élevés. Toutefois, les abonnés annuels ont augmenté.

Les motivations de cette nouvelle clientèle d'abonnements annuels sont, par ordre d'importance, l'aspect pratique des transports collectifs, l'évitement des bouchons, la rapidité, un souci grandissant d'écologie. La forte baisse du prix de l'abonnement annuel ne vient, selon enquête, qu'en huitième position dans l'ordre des priorités des motivations qui ont poussé la clientèle à se tourner vers ce titre.

CHIFFRES D'AFFAIRES DEPUIS 2005 ET PRÉVISIONS, EN KCHF



ÉVOLUTION EN % DU CHIFFRE D'AFFAIRES ENTRE 2006 ET 2016





LES RECETTES DES BILLETS ET FORAITS JOURNALIERS

RECETTES 2016 vs 2015	Réel 2015	Réel 2016	2016/2015	
Billets Tout GE	39 596 221	43 008 898	3 412 677	8.6%
Forfaits journaliers Tout GE	9 663 868	9 542 280	-121 588	-1.3%
TOTAL Billets et forfaits Tout GE	49 260 089	52 551 179	3 291 090	6.7%

RECETTES 2016 vs BUDGET	Budget 2016	Réel 2016	2016/budget	
Billets Tout GE	39 423 379	43 008 898	3 585 519	8.3%
Forfaits journaliers Tout GE	9 107 072	9 542 280	435 208	4.6%
TOTAL Billets et forfaits ToutGE	48 530 451	52 551 179	4 020 728	7.7%

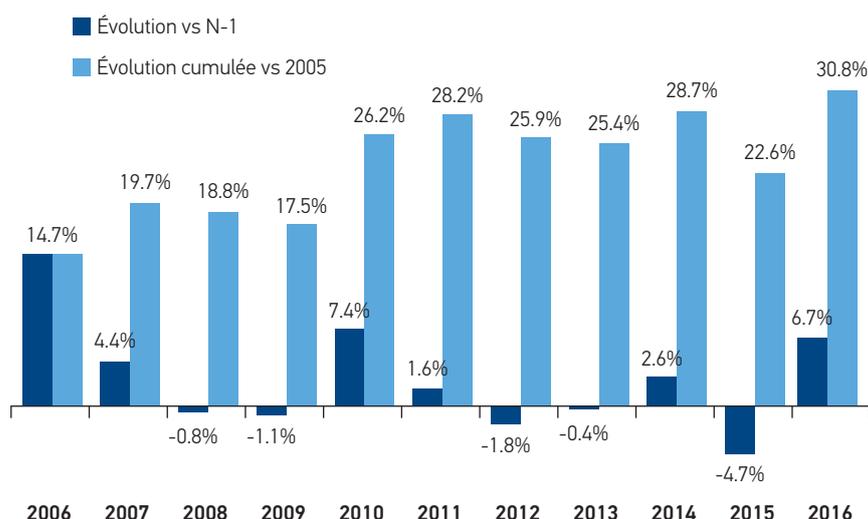
QUANTITÉS 2016 vs 2015	2015	2016	2016/2015	
Sauts de puce 1/1	938 708	820 964	-117 744	-12.5%
Sauts de puce 1/2	255 121	247 728	-7 393	-2.9%
Billets Tout GE 1/1	8 913 032	9 695 270	782 238	8.8%
Billets Tout GE 1/2	4 846 586	5 425 975	579 389	12%

QUANTITÉS 2016 vs 2015	2015	2016	2016/2015	
Forfaits journaliers 1/1	77 540	84 016	6 476	8.4%
Forfaits journaliers 1/2	35 540	34 440	-1 100	-3.1%
Forfaits dès 9h 1/1	451 267	429 329	-21 938	-4.9%
Forfaits dès 9h 1/2	315 463	302 127	-13 336	-4.2%

Elles connaissent une progression de 6.7% par rapport à 2015 (+ 3 291 090 CHF), avec une augmentation des ventes des billets Tout GE. Les quantités de cette catégorie de titres sont aussi en augmentation, soit +8.8% pour les billets Tout GE plein tarif, et +12% pour les demi-tarifs. Et s'il y a eu une légère diminution en 2016 des recettes des forfaits journaliers, soit -1.3%, les résultats de cette catégorie comparés à ceux de 2015 sont en nette progression. En 2015, la diminution était de -9.3%.

En regard du budget, c'est-à-dire avec la prise en compte des anticipations de baisses de recettes, les recettes 2016 des billets et forfaits journaliers connaissent une progression de 7.7% (+ 4 020 728 CHF).

ÉVOLUTION DES RECETTES DE BILLETS ET FORAITS JOURNALIERS ENTRE 2006 ET 2016



LES RECETTES DES ABONNEMENTS MENSUELS

Si la chute enregistrée en 2015 a été la plus importante depuis la création de la communauté tarifaire, en 2016, elle a été partiellement endiguée. En effet, elle est de 6.7%

en 2016 (-2 581 583 CHF) contre 17.6% en 2015.

En 2016, la baisse des recettes est à peu près similaire à la baisse des

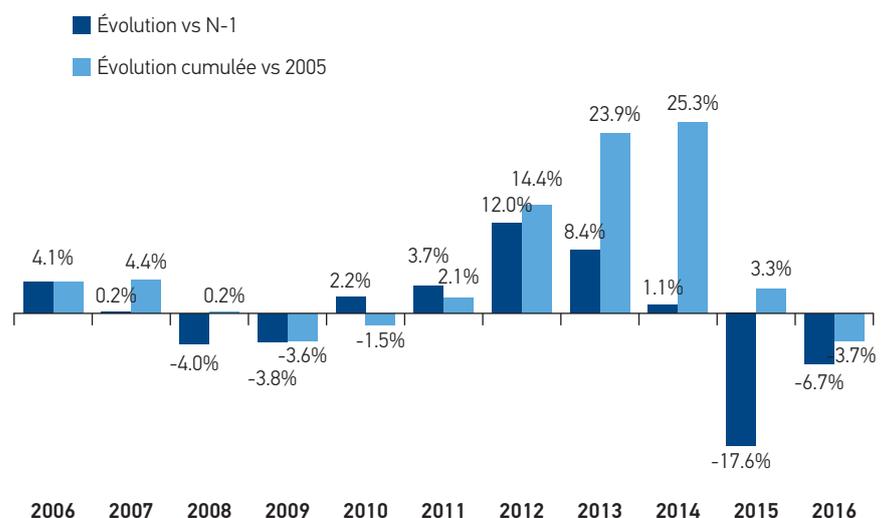
quantités vendues qui est de -6.5%. Cela illustre le grand mouvement de clientèle survenu depuis 2015, soit un afflux massif vers les abonnements annuels au détriment des abonnements mensuels.

D'autre part, la baisse des prix d'autres titres de transport a fait que les titres mensuels ont été délaissés. Cette diminution des recettes provenant de cette catégorie de titres a été anticipée lors de l'élaboration du plan financier pour 2016, avec une prévision de baisse encore plus forte. Mais cette dernière a été moins importante qu'en 2015. Aussi, le changement survenu a été partiellement amorti.

En regard du budget, les recettes 2016 des abonnements mensuels baissent de -5.4% (-2 023 616 CHF).

RECETTES 2016 vs 2015	Réel 2015	Réel 2016	2016/2015	
Abonnements mensuels adultes	27 791 372	25 828 495	-1 962 877	-7.1%
Abonnements mensuels juniors	7 901 730	7 470	-431 370	-5.5%
Abonnements mensuels seniors	2 309 521	2 201 745	-107 776	-4.7%
Abonnements mensuels transmissibles	364 100	284 540	-79 560	-21.9%
TOTAL Abonnements mensuels	38 366 723	35 785 140	-2 581 583	-6.7%
RECETTES 2016 vs BUDGET	Budget 2016	Réel 2016	2016/budget	
Abonnements mensuels adultes	27 562 583	25 828 495	-1 734 088	-6.3%
Abonnements mensuels juniors	7 864 221	7 470 360	-393 861	-5.0%
Abonnements mensuels seniors	2 381 952	2 201 745	-180 207	-7.6%
Abonnements mensuels transmissibles	0	284 540	284 540	-
TOTAL Abonnements mensuels	37 808 756	35 785 140	-2 023 616	-5.4%
QUANTITÉS 2016 vs 2015	2015	2016	2016/2015	
Abonnements mensuels adultes	396 923	368 912	-28 011	-7.1%
Abonnements mensuels juniors	175 594	166 008	-9 586	-5.5%
Abonnements mensuels seniors	51 317	48 917	-2 400	-4.7%
Abonnements mensuels transmissibles	3 641	2 844	-797	-21.9%
TOTAL Abonnements mensuels	627 475	586 681	-40 794	-6.5%

ÉVOLUTION DES RECETTES D'ABONNEMENTS MENSUELS ENTRE 2006 ET 2016





LES RECETTES DES ABONNEMENTS ANNUELS

Elles progressent à nouveau en 2016. Les recettes des abonnements annuels ont augmenté de 4.7% (2 339 329 CHF), avec une progression quasi équivalente de 4.5% des quantités vendues.

La baisse du prix de l'abonnement adulte, qui est passé de 700 CHF à 500 CHF dès mi-décembre 2014, a contribué à un report massif des clients vers ce titre de transport.

On note également une importante augmentation, +23.7%, des recettes des abonnements annuels transmissibles qui sont un autre indicateur des modifications du comportement d'achat.

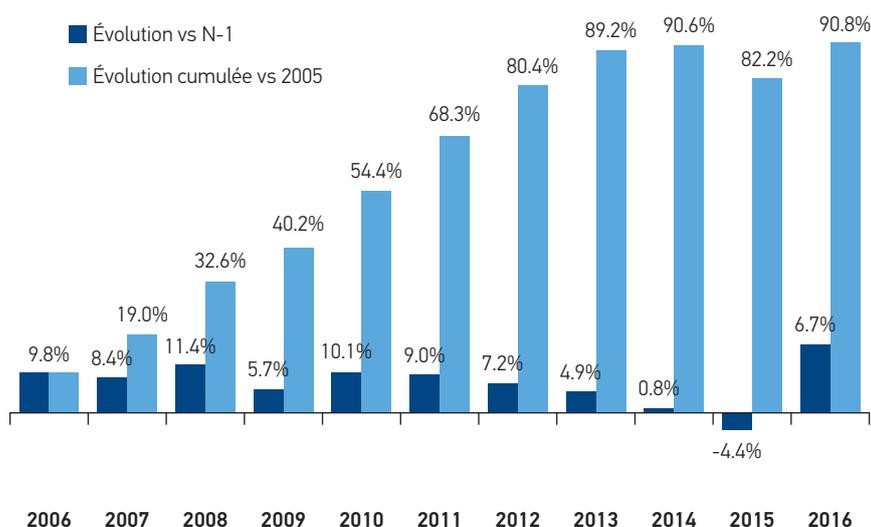
Les recettes des abonnements annuels sont passées de +9.8% à +90.8% de 2006 à 2016, soit dix fois plus en dix ans, confirmant le succès et la consolidation de cette catégorie de titres.

RECETTES 2016 vs 2015	Réel 2015	Réel 2016	2016/2015	
Abonnements annuels adultes	28 929 776	30 714 970	1 785 194	6.2%
Abonnements annuels juniors	12 253 485	12 517 910	264 425	2.2%
Abonnements annuels seniors	8 466 580	8 720 290	253 710	3.0%
Abonnements annuels transmissibles	152 100	188 100	36 000	23.7%
TOTAL Abonnements annuels	49 801 941	52 141 270	2 339 329	4.7%

RECETTES 2016 vs BUDGET	Budget 2016	Réel 2016	2016/budget	
Abonnements annuels adultes	29 723 668	30 714 970	991 302	3.3%
Abonnements annuels juniors	12 122 793	12 517 910	395 117	3.3%
Abonnements annuels seniors	8 876 522	8 720 290	-156 232	-1.8%
Abonnements annuels transmissibles	0	188 100	188 100	-
TOTAL Abonnements annuels	50 722 982	52 141 270	1 418 287	2.8%

QUANTITÉS 2016 vs 2015	2015	2016	2016/2015	
Abonnements annuels adultes	57 763	61 394	3 631	6.3%
Abonnements annuels juniors	30 584	31 275	691	2.3%
Abonnements annuels seniors	20 659	21 264	605	2.9%
Abonnements annuels transmissibles	169	209	40	23.7%
TOTAL Abonnements annuels	109 175	114 142	4 967	4.5%

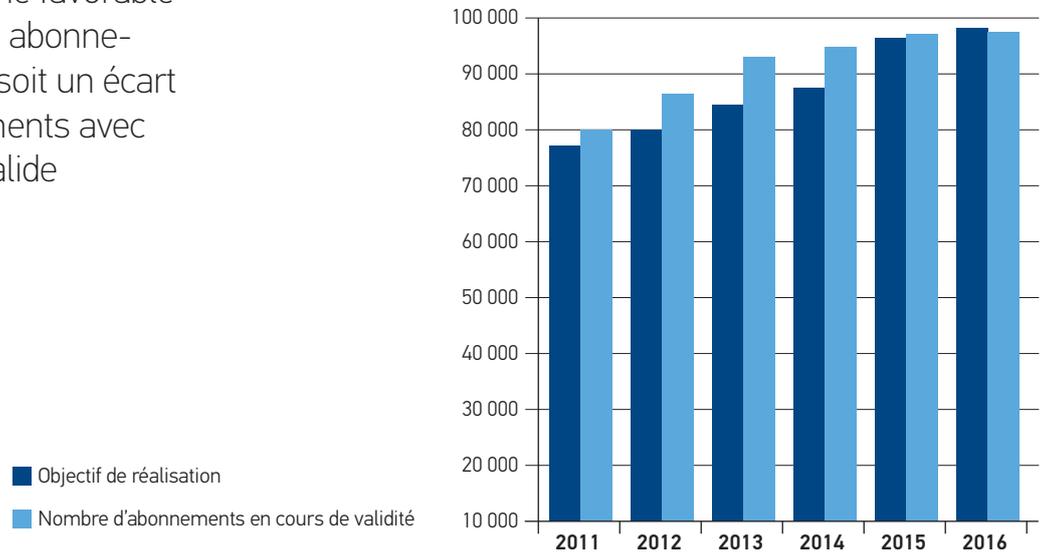
ÉVOLUTION DES RECETTES D'ABONNEMENTS ANNUELS ENTRE 2006 ET 2016



LES ABONNEMENTS EN CIRCULATION

L'objectif 2016 de 98 564 abonnements adultes en circulation n'est pas atteint. Mais le résultat s'en approche favorablement puisqu'il est de 98 285 abonnements en cours de validité, soit un écart de seulement 279 abonnements avec l'objectif de départ. Ce qui valide la projection.

