

UNIRESO

RAPPORT DE GESTION

2009





unireso
RAPPORT DE GESTION 2009

5	Le mot de la Conseillère d'État
6	Le mot du Président
9-13	Organisation Les comités unireso Le Forum national des communautés tarifaires et du service direct
15-27	Réalisations Nouveau zonage unireso Structure unireso dès 2011 Enquête internationale « BEST 2009 »
29- 43	Ventes Recettes unireso Tout Genève Net ralentissement de la croissance d'unireso régional Abonnements Inter Grands Comptes et communes Billet Aéroport GVA Arrivée
45-49	Communication Actions fortes initiées en 2009 Budget communication
51-53	Fréquentation Evolution de la fréquentation Indices de satisfaction unireso
55-58	Bilan Décompte unireso





Depuis 2001, la communauté tarifaire intégrale unireso participe au développement des transports collectifs à Genève et dans la région franco-valdo-genevoise. Ainsi, les utilisateurs peuvent se déplacer avec un seul titre de transport sur le canton en empruntant indifféremment les Transports publics genevois (tpg), les Chemins de fer fédéraux (CFF) et les Mouettes genevoises (SMGN). A cela s'ajoute, pour les usagers de l'agglomération, la possibilité d'acquies des billets communautaires et combinés pour se déplacer dans le canton de Vaud et en France en circulant sur les lignes des Transports publics de la région lyonnaise (TPN), des Transports annemassiens collectifs (TAC), des TER-SNCF et de cars entre Evian/Annecy-Genève (SAT/Veolia).

Contrairement à d'autres opérateurs suisses qui ont subi des baisses en 2009, unireso a connu une légère hausse de fréquentation de 1,1 %, même si malheureusement cela ne s'est pas matérialisé symétriquement au niveau des recettes. En effet, pour la première fois, elles sont en baisse de 0,9 %. Si je me réjouis de la construction de futures lignes de tram en direction du CERN et de Bernex, il faut bien admettre que ces travaux engendrent des désagréments momentanés pour la clientèle (retards, détournement de lignes). La hausse de la fréquentation a été de 1,1 % pour les tpg, les lignes régionales CFF ont elles enregistré de belles augmentations avec +10,4 % sur le trajet Lancy-Coppet et +13,7 % sur celui de Genève-La Plaine, alors que les Mouettes transportaient +4,4 % de passagers.

Unireso a fait un effort pour les utilisateurs occasionnels afin de simplifier l'acquisition de leur billet. En effet, dès le 13 décembre 2009, la zone genevoise morcelée est devenue une zone unique et les distributeurs de billets délivrent directement les titres de transport pour le canton de Vaud ou la France sans devoir compter les zones. A noter que des titres de transport «parcours courts» ont été introduits, afin de circuler à travers la frontière à un prix plus avantageux.

Il convient de relever que la communauté tarifaire n'a pas peur de la concurrence ! En effet, les tpg, entreprise gestionnaire de la Communauté, sont en train de développer un concept de vélos en libre service en synergie complète avec les transports publics et la technologie billettique, afin de faire du vélo un complément à l'offre de transports publics à l'horizon 2011.

Enfin, tout comme les années précédentes, Genève continue à afficher de très bons résultats dans l'enquête internationale «BEST 2009», qui compare les transports publics de 6 villes européennes. Les transports publics genevois sont ainsi considérés comme les meilleurs notamment pour le comportement du personnel, l'accès à l'information et l'indice «satisfaction générale». De son côté, unireso mesure chaque année 4 indices de satisfaction, dont les résultats se sont situés au-delà des objectifs.



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



A Alors que la fréquentation continue de croître légèrement, une diminution des recettes est constatée en 2009, pour la première fois depuis la création de la communauté tarifaire. Les raisons de cette évolution, déjà perceptible fin 2008, sont multiples. La structure des ventes de titres de transport nous permet néanmoins de constater la part grandissante des abonnements annuels au détriment des mensuels et des titres occasionnels. Cette modification des comportements d'achat provient en grande partie des efforts de fidélisation, souhaités par les autorités et nos partenaires. Elle se traduit par une démarche active de prospection de nouveaux clients via les entreprises (politique des Grands Comptes). Réjouissantes par leur évolution importante, les ventes d'abonnements annuels engendrent néanmoins une baisse de la recette par voyageur depuis plusieurs années.

Avec ses CHF 125'889'000 de recettes annuelles, Unireso se situe en quatrième position derrière les communautés tarifaires zurichoise, bâloise et bernoise.

Nos maîtres mots pour contribuer au développement de la mobilité dans son ensemble:
simplifier, compléter, faciliter et intégrer.

Simplifier : Le 13 décembre 2009, un grand pas est fait vers une plus grande clarté du zonage. Les zones d'unireso régional à l'intérieur de Genève sont supprimées. Une seule zone 10 les remplace, sur le modèle de ce qui existe déjà pour les déplacements internes au canton (zone unique Tout Genève).

En parallèle, les distributeurs permettent désormais d'acheter son titre de transport en spécifiant directement sur les touches la destination choisie.

Une lecture plus aisée des distributeurs actuels découle de ces deux changements majeurs, en attendant la généralisation des distributeurs nouvelle génération à écran tactile.

Compléter : Le territoire d'unireso s'agrandit géographiquement, en Terre Sainte vaudoise notamment (2 zones supplémentaires), permettant à ses habitants de disposer d'une gamme tarifaire communautaire élargie.

La desserte du Vitam'Parc, près de Saint-Julien, est désormais possible via la ligne D.

Depuis la France, l'abonnement combiné TER + unireso Tout Genève monte en puissance et préfigure les supports de déplacement de demain.

