UNIRESO
RAPPORT DE GESTION
2011

unireso — tpg — SBB CFF FFS — Société Générale de Navigation — tpn — TAC — ter RHÔNE-ALPES — VEOLIA TRANSPORT

unireso
RAPPORT DE GESTION 2011

5 **Le mot de Michèle Künzler**

7 **Le mot du Président**

9-13 **Organisation**
Les comités unireso
Le Forum national des communautés tarifaires et du Service direct

15-30 **Réalisations**
Refonte des conventions unireso
Nouveau titre combiné entre Genève et Annecy
Négociations avec la Fondation pour le tourisme
De nouvelles lignes transfrontalières dans unireso
Définition d'un nouveau taux de change de référence
Nouveau P+R à Bernex
Enquête internationale "BEST 2011"
Enquête aux frontières

31-43 **Ventes**
Tout Genève
Forte croissance d'unireso régional
Titres combinés City-Ticket et Abonnement Inter
unireso pro et offres promotionnelles aux communes
Billet Aéroport GVA Arrivée

45-49 **Communication**
Quelques actions de l'année 2011
Dépenses en communication en 2011

51-53 **Fréquentation**
Évolution de la fréquentation

55 **Bilan**
Décompte unireso
Rapport de l'organe de révision

Au 1er janvier 2011, la communauté tarifaire intégrale unireso intègre 6 autorités et 7 opérateurs de transport évoluant sur le bassin franco-valdo-genevois, désormais dénommé le « Grand Genève ».

Une agglomération où les déplacements ont fortement augmenté, comme l'a révélé l'enquête aux frontières réalisée en mars 2011. Le trafic total a crû de près de 20% en neuf ans et la part modale des transports collectifs est passée d'un peu plus de 10% à près de 16% pendant cette période.

Fait réjouissant, là où une offre performante de transport public a été mise en place, la fréquentation a suivi, se traduisant par une augmentation de 83,5% d'usagers entre 2002 et 2011. De belles croissances ont été enregistrées sur le corridor annemassien ou sur l'axe Vaud – Genève, où un tiers des pendulaires se déplace en train. En six ans, la répartition des déplacements supplémentaires se partage presque équitablement entre les transports individuels motorisés et les transports collectifs. Ces chiffres étaient respectivement de 65% et de 35% entre 2002 et 2005, ce qui démontre l'attractivité des transports publics et la nécessité de poursuivre leur développement.

Au niveau transfrontalier, de nouvelles lignes de bus sont venues compléter le réseau en 2011, soit la ligne T La Plaine – Challex, la ligne O Meyrin – Ferney-Voltaire, ainsi que la ligne 74 autoroutière Saint-Gervais – Le Fayet (F) – Genève. Ces lignes sont connectées au réseau des Transports publics genevois (tpg) et à l'offre ferroviaire CFF/SNCF Bellegarde – Genève pour la ligne T.

En parallèle à l'ouverture de nouvelles lignes, les déplacements sont facilités par une palette toujours plus large d'abonnements combinés, comme le nouvel abonnement entre Genève et Annecy. Depuis le mois de décembre, l'usager peut effectuer des parcours dans la zone 10 d'unireso, puis avec la ligne de car 72, avant des déplacements dans la zone de bus annéciens (ou inversement) avec le même titre de transport, ce qui encourage les déplacements en transports collectifs.

Du côté vaudois, la communauté tarifaire Mobilis s'est étendue jusqu'à la frontière genevoise. Ainsi, entre Genève et Nyon, Gland ou Rolle, l'usager peut circuler dans la zone unireso, effectuer son parcours en train puis se déplacer dans une zone Mobilis avec un nouvel abonnement Inter à prix attractif.

Cette simplification du système « 1 voyage = 1 ticket » est appelée à se développer sur l'ensemble du territoire suisse grâce aux réflexions de l'Union des transports publics suisses (UTP). Il s'agit en effet de faciliter les déplacements d'une région à l'autre du pays, raison pour laquelle les 20 communautés tarifaires suisses et le Service direct (ferroviaire) travaillent pour unifier les règles et les tarifs.

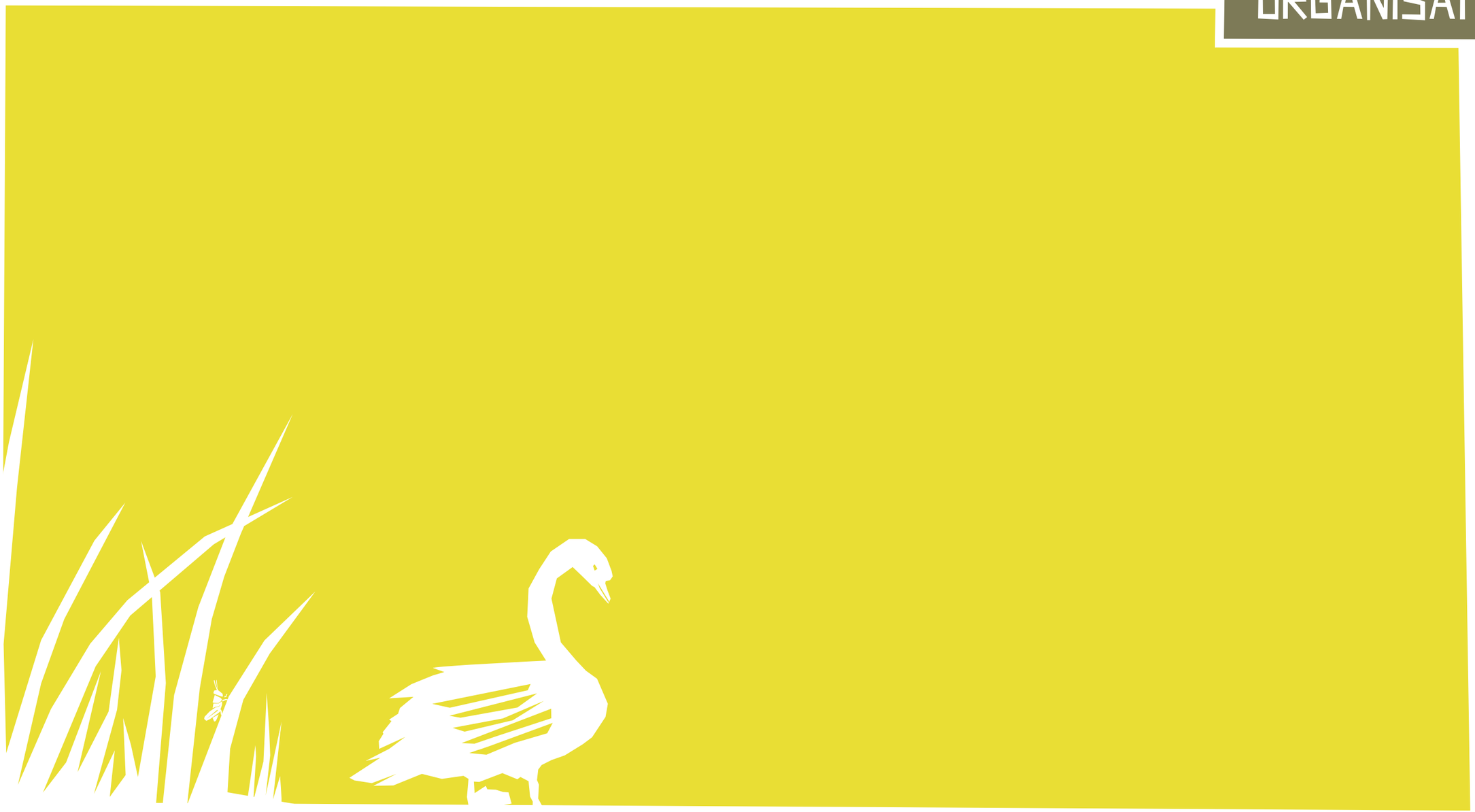
Michèle Künzler
Cheffe du Département de l'intérieur et de la mobilité (DIM)

Les dix ans de la communauté tarifaire, fêtés le 1er juillet, ont été l'occasion de mesurer le chemin parcouru depuis 2001.
Des accords interentreprises ont permis d'étendre le périmètre d'action d'unireso au-delà de la frontière genevoise, vers Vaud et vers la France voisine. L'harmonisation progressive des conditions tarifaires entre les opérateurs a rendu les transports publics plus simples à appréhender pour la clientèle. La mobilité, la fréquentation des véhicules ont fortement augmenté durant cette décennie, tout comme le niveau des recettes.
Ce fut le cas particulièrement en 2011, tant pour la partie genevoise que régionale.
En l'absence d'augmentation tarifaire, le chiffre d'affaires de la zone 10 Tout Genève a crû de 5,3% cette année et de 25% depuis 2005. La politique de fidélisation de la clientèle a apporté les résultats escomptés vis-à-vis des abonnements annuels qui sont les titres phares en termes de croissance.
L'instauration d'une clé de répartition dynamique des recettes constitue une évolution majeure de 2011, première année du nouveau contrat de prestations quadriennal. Après plus de vingt ans d'existence d'une clé fixe, le taux de répartition des recettes des entreprises du Tout Genève est désormais susceptible de varier chaque année, en fonction des prestations effectuées par les tpg, les CFF et la SMGN. Le nombre de clients et l'utilisation de l'offre de transport (voyages x kilomètres), recensés par des comptages, détermineront le niveau de recettes de chacun.
Si l'on regarde devant nous, des groupes de travail ont entamé les réflexions sur l'élargissement du périmètre unireso au-delà des trois zones vaudoises (couverture du District de Nyon), ainsi que sur la réalisation d'une zone unique française autour du Canton de Genève. Il s'agit d'une part de répondre aux besoins d'un bassin de population tourné vers Genève, par la création de titres de transport adaptés, et d'autre part de faciliter les déplacements par une simplification du zonage régional.

Je vous souhaite bon voyage sur les lignes unireso.

Christoph Stucki
Président de unireso

ORGANISATION



Compte tenu du développement régional et transfrontalier en cours et à venir, le Canton de Genève a donné mission, fin 2008, aux opérateurs de transport de la communauté tarifaire intégrale (CTI), de travailler à la création d'une nouvelle organisation juridique. Celle-ci doit notamment permettre l'intégration de nouveaux opérateurs dans unireso.
Le fonctionnement interne de la communauté tarifaire a donc été revu et a débouché sur l'élaboration d'une nouvelle convention de coopération et d'organisation mise en œuvre le 12 décembre 2010.
Dans ce cadre juridique modifié, le cercle des partenaires réunis autour de la table des séances mensuelles s'est agrandi. Les opérateurs de transport régionaux ont rejoint les trois entreprises historiques de la CTI (tpg, CFF et Mouettes genevoises).

LES COMITÉS UNIRESO

LE COMITÉ DE DÉCISION (CD UNIRESO)

L'ancien comité de gestion laisse place au comité de décision ou siègent désormais l'ensemble des entreprises évoluant à Genève et dans les zones périphériques. Il se réunit le dernier jeudi de chaque mois et assure le fonctionnement de la communauté tarifaire.
Les participants au comité de décision sont :

- **pour unireso :**
  – Christoph Stucki, président
  – Rémy Burri, responsable
  – Xavier Mugnier, gestionnaire
- **pour les Transports publics genevois (tpg) :**
  – Éric Forestier, directeur ventes, marketing et promotion
  – Rémy Burri, puis Nadia Mettraux, responsables commerciaux
- **pour les Chemins de fer fédéraux (CFF) :**
  – François Gatabin, chef du trafic régional Romandie
  – Antoine Stübi, responsable de communautés tarifaires
- **pour la Société des mouettes genevoises navigation (SMGN) :**
  – Antoine Böhler, président du conseil d'administration
  – Hervé Hoffmann, directeur, puis Laurence Auque-Bouchez, directrice administrative et financière
- **pour les Transports publics nyonnais (TPN) :**
  – Richard Zaugg, directeur
  – Philippe Magnin, responsable marketing
- **pour les Transports annemassiens collectifs (TAC) :**
  – Jérôme Lavenier, directeur
  – Sophie Dubouloz, puis Anne Garcia, responsables marketing
- **pour Veolia :**
  – Sylvie Begain, responsable méthodes et offres
- **pour la SNCF :**
  – Jean-Jacques Pesse, responsable tarification

LE COMITÉ TECHNIQUE (CT UNIRESO)

Le travail préparatoire des sujets approuvés en comité de décision est élaboré lors des séances des comités techniques qui ont lieu les mercredis en milieu de mois.
Les participants sont :

- **pour unireso :**
  – Rémy Burri, responsable
  – Xavier Mugnier, gestionnaire
- **pour les Transports publics genevois (tpg) :**
  – Michaël Chopard, responsable communication
  – Maryvonne Partouche, puis Amélie Jamar, chargées de promotion et de publicité
- **pour les Chemins de fer fédéraux (CFF) :**
  – Antoine Stübi, responsable de communautés tarifaires
- **pour la Société des mouettes genevoises navigation (SMGN) :**
  – Hervé Hoffmann, puis Joël Charrière, directeurs
  – Laurence Auque-Bouchez, directrice administrative et financière
- **pour les Transports publics nyonnais (TPN) :**
  – Philippe Magnin, responsable marketing
- **pour les Transports annemassiens collectifs (TAC) :**
  – Jérôme Lavenier, directeur
  – Sophie Dubouloz, puis Anne Garcia, responsables marketing
- **pour Veolia :**
  – Sylvie Begain, responsable méthodes et offres
- **pour la SNCF :**
  – Jean-Jacques Pesse, responsable tarification

LE COMITÉ DE COORDINATION « ETAT DE GENÈVE-UNIRESO » (CC UNIRESO)

Présidé par David Favre, secrétaire général adjoint du Département de l'intérieur et de la mobilité (DIM), ce comité a pour objets de faciliter les relations entre les signataires du contrat de prestations unireso (périmètre Tout Genève uniquement) et de contrôler l'application de ce dernier.
Se réunissant deux fois par an, le CC est également composé d'une représentation de l'Office fédéral des transports (OFT).

LE COMITÉ DE COORDINATION RÉGIONAL (CCR)

Anciennement appelé comité de suivi technique, le CCR réunit deux fois par an l'ensemble des partenaires et autorités organisatrices de unireso régional.