NOMBRE D'ABONNEMENTS TOUT GENÈVE ADULTES EN COURS DE VALIDITÉ ENTRE 2011 ET 2016



	2011	2012	2013	2014	2015	2016
Objectif de réalisation	76 917	79 916	83 033	86 271	96 876	98 564
Nombre d'abonnements en cours de validité	79 648	85 179	91 846	94 701	97 455	98 285

LA SATISFACTION DES CLIENTS DE L'OFFRE TARIFAIRE UNIRESO

Autre élément du contrat de prestations unireso Tout Genève 2015-2018, le suivi de la satisfaction des clients.

Il est basé sur trois critères :

1. le rapport qualité-prix
2. la connaissance du territoire unireso
3. les correspondances

Une société externe a mené des enquêtes qualitatives mensuelles mesurant la satisfaction.

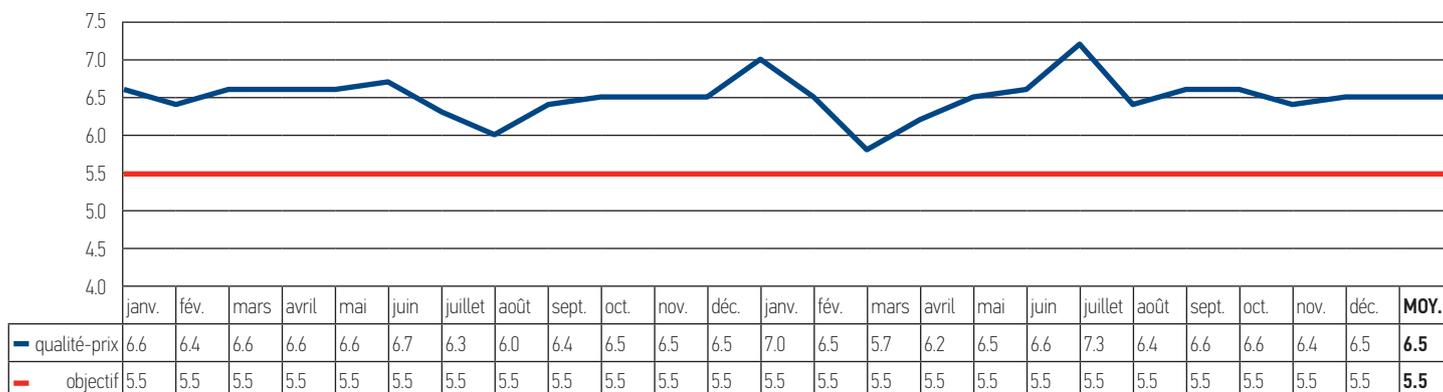
Les trois critères soumis à appréciation sont notés de 0 à 10.

OBJECTIF DE RAPPORT QUALITÉ-PRIX



L'objectif est de 5.5. La note 2016 est de 6.5, comme en 2015. Une 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.

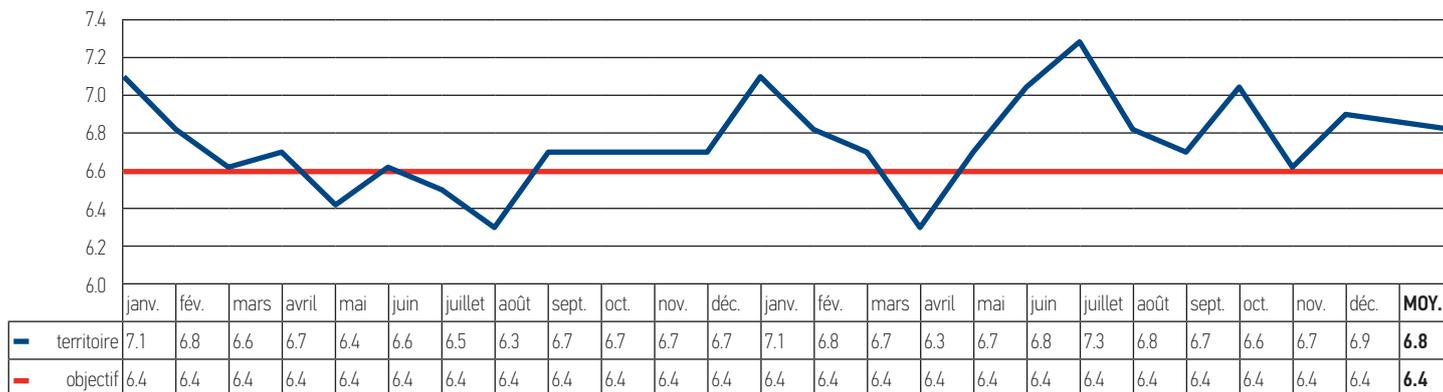
RAPPORT QUALITÉ-PRIX 2015-2016 (note de 6.5 en 2016 et 6.5 en 2015)



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 2016 est quasi identique à celle de 2015, soit 6.8 contre 6.7 l'année précédente. L'objectif est atteint et le résultat reste stable. Le zonage unireso n'a pas évolué entre 2015 et 2016.

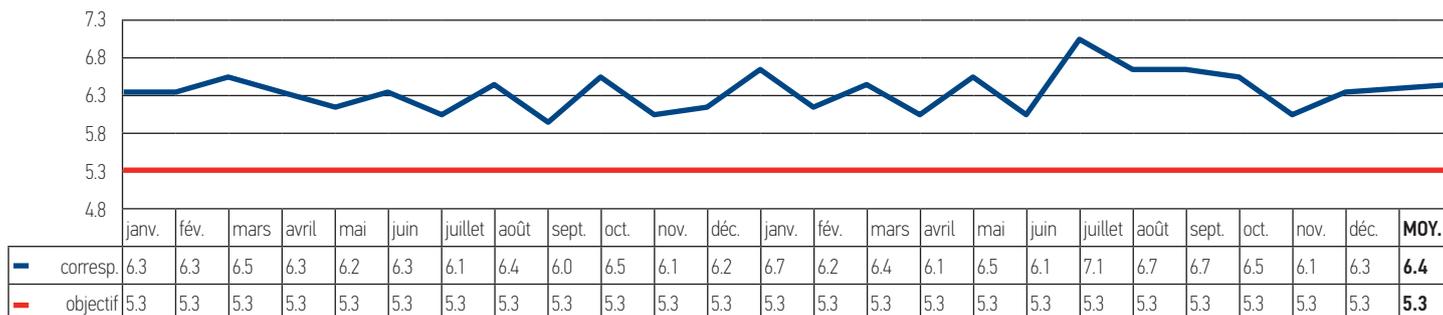
CONNAISSANCE DU TERRITOIRE 2015-2016 (note de 6.8 en 2016 et 6.7 en 2015)



OBJECTIF LIÉ À LA COMMODITÉ DES CORRESPONDANCES

L'objectif est de 5.3. La note 2016 obtenue est de 6.4 contre 6.3 en 2015. 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).

CORRESPONDANCES 2015-2016 (note de 6.4 en 2016 et 6.3 en 2015)



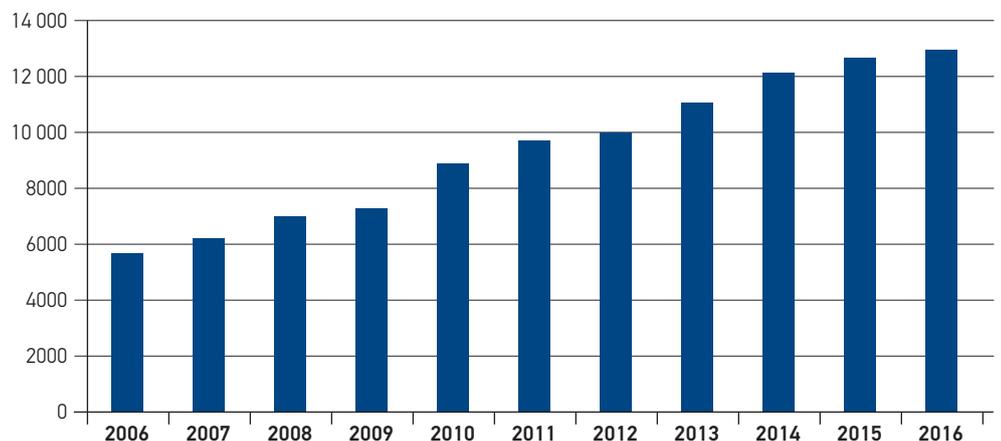
LES VENTES RÉGIONALES : TOUJOURS EN PROGRESSION

Le chiffre d'affaires d'unireso régional continue d'augmenter et passe de 12 652 806 CHF en 2015 à 12 863 376 CHF en 2016, soit une croissance de 1,66%. Le taux de croissance annuel reste régulier pour cette catégorie de ventes depuis 2006. En dix ans, les recettes ont pratiquement doublé, avec un taux de croissance de 51%.

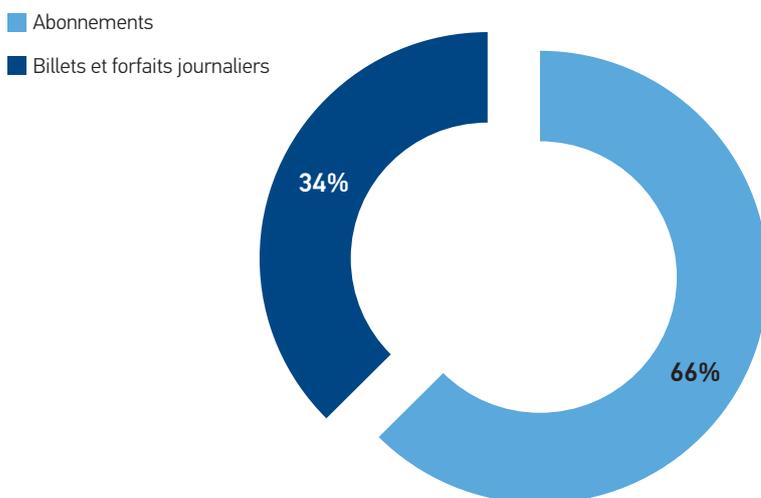
Les recettes des titres occasionnels (billets et forfaits journaliers) s'élèvent à 4 401 531 CHF, et celles des abonnements à 8 461 845 CHF.

ÉVOLUTION DES RECETTES UNIRESO RÉGIONAL ENTRE 2006 ET 2016, EN MILLIERS DE CHF

La croissance des recettes est réalisée dans un contexte de non-augmentation tarifaire depuis fin 2012. Le taux de change pour la détermination des prix des titres en euros a été modifié au 1^{er} juillet 2015, passant de 1 € = 1.20 CHF à 1 € = 1.05 CHF. Ce changement a eu pour effet un renchérissement des titres régionaux achetés en euros qui s'est reporté en 2016.



RÉPARTITION EN % DES VENTES RÉGIONALES EN 2016 ENTRE TITRES OCCASIONNELS ET RÉGULIERS

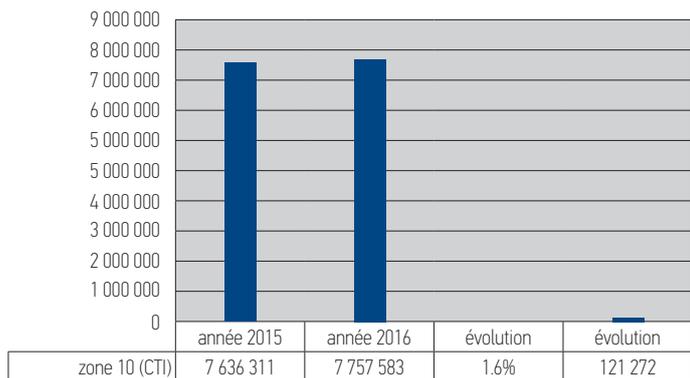


Avant le changement du taux de référence unireso, et compte tenu du renforcement du franc, il était devenu intéressant de s'acquitter de ces titres de transport régionaux en euros. En 2016, la vente des abonnements reste stable, avec un taux de 66% contre 67% en 2015.

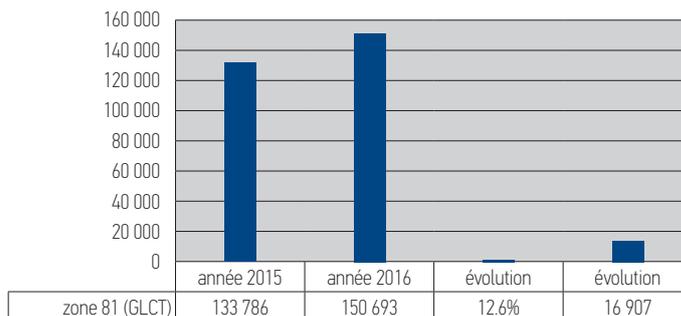
Cela étant, tous les corridors sont en évolution positive, sauf pour la zone 85 + ligne Z qui enregistre une baisse des recettes cumulées correspondant à -25.2%. Le corridor qui a connu la plus forte progression des recettes cumulées est la zone 84 avec +12.9%.