Faciliter : Compte tenu des flux de déplacements toujours plus importants entre le district de Nyon et Genève, il devient nécessaire de proposer un assortiment complet de titres communautaires permettant de voyager entre ces deux régions. L'extension de Mobilis jusqu'à la frontière genevoise, fin 2010, constitue une première étape et permettra de superposer les zones 21, 22 et 90 sur les deux communautés tarifaires. A l'issue de ce projet, une dizaine de zones actuellement dans Mobilis pourraient également intégrer unireso. La mise en place de moyens de distribution modernes selon le calendrier prévu est la condition de cet élargissement.

Intégrer : Les travaux du projet de vélos en libre-service (VLS) sur le canton ont débuté et avancent dans un esprit de coopération entre les différents partenaires concernés. L'idée est de construire ce service, sous label unireso, en complète synergie et complémentarité avec les transports publics, créant ainsi à Genève un modèle de VLS unique en son genre, complétant ainsi l'offre intermodale. Par ailleurs, une première expérimentation d'intégration d'une offre journalière Transport/P+R est à l'étude pour le parking de Bernex.

L'objectif de ces multiples formes d'intégration à développer est de considérer le principe de mobilité dans son ensemble, en sortant du cadre purement « transport public ».

Cet aussi dans cet esprit que le guide de loisirs « Le Renard sur la lune » a paru pour la deuxième année, fort du succès de 2008. Il est une invitation à « bouger », et poursuit ainsi le même objectif que les différents partenariats qu'unireso a su créer et consolider durant cette année 2009 (GTC, billet AIG, offres RailAway, etc).



Christoph Stucki
Président de unireso



ORGANISATION



La vie de la Communauté tarifaire intégrale (périmètre du canton de Genève) et celle de l'entente tarifaire régionale (unireso régional, sur le canton de Vaud et en France voisine) sont ponctuées de séances régulières de travail où se décident les différents projets unireso.

A ces séances participent les représentants des entreprises ainsi que, le cas échéant, ceux des autorités organisatrices de transport.

Les comités unireso

Le comité de gestion

Le comité de gestion se réunit chaque mois et assure le fonctionnement de la communauté tarifaire intégrale, actuellement sous le régime juridique de société simple.

Un ou plusieurs délégués de chaque entité participent au comité de gestion :

- pour unireso :
Christoph Stucki, président du comité de gestion
Xavier Mugnier, gestionnaire de la communauté tarifaire
- pour les Transports publics genevois (tpg) :
Eric Forestier, responsable Ventes, Marketing et Promotion
Rémy Burri, responsable commercial
- pour les Chemins de fer fédéraux suisses (CFF) :
Nadia Mettraux-Bermudez, responsable de communautés tarifaires
- pour la Société des Mouettes genevoises Navigation (SMGN) :
Antoine Böhler, président du conseil d'administration
Stéphanie Kohl, directrice (depuis janvier 2009) en remplacement de Roland Charrière.





Le comité technique

Les sujets courants relatifs au “Tout Genève” sont abordés au comité technique réuni également mensuellement. Ce comité prépare les décisions qui seront approuvées en comité de gestion.

Les participants aux séances sont :

- pour unireso :
Christoph Stucki, président du comité de gestion
Xavier Mugnier, gestionnaire de la communauté tarifaire
- pour les tpg :
Michael Chopard, responsable marketing
Maryvonne Partouche, chargé de communication unireso
- pour les CFF :
Nadia Mettraux-Bermudez, responsable de communautés tarifaires
- pour la SMGN :
Stéphanie Kohl, directrice

Le comité de suivi technique (CST)

Représentant le canton, Fabrice Etienne, préside les séances trimestrielles du comité de suivi technique.

Composé des représentants des autorités organisatrices et des entreprises de transport opérant sur le périmètre d’unireso régional, le CST approuve les comptes, discute des recettes et des points relatifs à l’évolution d’unireso régional (projets, avancement des travaux en cours...).

Les entités suivantes y sont représentées :

- les tpg
- les CFF
- la SMGN
- les transports publics Nyonnais (TPN)
- les transports publics de l’agglomération annemassienne (TP2A)
- la société nationale des chemins de fer français (SNCF)
- Veolia Transport
- le canton de Genève
- le canton de Vaud
- Annemasse Agglo (AA)
- la Région Rhône-Alpes (RRA)
- le groupement local de coopération transfrontalière (GLCT)

Le comité de coordination “État de Genève-unireso”

Présidé par Christophe Genoud, secrétaire général adjoint à la Mobilité, ce comité a pour objet de faciliter les relations entre les signataires du contrat de prestations quadriennal et de contrôler l’application de ce dernier.

Les signataires du contrat de prestations “unireso (Tout Genève) - canton de Genève” se réunissent environ 4 fois par an. L’office fédéral des transports (OFT) est également présent aux séances comme voix consultative.

Le Forum national des communautés tarifaires et du service direct

Les vingt communautés tarifaires suisses permettent à leurs clients de circuler sur un périmètre géographique donné, desservi par plusieurs opérateurs, avec un seul et même titre de transport.

Le forum des communautés, présidé par Christoph Stucki, se tient deux fois par an à Berne. Les réalisations, les travaux en cours, les projets de chacune d'elles sont exposés. En 2009, des sujets de grande envergure sont abordés et discutés, entre autres :

Le nouveau système de tarification des transports publics suisses

Les communautés tarifaires travaillent depuis 2008 à la création de nouvelles bases tarifaires au niveau national. Le projet est placé sous l'autorité de l'Union des transports publics. Les objectifs de ce remaniement consistent à mieux prendre en compte les besoins du marché, à optimiser les recettes et à améliorer le transfert modal. Il vise également à harmoniser les conditions d'utilisation pour garantir la simplicité du système à travers tout le pays. Ces travaux ne devraient pas déboucher sur un changement radical du paysage communautaire.