Le Canton de Genève préside ces séances en la personne de David Favre.

Le CCR a pour mission l'approbation des comptes et le traitement des travaux relatifs au périmètre régional de la communauté tarifaire.

Le Service direct constitue la plus ancienne communauté tarifaire suisse. Il permet de voyager sur la plupart des moyens de transports publics suisses avec un seul titre de transport. Il s'agit en l'occurrence d'une communauté tarifaire couvrant toute la Suisse, à laquelle participe la majorité des entreprises des transports publics. Les produits les plus connus sont l'abonnement général et l'abonnement demi-tarif. La gestion du Service direct est un domaine d'activité de l'Union des transports publics suisse (UTP).
Le Service direct ainsi que l'ensemble des 20 communautés tarifaires suisses sont présents au forum biannuel organisé à Berne et présidé par Christoph Stucki.

LE FORUM NATIONAL DES COMMUNAUTÉS TARIFAIRES ET DU SERVICE DIRECT

Les deux sujets majeurs discutés au sein du forum en 2011 sont les suivants :

LE FUTUR SYSTÈME DE TARIFICATION DES TRANSPORTS PUBLICS SUISSES

Les communautés travaillent à la création de nouvelles bases tarifaires au niveau national. Ce vaste projet, placé sous l'autorité de l'Union des transports publics, a pour but de faciliter l'utilisation des transports publics par une harmonisation des conditions d'utilisation. Le concept « 1 voyage – 1 ticket » est au centre de la réflexion. Il s'agit de développer les solutions « parcours-zone » afin de supprimer les ruptures tarifaires sur l'ensemble du territoire suisse.

Par ailleurs, le système de tarification actuel est basé depuis les années cinquante sur la distance effectuée. Le prochain système mettra le voyage au cœur du concept avec une flexibilité accrue des prix. Les possibilités techniques actuelles permettent de faire varier le prix d'un voyage entre deux localités en fonction de différents critères, par exemple le confort des véhicules, les heures de circulation, les fréquences de circulation, le temps de trajet, les délais de réservation, etc.

LA NOUVELLE GOUVERNANCE DES TRANSPORTS PUBLICS EN SUISSE

2011 voit le paysage des communautés tarifaires se modifier. Jusqu'alors, celles-ci agissent en toute autonomie les unes vis-à-vis des autres. Il en résulte des dispositions tarifaires spécifiques pour chaque communauté à travers le pays, et une absence d'unité. Un client devant voyager à l'intérieur de deux communautés doit s'approprier les règles tarifaires différentes de celles-ci. Les obligations touchant aux dispositions tarifaires sont jusqu'à présent prises au niveau du Service direct, sans concertation avec les communautés.

Afin de corriger ces dysfonctionnements, la nouvelle gouvernance permet une collaboration plus étroite entre Service direct et communautés. Les décisions stratégiques et opérationnelles sont prises en commun au sein des communautés et entre le Service direct et les communautés. À plus long terme, l'objectif est de fusionner les deux organes.

Le travail visant l'élaboration d'une nouvelle gouvernance occupe l'année 2011 et aboutit à l'adhésion de pratiquement l'ensemble des communautés (dont unireso et les plus grandes communautés suisses) à cette nouvelle organisation.

L'entrée en vigueur des nouveaux textes est fixée au 1er janvier 2012.

RÉALISATIONS

REFONTE DES CONVENTIONS UNIRESO

Compte tenu de la poursuite du développement régional, le Canton de Genève a envoyé le 18 décembre 2008 une lettre de mission, dans laquelle les opérateurs d'unireso sont invités à proposer une organisation juridique permettant l'intégration de nouveaux opérateurs. À cet égard, différents éléments doivent être pris en considération : les aspects transfrontaliers, la taille et la nature des prestations fournies par les différents opérateurs, la répartition des recettes selon un système dynamique. Dans cette perspective, les partenaires se sont organisés dans leur fonctionnement interne, d'une manière compatible avec les droits nationaux suisse et français ainsi que dans leur relation avec leurs Autorités organisatrices.

C'est ainsi que 2011 voit naître une nouvelle convention de coopération des exploitants de transport public dans le périmètre unireso, remplaçant la convention de société simple dissoute le 31 décembre 2010. Cette nouvelle convention inclut l'ensemble des partenaires unireso, Tout Genève et Régionaux.

2011 marque la première année du nouveau contrat de prestations quadriennal signé avec le Canton de Genève pour les prestations de transport fournies sur le territoire genevois. Initialement, ce document, approuvé le 1er septembre 2010, envisageait l'adaptation tarifaire Tout Genève au 13 décembre 2010. Finalement, le report d'une année de la hausse tarifaire (et par voie de conséquence, la modification du montant des indemnités de l'État) exigent la signature d'un avenant au contrat de prestations.

Pour unireso, le contrat définit les prestations offertes par la communauté ainsi qu'une série d'objectifs à atteindre sur les quatre ans :

– objectifs de recettes (produits du transport) ;
– objectifs de performance (développement du nombre d'abonnés, satisfaction clientèle…).

Le document détermine également les obligations de l'État, principalement en termes de montants d'indemnités.

L'État, en tant que contributeur, veille au respect de l'application du contrat de prestations par la communauté tarifaire, et évalue les engagements des opérateurs par le biais de tableaux de bord.

2011 constitue également l'année d'entrée en vigueur d'un véritable contrat de prestations pour unireso régional, dont les principes et la période (2011/2014) sont calqués sur ceux du contrat de prestations Tout Genève. Six autorités et sept opérateurs de transport évoluant sur le bassin franco-valdo-genevois sont signataires du document qui remplace les précédents contrats annuels. L'annexe 6 constitue le plan directeur du développement d'unireso régional d'ici 2014, à travers lequel les partenaires ont accepté d'étudier les opportunités suivantes :

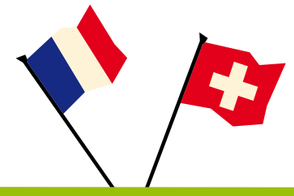
– extension d'unireso en superposition à Mobilis sur l'ensemble du District de Nyon ;
– création d'une zone 80 regroupant toutes les zones françaises 81 à 87 ;
– étude d'une zone 90 regroupant les zones vaudoises actuelles 21, 22 et 90.

Ces perspectives assureraient une simplification accrue du zonage unireso et répondent à une demande de la part des pendulaires (notamment pour le dossier extension d'unireso au-delà de Nyon).
Les premiers travaux de réflexion sont déjà entamés en fin d'année 2011.

NOUVEAU TITRE COMBINÉ ENTRE GENÈVE ET ANNECY

Le 11 décembre 2011 est entré en vigueur le nouvel abonnement combiné « zone-parcours-zone » entre Genève et Annecy. Cet abonnement mensuel permet de circuler librement en zone 10 d'unireso, de voyager sur la ligne de car 72 de Veolia et de circuler librement sur le réseau de bus annécien Sibra.

Les trois partenaires consentent une réduction de 25% par rapport au prix de leurs abonnements respectifs.



NÉGOCIATIONS AVEC LA FONDATION POUR LE TOURISME

La Geneva Transport Card (GTC) permet à chaque client d'un lieu d'hébergement genevois de circuler librement à l'intérieur de la zone 10 durant tout son séjour. En contrepartie, la Fondation pour le tourisme reverse CHF 1.- à unireso par nuitée consommée. Ce montant n'évolue pas en 2011, compte tenu du report de l'adaptation tarifaire unireso à fin 2011, mais cette année constitue une période de renégociation avec la Fondation pour le tourisme du montant de cette redevance. En effet, une indexation est prévue, basée sur l'augmentation moyenne du tarif des titres occasionnels unireso. L'entrée en vigueur de la nouvelle grille tarifaire Tout Genève fin 2011 entraîne mécaniquement une évolution du tarif de la GTC au 1er janvier 2012, de CHF 1.- à CHF 1,10 (applicable en l'état seulement en cas d'augmentation du nombre de nuitées en 2012 *vs* 2011).

DE NOUVELLES LIGNES TRANSFRONTALIÈRES DANS UNIRESO

Les lignes de bus T La Plaine – Challex et O Meyrin – Ferney-Voltaire viennent enrichir l'offre transfrontalière entre la zone 10 et respectivement les zones 85, 87 du Pays de Gex. Gérées par le Groupement local de coopération transfrontalière (GLCT), ces deux lignes sont mises en service le 28 février 2011 et sont exploitées par les tpg.
Des titres de transport « parcours courts » peuvent être utilisés sur la totalité du parcours de ces deux lignes.

La ligne T offre ainsi un service de rabattement sur l'offre ferroviaire CFF/SNCF Bellegarde/Genève, et connecte la commune de Challex au réseau de transport public.
Le service est conçu pour offrir une correspondance sur les trains à destination de Genève le matin et l'inverse le soir, en semaine et aux heures de pointe.

La ligne O offre la possibilité d'une correspondance avec les lignes F (Nations) et Y (Aéroport). Son terminus côté suisse permet un rabattement des clients sur le tramway en direction du centre-ville de Genève.

La nouvelle ligne 74 autoroutière Saint-Gervais – Le Fayet (F) – Genève exploitée par la société de car Alpbus, filiale de RATP-Développement, est mise en service au mois de juin. Cette ligne vient compléter les lignes interurbaines 71, 72 et 73 desservant déjà le bassin genevois depuis la Haute-Savoie, et offre une complémentarité à l'offre TER à certaines heures le matin et le soir. Les localités desservies sont Cluses, Bonneville, Nangy, Genève-Rive et Genève-Gare routière. Des abonnements mensuels ou billets « parcours + zone 10 unireso » sont disponibles à la vente.

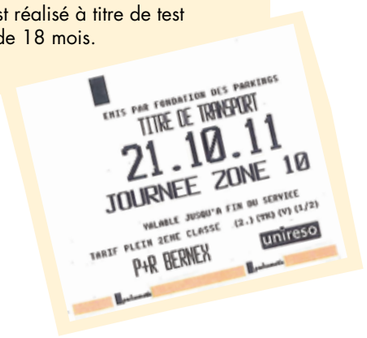
DÉFINITION D'UN NOUVEAU TAUX DE CHANGE DE RÉFÉRENCE

Pour un niveau tarifaire Tout Genève donné en francs suisses, les opérateurs de transport offrent souvent la possibilité au client d'acheter son titre de transport en euros. De plus, les titres régionaux vendus en France sont vendus en euros à partir d'un tarif de référence élaboré en francs suisses. La question du taux de change entre les deux monnaies est donc une question récurrente pour les partenaires. Une première fois modifié le 12 décembre 2010 à CHF 1,34 pour 1 euro, les opérateurs procèdent à un nouvel ajustement le 11 décembre 2011 à CHF 1,20 pour 1 euro, compte tenu de l'évolution constante du taux de change durant l'année.

Les règles d'application de ce taux sont par ailleurs modifiées et s'assouplissent fin 2011 : le nouveau taux de référence fixé à CHF 1,20 ne concerne plus que les titres régionaux vendus en France. Les entreprises de transport peuvent ainsi mettre à jour unilatéralement et à n'importe quelle période le taux de change des titres vendus en territoire suisse. Ce taux ne doit toutefois être ni dissuasif, ni incitatif, afin de garantir une équité envers les clients unireso.

NOUVEAU P+R À BERNEX

Le 11 décembre 2011, unireso inaugure un nouveau type de titre de transport combiné avec la Fondation des parkings au P+R de Bernex. Déjà partenaires depuis de nombreuses années dans le cadre de la vente d'abonnements, les deux partenaires commercialisent désormais un produit journalier incluant un ticket de stationnement et un ou plusieurs titres de transport valables en zone 10 unireso.
Ce partenariat est réalisé à titre de test sur une période de 18 mois.



ENQUÊTE INTERNATIONALE « BEST 2011 »

Le Canton de Genève participe en 2011, comme chaque année, à l'enquête BEST. Cette étude mesure la qualité des transports publics dans plusieurs grandes villes européennes.

Généralement en tête de classement depuis une dizaine d'année, Genève postule une nouvelle fois pour figurer en bonne place au sein de ce comparatif international des transports publics. Plusieurs critères sont mesurés et permettent à chaque métropole d'évaluer ses forces et ses faiblesses et le niveau de qualité de service perçu par les clients.

Les autres villes participant au benchmark sont Oslo, Helsinki, Stockholm et Copenhague. Vienne, qui participait à l'enquête depuis 2003, n'a malheureusement pas souhaité poursuivre en 2011.

L'enquête est réalisée en mars 2011 auprès d'un échantillon de 1 000 personnes de plus de 15 ans contactées par téléphone. Le profil général de ces personnes est le suivant :

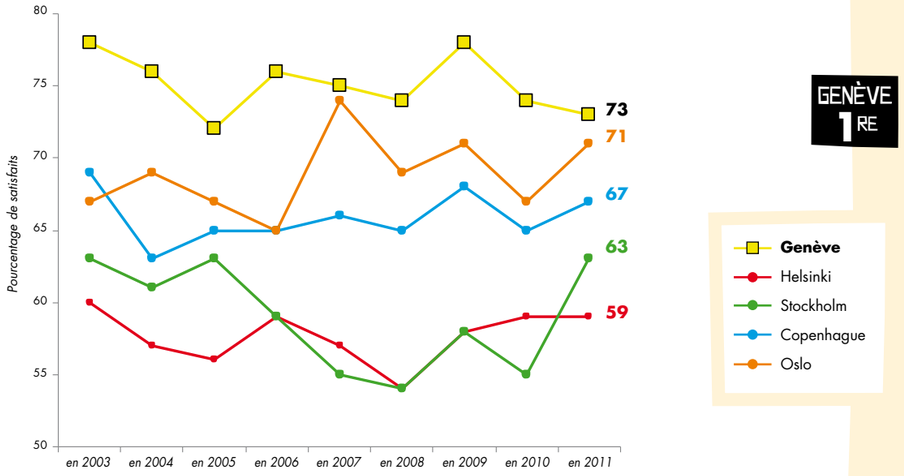
– 65% utilisent les transports publics quotidiennement ou plusieurs fois par semaine ;
– 12% l'utilisent moins d'une fois par mois.

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

Les critères retenus pour cette étude sont présentés ci-après.