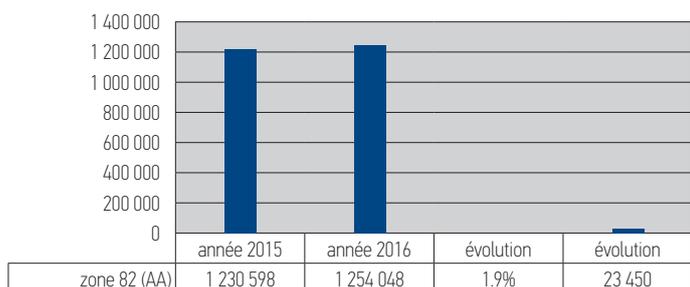
Recettes cumulées zone 10 - 2016/2015 en CHF



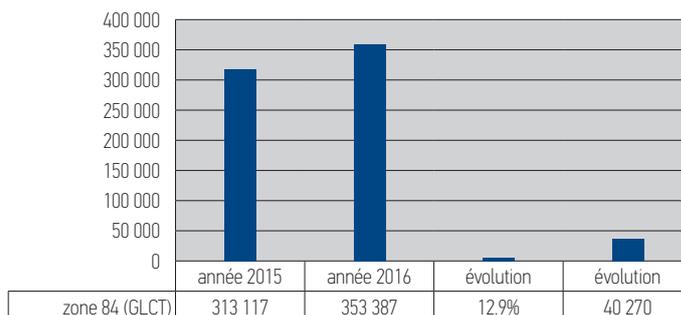
Recettes cumulées zone 81 - 2016/2015 en CHF



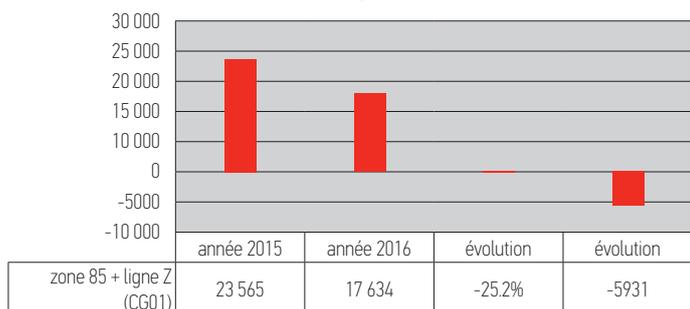
Recettes cumulées zone 82 - 2016/2015 en CHF



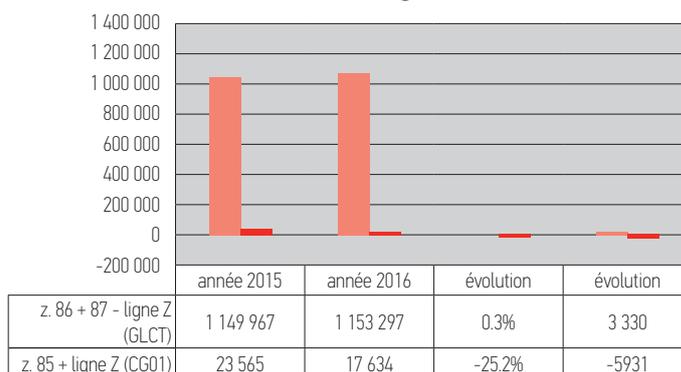
Recettes cumulées zone 84 - 2016/2015 en CHF



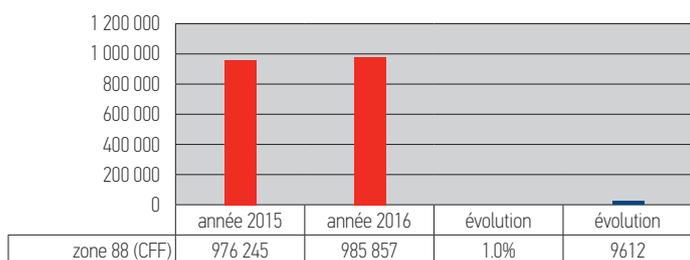
Recettes cumulées zone 85 + ligne Z - 2016/2015 en CHF



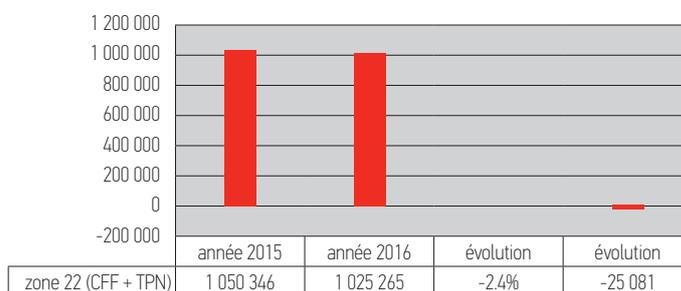
Recettes cumulées zones 86 + 87 + ligne Z - 2016/2015 en CHF



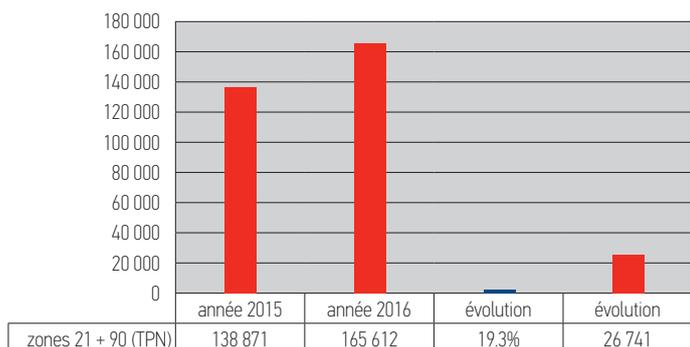
Recettes cumulées zone 88 - 2016/2015 en CHF



Recettes cumulées zone 22 - 2016/2015 en CHF



Recettes cumulées zones 21 + 90 - 2016/2015 en CHF



LES VENTES DE TITRES COMBINÉS

City-ticket et abonnement Inter

Les titres combinés correspondent au mode de vie et besoins de toute une frange de la population, active et mobile. Le City-ticket est un billet combiné permettant de voyager en train, bus et bateau vers une agglomération et de profiter durant toute la journée de la libre circulation à l'intérieur de celle-ci.

Le client peut ainsi cumuler ses déplacements, par exemple, aller de Nyon à Genève en train et utiliser sur place les tpg et les Mouettes genevoises jusqu'à la fin des services.

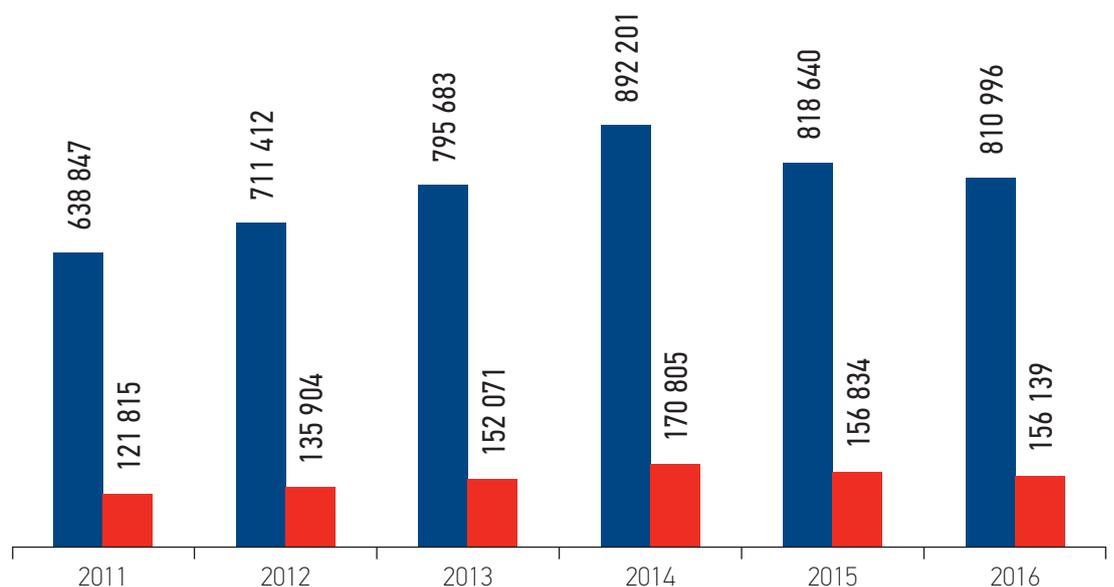


Ex. Parcours Nyon-Genève + zone 10 Tout Genève

En 2016, le chiffre d'affaires unireso pour les City-tickets correspondant à la libre circulation en zone 10 s'élève à 810 996 CHF contre 818 640 CHF en 2015, soit une baisse de 0.9%. Bien que légère, c'est la première évolution négative constatée d'une année sur l'autre. L'explication ? Le prix de la zone 10 du titre combiné étant plus cher par rapport aux nouveaux prix Tout Genève de l'Initiative 146, les clients ont donc favorisé l'achat scindé de deux titres de transport. Ce biais a été corrigé dès le 11 décembre 2016 et aligné sur les tarifs unireso.

ÉVOLUTION DES RECETTES ET DES QUANTITÉS VENDUES DE CITY-TICKETS ENTRE 2011 ET 2016

■ en CHF
■ en quantité



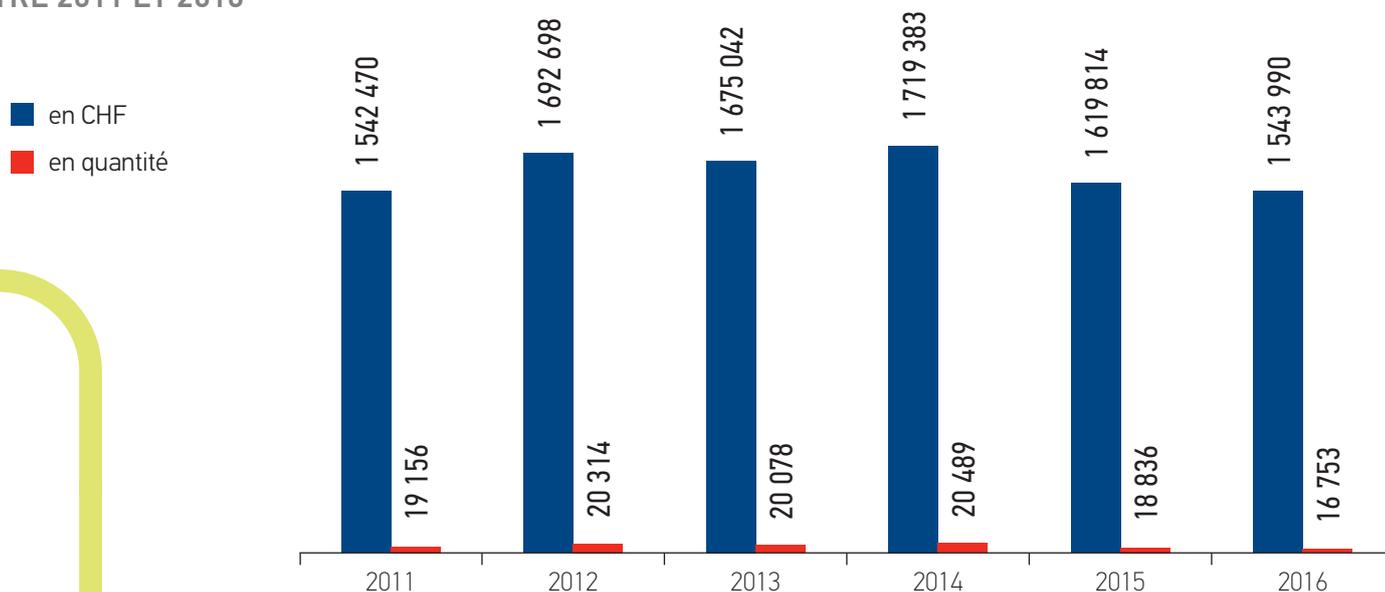
L'abonnement Inter est la déclinaison du City-ticket pour une durée d'un mois ou d'un an. Il offre en outre des rabais par rapport à l'achat séparé de deux abonnements (l'un de parcours + l'autre urbain).



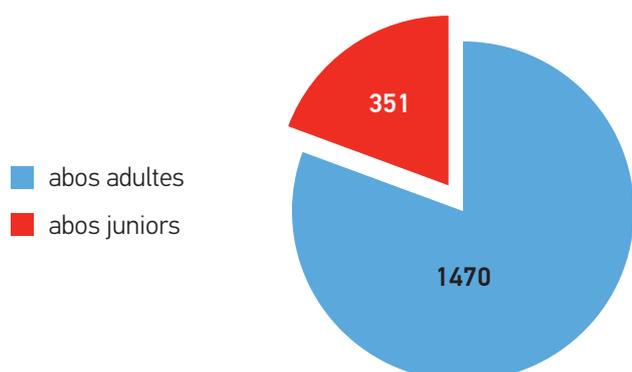
Fin 2015, l'abonnement Inter a été remplacé par l'abonnement modulable. Ce dernier a l'avantage de proposer des zones supplémentaires et des prix parfois meilleur marché que l'abonnement Inter.

En 2016, le chiffre d'affaires unireso des abonnements Inter et modulables s'élève à 1 543 990 CHF, soit une baisse de 4.7% par rapport à 2015. En revanche, le nombre d'abonnements annuels combinés vendus en 2016 (abonnements Inter et modulables) a augmenté : notamment pour les abonnements adultes, il passe ainsi de 1345 en 2015 à 1470 en 2016.

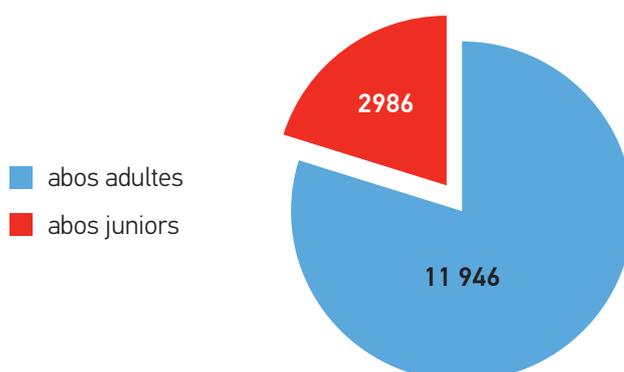
ÉVOLUTION DES RECETTES ET DES QUANTITÉS VENDUES D'ABONNEMENTS INTER ET MODULABLES ENTRE 2011 ET 2016



NOMBRE D'ABONNEMENTS ANNUELS COMBINÉS VENDUS EN 2016 (ABONNEMENTS INTER ET MODULABLES)



NOMBRE D'ABONNEMENTS MENSUELS COMBINÉS VENDUS EN 2016 (ABONNEMENTS INTER ET MODULABLES)



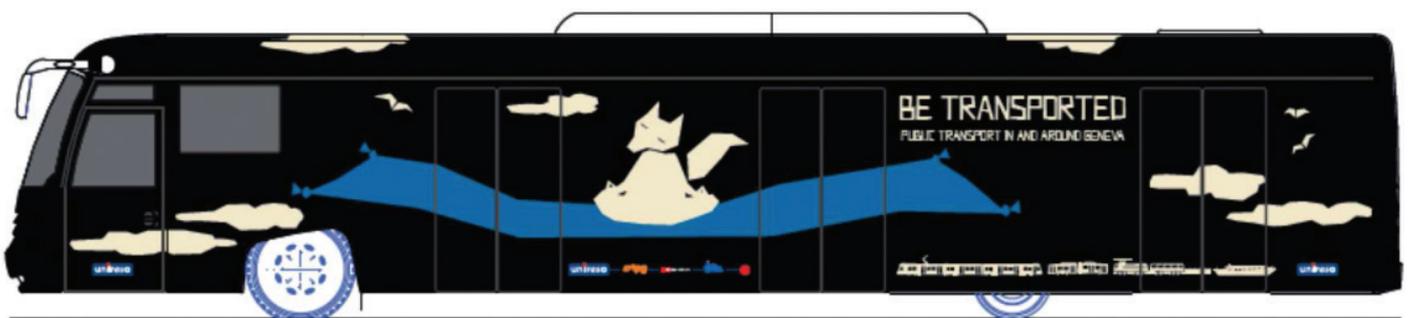
GENÈVE AÉROPORT, UN PARTENARIAT QUI A LA COTE

Avec un accroissement important du nombre de billets retirés par jour depuis 2008, soit une progression oscillant entre 28.4% et 33% selon les années, le partenariat entre Genève Aéroport et unireso est un succès.