Le standard DAX (Data exchange ou échange de données)

La simplicité d'accès aux titres de transport est un critère important pour nos clients. Ces derniers veulent pouvoir acheter leur billet à la maison déjà, ou au plus tard au début de leur voyage. Le billet doit, dans la mesure du possible, être valable pour la totalité du déplacement.

Afin de répondre le mieux possible à ce besoin, la Loi sur les transports publics exige un contrat de transport (titre de transport) unique pour un trajet sur le réseau de plusieurs entreprises de transport. DaX (Data eXchange, échange de données) réunit les conditions permettant de vendre les titres de transports publics au moyen de différents systèmes.

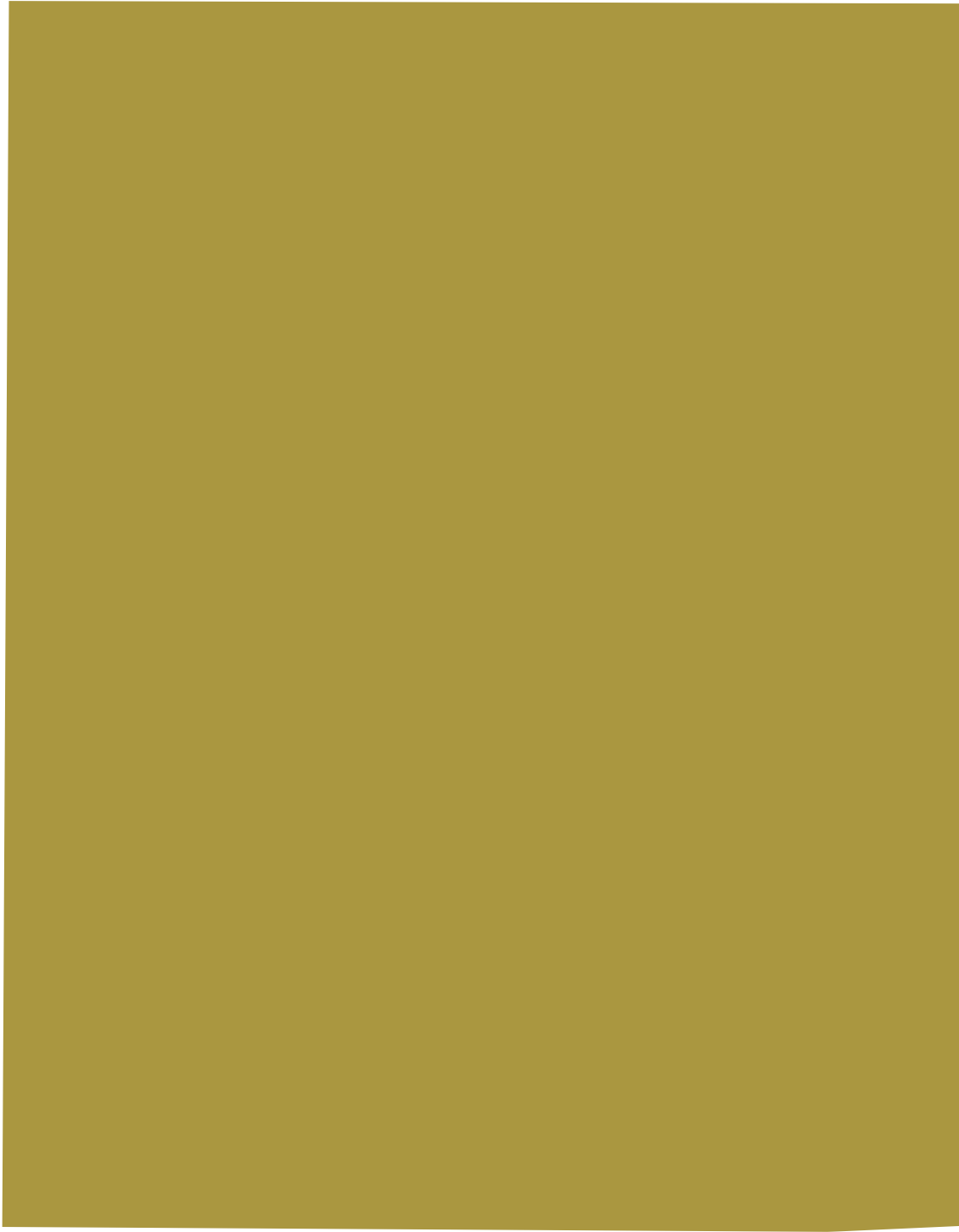
Ces dernières années, plusieurs entreprises de transports urbains se sont regroupées au sein de communautés, d'où un élargissement de l'assortiment des titres de transport et la mise en exploitation de différents systèmes de distribution (p. ex. distributeurs de billets). Afin de garantir l'échange de données entre les différents systèmes de distribution et le système central de décompte, une «langue» commune, compréhensible par tous les systèmes interconnectés, est nécessaire. Le standard DaX assure cette fonction en fixant un format de transmission des données unifié.

Les cartes à puce (ticketing électronique) au service des transports publics

Des millions de cartes à puce sont en circulation dans le monde du transport public (Paris, Londres, Mexique, Chine...). Les avantages sont de plusieurs ordres : réduction de la fraude, rapidité de contrôle, renouvellement des abonnements par les clients eux-mêmes, disponibilité des données clients pour les entreprises de transport.