COMPORTEMENT DU PERSONNEL

Les interviewés se sont exprimés par rapport aux deux questions suivantes :
– le personnel répond-il correctement à mes questions ?
– le personnel se comporte-t-il correctement ?
À ces deux questions, les Genevois se montrent les plus satisfaits, avec une note globale quasi similaire à celle de 2010. Genève a toujours été en tête de ce critère depuis le début des enquêtes BEST.

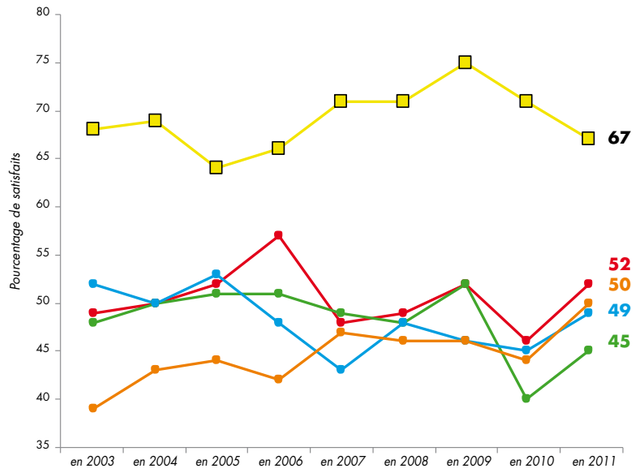


INFORMATION AUX CLIENTS

GENÈVE 1RE

Bien que l'écart se resserre en 2011, Genève est encore très nettement en tête.

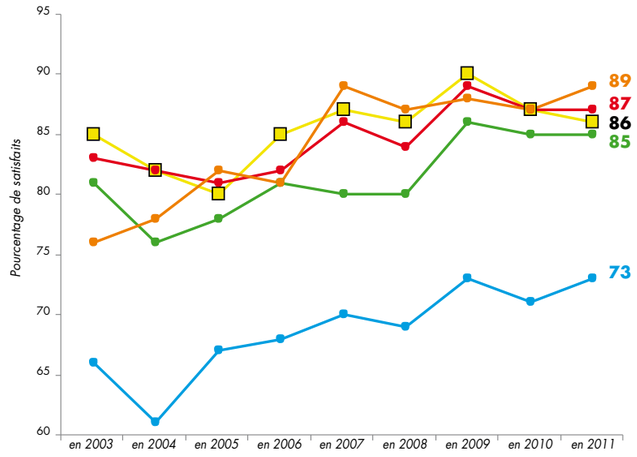
Les trois sous-critères mesurés sont toutefois en baisse. L'information aux arrêts est la mieux appréciée (81 % de satisfaits) puis l'accès à l'information (71 %), puis l'information en cas de perturbation de trafic (49 %). Pour cette dernière, 23 % des personnes interrogées estiment que l'information est insatisfaisante. Il s'agit d'un taux important pour un sous-critère considéré comme le cinquième le plus important concourant à la satisfaction générale des personnes interviewées.



Genève
Helsinki
Stockholm
Copenhague
Oslo

IMAGE SOCIÉTALE DES TRANSPORTS PUBLICS

GENÈVE 3E



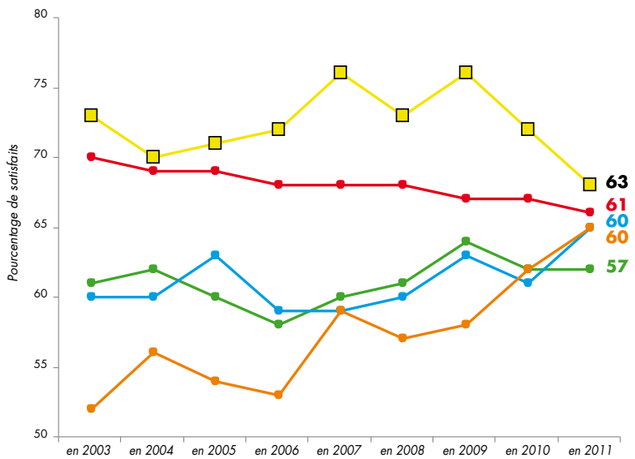
À Genève, quels que soient l'âge, le sexe, les modes de transport utilisés, la quasi-totalité des personnes estiment que le transport public est bénéfique à la société (d'un point de vue environnemental, utilisation accrue à l'avenir).

Les points de vue contraires sont du fait essentiellement des personnes n'utilisant jamais les transports publics (voir schéma ci-après).

Genève
Helsinki
Stockholm
Copenhague
Oslo

GENÈVE 1RE

CONFORT



Tout en conservant sa première place, Genève obtient le plus mauvais score depuis le début de cette étude en 2003. La baisse du niveau de confort ressenti est particulièrement importante depuis deux ans. Les différences avec les autres villes s'estompent ainsi fortement.

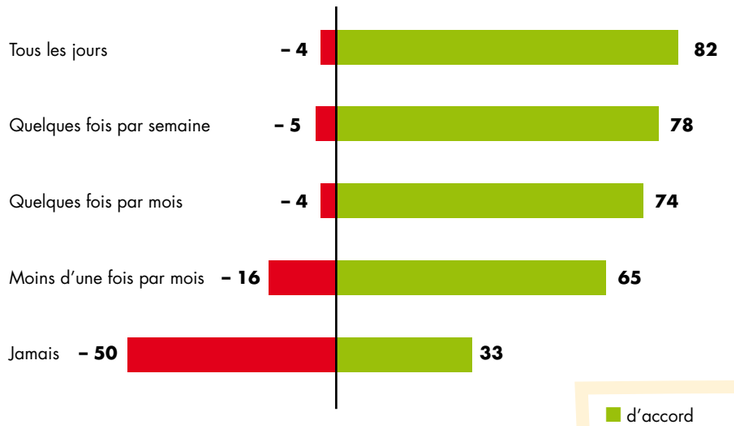
Les cinq sous-critères mesurés sont en diminution par rapport à 2010 et 2009.

Seules 42 % des personnes interrogées estiment trouver facilement une place disponible dans le véhicule (plus faible taux des cinq villes).

Globalement, les personnes âgées et celles utilisant un maximum de modes de transport (trams, bus, trains) sont les plus satisfaites. Au contraire, les interviewés utilisant rarement ou jamais les transports publics en ont une perception des plus négatives (véhicules bondés, transbordements difficiles, confort insuffisant).

PERCEPTION D'UNE UTILISATION ACCRUE DES TP À L'AVENIR

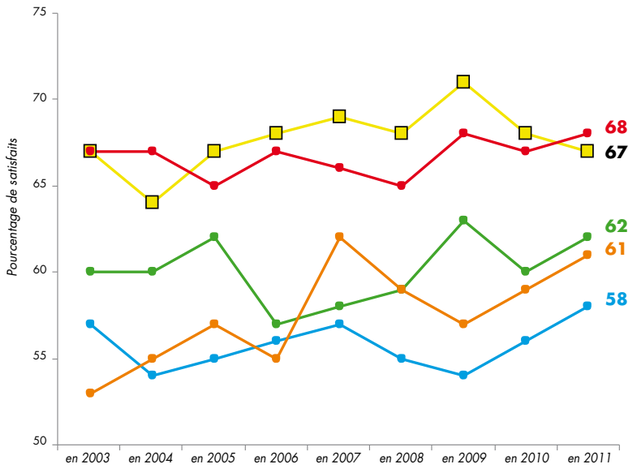
(selon le degré d'utilisation)



OFFRE DE PRESTATIONS

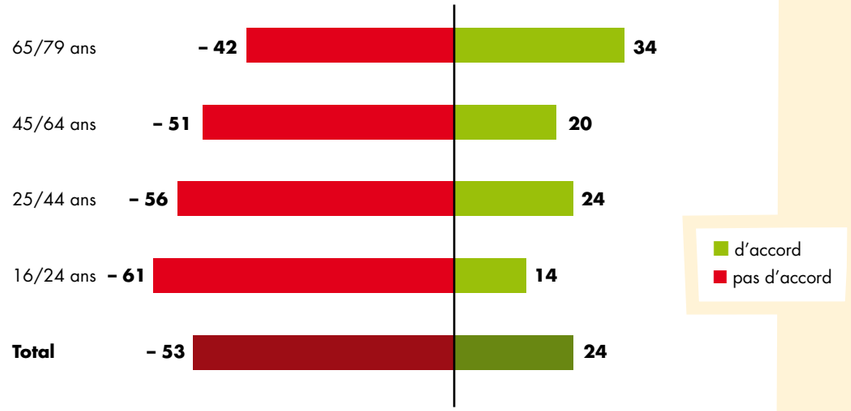
GENÈVE 2E

Il y a un total plébiscite des transports publics à Genève pour les trajets vers le centre-ville et la proximité des arrêts (87% de satisfaits, 6% d'insatisfaits). Au contraire, les déplacements vers la périphérie sont les moins bien notés (42% de satisfaits, 31% d'insatisfaits). Seule ville en baisse dans le classement entre 2010 et 2011, Genève perd sa première place, détenue depuis 2005.



- **Genève**
- Helsinki
- Stockholm
- Copenhague
- Oslo

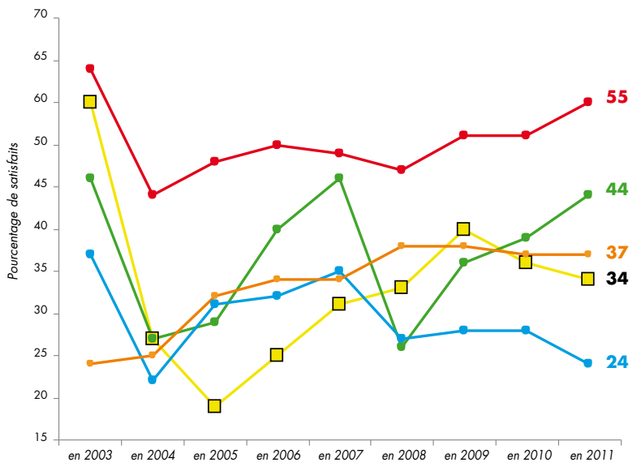
LES PRIX DES TITRES DE TRANSPORT SONT RAISONNABLES



GENÈVE 4E

PERCEPTION DU PRIX

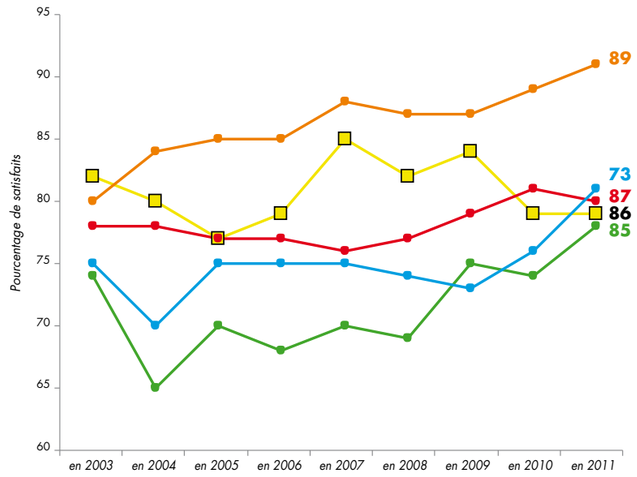
Quelle que soit la ville concernée, ce critère est celui où l'insatisfaction est la plus grande.
L'étude BEST date de mars 2011.
L'adaptation des prix unireso Tout Genève est reportée à fin 2011 mais la future grille tarifaire est déjà dévoilée au grand public.
Seul un tiers des personnes est satisfait des prix des titres de transport à Genève.



GENÈVE 4E

SENTIMENT DE SÉCURITÉ

La note de Genève est relativement stable sur les huit dernières années.
Le sentiment d'insécurité est le plus fortement ressenti aux arrêts/stations (57% de satisfaits, 16% d'insatisfaits), contrairement à celui dans les véhicules (75% de satisfaits, 8% des insatisfaits).

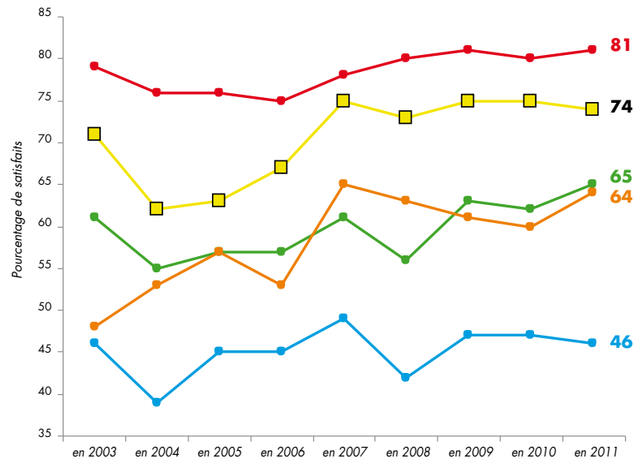


- **Genève**
- Helsinki
- Stockholm
- Copenhague
- Oslo

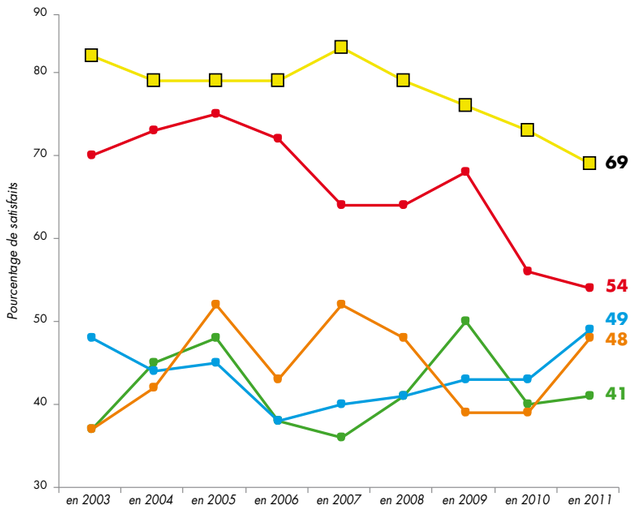
FIDÉLITÉ AUX TRANSPORTS PUBLICS

74% des personnes à Genève recommanderaient à leur entourage d'utiliser les transports publics. Ce taux est constant depuis plusieurs années.