Il permet aux voyageurs aériens de bénéficier de la gratuité des transports publics lorsqu'ils arrivent à Genève. Le billet valable sur le périmètre unireso Tout Genève pendant 80 minutes est délivré dans la zone de récupération des bagages, au moyen de deux distributeurs. En 2016, on a comptabilisé 1 001 825 personnes qui y ont eu recours et circulé gratuitement dans tout le canton. Ce partenariat satisfait ainsi en premier lieu les voyageurs aériens. L'offre est financée par Genève Aéroport.

Ce succès s'explique aussi par la hausse du trafic aérien conjuguée à une meilleure connaissance du produit au fil des ans. Autre élément, l'offre de transport public dans le secteur de l'aéroport s'est enrichie depuis 2008. Ce partenariat renforce aussi l'image de marque des deux parties. Il permet à Genève Aéroport de répondre à ses objectifs d'utilisation des transports publics, et à unireso de s'inscrire dans sa politique de prise en charge complète des voyageurs lors de leur séjour à Genève, soit dès leur arrivée et jusqu'à leur départ. Enfin, ce partenariat fait le lien avec la GTC (Geneva Transport Card) remise aux voyageurs dans leur hôtel.

En 2011, la rétribution financière destinée à unireso avait été plafonnée, une autre partie de l'accord consistant en effet à proposer des espaces publicitaires en contrepartie dans l'enceinte de l'aéroport. Les modalités de ce partenariat ont dû être rediscutées. Au 31 décembre 2015, une solution n'était pas encore trouvée. En 2016, Genève Aéroport et unireso ont continué de renégocier cet accord afin de garantir son maintien, mais également, vu le nombre croissant de voyageurs transitant par l'aéroport, de revoir le forfait instauré afin d'augmenter la recette unitaire.



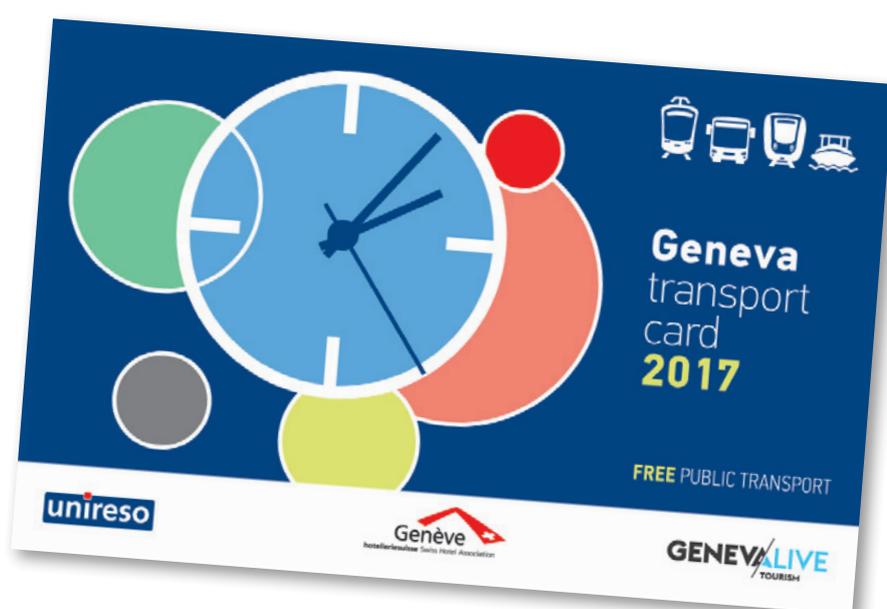


LE PARTENARIAT AVEC LA FONDATION POUR LE TOURISME

La « Geneva Transport Card » (GTC) a pour objectif de faciliter les déplacements des personnes séjournant à Genève : elle est née en 2007 du partenariat d'unireso avec la Fondation Genève Tourisme & Congrès.

Cette carte est un titre de transport forfaitaire pour les hôtes des lieux d'hébergement du canton, qui leur offre la gratuité dans les transports publics pendant leur séjour. Elle est financée par une partie de la taxe de séjour incluse dans le prix de l'hébergement. L'établissement hôtelier est responsable du stock de la GTC. Il en assume le risque et les conséquences en cas de perte ou de vol. Pour chaque nuitée consommée, unireso perçoit un montant de rétribution.

Ce partenariat, qui fêtera ses dix ans en 2017, répond à l'obligation dans la loi sur le tourisme de financer un titre de transport unireso pour la durée du séjour des touristes.





ENQUÊTE BEST

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 transport public 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 2016, Genève participe à BEST aux côtés des villes suivantes : Helsinki, Stockholm, Copenhague, Oslo et Bergen.

L'enquête a été réalisée en trois quadrimestres (tous les 4 mois) = 3 x 333 entretiens par téléphone auprès de résidents genevois pour la partie genevoise.

Pour les zones françaises, seulement les résidents de la commune de Saint-Julien ont été contactés au sujet de la zone 84, tandis que pour la zone 87 les huit communes ont été prises en compte. Ces entretiens ont aussi été réalisés par téléphone, au mois de juin, en 1 x 100, sauf pour les habitants de Saint-Julien pour lesquels il y a eu en 2016 2 x 100.

Les critères mesurés sont les suivants :

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

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

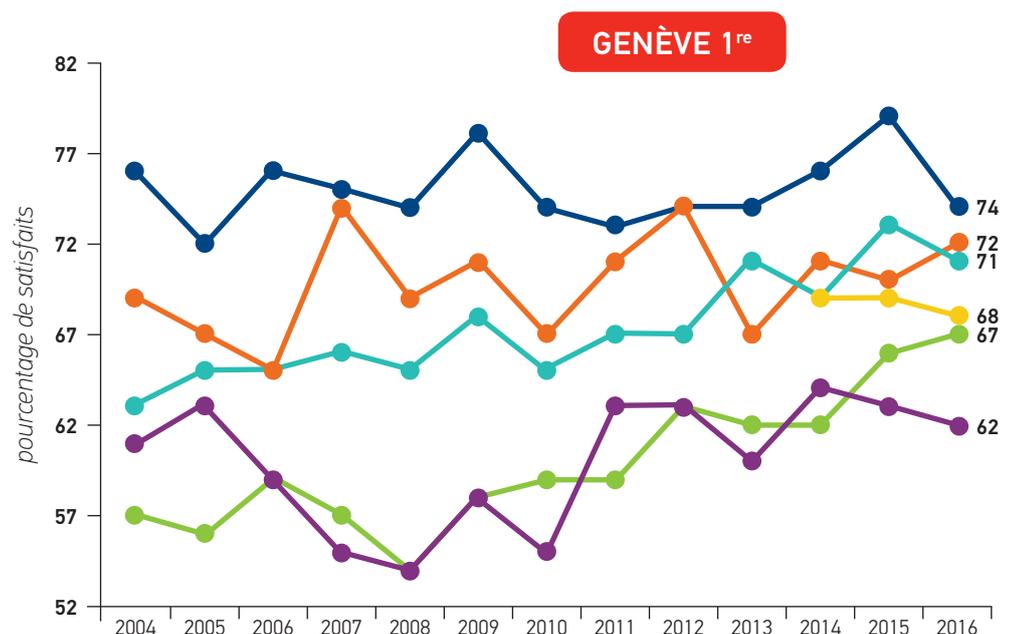
- comportement du personnel
- information
- perception du prix
- fiabilité des transports
- fidélité
- satisfaction générale

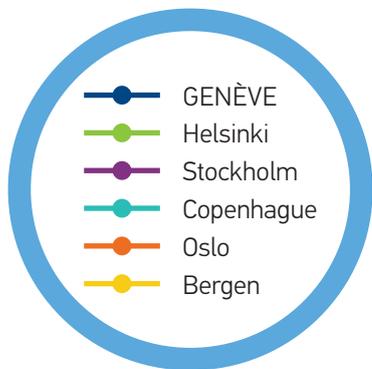
COMPORTEMENT DU PERSONNEL

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

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

En 2016, Genève confirme à nouveau sa première place, jamais délaissée depuis 2002.

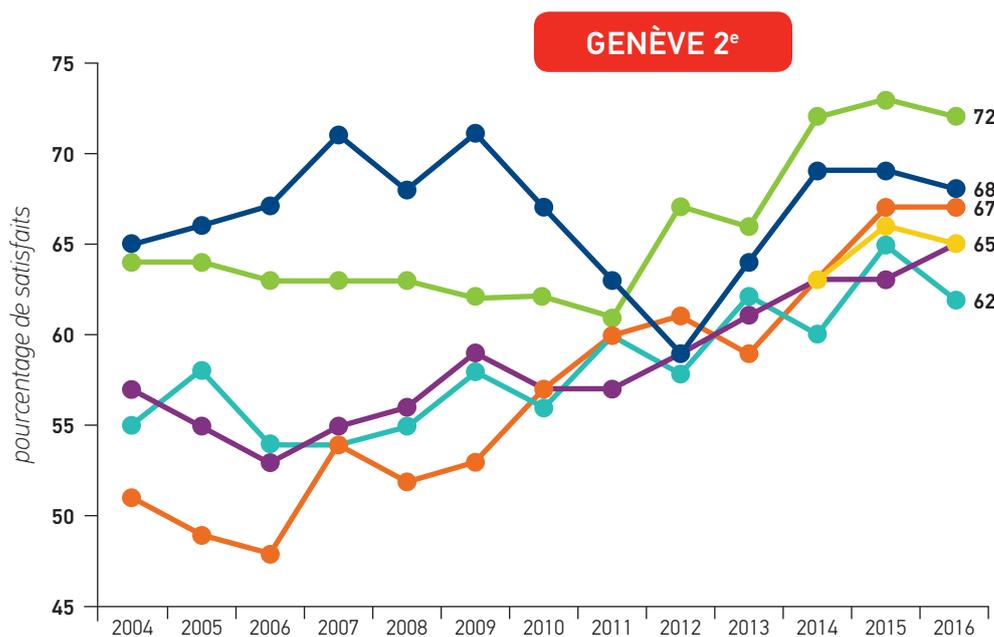
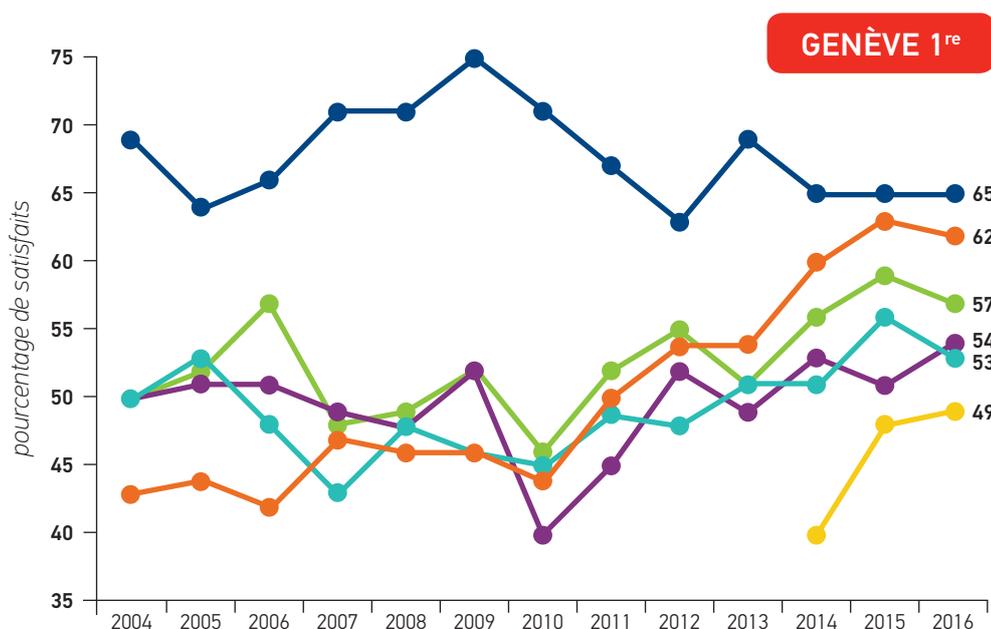




INFORMATION

Genève reste en tête du classement, même si les autres villes progressent au fil des ans en terme de taux de satisfaction.

Néanmoins, bien qu'étant la meilleure parmi les villes étudiées, Genève dispose d'une marge de progression concernant l'information en situation perturbée.



CONFORT

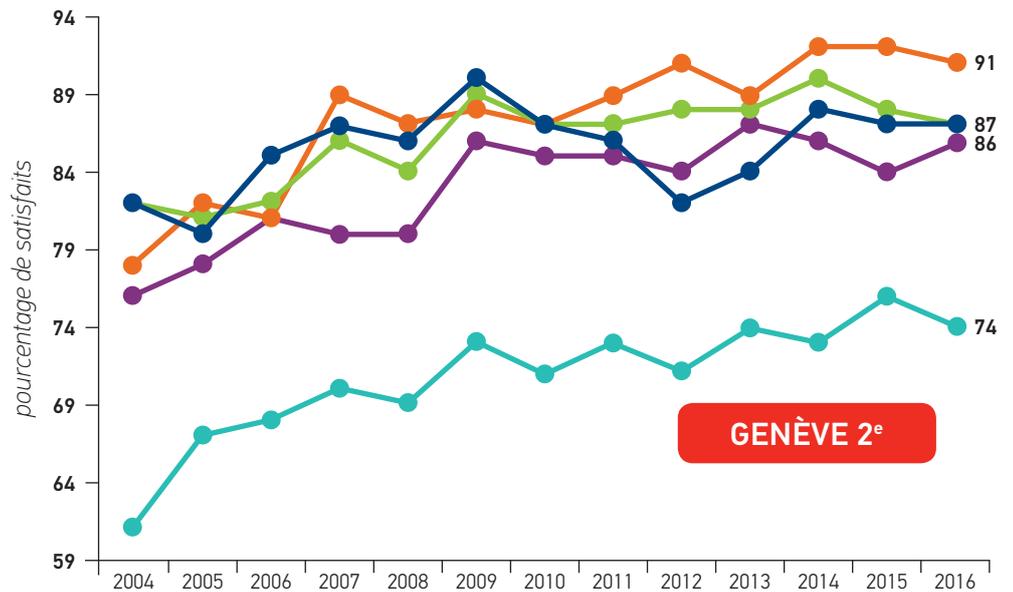
Avec 68% de personnes satisfaites, Genève conserve sa deuxième place dans le classement.