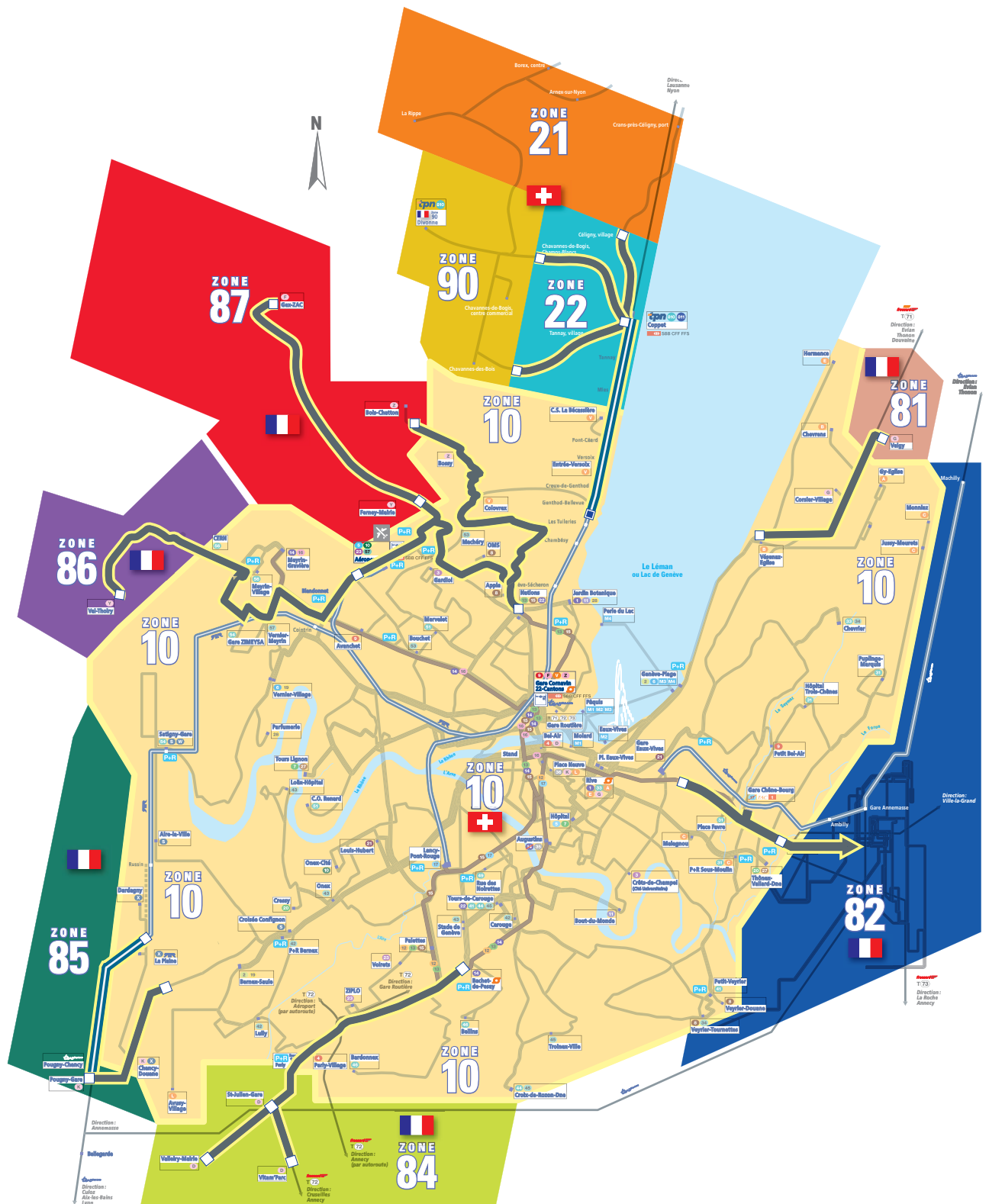
La signature de l'accord d'interopérabilité franco-valdo-genevois impose la mise en place d'une solution pratique, multistandard et durable. Les opérateurs de Mobilis et unireso s'engagent dans cette voie, en lien avec les partenaires français, pour modifier leurs systèmes de vente et les rendre compatibles.

D'autres sujets concernant les systèmes de comptages automatiques ou la planification d'itinéraires sur Google Maps ont été abordés.



RÉALISATIONS





Nouveau zonage unireso : la simplification du zonage permet une meilleure compréhension des différents titres unireso

Nouveau zonage unireso au 13.12.2009

Le zonage unireso établi jusqu'en 2009 montre sur un même plan deux tarifications bien distinctes. Le périmètre « Tout Genève » propose un tarif 1 zone et s'oppose au tarif régional offrant un découpage zonal à l'intérieur même du canton.

La lecture de ces deux tarifs sur les distributeurs de titres de transport (DATT) représente une difficulté pour les clients. Elle est source d'erreurs dans le choix du titre de transport.

En décembre 2009, la tarification régionale évolue et permet aux clients une lecture plus aisée des faces avant des DATT.

La zone genevoise morcelée devient une zone unique (comptant double tarifairement) sur les plans unireso. Le tarif régional depuis le centre du canton vers une zone vaudoise ou française est maintenu au niveau tarifaire « 3 zones ». Les titres de transport « parcours courts » sont introduits et permettent de circuler à travers la frontière genevoise à un tarif plus avantageux (équivalent 2 zones) sur des lignes bien définies.

Pour maintenir le niveau tarifaire entre Genève et la zone unireso vaudoise, une zone 99 (sans arrêt) traversée par les CFF est créée à la frontière cantonale.