GENÈVE 2E



GENÈVE 1RE



FIABILITÉ DES TRANSPORTS PUBLICS

Par « fiabilité », il faut plutôt comprendre « ponctualité ». Dans ce registre, bien que meilleure que les autres villes, la note des transports publics à Genève a fortement décru depuis 2007, passant de 83% de personnes satisfaites à 69% (plus mauvais taux depuis 2003).

SATISFACTION GÉNÉRALE

Le sentiment général vis-à-vis des transports publics est évalué de la manière suivante : cette évaluation compile les notes des critères impactant le plus le degré de satisfaction des personnes. Ce sont dans l'ordre :

– la fréquence des transports publics ;

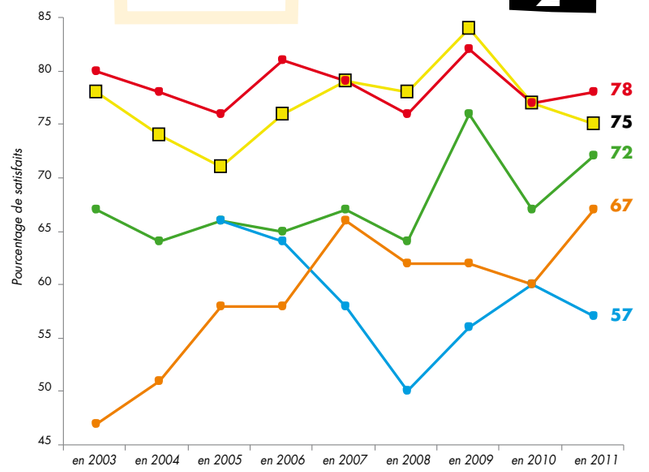
– la facilité pour transborder ;

– le temps d'attente aux points de transbordement.

Quelques questions relatives à l'information, la sécurité, le confort entrent également en considération.

La première place que Genève tenait depuis 2007 appartient désormais à Helsinki. Il est à noter que plus l'utilisation des transports publics est fréquente, plus le degré de satisfaction est important.

GENÈVE 2E



ÉVOLUTION DU CLASSEMENT DE GENÈVE EN 2011 SUR L'ENSEMBLE DES PARTICIPANTS

	2006	2007	2008	2009	2010	2011	Évolution 2010/2011
Comportement du personnel	1re	1re	1re	1re	1re	1re	→
Information aux clients	1re	1re	1re	1re	1re	1re	→
Confort	1re	1re	1re	1re	1re	1re	→
Image sociétale	1re	2e	2e	1re	1re	3e	↘
Offre de prestations	1re	1re	1re	1re	1re	2e	↘
Perception du prix	8e	8e	4e	2e	5e	4e	↗
Sentiment de sécurité	3e	3e	2e	2e	3e	4e	↘
Fidélité	3e	4e	3e	2e	2e	2e	→
Fiabilité des transports publics	1re	2e	2e	1re	1re	1re	→
Satisfaction générale	2e	2e	1re	1re	1re	2e	↘
Nombre de participants	**9**	**8**	**7**	**6**	**6**	**5**	

Le classement 2011 de Genève parmi les villes étudiées est globalement en baisse par rapport à 2010. Parmi les dix critères mesurés, toutes les notes attribuées à Genève en 2011 sont inférieures à celles de 2010, constatation déjà relevée en 2010 *vs* 2009.

L'évolution négative du classement de Genève est par ailleurs accentuée par l'absence, cette année, de Vienne de cette étude, ville figurant habituellement dans le haut du classement (pour cette raison, l'amélioration du classement de Genève pour la perception du prix est à relativiser).

Les classements de Genève lors des années précédentes sont également à apprécier au regard du nombre plus important de villes participantes.

RÉALISATIONS

ENQUÊTE AUX FRONTIÈRES

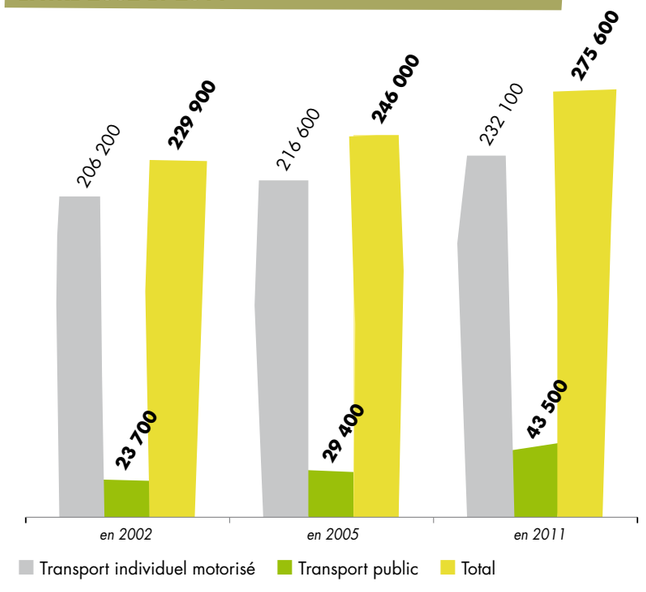
Après celles de 2002, puis de 2005, une troisième enquête aux frontières est réalisée en mars 2011 afin de connaître l'évolution des flux de déplacement à l'intérieur de la région franco-valdo-genevoise.

L'intérêt de cette étude est de permettre de quantifier le volume de déplacements à la frontière genevoise, d'en établir une cartographie précise en fonction des origines et destinations, et de mesurer la part de chaque mode de transport sur les principaux axes de circulation.

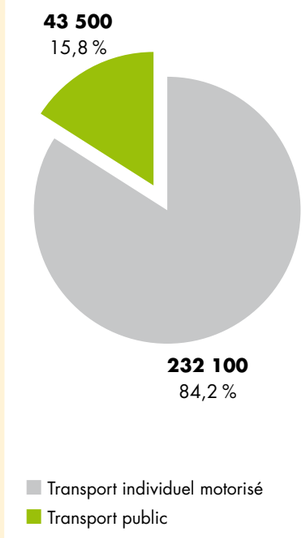
Chaque jour, quelque 276 000 personnes traversent la frontière du Canton de Genève.

Le trafic total a augmenté de près de 20% en neuf ans, mais le transport public grignote globalement des parts de marché au transport individuel motorisé.

NOMBRE DE PERSONNES AUX PORTES DE GENÈVE, ENTRE 2002 ET 2011



PARTS MODALES SUR L'ENSEMBLE DU BASSIN, EN 2011

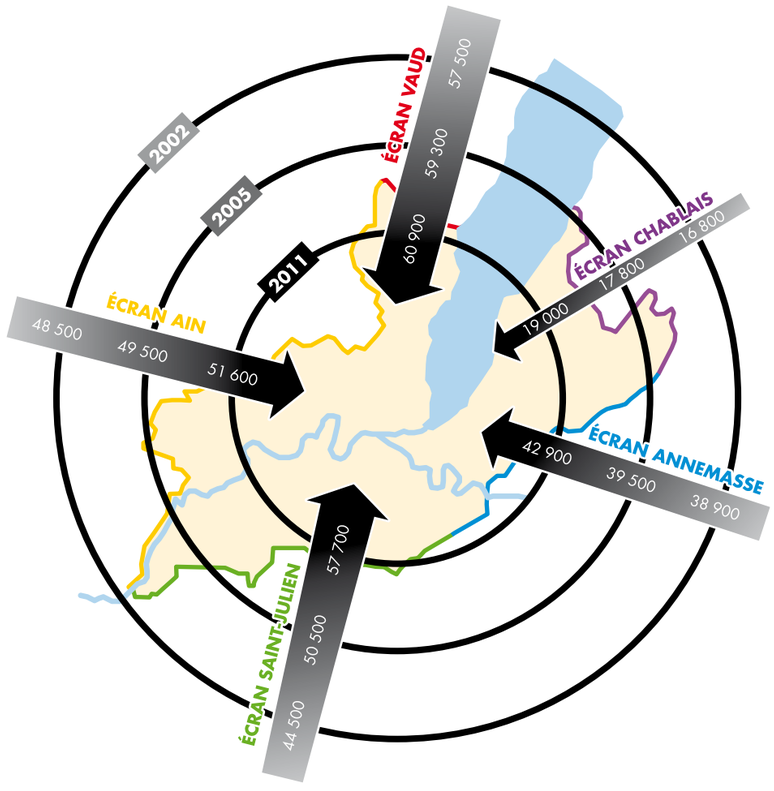


Globalement, sur l'ensemble du périmètre observé, la part modale transport public est de 15,8% en 2011 alors qu'elle n'atteignait que 12% en 2005 et 10,3% en 2002.

ÉVOLUTION DES DÉPLACEMENTS EN TRANSPORTS INDIVIDUELS MOTORISÉS (TIM)

Nombre de personnes passant la frontière en véhicule individuel motorisé un jour ouvrable moyen ▶

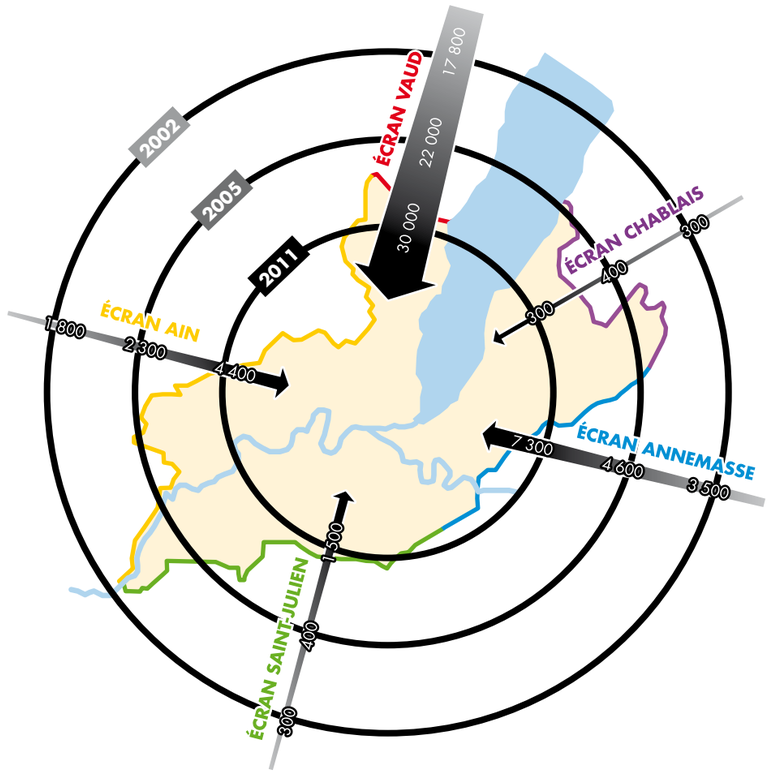
	2002	2005	2011
Vaud	57 500	59 300	60 900
Évolution		+3%	+3%
Ain	48 500	49 500	51 600
Évolution		+2%	+4%
Saint-Julien	44 500	50 500	57 700
Évolution		+13%	+14%
Annemasse	38 900	39 500	42 900
Évolution		+2%	+9%
Chablais	16 800	17 800	19 000
Évolution		+6%	+7%
Total	**206 200**	**216 600**	**232 100**
Évolution		+5%	+7%



ÉVOLUTION DES DÉPLACEMENTS EN TRANSPORTS PUBLICS (TP)

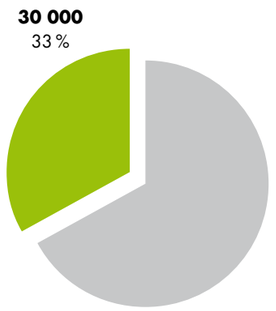
Nombre de personnes passant la frontière en transports publics un jour ouvrable moyen *(Piétons Moillesulaz inclus)* ▶

	2002	2005	2011
Vaud	17 800	22 000	30 000
Évolution		+24%	+36%
Ain	1 800	2 300	4 400
Évolution		+28%	+91%
Saint-Julien	300	400	1 500
Évolution		+33%	+275%
Annemasse	3 500	4 600	7 300
Évolution		+23%	+70%
Chablais	300	400	300
Évolution		+33%	–25%
Total	**23 700**	**29 400**	**43 500**
Évolution		+24%	+48%



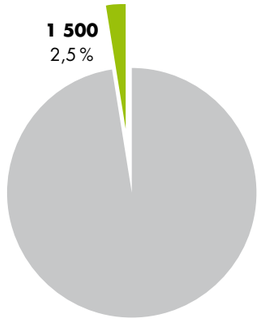
Le succès du transport public est très variable selon les provenances. Les corridors pourvus en offre de transport importante connaissent un véritable succès de fréquentation. C'est le cas sur l'axe Vaud – Genève (33% de parts de marché en 2011 contre 23,6% en 2002), grâce à l'importante offre des CFF qui n'a cessé de progresser depuis dix ans.
Au contraire, sur l'axe Annecy – Saint-Julien-en-Genevois, même si la part modale progresse de 0,7% à 2,5% en neuf ans, elle reste très en-dessous de la moyenne, du fait d'une offre encore très lacunaire.
À mi-chemin entre ces deux situations, le transport public sur le corridor annemassien a connu depuis 2005 une hausse de 70% de sa fréquentation, pour atteindre 14,5% de parts de marché.

PARTS MODALES SUR L'AXE VAUD – GENÈVE EN 2011



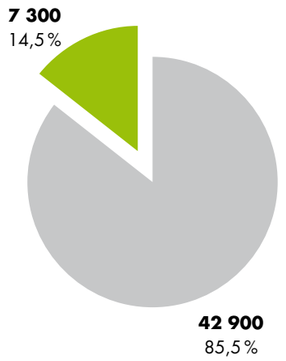
- Transport individuel motorisé
- Transport public

PARTS MODALES SUR L'AXE ANNECY – SAINT-JULIEN-EN-GENEVOIS EN 2011



- Transport individuel motorisé
- Transport public

PARTS MODALES SUR LE CORRIDOR D'ANNEMASSE EN 2011



- Transport individuel motorisé
- Transport public

Le transport public voit donc sa fréquentation croître de 83,5% entre 2002 et 2011, majoritairement dans les bus et tramways, avec une accélération de la progression du transport public depuis 2005.