La modernité des véhicules (bus, trams, trains), le confort des voyages en transports publics et la propreté des véhicules sont les trois critères les plus appréciés à Genève. En revanche, les voyageurs interpellés sont moins satisfaits au sujet de la disponibilité des places assises.

Les voyageurs sollicités ont donné leur avis sur les trois questions suivantes :

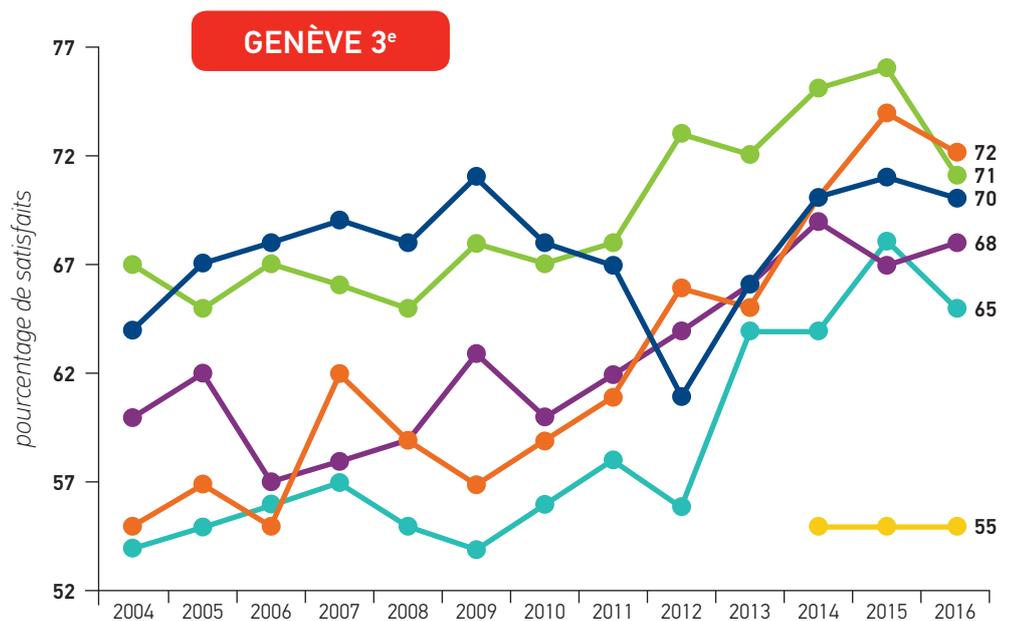
- « Les transports publics sont-ils bons pour l'environnement ? »
- « À l'avenir, davantage de personnes emprunteront-elles les transports publics ? »
- « Les transports publics sont-ils bénéfiques à la société ? »

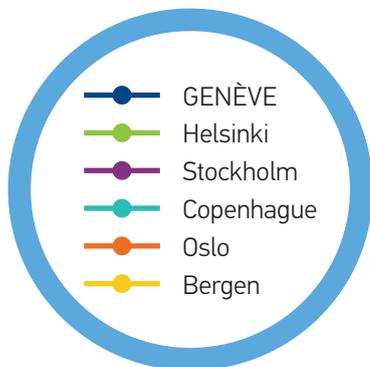
Les avis sont favorables pour les trois questions, avec même un 97% donné par des personnes estimant que les transports publics sont bénéfiques à la société.



OFFRE DE PRESTATION

Genève recueille 70% d'avis favorables : par ordre d'importance, les Genevois apprécient la facilité pour circuler dans le centre-ville avec les transports publics (à 93%), la proximité des arrêts (à 91%) et la possibilité d'utiliser les transports pour aller travailler ou aller l'école.

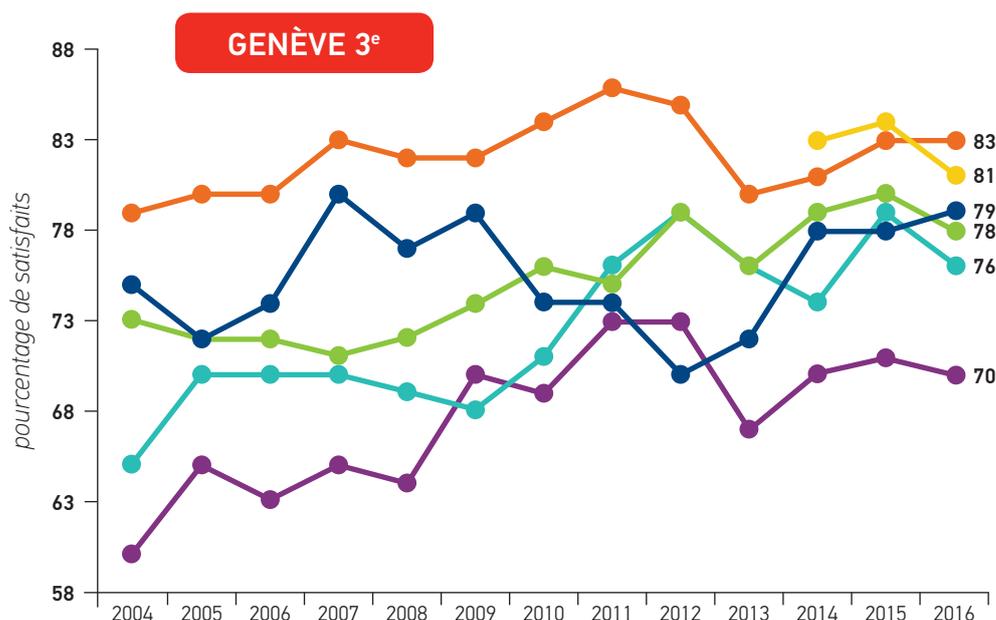
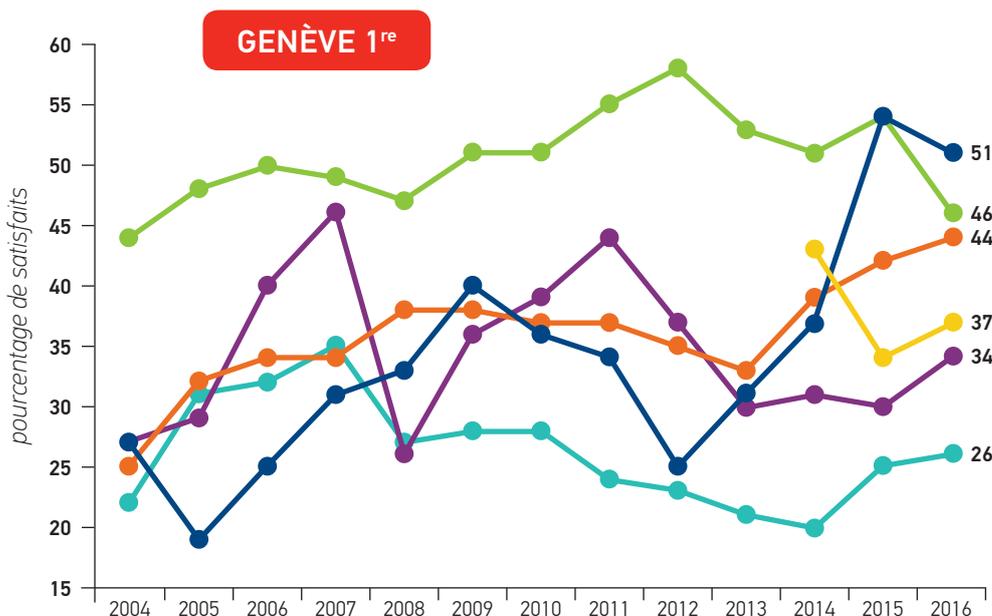




PERCEPTION DU PRIX

Il s'agit du critère ayant évolué le plus entre 2014 et 2016 compte tenu des nouveaux prix instaurés en décembre 2014.

Le niveau de satisfaction de ce critère est directement lié aux adaptations tarifaires mais également à la tarification applicable aux personnes interrogées (Tout Genève ou régionale).



SÉCURITÉ

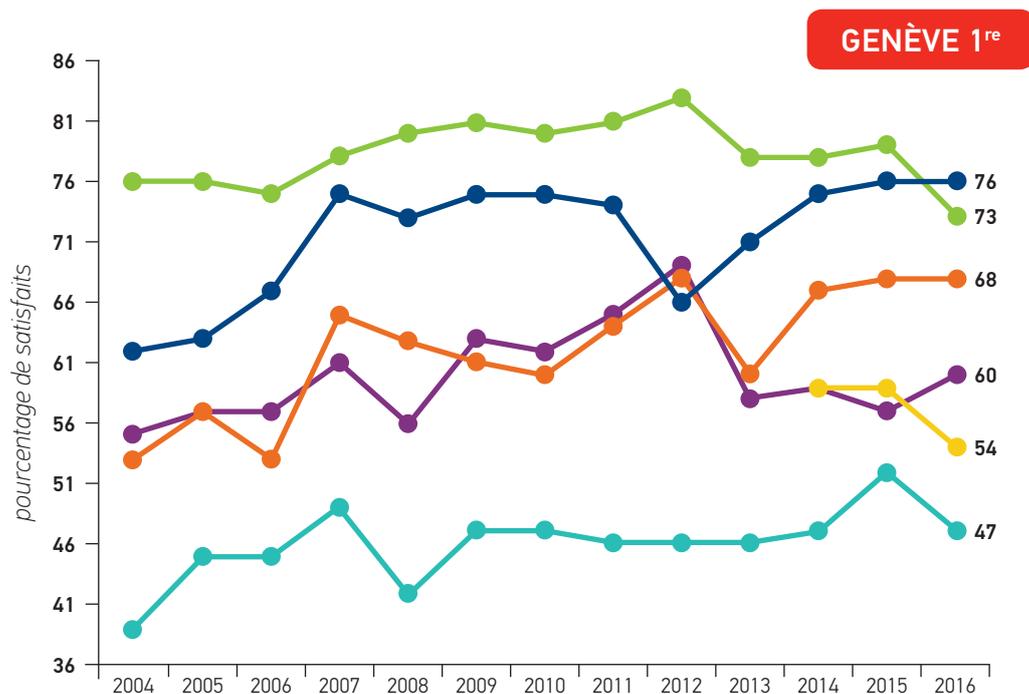
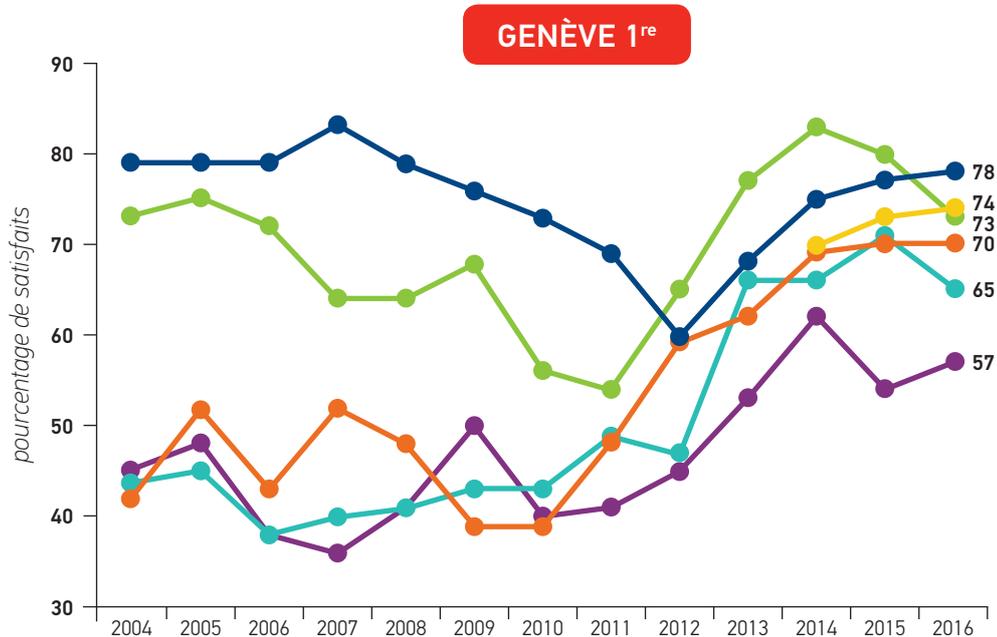
Genève s'améliore par rapport à l'année 2015.

Par contre les personnes questionnées soulignent qu'elles n'ont pas peur des accidents quand elles utilisent les transports en commun et se sentent en sécurité à bord des véhicules.

FIABILITÉ DES TRANSPORTS PUBLICS

Par fiabilité il faut comprendre « ponctualité ».

78% des personnes se disent satisfaites de la ponctualité des transports publics (+2% vs 2014), ce qui fait de Genève la ville en tête du classement.

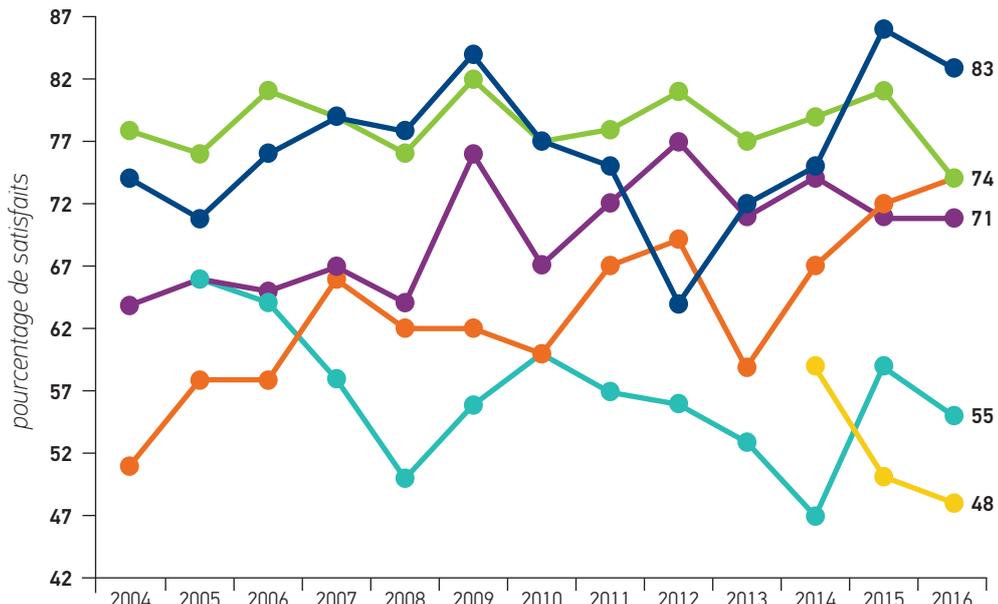


FIDÉLITÉ

76% des personnes questionnées recommandent d'utiliser les transports publics par rapport à d'autres moyens de déplacement.