Le choix du titre de transport est facilité et le mode d'attribution des recettes, amélioré

En attendant la répartition des recettes établie sur la base de la consommation de transport effectuée (kilomètres X voyageurs) prévue dès 2011, la simplification du zonage régional (1 zone pour tout le canton) facilite la vie du client. Ce dernier sélectionne aux arrêts, dans les véhicules ou achète en agences un titre de transport comportant les numéros de zones parcourues. Il ne lui est plus nécessaire de compter les zones à traverser, la machine calculant le prix automatiquement selon la destination choisie.

Du côté de l'opérateur, toutes les ventes sont enregistrées avec connaissance des zones choisies par l'utilisateur.

Le mode d'attribution des recettes basé sur les ventes s'améliore ainsi grâce à une redistribution exacte des recettes aux différents partenaires. L'ancien système de répartition symétrique dit du « miroir », valable depuis la création d'unireso régional en 2004, est abandonné.





L'extension du périmètre unireso régional au nord intègre de nouvelles communes aux portes de Nyon

Jusqu'en 2009, unireso couvre une seule zone du canton de Vaud avec les communes de Mies, Tannay, Coppet, Founex, Commugny et Céligny (GE).

Dès le 13 décembre 2009, l'extension s'étend vers le nord, avec l'intégration de deux nouvelles zones 21 et 90. Il est proposé que la répartition des produits voyageurs dans ces zones se fassent selon les règles d'unireso régional jusqu'à l'extension programmée de la communauté tarifaire vaudoise Mobilis jusqu'à la frontière genevoise (début 2011).

Par ailleurs, la commune de Veigy, jusqu'à présent intégrée à la zone genevoise, entre dans le giron de l'Entente tarifaire régionale (nouvelle zone 81).

L'agrandissement du périmètre et la simplification du zonage unireso ont demandé une adaptation des appareils de distribution des opérateurs.

La révision de la numérotation des zones unireso dans la perspective de l'extension de Mobilis

Dans la perspective de l'extension de Mobilis jusqu'à la frontière genevoise, il est nécessaire de repenser la numérotation des zones unireso. En effet, la zone vaudoise 20 englobant Nyon pourrait à l'avenir entrer en conflit avec la zone 20 d'Annemasse.

Le plus simple est de modifier la numérotation de l'ensemble des zones régionales d'unireso. Ainsi les zones françaises 81, 82, 84, 85, 86, 87 viennent s'articuler autour de la zone 10 genevoise.

L'évolution du taux de change

Il est possible de se munir de titres de transport unireso en payant en euros. Pour la première fois depuis 2004 et compte-tenu de l'évolution significative du cours en 2009, le taux de change est adapté le 13 décembre 2009 (1 Euro = CHF 1.52)

Un nouveau titre de transport avec la Région Rhône-Alpes

Depuis juin 2009, la billettique sans contact OûRA, déployée sur le réseau TER Rhône-Alpes est le support d'une tarification multimodale, permettant de combiner à un prix attractif un parcours TER et la libre circulation sur les réseaux tpg, CFF et SMGN à l'intérieur de la zone 10 unireso « Tout Genève ». Déclinée dans un premier temps sous forme d'abonnement mensuel, elle offre par ailleurs des réductions supplémentaires vers d'autres destinations en Rhône-Alpes.

La technologie de ce titre de transport, déjà largement éprouvée dans d'autres agglomérations, développe un côté très pratique pour la clientèle. Rechargeable à tout moment, la carte est également susceptible de combiner plusieurs contrats offrant ainsi une multitude de services sur un seul et même support (parkings-relais, vélos en libre service etc).

Enfin, du côté des opérateurs, un travail de marketing direct peut être envisagé grâce à la connaissance parfaite des habitudes de transport des clients qui découlent de ces technologies. Les recettes de ce titre de transport augmentent au fil des mois mais restent encore confidentielles par rapport à son potentiel de développement.





La structure unireso dès 2011

Les premiers travaux concrets d'élaboration d'une nouvelle organisation juridique d'unireso commencent en 2009.

Compte tenu de la poursuite du développement régional et transfrontalier des transports publics, le canton de Genève a demandé aux opérateurs actuels de la CTI, par une lettre de mission du 18 décembre 2008, de proposer une organisation juridique « qui permette l'intégration de nouveaux opérateurs ou, le cas échéant, le départ d'un opérateur qui n'aurait plus de mission de transport. »

Cette nouvelle organisation viendra remplacer dès 2011 (début du futur contrat de prestations unireso quadriennal) les structures actuellement en vigueur, à savoir la société simple « Communauté tarifaire intégrale de Genève regroupant les tpg, les CFF et les Mouettes genevoises » et la convention instituant une tarification régionale sur le bassin franco-valdo-genevois (« Entente tarifaire »).

Une nouvelle convention sera élaborée et aura pour objet de définir dans le périmètre unireso les modalités de coopération et de coordination entre partenaires.

Le Conseil d'État a également relevé que différents éléments doivent être pris en considération : les aspects régionaux et transfrontaliers, la taille et la nature des prestations fournies par les différents opérateurs, la répartition des recettes selon un système dynamique, tenant compte des prestations effectuées. »

Un projet de convention est envoyé courant juillet aux sept entreprises de transport d'unireso (CTI et région). Leurs commentaires sont recueillis et permettent d'affiner le contenu. L'année se termine avec un projet bien avancé mais non encore totalement abouti. Les quelques points de divergence qui se font jour doivent être réglés courant 2010. Des séances de travail sont prévues à cet effet.