L'ensemble des déplacements supplémentaires entre 2002 et 2005 se répartit :
– à 65% sur les transports individuels motorisés ;
– à 35% sur les transports publics.

Les déplacements supplémentaires entre 2005 et 2011 se répartissent :
– à 52% sur les transports individuels motorisés ;
– à 48% sur les transports publics.

Les autres évolutions remarquables concernent celle du nombre de deux-roues motorisés (motos et scooters, +58% entre 2005 et 2011) et celle des vélos et vélomoteurs (+147% entre 2005 et 2011).

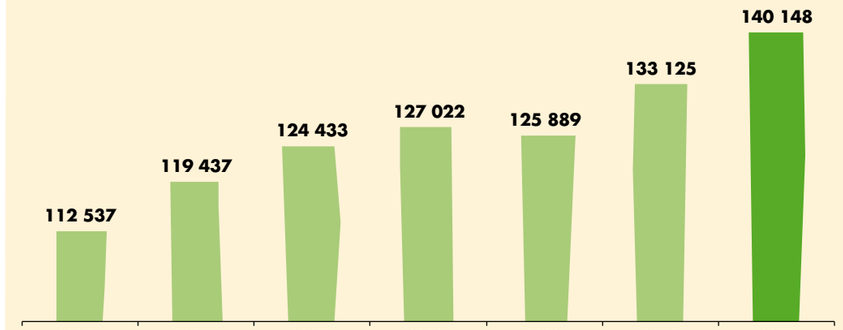
VENTES

Le chiffre d'affaires global unireso 2011 augmente de 5,3 %, après une année 2010 déjà très fructueuse. Cette progression permet à la communauté tarifaire de dépasser les prévisions de recettes inscrites dans le plan financier pluriannuel (PFP) 2011-2014.

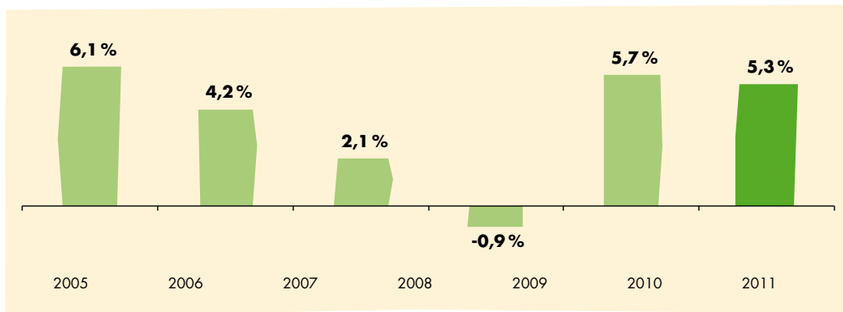
Les recettes unireso 2011 s'élèvent à quelque CHF 140 148 000.-, soit CHF 4 000 000.- de plus que les objectifs du PFP, et CHF 7 000 000.- de plus qu'en 2010.

Depuis 2005, l'augmentation moyenne annuelle des recettes est de +3,7 %, malgré la baisse enregistrée en 2009 (-0,9 %).

CHIFFRE D'AFFAIRES UNIRESO DEPUIS 2005 [KCHF]



ÉVOLUTION ANNUELLE EN % DU CHIFFRE D'AFFAIRES UNIRESO ENTRE 2005 ET 2011



TOUT GENÈVE

Les résultats des transports publics dans le Canton de Genève témoignent, depuis 2005, d'un bel essor. En l'absence d'augmentation tarifaire sur la période 2005/2011, cet accroissement des recettes est à mettre principalement sur le compte de l'amélioration de l'offre de transport.

Pour l'opérateur principal d'unireso, les tpg, celle-ci a crû de 25 % entre 2004 et 2007, puis de 25 % entre 2007 et 2010.

2011 marque la première année d'une période quadriennale où l'offre de transport doit progresser de 35 % d'ici 2014 (données tpg). Cela signifie que le mouvement d'amélioration des fréquences et de renforcement du nombre de places par kilomètre effectué se poursuit à un rythme toujours soutenu.

Chez les autres opérateurs, la même tendance est observée.

Aux Mouettes genevoises, les services en 2011 sont prolongés de 1 h 30 en soirée durant les mois de juillet et d'août.
Aux CFF, l'offre sur la ligne Genève – La Plaine est densifiée en décembre 2010, suite à la mise en service de la ligne du Haut Bugey. Les CFF et le Canton de Genève profitent d'une refonte totale de l'offre pour créer 12 trains supplémentaires, avec un effet direct sur la fréquentation (+8,5 %).

Aux tpg, le nombre de chantiers en ville de Genève et en périphérie est en très net recul suite aux réalisations du tram vers le CERN et vers Bernex. Le dernier tronçon du tram Cornavin – Meyrin – CERN est inauguré au mois de mai.
La ligne de tram Cornavin – Onex – Bernex est inaugurée en décembre 2011.

RECETTES DE BILLETS ET FORFAITS JOURNALIERS

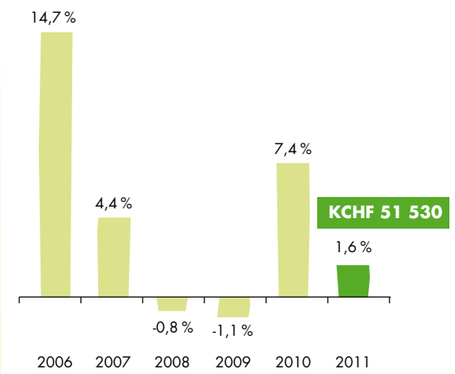
Elles affichent une légère progression de +1,6 % (+0,3 % pour les billets et +6,8 % pour les forfaits journaliers). Ce gain modeste fait suite à une année 2010 florissante pour ce type de titre de transport (+7,4 %).

Les billets et forfaits journaliers, avec CHF 51 530 000.- de chiffre d'affaires annuel, continuent d'être les premiers pourvoyeurs de recettes.

Le taux de contrôle des titres de transport aux tpg revient à des niveaux satisfaisants et permet de contenir le niveau de la fraude. La présence accrue du personnel de contrôle encourage l'acte d'achat d'un titre de transport.

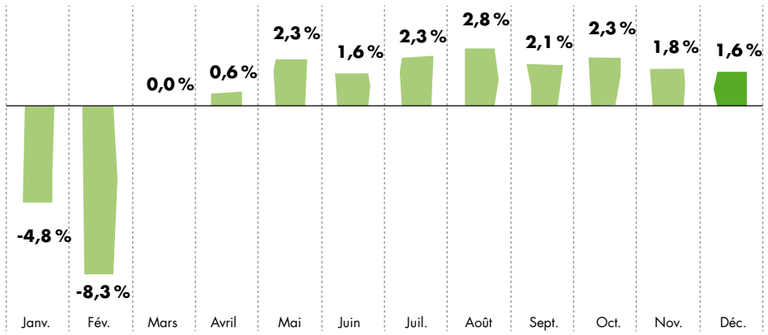
L'une des raisons de la quasi-stagnation des recettes de billets est la fidélisation grandissante de la clientèle qui se tourne de plus en plus vers les titres forfaitaires (abonnements). Cette tendance est observable depuis plusieurs années.

ÉVOLUTION DES RECETTES DE BILLETS ET FORFAITS JOURNALIERS ENTRE 2006 ET 2011



VENTES

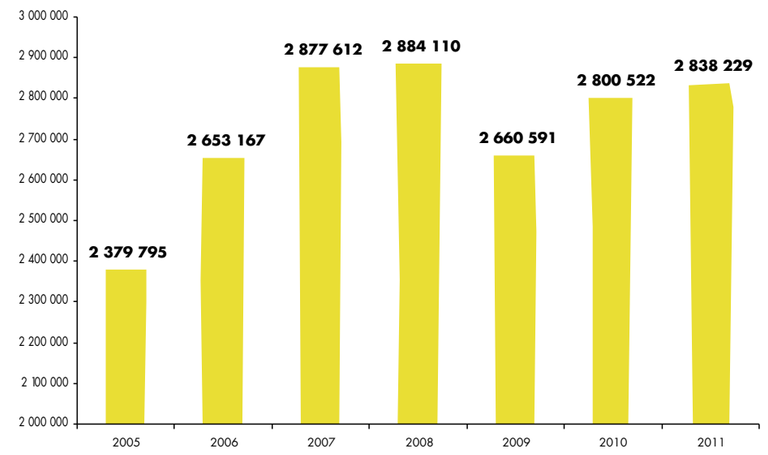
ÉVOLUTION DES RECETTES CUMULÉES DES BILLETS ET FORFAITS JOURNALIERS
EN 2011 PAR RAPPORT À 2010



Les Geneva Transport Card (GTC)* constituent un sous-produit des forfaits journaliers. L'évolution 2011 des recettes des GTC va de pair avec celle du nombre de nuitées enregistrées à Genève. Celles-ci s'élèvent en 2011 à 2 838 229 soit, malgré le franc fort et ses conséquences néfastes sur le tourisme, une augmentation modérée (+1,3% *vs* 2010) et le niveau de 2007/2008 pratiquement retrouvé.

La crise avait, en 2009, fortement affecté le tourisme suisse – et genevois en particulier – dont le tourisme d'affaires représente une grande part.

NOMBRE DE NUITÉES ENREGISTRÉES À GENÈVE DE 2005 À 2011



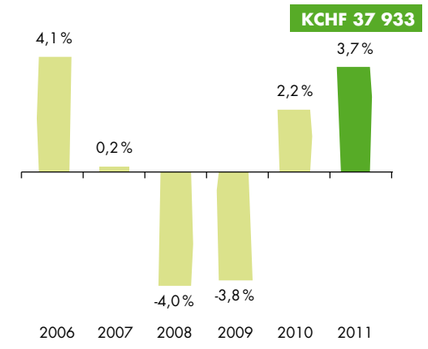
**Les Geneva Transport Card (GTC) distribuées aux clients dans les hôtels leur permettent de voyager sur unireso Tout Genève durant la totalité de leur séjour. Le financement de ce titre de transport est assuré par une partie de la taxe de séjour. Le nombre de GTC est directement lié au nombre de nuitées enregistrées à Genève.*

RECETTES DES ABONNEMENTS MENSUELS

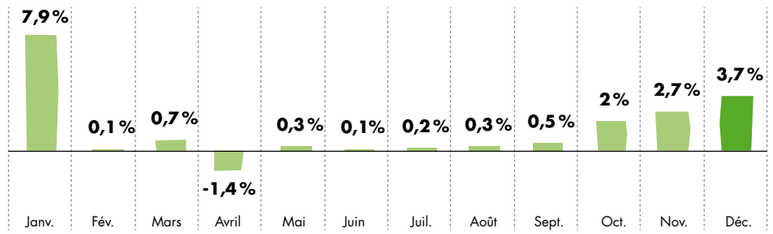
Les recettes des abonnements mensuels sont en progression de 3,7%. Elles consolident le mouvement de hausse opéré en 2010 (+2,2%) mais sont inférieures à leur niveau de 2006.

L'amélioration continuelle de l'offre de transport (augmentation des kilomètres parcourus) explique cette progression du chiffre d'affaires.

ÉVOLUTION DES RECETTES D'ABONNEMENTS MENSUELS
ENTRE 2006 ET 2011



ÉVOLUTION DES RECETTES CUMULÉES DES ABONNEMENTS MENSUELS
EN 2011 PAR RAPPORT À 2010



VENTES

RECETTES DES ABONNEMENTS ANNUELS

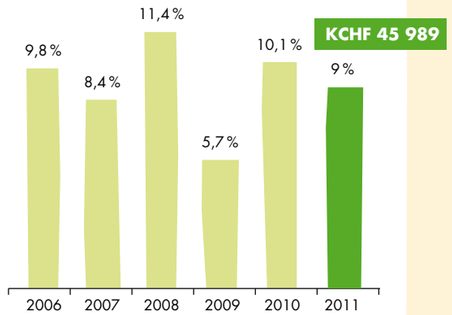
Les recettes des abonnements annuels font un bond de +9% (+11,6% en 2010). Elles s'établissent à CHF 45 989 000.-.

La progression annuelle moyenne de ces titres s'établit à +9,1% depuis 2005. Il s'agit du titre de transport le plus dynamique depuis plusieurs années. À ce rythme, ses recettes devraient dépasser celles des billets et forfaits journaliers d'ici deux ans.

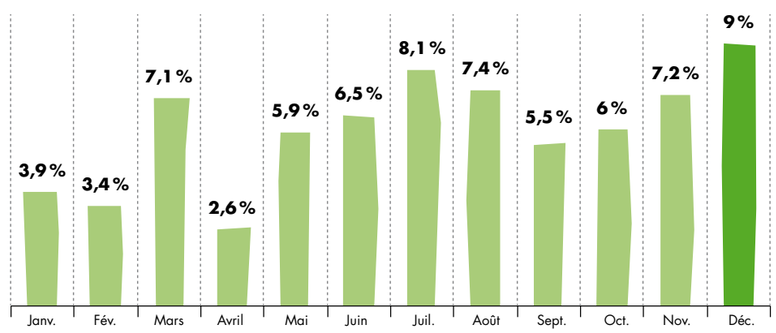
Ce poste est stimulé par uniresopro vis-à-vis des entreprises et par les offres promotionnelles destinées aux communes.

Une part croissante de la population profite ainsi d'un abonnement annuel à prix réduit pour une offre de transport toujours plus importante. Sur les quelque CHF 3 800 000.- de chiffre d'affaires supplémentaire des abonnements annuels, plus de 60% (presque CHF 2 400 000.-) sont directement tirés d'uniresopro et CHF 400 000.- des partenariats avec les communes.