GENÈVE 1^{re}



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.

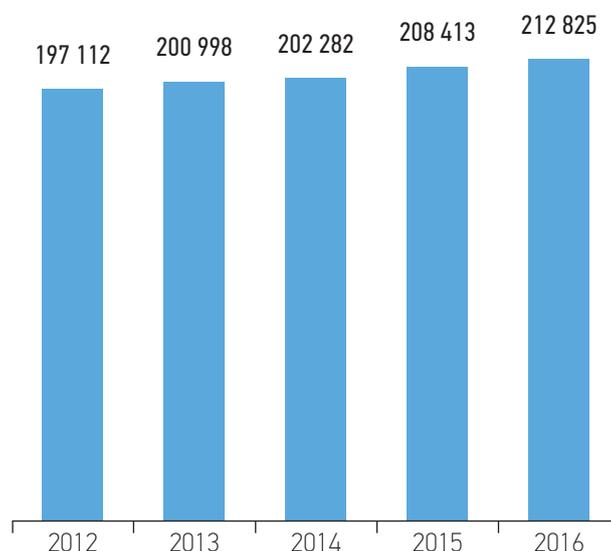
Sur ce critère, Genève apparaît en tête de liste pour la satisfaction générale.

ÉVOLUTION DU CLASSEMENT DE GENÈVE SUR LES SIX PARTICIPANTS DE L'ÉTUDE :

	2006	2007	2008	2009	2010	2011	2012	2013	2014	2015	2016	Évolution 2016/2015
Comportement du personnel	1 ^{re}	→										
Information aux clients	1 ^{re}	→										
Confort	1 ^{re}	2 ^e	2 ^e	1 ^{re}	1 ^{re}	1 ^{re}	4 ^e	3 ^e	2 ^e	2 ^e	2 ^e	→
Image sociétale	1 ^{re}	2 ^e	2 ^e	1 ^{re}	1 ^{re}	3 ^e	4 ^e	4 ^e	3 ^e	3 ^e	2 ^e	↗
Offre de prestation	2 ^e	3 ^e	2 ^e	1 ^{re}	1 ^{re}	2 ^e	5 ^e	2 ^e	2 ^e	3 ^e	3 ^e	→
Perception du prix	8 ^e	8 ^e	5 ^e	2 ^e	5 ^e	4 ^e	5 ^e	4 ^e	4 ^e	1 ^{re}	1 ^{re}	→
Sécurité	3 ^e	3 ^e	2 ^e	2 ^e	3 ^e	4 ^e	6 ^e	5 ^e	4 ^e	5 ^e	3 ^e	↗
Fidélité aux transports publics	3 ^e	4 ^e	3 ^e	2 ^e	2 ^e	2 ^e	5 ^e	2 ^e	2 ^e	2 ^e	1 ^{re}	↗
Fiabilité des transports publics	1 ^{re}	2 ^e	2 ^e	1 ^{re}	1 ^{re}	1 ^{re}	3 ^e	3 ^e	2 ^e	2 ^e	1 ^{re}	↗
Satisfaction générale	2 ^e	2 ^e	1 ^{re}	1 ^{re}	1 ^{re}	2 ^e	5 ^e	2 ^e	2 ^e	1 ^{re}	1 ^{re}	→
Nombre de villes participantes	9	8	7	6	6	5	6	6	6	6	6	



FRÉQUENTATION

NOMBRE DE VOYAGEURS (EN MILLIERS)
ET ÉVOLUTION EN %

LA FRÉQUENTATION DES LIGNES À GENÈVE

Plus de 212 millions de voyages sont recensés en 2016 sur les lignes des trois partenaires du Tout Genève, soit une progression de +2.1% par rapport à 2015, représentant près de 4 millions de voyages en plus que 2015.

NOMBRE DE VOYAGES
ET DE VOYAGES X KILOMÈTRES EN 2016

	2014			2015			2016			Évolution voyages 2015-2016	Évolution voyages X km 2015-2016
	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 Coppet - Lancy-Pont-Rouge	8 809	3 215 291	21 934 922	8 523	3 110 774	21 272 313	8 297	3 036 651	20 874 208	-2.4%	-1.9%
La Plaine - Genève	4 174	1 523 427	14 583 347	4 631	1 690 296	16 176 156	5 046	1 846 839	17 456 590	9.3%	7.9%
Total trafic régional CFF	12 983	4 738 718	36 518 269	13 154	4 801 070	37 448 469	13 343	4 883 490	38 330 798	1.7%	2.4%
SMGN M1 Rade	1 290	470 835	386 085	1 300	474 411	389 017	1 380	505 044	414 136	6.5%	6.5%
M2 Molard	1 313	479 217	349 828	1 279	466 681	340 677	1 300	475 756	347 302	1.9%	1.9%
M3 Port-Noir	462	168 673	269 877	447	162 985	260 776	498	182 418	291 869	11.9%	11.9%
M4 De Chateaubriand	501	182 976	292 762	494	180 462	288 739	551	201 533	322 453	11.7%	11.7%
Total Mouettes	3 566	1 301 701	1 298 552	3 519	1 284 539	1 279 209	3 729	1 364 751	1 375 760	6.2%	7.5%
tpg Tram	230 118	83 993 252	184 576 335	239 318	87 351 185	193 872 916	239 249	87 565 093	196 497 833	0.2%	1.4%
Trolley	99 229	36 218 637	74 085 286	104 799	38 251 726	78 471 447	107 965	39 515 295	81 429 117	3.3%	3.8%
Bus	208 300	76 029 555	216 519 094	210 205	76 724 939	224 894 810	217 204	79 496 838	234 970 462	3.6%	4.5%
Total tpg	537 648	196 241 444	475 180 715	554 323	202 327 850	497 239 173	564 419	206 577 226	512 897 412	2.1%	3.1%
Total unireso	554 197	202 281 863	512 997 536	570 996	208 413 459	535 966 851	581 490	212 825 467	552 603 970	2.1%	3.1%

tpg : services spéciaux non compris, services régionaux et réseau nocturne compris.

Les données 2015 et 2016 sont calculées selon la nouvelle méthode de traitement des données présentée à la Direction générale des transports (DGT) le 19 janvier 2016.



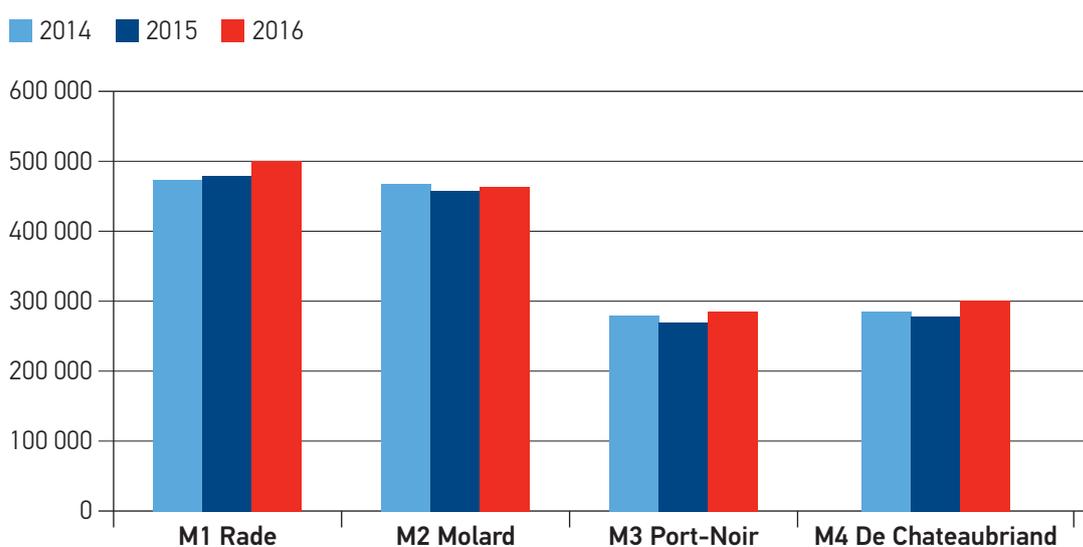
SMGN

En 2016, après quatre ans consécutifs de baisse, la SMGN voit sa fréquentation globale augmenter : soit une progression de 6.2% constatée sur les quatre lignes des Mouettes.

Les données utilisées proviennent du système de comptage habituel. Celles issues du nouveau système doivent être pondérées selon des sondages de fréquentation qui seront réalisés courant 2017.

Les passagers apprécient les extensions d'horaires en soirée durant la période d'été, en place depuis 2011.

NOMBRE DE VOYAGES PAR AN AUX MOUETTES GENEVOISES (+6.2% ENTRE 2015 ET 2016)



CFF

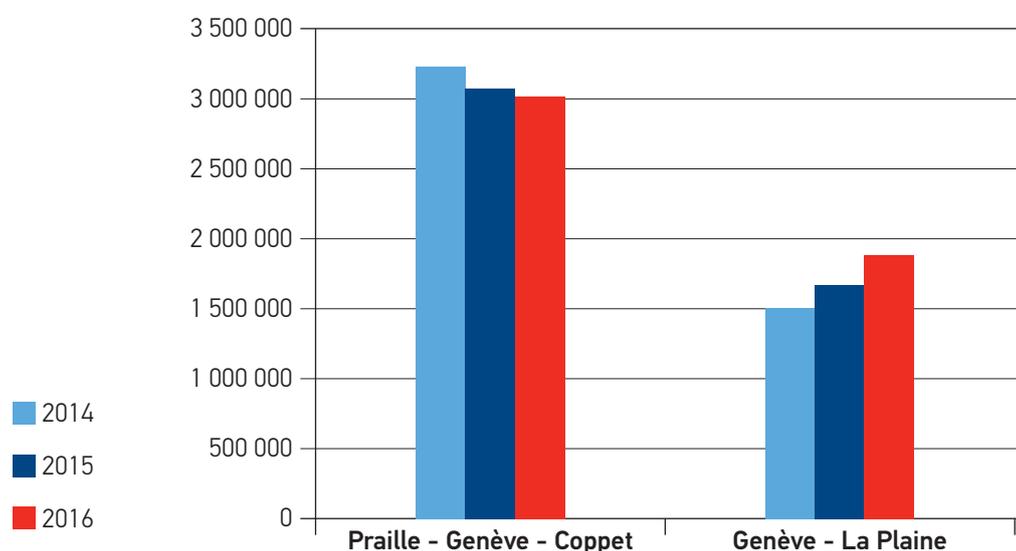


La ligne Coppet-Lancy-Pont-Rouge a connu une baisse de la fréquentation du fait d'une réduction de l'offre en soirée, à savoir le passage à une cadence horaire réduite dès 22h et la suppression des trains dès 21h du dimanche au jeudi ainsi que durant plusieurs week-ends pour cause de travaux en vue du futur Léman Express.

Les trains supprimés ont été remplacés par des bus sur la section Coppet-Genève et les clients ont été reportés sur le tram depuis Genève pour la direction de Lancy-Pont-Rouge. Pour ces cas, la demande n'a pas pu être prise en compte par les systèmes de comptage CFF.

La ligne de Bellegarde – La Plaine – Genève a continué d'observer une croissance soutenue que nous attribuons à un fort développement démographique avec la construction de logements au niveau de certaines communes-gares. La nouvelle offre proposée mi-2014 avec l'introduction généralisée du matériel roulant de type FLIRT soutient cette dynamique.

NOMBRE DE VOYAGES PAR AN AUX CFF (+1.7% ENTRE 2015 ET 2016)





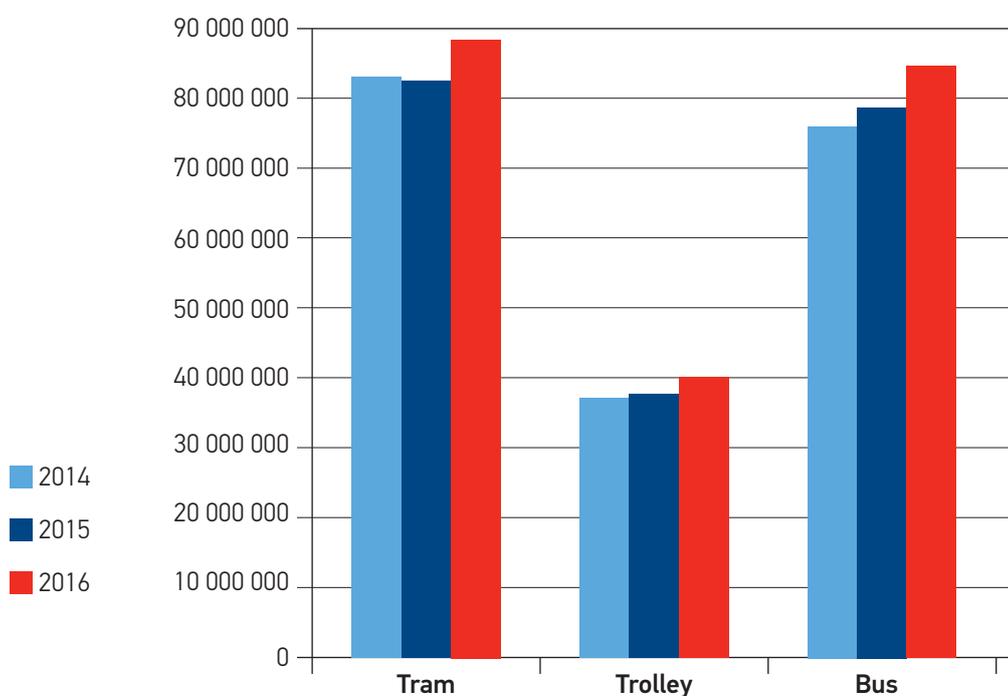
TPG



La fréquentation du tram a augmenté de 0.2% sur les voyages et de 1.4% sur les VKM. La progression pour les trolleybus est de 3.3% sur les voyages et de 3.8% sur les VKM. Ce mode électrique bénéficie d'un meilleur attrait depuis la mise en service des véhicules Exquicity à l'esthétique moderne.