Le 23 décembre 2009, les tpg provoquent la dissolution pour le 31 décembre 2010 de la société simple, préalable nécessaire à la mise en place d'une nouvelle organisation juridique dès le 1^{er} janvier 2011.

Enquête internationale “BEST 2009”

En 2009, comme les années précédentes, l'enquête BEST (Benchmarking in European Service of public Transport) établit un classement multicritères des transports publics dans plusieurs villes européennes. La perception de la clientèle, mais aussi des non-clients (il s'agit d'une étude visant toute la population) dans différents domaines est ainsi évaluée.

Le canton de Genève a souhaité participer à BEST pour la septième année consécutive.

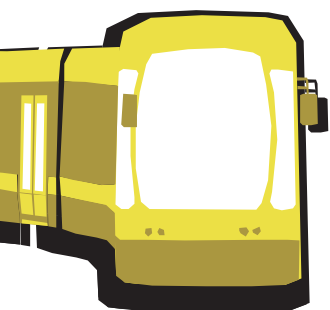
D'année en année, des critères identiques sont mesurés et permettent une comparaison sur le long terme. Les évolutions à la hausse et à la baisse de la satisfaction des clients sont également observées au regard des autres villes. La plupart de celles-ci participent à l'enquête tous les ans et sont communément reconnues pour la qualité de leur service public. Genève peut ainsi se situer par rapport aux villes références en Europe et tente de se maintenir dans le haut du classement.

En 2009, Genève participe à l'enquête avec Oslo, Helsinki, Stockholm, Vienne et Copenhague. Berlin a été absente de BEST 2009, alors qu'elle présentait, en 2008, les meilleurs résultats (devant Genève). Il faut voir, dans cette absence, l'une des raisons qui placent Genève en tête de la plupart des critères étudiés.

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

- comportement du personnel dans son ensemble (compétence, amabilité)
- information aux clients (horaires, information en cas de perturbation...)
- satisfaction des transports publics en général
- confort
- image sociétale des transports publics
- offre de prestation
- fiabilité des transports publics

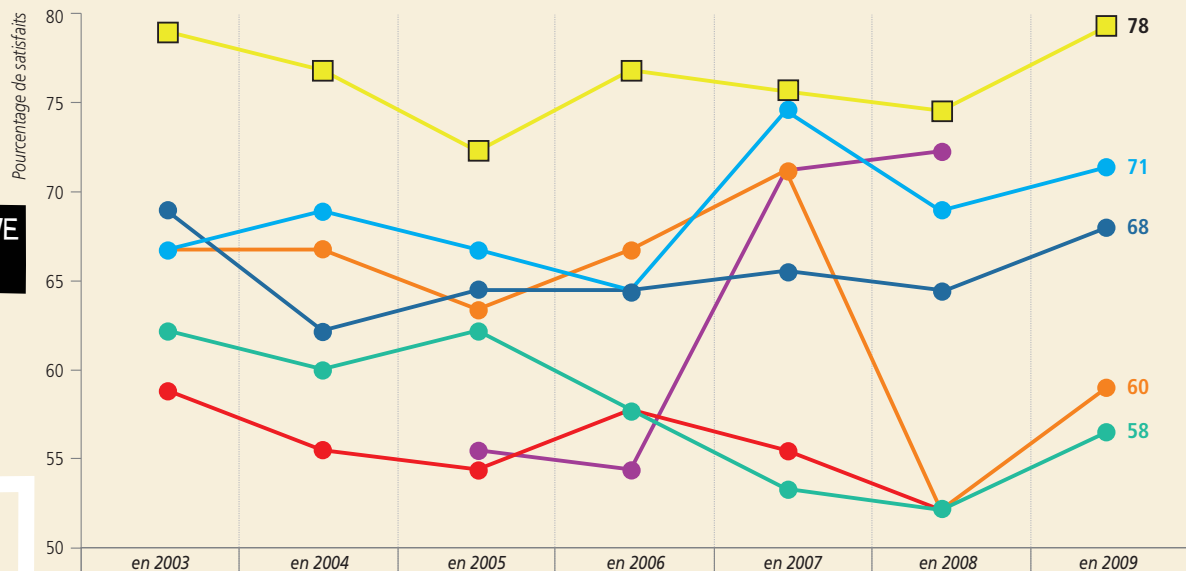




Comportement du personnel

Les interviewés se sont exprimés par rapport aux deux questions suivantes : « le personnel répond-il à mes questions correctement ? » et « le personnel se comporte-t-il correctement ? »