ÉVOLUTION DES RECETTES D'ABONNEMENTS ANNUELS ENTRE 2006 ET 2011



ÉVOLUTION DES RECETTES CUMULÉES DES ABONNEMENTS ANNUELS EN 2011 PAR RAPPORT À 2010



ABONNEMENTS EN CIRCULATION

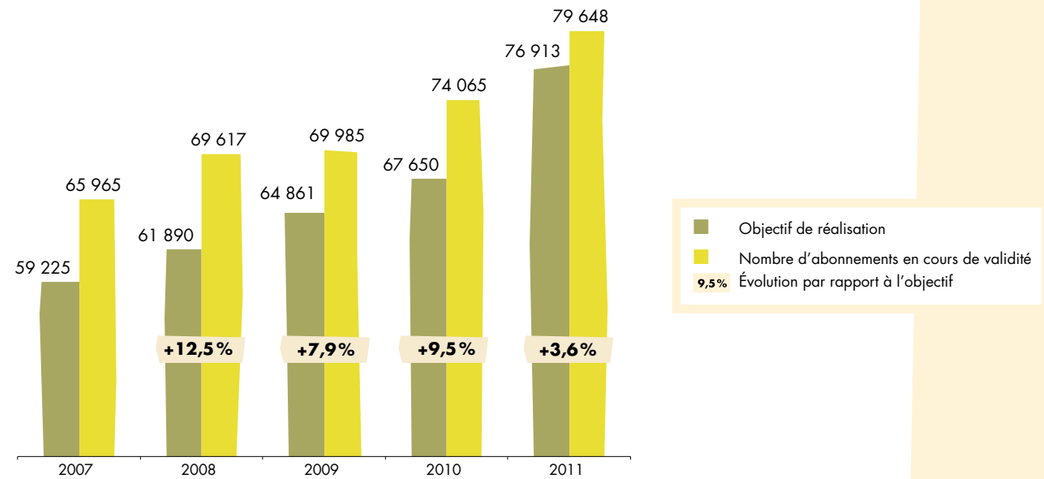
Le nouveau contrat de prestations État de Genève-unireso 2011/2014 fixe des objectifs annuels d'accroissement du nombre d'abonnés. Cet indicateur permet de s'assurer que l'augmentation de l'offre fidélise un nombre croissant de clients adultes, qui sont la cible principale.

Lors du dernier contrat 2007/2010, ces objectifs avaient été atteints chaque année.

En 2011, l'élaboration du nouveau contrat de prestations induit la définition de nouveaux objectifs jusqu'en 2014.

La bonne santé du niveau des recettes des abonnements mensuels mais surtout annuels en 2011 est corrélée au nombre d'abonnements vendus, dont l'objectif est une nouvelle fois atteint voire dépassé.

NOMBRE D'ABONNEMENTS TOUT GENÈVE ADULTE EN COURS DE VALIDITÉ DE 2007 À 2011



SATISFACTION DES CLIENTS DE L'OFFRE TARIFAIRE UNIRESO

La satisfaction des personnes clientes des transports publics est mesurée mensuellement* par des enquêtes qualitatives effectuées en 2011 par un nouvel organisme externe.

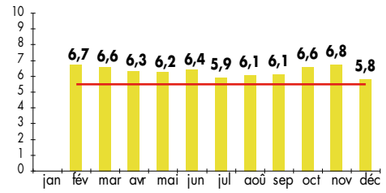
Dans le cadre du contrat de prestations 2011/2014, trois critères sont appréciés selon une nouvelle échelle de notes allant de 0 à 10.

Les évaluations permettent de s'assurer que la connaissance et la compréhension de l'offre tarifaire sont satisfaisantes.

En 2011, les objectifs (matérialisés par la ligne rouge sur les graphiques) sont atteints.

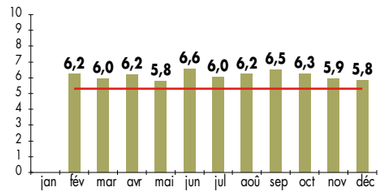
OBJECTIF DE RAPPORT QUALITÉ/PRIX

L'objectif est de 5,5. La note obtenue (moyenne sur 11 mois) est de 6,3.



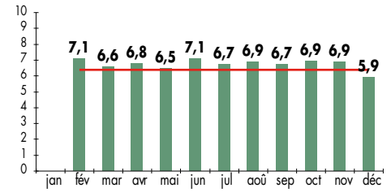
OBJECTIF LIÉ À LA COMMODITÉ DES CORRESPONDANCES (ENTRE TPG, CFF ET SMGN)

L'objectif est de 5,3. La note obtenue (moyenne sur 11 mois) est de 6,1.



OBJECTIF DE CONNAISSANCE DU TERRITOIRE

La question posée concerne la clarté de l'étendue géographique et du zonage unireso L'objectif est de 6,4. La note obtenue (moyenne sur 11 mois) est de 6,7.



Les notes obtenues le dernier mois de l'année sont toutes à un niveau inférieur aux mois précédents. Elles sont le résultat des importantes modifications du réseau tpg opérées le 11 décembre. Les premiers résultats de 2012 confirment cette tendance à la baisse des notes.

** Le mois de janvier 2011 n'a pas fait l'objet d'évaluation.*

FORTE CROISSANCE D'UNIRESO RÉGIONAL

L'évolution globale du chiffre d'affaires d'unireso régional en 2011 atteint + 10,7%. Satisfaisante, cette évolution est toutefois inférieure à celle de 2010 (+16,3%). Par ailleurs, elle s'explique principalement par l'adaptation tarifaire opérée le 12 décembre 2010, de +5,4% en moyenne.

Le chiffre d'affaires des abonnements (+17,7%) progresse alors que les billets sont en perte de vitesse (–1,7%).

L'évolution des recettes est variable selon les corridors observés.

Plus de 60% des recettes régionales reviennent aux trois opérateurs de la zone genevoise (chiffre en progression *vs* 2010). En effet, tout voyage effectué sur unireso régional comprend obligatoirement la zone 10.

Quelque CHF 5 838 000.- sont ainsi reversés aux tpg, CFF et Mouettes genevoises (+14% *vs* 2010).

Le Groupement local de coopération transfrontalière (GLCT) est le deuxième bénéficiaire avec CHF 1 394 000.- de recettes totales (+22% vs 2010), dont CHF 1 093 000.- au titre des zones du Pays de Gex 86 et 87.

Les recettes des zones 21 et 90 (en Terre Sainte) reculent de 58% à CHF 64 000.-.

Tout le trafic interne à ces zones, effectué par TPN et CFF, a basculé dans la tarification de la communauté tarifaire vaudoise (Mobilis) à compter de décembre 2010.

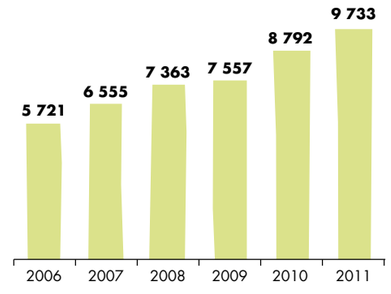
Compte tenu de la montée du franc vis-à-vis de la monnaie européenne, le taux de change entre les titres de transport est modifié en cours d'année et passe de 1 euro = CHF 1,34 à 1euro = CHF 1,20.

L'offre régionale s'étoffe courant 2011 avec la création des lignes de bus O Meyrin – Ferney-Voltaire et T La Plaine – Challex. La ligne D voit également sa fréquence augmenter.

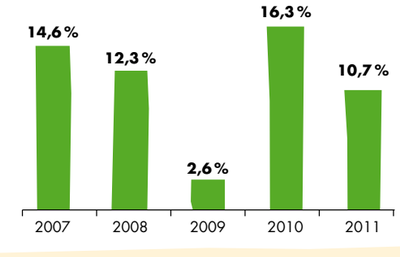
Les CFF densifient l'offre tout en introduisant de nouveaux matériels roulants. Ces véhicules, apportant davantage de capacité, de confort et de modernité, favorisent l'augmentation de la fréquentation.

Les abonnements régionaux en cours de validité progressent de 6,2%, évolution positive atténuée par les résultats en demi-teinte des abonnements Inter combinant un trajet depuis/vers l'extérieur d'unireso et la libre circulation sur la zone 10 Tout Genève (+2,2% pour les Inter annuels, –1,1% pour les Inter mensuels).

ÉVOLUTION DES RECETTES UNIRESO RÉGIONAL ENTRE 2006 ET 2011, EN MILLIERS DE CHF

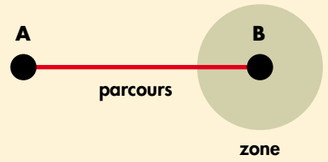


TAUX D'ÉVOLUTION DES RECETTES UNIRESO RÉGIONAL ENTRE 2007 ET 2011



TITRES COMBINÉS CITY-TICKET ET ABONNEMENT INTER

En Suisse, le City-Ticket permet de combiner un voyage en train, bus, bateau depuis ou vers une agglomération ainsi que la libre circulation durant une journée dans cette même agglomération (la zone 10 à Genève).

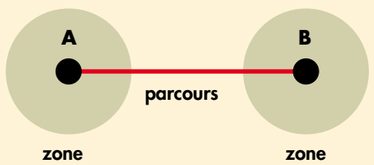


L'abonnement Inter est la déclinaison du City-Ticket pour une durée d'un mois ou d'un an. Il offre en outre des avantages tarifaires par rapport à l'achat séparé d'un abonnement parcours et d'un abonnement urbain.
Un rabais est concédé à la fois sur le parcours et sur la zone urbaine, pour proposer un prix attractif aux clients.

L'achat de la version annuelle coûte neuf fois le prix de l'abonnement Inter mensuel.

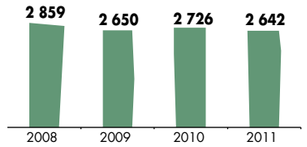
Le rapprochement de Mobilis jusqu'à la frontière genevoise fin 2010 fait naître le concept d'abonnement Inter « zone unireso – parcours – zone Mobilis ».

Le principe reste le même avec la possibilité de circuler sur deux zones urbaines, au départ et à destination. Ce type d'abonnement est seulement disponible pour les voyages entre Genève et Nyon, Gland ou Rolle.

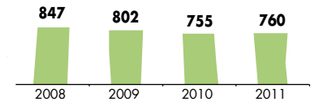


En plein essor jusqu'en 2008, le nombre d'abonnements Inter est, depuis, en légère baisse. Sur la période 2010/2011, malgré une baisse des ventes en volume des abonnements « zone-parcours », le chiffre d'affaires progresse de 13% en raison de l'augmentation tarifaire opérée en décembre 2010 et des nouvelles formules « zone – parcours – zone ».

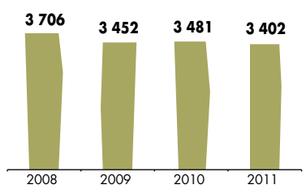
ABONNEMENTS* INTER ADULTES EN CIRCULATION (HORS ZPZ)



ABONNEMENTS* INTER JUNIORS EN CIRCULATION (HORS ZPZ)



TOTAL ABONNEMENTS* INTER EN CIRCULATION (HORS ZPZ)



Les nouvelles formules « zone – parcours – zone » mises en vigueur fin 2010 génèrent au départ de Nyon 70 titres adultes en circulation à fin décembre 2011.

** Le nombre d'abonnements mensuels a été ramené sur une base annuelle (nombre de mensuels / 9), l'abonnement 9 étant le rapport de prix entre l'abonnement mensuel et annuel.*

UNIRESOPRO ET OFFRES PROMOTIONNELLES AUX COMMUNES

Les ventes d'abonnements Tout Genève continuent en 2011 leur essor, à un niveau identique à celui des années précédentes. En terme de recettes, l'augmentation atteint +9%. Les offres unireso destinées aux entreprises (uniresopro) et aux communes participent grandement à ce succès.

UNIRESOPRO : ACTIONS VERS LES ENTREPRISES

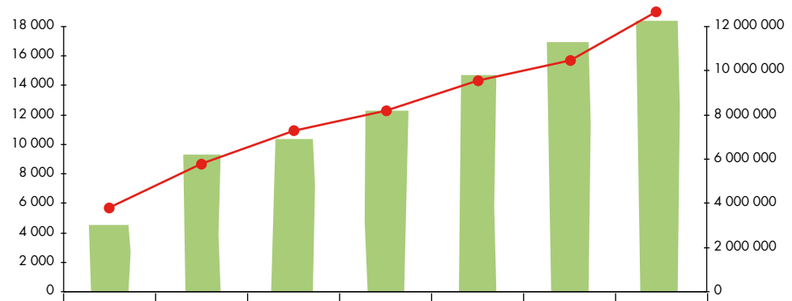
Le chiffre d'affaires 2011 marque un nouveau record. Les 84 entreprises partenaires génèrent un chiffre d'affaires de près de CHF 13 000 000.- et achètent 18 034 abonnements annuels pour leurs collaborateurs, soit 1 084 de plus qu'en 2010.

La grille proposée s'articule autour de trois rabais activés selon le degré d'implication de l'entreprise. Le subventionnement des sociétés est très variable. Certaines prennent en charge la totalité du prix de l'abonnement, sachant que le rabais maximal accordé par unireso s'élève à CHF 100.- par titre de transport.

Les courbes de croissance indiquent que cette activité a encore du potentiel. Les entreprises plus petites sont désormais démarchées.

Les recettes uniresopro, depuis le démarrage des partenariats en 2005, connaissent une croissance annuelle moyenne de 22,6%. Elles représentent 28,2% des recettes d'abonnements annuels Tout Genève et 9,2% des recettes totales des produits du transport.

ÉVOLUTION DU NOMBRE D'ABONNEMENTS ET DES RECETTES UNIRESOPRO, ENTRE 2005 ET 2011



	2005	2006	2007	2008	2009	2010	2011
Nbre d'abonnements	4 551	9 332	10 395	12 287	14 681	16 950	18 034
Recettes en CHF	3 816 259	5 781 476	7 303 187	8 202 057	9 565 620	10 478 039	12 961 038

OFFRES PROMOTIONNELLES : ACTIONS ENVERS LES COMMUNES

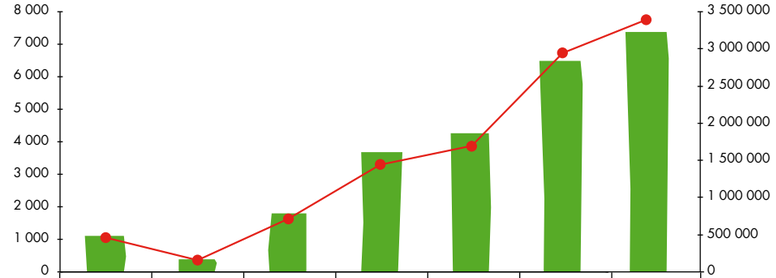
unireso établit depuis 2005 des partenariats avec les communes genevoises afin de leur proposer de participer financièrement à l'achat ou au renouvellement d'abonnements annuels pour leurs habitants. Les principes de l'opération sont les suivants : à chaque nouvel abonnement sponsorisé par la commune à hauteur de CHF 50.- minimum, les partenaires unireso – tpg, CFF et SMGN – accordent un rabais supplémentaire de CHF 50.-. Le prix final au client est ainsi abaissé de minimum CHF 100.- (soit un prix de CHF 550.- jusqu'au 11 décembre 2011, et CHF 600.- dès le 12 décembre 2011), ce qui représente environ 15% de rabais.