Une augmentation de la fréquentation est aussi constatée sur les lignes des bus, tant sur les voyages (3.6%) que les VKM (4.5%).

NOMBRE DE VOYAGES PAR AN AUX TPG (+2.1% ENTRE 2015 ET 2016)





COMMUNICATION

LES ACTIONS 2016

L'année 2016 a été riche en événements et en nouveautés. unireso a revu sa charte graphique. Cette nouvelle apparence a été appliquée à tous les supports de communication et a permis le lancement, en septembre, du nouveau site internet d'unireso. Le nouveau design a également été intégré au journal *Ou Bien?!* qui a conservé sa nouvelle formule, un journal dépliant, facile à transporter.

Les outils de communication sont tous le reflet de la nouvelle charte graphique adoptée et d'un dynamisme destiné à créer une interactivité optimale avec les clients. En sachant ainsi incorporer l'air du temps, unireso a su rester à l'écoute de la clientèle, des évolutions technologiques actuelles et des modifications de comportements qu'elles génèrent. Désormais, les internautes ont accès à un univers de mobilité cohérent depuis leurs smartphones, tablettes et ordinateurs. De la mobilité et des informations sur toute la ligne! Ces nouveaux outils de communication ont su trouver leurs marques en 2016. Cet esprit proactif et positif s'est aussi illustré dans diverses actions, notamment avec la participation d'unireso et de ses acteurs à la campagne GE-RESPECTE lancée par le Département de l'Environnement, des Transports et de l'Agriculture (DETA) et également la campagne de publicité visant à promouvoir la mobilité dans la région du Grand Genève : *On vous emmène où aujourd'hui ?*.

UNIRESO CHANGE DE LOOK

Depuis septembre 2016, unireso s'est dotée d'une nouvelle charte graphique. Ce changement de look a pour but d'accompagner la communauté tarifaire dans ses efforts de communication auprès du grand public pour mieux faire comprendre qui elle est et ce qu'elle offre en cohérence avec ses activités et les attentes des opérateurs partenaires. Le logo d'unireso reste lui-même inchangé.



Une police de caractère dans l'air du temps, des couleurs pastel, des illustrations originales voilà ce que propose la nouvelle charte graphique et est appliquée à tous les supports de communication d'unireso : site internet, journal *Ou Bien?!*, courriers, campagnes de publicité, dépliants d'information, etc. La ligne visuelle se veut graphique, simple, ludique et représentative de l'idée 1 voyage = 1 ticket = 4 moyens de transports. Les quatre moyens de transports – bus, train, tram et bateau – représentant les opérateurs d'unireso sont symbolisés au moyen de véhicules sympathiques aux formes rondes et modernes. Le journal *Ou Bien?!* a donc lui aussi été lifté. Ce qui change : la typographie et un concept inédit pour la couverture, qui sera créée pour chaque numéro par un artiste ou graphiste de Genève et alentours. Ce qui reste : le contenu, le format et le nombre de parutions par année (soit 4 numéros). Vous y retrouverez donc vos rubriques habituelles Quoi de neuf, le it-objet, un livre, un disque et, bien entendu, L'écho du réseau. Le site unireso.com a également évolué et a été conçu avec les mêmes éléments visuels. Mis en ligne le 1^{er} septembre, il a été entièrement repensé pour mieux vous informer.



Ou Bien ?! N°10 – Mars 2016

Cette édition « ski et randonnées » avait pour vocation de ne pas renoncer à des plaisirs parce qu'il est parfois compliqué de se déplacer en transports collectifs jusqu'à certaines destinations. Dans ce premier numéro de 2016, *Ou bien ?!*, le journal d'unireso, a montré que les transports publics mettent tout en œuvre pour faciliter l'accès aux loisirs, même en hiver. On a pu ainsi découvrir plusieurs actions : Art&Tram – ou comment voyager en tram en découvrant des œuvres d'art réalisées par des créateurs d'aujourd'hui –, Snow'n'Rail, le train qui emmène au pied des pistes, ou encore ViaRhôna, un parcours jalonné de pistes cyclables pour pédaler des rives du Léman à la Méditerranée, avec la possibilité de grimper dans le train pour alléger les étapes. Le journal a aussi mis en avant la rubrique « L'écho du réseau » qui donne les infos pratiques des 7 opérateurs unireso. Tirage : 25 000 exemplaires.



Ou Bien ?! N°11 – Juin 2016

Les beaux jours sont synonymes de vacances. Toutefois, il n'est pas nécessaire de partir loin pour s'évader : cette édition du journal *Ou bien ?!* l'a prouvé en jouant la carte de la proximité, avec des idées de loisirs exotiques à vivre sur place. Le message était « À Genève, en transports publics, le dépaysement est garanti ». *Ou bien ?!* a aussi invité à la réflexion en interrogeant des experts sur la question de la dématérialisation dans le monde actuel et sur les nouveaux supports de titres de transport qui commencent à apparaître – notamment le SwissPass. Bien entendu, les dernières nouvelles des opérateurs unireso étaient aussi à l'honneur. Tirage : 75 000 exemplaires.



Ou Bien ?! N°12 – Septembre 2016

Le look du journal *Ou bien ?!* a changé durant l'été. Une transformation purement graphique car son contenu reste le même. Aux rubriques « Quoi de neuf », « L'écho du réseau », « Un livre, un disque », « It-objet » se sont ajoutés un article et l'interview d'un expert, consacrés à unireso, pour mettre l'accent sur l'importance de la communication pour la communauté tarifaire. L'introduction d'une nouvelle charte graphique pour unireso, dans le contexte du lancement du nouveau site internet, en ligne depuis le 1^{er} septembre 2016, a amené au changement. Autre nouveauté : la couverture de *Ou Bien ?!* permet à un artiste local de laisser libre cours à son imagination en fonction du thème principal du journal. Tirage : 25 000 exemplaires.

Ou Bien ?! N°13 – Décembre 2016

L'année écoulée a été pleine de défis pour unireso : nouvelle charte graphique, nouveau layout pour le journal *Ou bien ?!*, remise à jour du site unireso.com, préparation à la future intégration des abonnements unireso sur le SwissPass. Le journal a proposé comme toujours ses bonnes adresses inédites – restaurants, shopping et spa – avec les innovations sur les réseaux des opérateurs unireso, et proposé une nouvelle rubrique interactive, intitulée « De vous à nous », qui part à la rencontre de quelques clients d'unireso. Tirage : 95 000 exemplaires.

LES ACTIONS 2016 (SUITE)

La campagne régionale et ses multiples objectifs

Promouvoir l'utilisation des transports collectifs dans la région genevoise, faire tester les transports publics, découvrir les titres des transports régionaux, faciliter la mobilité dans le Grand Genève, fidéliser les abonnés annuels et acquérir des abonnés mensuels, cette campagne régionale a eu de multiples objectifs. Ils étaient le fruit d'une large réflexion menée suite à la baisse des recettes de 2015. Les publics ciblés ont été les frontaliers et les pendulaires régionaux, mais aussi d'autres clients qui n'utilisent pas encore les transports publics ou seulement de façon occasionnelle, soit les scootéristes, motocyclistes, automobilistes qui se rendent dans l'agglomération genevoise pour y travailler, toute une population active et mobile dans la couronne genevoise.



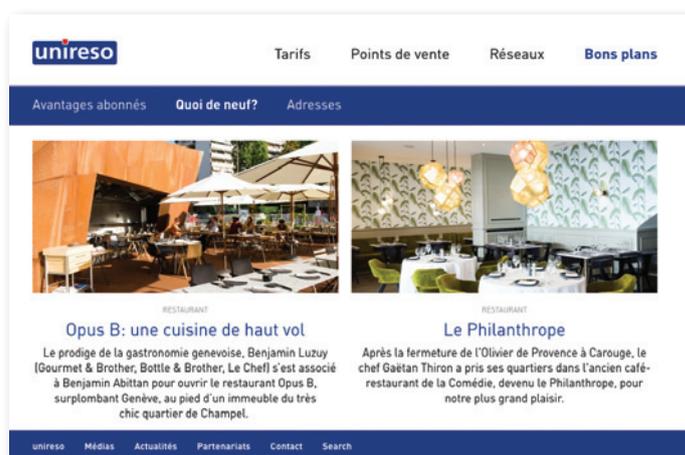
La campagne GE-RESPECTE

Pour lutter contre diverses incivilités quotidiennes et comportements nuisibles qui rendent le trafic et les déplacements pénibles, les acteurs de la mobilité genevoise ont appelé le public à plus de respect. Que ce soit unireso, les tpg, les Mouettes, les CFF mais encore la Fondation des parkings, tous se sont unis au Département de l'environnement, des transports et de l'agriculture (DETA), Département cantonal des transports, pour une campagne appelant les Genevois au respect. La fluidification de la circulation doit en effet s'effectuer à plusieurs niveaux, et le savoir-vivre et le sourire en font partie. Une campagne à l'esprit positif qui a eu un impact sur le terrain.



Le nouveau site internet unireso

Mis en ligne en 2016, ce nouveau site est plus qu'un simple indicateur de tarifs et de lignes à prendre, il permet en effet d'avoir accès à un calculateur de prix pour savoir ce que va coûter chaque déplacement, propose l'actualité des transports publics, donne des bons plans, et adopte une charte graphique en harmonie avec celle du journal *Ou Bien ?!* Il permet ainsi d'attirer les visiteurs tout en leur donnant envie de découvrir la région genevoise grâce aux transports collectifs.





LES PARTENARIATS

Le billet combiné, un véritable succès

En 2016, unireso et le Salon de l'automobile de Genève ont à nouveau proposé à la vente le billet combiné aux visiteurs de l'événement. Cette offre intéressante propose un billet aller-retour permettant de se rendre à Palexpo gratuitement en transports publics avec leur ticket d'entrée. Le sésame vendu à un prix particulièrement attractif a rencontré un vif succès. Les détenteurs d'un abonnement annuel unireso bénéficiaient, en outre, d'un accès à prix préférentiels. Le nombre de ses ventes augmente d'année en année. Une campagne de communication a entouré l'ouverture des ventes de ces tickets à mi-février jusqu'au début du Salon de l'auto et a été relayée dans les véhicules des opérateurs d'unireso, sur les supports mis à disposition par le Salon de l'automobile et les opérateurs.



Les partenariats institutionnels

En 2016, unireso a établi des bons cadeaux pour des titres de transport dans le cadre de plusieurs actions. Pour le 20^e anniversaire du CAGI, Centre d'Accueil-Genève International, le bon offert par unireso permet-tait d'obtenir à choix un abonnement annuel Tout Genève ou Régional.

Un accord de libre circulation avec la Police genevoise, financé par elle, a permis à ses collaborateurs de bénéficier gratuitement de l'accès au réseau pour l'année 2016. Enfin dans le cadre d'un partenariat avec les communes, des bons de réduction ont pu être proposés pour promouvoir et favoriser l'utilisation des transports publics.

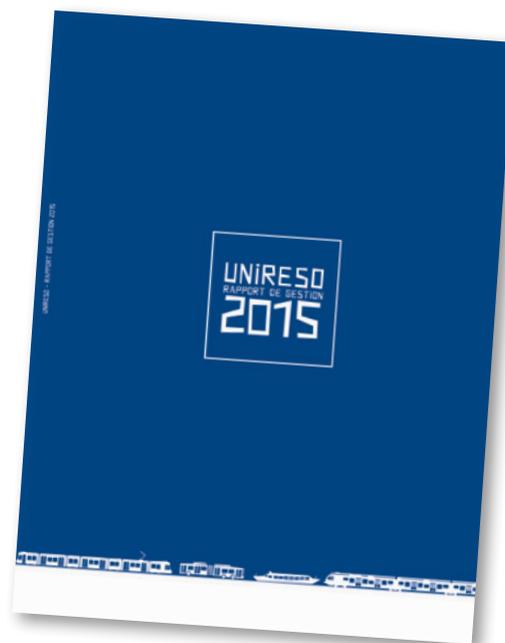
Les partenariats culturels

En engageant des partenariats avec l'Orchestre de Chambre de Genève, le Grand Théâtre de Genève et le Théâtre de Carouge, unireso rappelle aux amoureux de la culture qu'il y a moyen de mieux profiter des spectacles en privilégiant les transports collectifs pour s'y rendre.

LES PARTENARIATS (SUITE)

Le rapport de gestion

Le rapport de gestion 2015 a été diffusé en 2016. Chaque année, unireso produit un rapport de gestion qui permet aux partenaires et au public de connaître les activités, comptes et bilan de l'année précédente de la communauté tarifaire. Ces informations illustrent les actions et la stratégie mises en place pour consolider les liens avec les clients et contribuer à la progression d'unireso.



Cartes de vœux et calendriers personnalisables

Commander des cartes de vœux ou un calendrier personnalisables par une artiste locale ? Unireso a su une fois encore joindre l'utile à l'agréable pour séduire les partenaires.