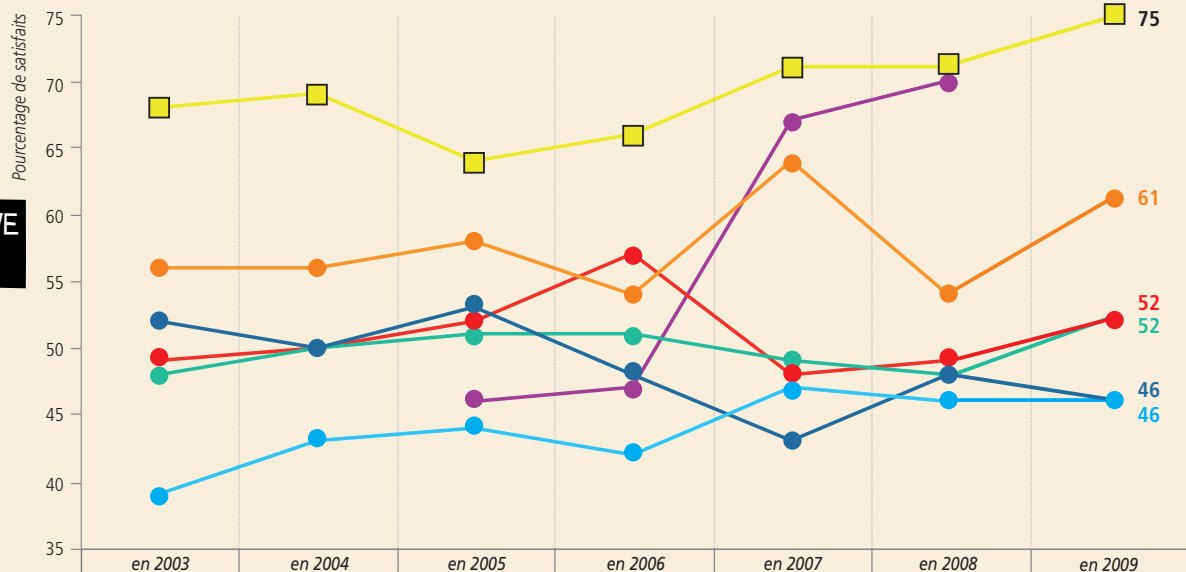
GENÈVE
1^{ER}



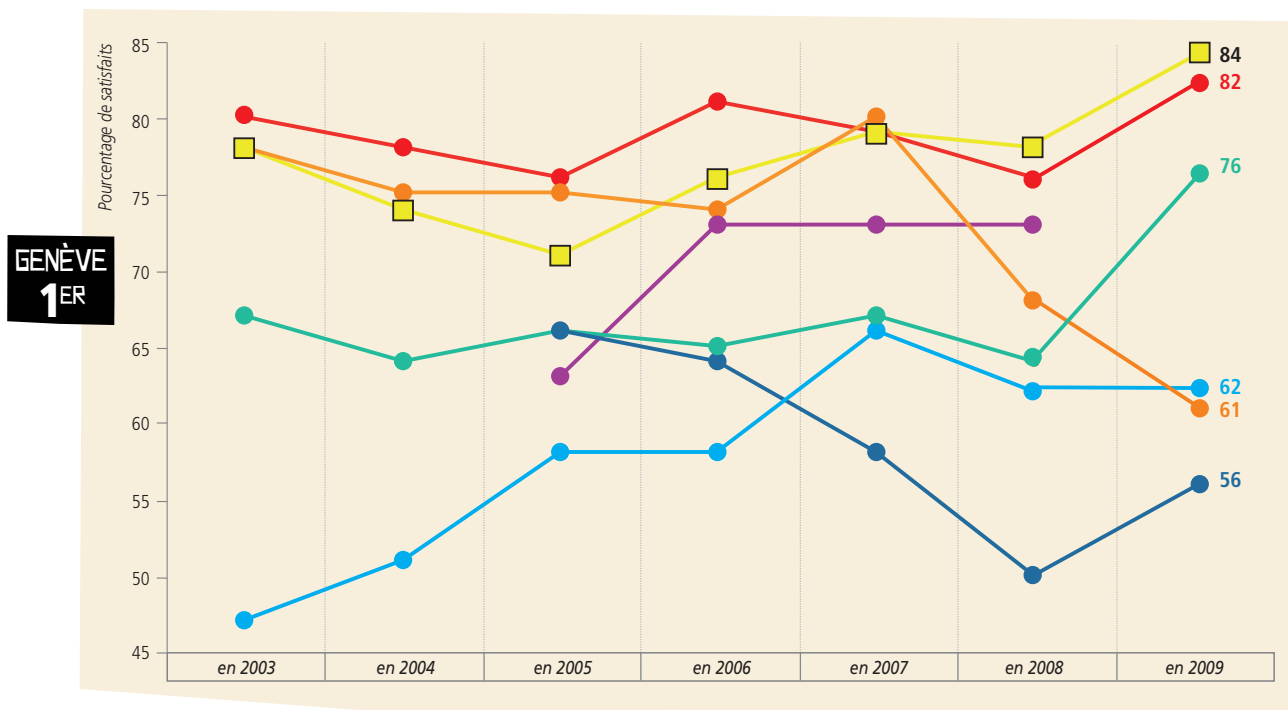
Information

Au regard des autres agglomérations, Genève se distingue très nettement en termes d'information aux arrêts et d'information en cas de crise (retards, accidents...)

GENÈVE
1^{ER}



Satisfaction générale



Confort

La facilité des correspondances, la propreté et la modernité des véhicules (trains compris) sont particulièrement appréciées à Genève. Seule la difficulté récurrente à trouver un siège (dernière place du classement) vient ternir le tableau de l'aspect confort.