Après une année 2010 où le démarchage s'est intensifié, 2011 consolide le nombre de titres pris en charge (+14% en volume et +13% en valeur *vs* 2010).

Une démarche similaire est également engagée vis-à-vis des communes du périmètre régional. En 2011, unireso compte six communes vaudoises et trois communes françaises parmi ses partenaires.

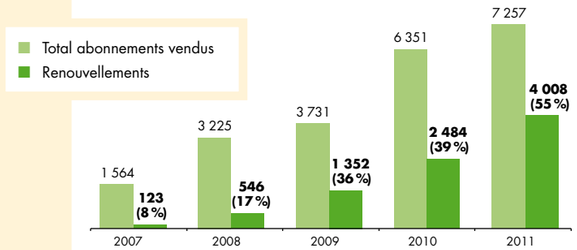
L'engouement constaté pour les abonnements annuels d'un point de vue général est l'une des conséquences de l'importance prise depuis deux ans par ces partenariats (7,2% du chiffre d'affaires des titres annuels proviennent des actions avec les communes).

ÉVOLUTION DU NOMBRE D'ABONNEMENTS ET DES RECETTES LIÉS AUX ACTIONS ENVERS LES COMMUNES (ENTRE 2005 ET 2011)



	2005	2006	2007	2008	2009	2010	2011
Nbre d'abonnements	975	344	1 564	3 225	3 731	6 351	7 257
RecettesCHF	463 225	157 195	720 200	1 435 846	1 692 470	2 942 030	3 331 185

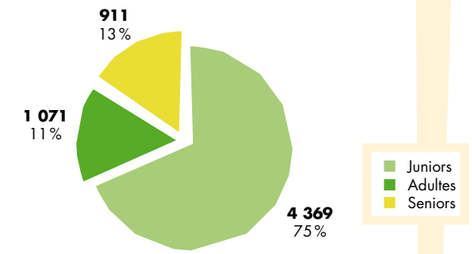
PART DES RENOUVELLEMENTS DANS LA VENTE D'ABONNEMENTS AUX COMMUNES



La participation de CHF 50.- d'unireso n'intervient qu'en cas de souscription d'un premier abonnement.

Lors d'un renouvellement de titre, seule la commune participe financièrement, à hauteur de CHF 100.- minimum.

RÉPARTITION DU VOLUME DES ABONNEMENTS ANNUELS PRIS EN CHARGE PAR LES COMMUNES



Les titres annuels vendus par le biais des communes sont très majoritairement des abonnements Juniors, contrairement aux titres annuels vendus plus classiquement en agences, dont les abonnements Adultes représentent près de la moitié des ventes.

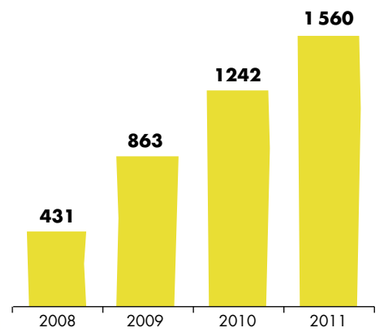
BILLET AÉROPORT GVA ARRIVÉE

2011 marque à nouveau une nette augmentation du nombre de billets gratuits délivrés à l'aéroport de Genève.

Le partenariat entre unireso et l'aéroport de Genève existe depuis 2008. Il permet aux arrivants à l'aéroport de profiter gratuitement de 80 minutes de circulation sur la zone Tout Genève. Deux distributeurs situés en zone de récupération des bagages délivrent un billet de transport.

Ce service est très apprécié des voyageurs et le nombre de billets retirés est en augmentation constante depuis 2008.

NOMBRE MOYEN DE BILLETS RETIRÉS PAR JOUR



Ce succès (+25,6% *vs* 2010, +262% *vs* 2008) a conduit les partenaires à modifier l'accord, dans le sens d'une participation financière et d'une participation sous forme d'affichages publicitaires accordés à unireso dans l'enceinte de l'aéroport.

En 2011, les discussions entre partenaires se multiplient pour élaborer une convention valable jusque fin 2014 et prévoyant les montants de reversements à unireso. Dès 2015, le montant devrait être indexé selon l'évolution de certains indicateurs tels que le nombre de passagers, la croissance de l'offre de transport public à l'aéroport et les adaptations tarifaires unireso.

Parallèlement à cette belle hausse du nombre de billets distribués dans l'enceinte de l'aéroport depuis 2008, les ventes de billets (payants) situés à proximité de l'aéroport sont en baisse. En l'absence de partenariat, ces ventes auraient dû croître selon la progression du nombre de passagers et selon celle de l'offre de transport public.

Globalement, cet accord, qui répond également à l'objectif pour Genève Aéroport d'accroître sa part modale « transport public », est générateur de recettes supplémentaires pour la communauté tarifaire. Il permet aussi pour les touristes arrivant à Genève de rejoindre gratuitement leur lieu d'hébergement où leur sera proposée la carte de libre circulation pour toute la durée de leur séjour (Geneva Transport Card).

unireso répond ainsi à l'un de ses objectifs qui est de simplifier l'accès au transport public dans la région genevoise.

COMMUNICATION

La communication d'unireso est réalisée par les transports publics genevois en tant que société gérante de la communauté tarifaire.
Les différentes actions de communication ont pour objectifs de promouvoir le développement de la mobilité, de fidéliser la clientèle existante et de pérenniser les accords passés avec les partenaires.

QUELQUES ACTIONS DE L'ANNÉE 2011

GUIDE DE LOISIRS *LE RENARD SUR LA LUNE*

Le guide *Le renard sur la lune* des meilleures adresses de restaurants et autres lieux de loisirs est maintenant ancré dans la vie des Genevois, après trois années de succès non démenti.

De nouveaux « experts » ont enrichi le contenu de l'édition 2011, dont la promotion se fait par le biais de spots radio, annonces dans les journaux, dans les véhicules et en agences tpg.

Toute la richesse du réseau apparaît au lecteur au fil des pages. L'objectif du guide est en effet d'amener naturellement les gens à consommer du transport public pour leurs activités diverses, en pleine cohérence avec le message d'unireso.

Ce guide vise plus particulièrement les personnes consommant peu voire pas du tout le transport public.

Le Renard sur la lune,
édition 2012
sortie en automne 2011

MAGAZINE « DIRECT »

Trois éditions du magazine sortent chaque année, destinées aux abonnés annuels, entreprises partenaires (uniresopro), autorités et mairies. 55 000 exemplaires sont distribués en moyenne par édition (mai, septembre et novembre). L'identité visuelle unireso est mise en avant à travers le graphisme du *Renard sur la lune*.

Une nouvelle formule du magazine (à l'identité, à la forme et au contenu différents) sortira en 2012.

DOCUMENTATION DESTINÉE À LA CLIENTÈLE

La production des supports de communication unireso est nombreuse au fil de l'année. Les tarifs Tout Genève et régionaux, le guide pratique, véritable mode d'emploi des transports publics, ainsi que les horaires et plans de réseau sont mis à jour.

D'autres dépliants spécifiques (rabais de famille, lignes O et T, kits pour le Centre d'accueil-Genève internationale, etc.) délivrent une information indispensable à la clientèle.

TITRES DE TRANSPORT

Quelques billets de transport particuliers sont produits et/ou conçus par la communication unireso. Il s'agit notamment des cartes « Dès 9 h » destinées aux revendeurs hors canton, des cartes journalières d'entreprises, des Geneva Transport Card, des cartes de police ou des billets collectifs utilisés par le Département de l'instruction publique pour le déplacement des classes d'écoles du canton.

SORTIES SPORTIVES ET CULTURELLES

Des places gratuites aux matches du GSHC sont offertes aux abonnés unireso, tout comme la libre circulation sur le canton aux participants de l'Escalade le jour de l'épreuve.
Des places de concert, de théâtre, de cinéma sont réservées aux abonnés annuels unireso, en collaboration avec de nombreux établissements culturels genevois.

SALONS

Comme chaque année, unireso poursuit ses partenariats avec le salon des Automnales, de l'Auto, du Livre ou des Vacances. Des billets combinés Transport + Entrée à prix réduit permettent de se déplacer sur le périmètre unireso régional.
Les supports de communication diversifiés sont les sites web unireso et tpg, les annonces dans le GHI, les affiches en agences et les spots sur les écrans dans les véhicules.

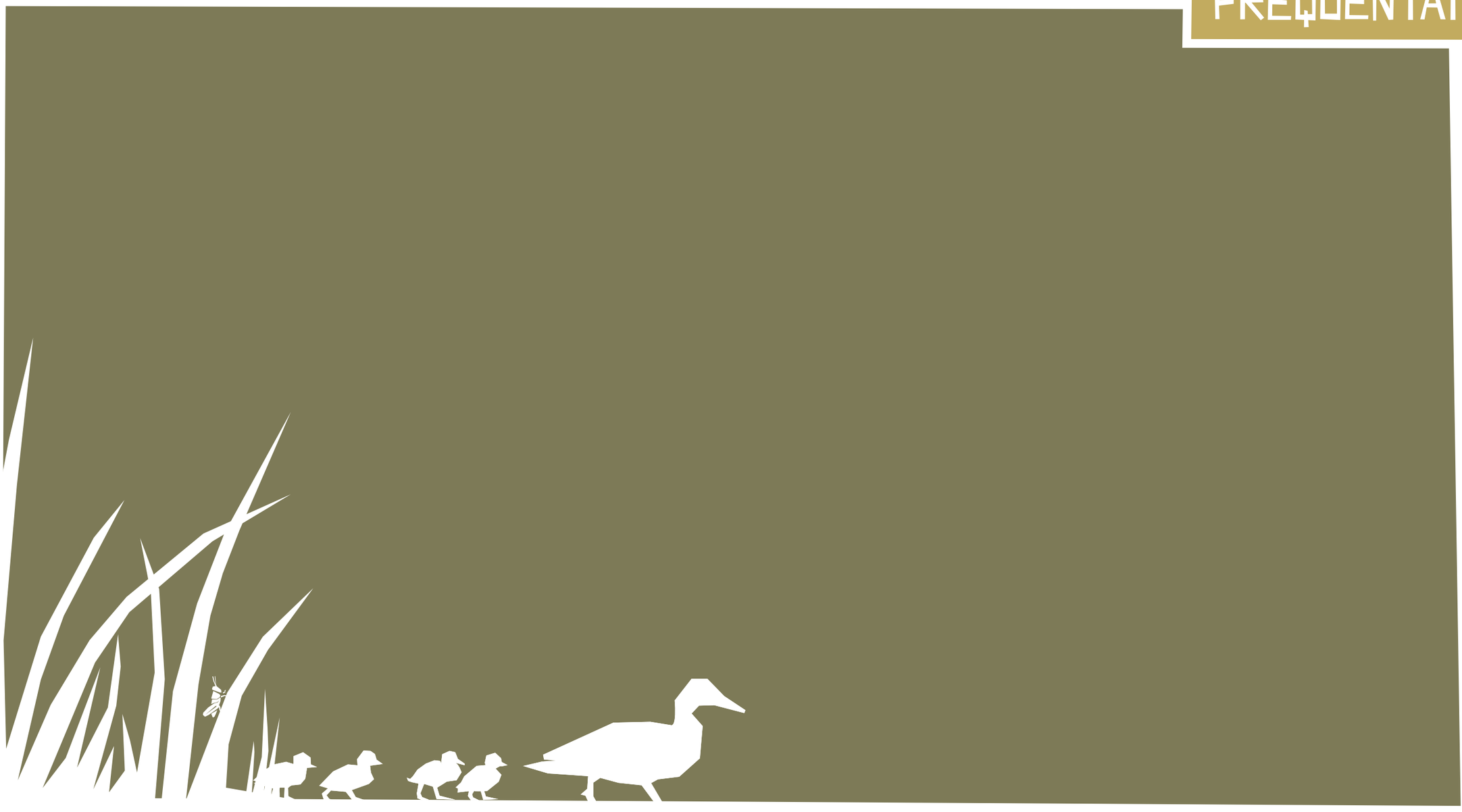
CAMPAGNE RADIO

Depuis quatre ans, des messages diffusés sur les radios locales (de Suisse et de France voisine) promeuvent les lignes transfrontalières et s'adressent aux pendulaires frontaliers, pour lesquels l'offre de transport est limitée mais toutefois en constante augmentation.
Les lignes D, G et T71 ont été mises à l'honneur lors de ces campagnes privilégiant l'information sur les cadences et les temps de parcours.

DÉPENSES EN COMMUNICATION EN 2011

RÉALISATIONS 2011	
Promotion & publicité entente tarifaire	
Campagne Radio	133 065
Achat d'espace entente tarifaire	3 683
Total	**136 748**
Promotion & publicité Produits unireso	
Abonnement Inter	– 10 415
Travaux de graphisme	59 771
Billets combinés – Salons divers	2 380
Total	**51 736**
Promotion & publicité Réseau unireso	
Kit CAGI	3 361
10 ans unireso	5 555
Total	**8 916**
Signalétique unireso	
Travaux de sérigraphie	2 148
DATT	572
Horaires	171 959
Total	**174 679**
Documentation unireso	
Guide transport & loisirs	360 891
Direct	334 485
Guide pratique et tarifs	16 624
Rapport de gestion unireso	8 877
Total	**720 877**
Partenariat unireso	
Partenariat OCG	5 635
Partenariat TDC	12 285
Partenariat Grand Théâtre	17 309
Partenariat GSHC	63 363
Total	**98'592**

FRÉQUENTATION



ÉVOLUTION DE LA FRÉQUENTATION

La progression de la fréquentation des trois opérateurs unireso sur le périmètre Tout Genève (+3,5%) est inférieure à l'évolution des recettes entre 2010 et 2011 (+5,3%).