LES DÉPENSES 2016

	TTC (en CHF)
CAMPAGNES PUBLICITAIRES	
Promotion unireso	16 089
Campagne régionale	52 139
Campagne GE Respecte	43 313
COMMUNICATION	
Mandats communication	27 859
Nouveau site internet et nouvelle charte graphique	79 956
COMMUNICATION INSTITUTIONNELLE	
Cartes de vœux	6 868
Rapport de gestion unireso	14 486
INFORMATIONS CLIENTS	
Plan de réseau	50 441
Tarifs	6 387
PARTENARIATS	
Partenariats	1 911
Cartes de libre circulation	2 020
Partenariat avec Genève Tourisme	572
Partenariat avec le Grand Théâtre	14 280
Partenariat avec l'OCG	451
Partenariat avec le Théâtre de Carouge	2 282
Salon Automnales, partenariats avec la Fondation des parkings	31 990
Salon de l'automobile	30 807
PUBLICATIONS	
Magazine <i>Ou Bien ?!</i> , 4 éditions et campagnes	231 900
TOTAL	613 749



LES DÉCOMPTES UNIRESO

TVA 8% incluse

	Comptes unireso 2015	Comptes unireso 2016	État de Genève 2016	À répartir 2016	Part tpg 2016	Part CFF 2016	Part CMGN 2016
PRODUITS DU TRANSPORT + GARANTIES							
Billets Tout Genève	39 596 221.31	43 008 898.3					
Forfaits journaliers Tout Genève	9 663 868.18	9 542 280.4					
Total billets + forfaits journaliers Tout Genève	49 260 089.49	52 551 178.7					
Abonnements hebdomadaires Tout Genève	368 902	340 751					
Total abonnements hebdomadaires Tout Genève	368 902	340 751					
Abonnements mensuels Tout Genève adultes	27 791 372	25 828 495					
Abonnements mensuels Tout Genève juniors	7 901 730	7 470 360					
Abonnements mensuels Tout Genève seniors	2 309 521	2 201 745					
Abonnements mensuels Tout Genève transmissibles	364 100	284 540					
Total abonnements mensuels Tout Genève	38 366 723	35 785 140					
Abonnements annuels Tout Genève adultes	28 929 776	30 714 970					
Abonnements annuels Tout Genève juniors	12 253 485	12 517 910					
Abonnements annuels Tout Genève seniors	8 466 580	8 720 290					
Abonnements annuels Tout Genève transmissibles	152 100	188 099.8					
Total abonnements annuels Tout Genève	49 801 941	52 141 269.8					
Titres P+R (abonnements et tickets)	2 933 102	2 754 179					
Combinés	2 702 706.1	2 630 401.54					
Abonnements demi-tarifs	1 713 012.56	1 639 580.43					
TT régionaux, transfrontaliers	6 940 558.93	7 119 653.34					
Manifestations	424 306.89	465 232.85					
Autres	181 451.82	863 319.77					
Total divers	14 895 138.3	15 472 366.93					
Total ventes brutes	152 692 793.79	156 290 706.43					
Déductions :							
Bonus de secours	-1829.1						
Bonus écologique	0	0					
Total bonus	-1829.1	0					
Rabais SPC	-2 114 791.66	-2 125 449.7					
Rabais Grands-comptes	-22 283.87	-27 496.01					
Rabais famille	-1 045 948.13	-867 121.05					
Rabais spécial	-1 639 295.94	-1 772 141.61					
Total rabais	-4 822 319.6	-4 792 208.37					
Remboursements	-403 258.11	-325 893.29					
Total déductions	-5 227 406.81	-5 118 101.66					
TOTAL PRODUITS DU TRANSPORT	147 465 386.98	151 172 604.77		151 172 604.77	139 218 690.01	11 093 065.06	860 849.70
Participation cantonale aux frais de gestion et de communication			400 000	400 000	368 920	28 800	2280
Participation cantonale Études/RER/FVG			0	0	0	0	0
Participation cantonale aux opérations «pics de pollution»			27 419.45	27 419.45	25 193	2064.70	161.75
Indemnités pour pertes de recettes induites par la CTI			9 283 675.77	9 283 675.77	8 562 334.16	668 424.66	52 916.95
Indemnités pour pertes de recettes induites par l'IN-146			8 178 647	8 178 647	7 543 166.13	588 862.58	46 618.29
Indemnités pour rabais billets et CJ seniors			4 408 722	4 408 722	4 066 164.30	317 427.98	25 129.72
Indemnités pour le rabais des billets seniors			6 086 635	6 086 635	5 613 703.46	438 237.72	34 693.82
Indemnités pour le rabais des billets juniors			3 965 580	3 965 580	3 657 454.43	285 521.76	22 603.81
Indemnités pour le rabais familles			822 656	822 656	758 735.63	59 231.23	4689.14
Total participations cantonales			33 173 335.22	33 173 335.22	30 595 671.11	2 388 570.63	189 093.48
Produits financiers							
TOTAL PRODUITS COMMUNAUTAIRES		151 172 604.77	33 173 335.22	184 345 939.99	169 814 361.12	13 481 635.69	1 049 943.18



CHARGES	Comptes unireso 2015	Comptes unireso 2016	État de Genève 2016	À répartir 2016	Part tpg 2016	Part CFF 2016	Part CMGN 2016
Salaires et charges		-440 000		-440 000	-405 812	-31 680	-2508
Total frais de personnel		-440 000		-440 000	-405 812	-31 680	-2508
Honoraires juridique/fiduciaire		-5388.81		-5388.81	-4970.11	-387.99	-30.71
Études et mandats		-43 739.2		-43 739.20	-40 340.65	-3149.23	-249.32
Frais de voyage et réception		-5346.73		-5346.73	-4931.30	-384.95	-30.48
Total frais administratifs		-54 474.74		-54 474.74	-50 242.06	-3922.17	-310.51
Confection titres de transport		-76 936.54		-76 936.54	-70 958.58	-5539.43	-438.53
Production de Cart@bonus		-169 094.19		-169 094.19	-155 955.56	-12 174.79	-963.84
Frais Service direct et projets nationaux		-189 832.42		-189 832.42	-175 082.45	-13 667.93	-1082.04
Frais Communautés tarifaires		-17 260.58		-17 260.58	-15 919.42	-1242.77	-98.39
Indemnité de vente (charge sur les TT Tout Genève)		-4 983 205.70		-4 983 205.70	-4 596 010.65	-358 790.80	-28 404.25
Indemnité de vente (crédit sur les TT Tout Genève)		4 983 100		4 983 100	4 626881.60	356 218.40	0
Commissions et frais de vente		-3091.50		-3091.50	-2851.28	-222.59	-17.63
Papier, imprimés		-2702.79		-2702.79	-2492.79	-194.60	-15.40
Total frais de vente		-459 023.72		-459 023.72	-392 389.13	-35 614.51	-31 020.08
Communication		-609 344.90		-609 344.90	-561 998.80	-43 872.83	-3473.27
Titres de transport pour congressistes		0		0	0	0	0
Mailings		-4403.81		-4403.81	-4061.63	-317.08	-25.10
Total frais de communication		-613 748.71		-613 748.71	-566 060.43	-44 189.91	-3498.37
Frais décomptes		-328 651		-328 651	-303 114.81	-23 662.88	-1873.31
Frais bancaires		-105		-105	-96.84	-7.56	-0.60
Total frais financiers		-328 756		-328 756	-303 211.65	-23 670.44	-1873.91
Divers et imprévus		-178.48		-178.48	-164.62	-12.85	-1.01
TOTAL CHARGES		-1 896 181.65		-1 896 181.65	-1 717 879.89	-139 089.88	-39 211.88
RÉSULTAT NET		149 276 423.12	33 173 335.22	182 449 758.34	168 096 481.23	13 342 545.81	1 010 731.30



LE RAPPORT DE L'ORGANE DE RÉVISION

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

Genève, le 25 avril 2017
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@bfbge.ch
Web www.bfb.ch

Fondée en 1892



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 2016.

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

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

BfB Société Fiduciaire
Bourquin frères et Béran SA



André TINGUEL
Expert-réviseur agréé
Réviseur responsable



Jean-Paul TRIBOULET
Expert-réviseur agréé
Signature électronique qualifiée de Jean-Paul Triboulet
25 avril 2017

Annexes :
- décomptes annuels

1/3



Résumé des TT régionaux

	année 2016		
	Quantités	CHF	€
billets	953'864		
abo hebdo	1'457		
abo mensuels	58'384		
abo annuels	3'215		
forfaits journaliers	73'693		
à répartir :	1'090'613	12'878'784.92	12'273'823.40 €

Indemnité de vente en faveur de :

CFF	237'207.39	198'039.11 €
TPG	470'318.59	384'393.51 €
TPN	14'706.28	12'296.64 €
TP2A	112'976.42	94'148.66 €
GLCT z.84	4'943.52	4'119.60 €
GLCT z.85	-385.80	-321.50 €
GLCT z.86	-1'458.00	-1'215.00 €
GLCT z.87	-584.40	-487.00 €
GLCT z.87 (RDTA)	9'876.60	8'230.50 €

Ventes réparties en faveur de :

z.10 = CTI	7'059'820.98	6'789'147.18 €
z.21 = TPN	45'902.76	43'956.73 €
z.22 = 37,5% TPN	385'070.56	370'464.79 €
z.22 = 62,5% CFF	641'784.27	617'441.28 €
z.81 = GLCT	150'866.83	144'753.83 €
z.82	1'142'294.57	1'098'181.10 €
z.84 = GLCT	348'990.21	336'195.74 €
z.85 (CG01)	17'301.73	16'614.84 €
z.85 = GLCT	-733.90	-437.05 €
z.86 = GLCT	221'388.68	214'386.26 €
z.87 = GLCT	925'739.80	892'585.27 €
z.87 = CG01	205.65	229.25 €
z.90	105'172.02	100'903.51 €
z.88	987'380.17	950'196.14 €
	12'031'184.32	11'574'618.88 €

	PF 2015-2018 année 2016	Comptes année 2016 du 1er janvier au 31 décembre
PRODUITS DU TRANSPORT + GARANTIES		
TT Tout Genève		143'955'226.57
Part 1ère classe dans TT Tout Genève		87'245.80
Part TPG+SMGN s/recettes combinés parking formule 1		10'479.00
Part complémentaire s/abonnement demi-tarif		-
Part z.10 dans TT régionaux		7'059'821.00
Part 1ère classe dans TT régionaux		59'832.40
Total produits du transport	148'894'360	151'172'604.77
Participation cantonale aux frais de gestion et communication	400'000	
Participation cantonale Etudes / RER	-	
Participation cantonale aux opérations "pics de pollution"	100'000	
Indemnité pour perte de recettes induites par la CTI	9'283'676	
Indemnité pour perte de recettes induites par l'IN-146	8'178'647	
Indemnité pour le rabais billets et CJ senior	4'408'722	
Indemnité pour le rabais des abo senior	6'086'635	
Indemnité pour le rabais des abo junior	3'965'580	
Indemnité pour le rabais famille	822'656	
Total participations cantonales	33'245'916	
Produits financiers	-	-
Total produits communautaires	182'140'276	151'172'604.77
CHARGES		
Salaires et charges	-440'000	-440'000.00
Total frais de personnel	-440'000	-440'000.00
Honoraires juridique / fiduciaire	-5'500	-5'388.81
Etudes et mandats	-37'000	-43'739.20
Frais de voyage & réception	-15'000	-5'346.73
Total frais administratifs	-57'500	-54'474.74
Confection titres de transport	-	-76'936.54
Production de Cart@bonus	-300'000	-169'094.19
Frais Service Direct et projets nationaux	-180'000	-189'832.42
Frais Communautés Tarifaires	-55'000	-17'260.58
Indemnité de vente (charge sur les TT Tout Genève)	-5'211'303	-4'983'205.70
Indemnité de vente (crédit sur les TT Tout Genève)	5'211'303	4'983'100.00
Commissions et frais de vente	-	-3'091.50
Papier, imprimés	-	-2'702.79
Total frais de vente	-535'000.00	-459'023.72
Communication	-900'000	-609'344.90
Titres de transport pour congressistes	-250'000	
Mailings	250'000	-4'403.81
Total frais de communication	-900'000.00	-613'748.71
Frais décomptes	-328'651	-328'651.00
Frais bancaires	-100	-105.00
Total frais financiers	-328'751.00	-328'756.00
Divers et imprévus	-15'000.00	-178.48
TOTAL DES CHARGES (NET)	-2'276'251.00	-1'896'181.65
RÉSULTAT NET	179'864'025	149'276'423.12
RÉPARTITION :		
TPG		
CFF		
SMGN		

TVA 8,0% incluse



Etat Genève	Solde à répartir selon clé définitive :	% vs budget	Part TPG 92.23%	Part CFF 7.20%	Part SMGN 0.57%
	143'955'226.57		132'769'905.46	10'364'776.31	820'544.80
	87'245.80			87'245.80	
	10'479.00		10'415.08		63.92
	-		-72'903.44	72'903.44	
	7'059'821.00		6'511'272.91	508'307.11	40'240.98
	59'832.40			59'832.40	
	151'172'604.77	102%	139'218'690.01	11'093'065.06	860'849.70
400'000.00	400'000.00	100%	368'920.00	28'800.00	2'280.00
-	-		-	-	-
27'419.45	27'419.45	27%	25'193.00	2'064.70	161.75
9'283'675.77	9'283'675.77	100%	8'562'334.16	668'424.66	52'916.95
8'178'647.00	8'178'647.00	100%	7'543'166.13	588'862.58	46'618.29
4'408'722.00	4'408'722.00	100%	4'066'164.30	317'427.98	25'129.72
6'086'635.00	6'086'635.00	100%	5'613'703.46	438'237.72	34'693.82
3'965'580.00	3'965'580.00	100%	3'657'454.43	285'521.76	22'603.81
822'656.00	822'656.00	100%	758'735.63	59'231.23	4'689.14
33'173'335.22	33'173'335.22	100%	30'595'671.11	2'388'570.63	189'093.48
	-		-	-	-
33'173'335.22	184'345'939.99	101%	169'814'361.12	13'481'635.69	1'049'943.18
	-440'000.00	100%	-405'812.00	-31'680.00	-2'508.00
	-440'000.00	100%	-405'812.00	-31'680.00	-2'508.00
	-5'388.81	98%	-4'970.11	-387.99	-30.71
	-43'739.20	118%	-40'340.65	-3'149.23	-249.32
	-5'346.73	36%	-4'931.30	-384.95	-30.48
	-54'474.74	95%	-50'242.06	-3'922.17	-310.51
	-76'936.54		-70'958.58	-5'539.43	-438.53
	-169'094.19	56%	-155'955.56	-12'174.79	-963.84
	-189'832.42	105%	-175'082.45	-13'667.93	-1'082.04
	-17'260.58	31%	-15'919.42	-1'242.77	-98.39
	-4'983'205.70	96%	-4'596'010.65	-358'790.80	-28'404.25
	4'983'100.00	96%	4'626'881.60	356'218.40	-
	-3'091.50		-2'851.28	-222.59	-17.63
	-2'702.79		-2'492.79	-194.60	-15.40
	-459'023.72	86%	-392'389.13	-35'614.51	-31'020.08
	-609'344.90	68%	-561'998.80	-43'872.83	-3'473.27
	-	0%	-	-	-
	-4'403.81	-2%	-4'061.63	-317.08	-25.10
	-613'748.71	68%	-566'060.43	-44'189.91	-3'498.37
	-328'651.00	100%	-303'114.81	-23'662.88	-1'873.31
	-105.00	105%	-96.84	-7.56	-0.60
	-328'756.00	100%	-303'211.65	-23'670.44	-1'873.91
	-178.48	1%	-164.62	-12.85	-1.01
	-1'896'181.65	83%	-1'717'879.89	-139'089.88	-39'211.88
33'173'335.22	182'449'758.34	101%	168'096'481.23	13'342'545.81	1'010'731.30
	168'096'481.23				
	13'342'545.81				
	1'010'731.30				

DÉCOMPTÉ DE LA COMMUNAUTÉ TARIFIAIRE INTÉGRALE DE GENEVE (CTI)