La plus forte progression du nombre de voyageurs concerne les Mouettes genevoises (+20,8%).
Le succès des quatre lignes des Mouettes genevoises ne se dément pas. La société de bateaux lacustres avait fêté son millionième passager au cours de l'année 2005. Quelque 1 555 000 voyageurs annuels naviguent désormais sur la rade d'une rive à l'autre.
Toutes les lignes progressent de manière significative, notamment la ligne 2 Eaux-Vives – Pâquis qui représente 40% des voyages réalisés sur les lignes des Mouettes genevoises.
Pour la première fois depuis plusieurs années, l'offre de la SMGN s'accroît en 2011.
En juillet et août, les heures de services sont étendues en soirée jusqu'à 21h (au lieu de 19h30 le reste de l'année). Cet allongement d'horaires permet d'attirer près de 40 000 voyageurs supplémentaires.

Aux CFF, en décembre 2010, l'offre de la ligne Genève – La Plaine s'est accrue d'environ 13% avec la création de trains supplémentaires.
Du nouveau matériel roulant est venu à la même date enrichir l'offre de la ligne Coppet – Lancy – Pont-Rouge. Les anciennes rames NTN ont été remplacées par les Dominos, d'une capacité et d'un confort plus grands.
La progression de la fréquentation profite également du dynamisme constaté depuis 2005 sur les deux lignes du trafic régional, indépendamment de l'effet des améliorations d'offres opérées.

Côté tpg, l'augmentation moyenne de la fréquentation (+3,3%) est supérieure à celle enregistrée en 2010 ou en 2009. Cette année encore, le tramway (+6,7%) explique cette progression.

En mai, le troisième et dernier tronçon jusqu'au CERN du TCMC (tram Cornavin – Meyrin – CERN) est mis en service. Les travaux de cette ligne avaient débuté en janvier 2006.
Le 10 décembre a lieu l'inauguration de la ligne 14 du TCOB (tram Cornavin – Onex – Bernex). Les travaux importants et très perturbateurs des mois et des années précédents débouchent enfin sur la concrétisation de projets de tramways majeurs pour le développement des transports publics dans le Canton.

La mise en service du TCOB précède de vingt-quatre heures la restructuration de 70% des lignes tpg. Le réseau est simplifié, passant d'un système d'axes (avec plusieurs lignes sur un même tronçon) à un concept de lignes individuelles aux fréquences renforcées.
Les lignes sont ainsi établies comme suit :

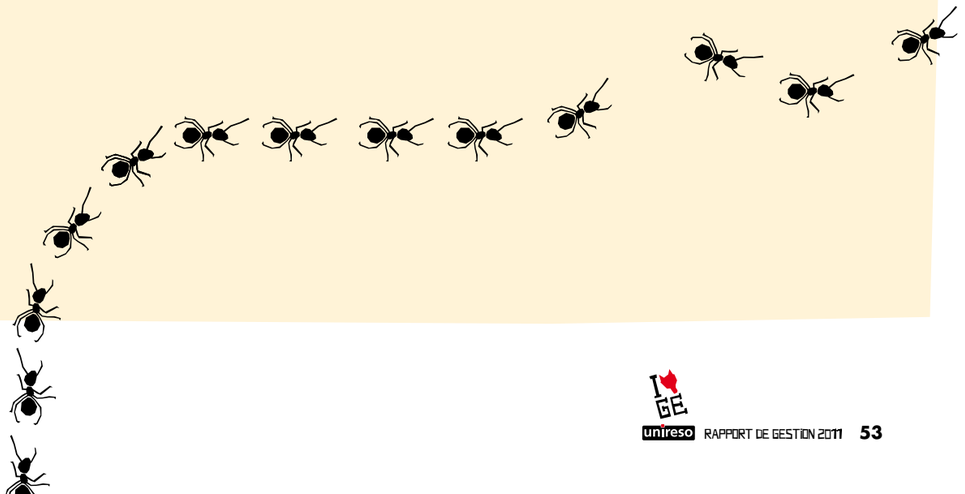
– 12 Palettes – Moillesulaz *via* Carouge
– 14 P+R Bernex – CERN ou Meyrin – Gravière
– 15 Nations – Palettes *via* Acacias

FRÉQUENTATION EN NOMBRE DE VOYAGEURS PAR MODE DE TRANSPORT

	2011		2010		2009		Évolution 2011/2010
	voyageurs/jour	voyageurs/an	voyageurs/jour	voyageurs/an	voyageurs/jour	voyageurs/an	
150.1 Coppet–Lancy–Pont-Rouge	7 275	2 655 366	6 614	2 413 991	5 172	1 887 605	10,0%
151 La Plaine–Genève	3 706	1 352 861	3 417	1 247 247	2 645	965 458	8,5%
Total trafic régional CFF*	**10 981**	**4 008 227**	**10 031**	**3 661 238**	**7 817**	**2 853 063**	**9,5%**
M1 Rade	1 501	547 814	1 292	471 657	1 325	483 468	16,1%
M2 Molard	1 679	613 002	1 360	496 379	1 215	443 488	23,5%
M3 Port Noir	537	196 059	442	161 454	477	174 123	21,4%
M4 Perle du lac	544	198 646	434	158 400	467	170 508	25,4%
Total Mouettes	**4 262**	**1 555 521**	**3 528**	**1 287 890**	**3 484**	**1 271 587**	**20,8%**
Tram	191 778	69 999 000	179 811	65 631 000	167 838	61 261 000	6,7%
Trolley	102 784	37 516 000	104 255	38 053 000	105 542	38 523 000	-1,4%
Bus	188 655	68 859 000	183 814	67 092 000	190 910	69 682 000	2,6%
Total tpg**	**483 216**	**176 374 000**	**467 879**	**170 776 000**	**464 290**	**169 466 000**	**3,3%**
Total unireso	**498 460**	**181 937 748**	**481 439**	**175 725 128**	**475 591**	**173 590 650**	**3,5%**

** CFF 2010/2011 : la méthode de calcul prise en compte est celle servant à la détermination de la clé de répartition unireso. De ce fait, les chiffres 2010 ont varié par rapport aux données du rapport de gestion 2010.*

*** tpg 2010/2011 : services spéciaux non compris, services régionaux et réseau nocturne compris. Jusqu'en 2009, le nombre de voyageurs des services spéciaux était intégré au tableau de fréquentation unireso, le nombre de voyageurs du réseau nocturne en était exclu.*



BILAN

BILAN

DÉCOMPTE UNIRESO

	PFP 2011/2014 année 2011		unireso Comptes du 01.01 au 31.12.11		État Genève	Solde à répartir	Part tpg 93,79%	Part CFF 5,55%	Part SMGN 0,66%	TOTAL réparti 100%
PRODUITS DU TRANSPORT + GARANTIES										
Produit SMGN + tpg		90,987%	127 517 345,26			127 517 345,26				
Produit DATT s/quais CFF		0,964%	1 350 636,70			1 350 636,70				
Produit CFF – guichets CFF		6,937%	9 722 596,63			9 722 596,63				
Part unireso s/abonnement 1/2 tarif		1,112%	1 557 768,25			1 557 768,25				
Total produits du transport	**136 443 000**		**140 148 346,84**			**140 148 346,84**	**130 021 984,53**	**9 202 170,16**	**924 192,15**	**140 148 346,84**
Participation cantonale aux frais de gestion et de communication	300 000				300 000,00	300 000,00	281 370,00	16 650,00	1 980,00	300 000,00
Participation cantonale aux opérations « pics de pollution »	100 000				–	–	–	–	–	–
Indemnité pour perte de recettes induites par la CTI	7 503 000				7 502 999,12	7 502 999,12	7 037 063,12	416 416,00	49 520,00	7 502 999,12
Indemnité pour le rabais des abo senior	4 217 000				4 217 000,00	4 217 000,00	3 955 124,00	234 044,00	27 832,00	4 217 000,00
Indemnité pour le rabais des abo junior	771 000				771 000,00	771 000,00	723 121,00	42 790,00	5 089,00	771 000,00
Indemnité pour le rabais famille	470 000				470 000,00	470 000,00	440 813,00	26 085,00	3 102,00	470 000,00
Indemnité liée à la non-augmentation	7 504 667				7 504 667,00	7 504 667,00	7 038 627,00	416 509,00	49 531,00	7 504 667,00
Total participations cantonales	**20 865 667**				**20 765 666,12**	**20 765 666,12**	**19 476 118,12**	**1 152 494,00**	**137 054,00**	**20 765 666,12**
Produits financiers	**–**		**2 968,26**			**2 968,26**	**2 783,96**	**164,70**	**19,60**	**2 968,26**
Total produits communautaires	**157 308 667**		**140 151 315,10**		**20 765 666,12**	**160 916 981,22**	**149 500 886,61**	**10 354 828,86**	**1 061 265,75**	**160 916 981,22**
CHARGES										
Salaires et charges	– 350 000		– 350 000,00			– 350 000,00	– 328 265,00	– 19 425,00	– 2 310,00	– 350 000,00
Total frais de personnel	**– 350 000**		**– 350 000,00**			**– 350 000,00**	**– 328 265,00**	**– 19 425,00**	**– 2 310,00**	**– 350 000,00**
Honoraires juridique / fiduciaire	– 5 000		– 3 928,48			– 3 928,48	– 3 684,55	– 218,03	– 25,90	– 3 928,48
Études et mandats	– 25 000		– 34 835,95			– 34 835,95	– 32 672,63	– 1 933,40	– 229,92	– 34 835,95
Frais de voyage & de réception	– 15 000		– 5 773,35			– 5 773,35	– 5 414,72	– 320,45	– 38,18	– 5 773,35
Total frais administratifs	**– 45 000**		**– 44 537,78**			**– 44 537,78**	**– 41 771,90**	**– 2 471,88**	**– 294,00**	**– 44 537,78**
Confection titres de transport	– 350 000		– 539 204,64			– 539 204,64	– 505 720,02	– 29 925,87	– 3 558,75	– 539 204,64
Production de Cart@bonus	– 380 000		– 306 141,27			– 306 141,27	– 287 129,88	– 16 990,86	– 2 020,53	– 306 141,27
Indemnité de vente (charge)	– 4 775 505		– 4 840 506,20			– 4 840 506,20	– 4 539 910,75	– 268 648,10	– 31 947,35	– 4 840 506,20
Indemnité de vente (crédit)	4 775 505		4 896 049,75			4 896 049,75	4 546 657,20	349 392,55		4 896 049,75
Correctif indemnités de vente s/TT régionaux	–		0,00			–	– 74 425,86	77 621,61	– 3 195,75	–
Papier, imprimés	–		– 327,97			– 327,97	– 307,62	– 18,20	– 2,15	– 327,97
Total frais de vente	**– 730 000**		**– 790 130,33**			**– 790 130,33**	**– 860 836,93**	**111 431,13**	**– 40 724,53**	**– 790 130,33**
Communication	– 1 200 000		– 1 299 405,99			– 1 299 405,99	– 1 218 712,82	– 72 117,05	– 8 576,12	– 1 299 405,99
Mailings	– 100 000		0,00			–	–	–	–	–
Total frais de communication	**– 1 300 000**		**– 1 299 405,99**			**– 1 299 405,99**	**– 1 218 712,82**	**– 72 117,05**	**– 8 576,12**	**– 1 299 405,99**
Frais décomptes	– 260 000		– 260 000,00			– 260 000,00	– 243 854,00	– 14 430,00	– 1 716,00	– 260 000,00
Frais bancaires	– 500		– 50,00			– 50,00	– 46,90	– 2,80	– 0,30	– 50,00
Total frais financiers	**– 260 500**		**– 260 050,00**			**– 260 050,00**	**– 243 900,90**	**– 14 432,80**	**– 1 716,30**	**– 260 050,00**
Divers et imprévus	**– 15 000**		**– 202,66**			**– 202,66**	**– 190,07**	**– 11,24**	**– 1,35**	**– 202,66**
TOTAL DES CHARGES (NET)	**– 2 700 500**		**– 2 744 326,76**			**– 2 744 326,76**	**– 2 693 677,62**	**2 973,16**	**– 53 622,30**	**– 2 744 326,76**
RÉSULTAT NET	**154 608 167**		**137 406 988,34**		**20 765 666,12**	**158 172 654,46**	**146 807 208,99**	**10 357 802,02**	**1 007 643,45**	**158 172 654,46**
RÉPARTITION :										
tpg						**146 807 208,99**				
CFF						**10 357 802,02**				
SMGN						**1 007 643,45**				

TVA 8% incluse

RAPPORT DE L'ORGANE DE RÉVISION

Le 4 avril 2012, l'organe de révision a approuvé le décompte unireso pour l'année 2011.

BfB Société Fiduciaire
Bourquin frères et Béran SA
Corraterie 26
CH - 1211 Genève 11

Téléphone 022 311 35 44
Fax 022 311 45 88
E-mail contact@bfbge.ch
Web www.bfb.ch

Fondée en 1892

BfB

Rapport sur les constations effectives
résultant de l'examen sur la base de procédures
convenues aux associés de la société simple de la
Communauté Tarifaire Régionale (Unireso)
Genève

Genève, le 4 avril 2012
9/an/12

Messieurs,

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

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

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

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

Les procédures d'audit précitées ne constituant ni une révision des états financiers, ni une review (examen succinct) en conformité avec les normes de la profession en Suisse, nous n'exprimons pas d'opinion d'audit, ni ne donnons d'autre assurance sur les décomptes annuels à la date du 31 décembre 2011.

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

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

BfB Société Fiduciaire
Bourquin frères et Béran SA

André TINGUELY
Expert-réviseur agréé
Réviseur responsable

Jean-Paul TRIBOULET
Expert-réviseur agréé

Annexes :
- décomptes annuels

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