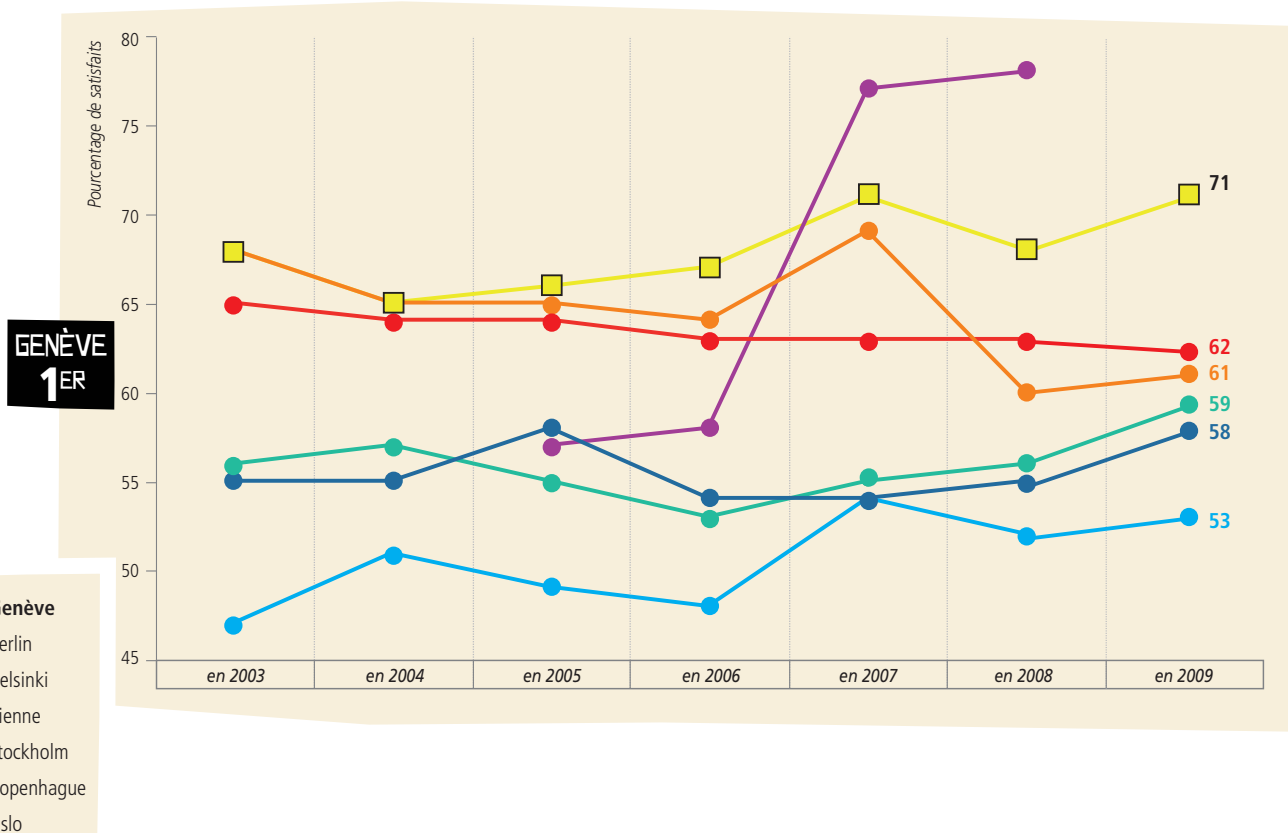
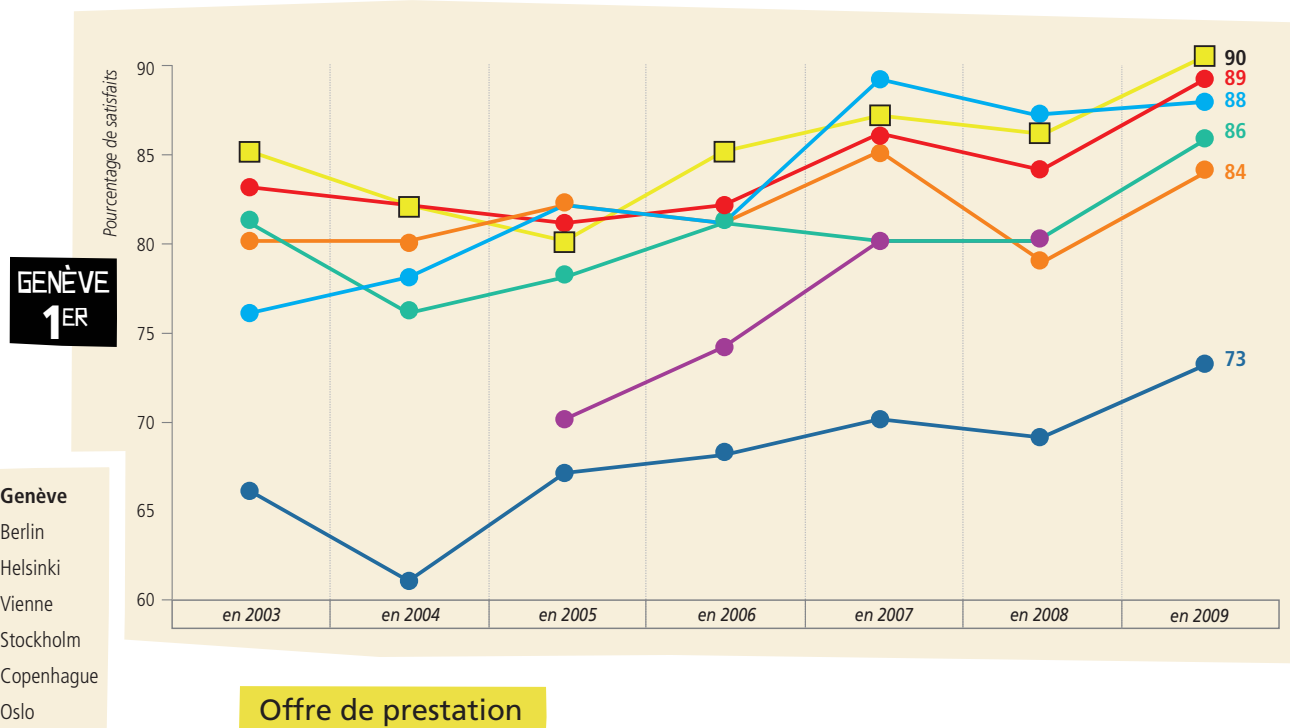


Image sociétale des transports publics

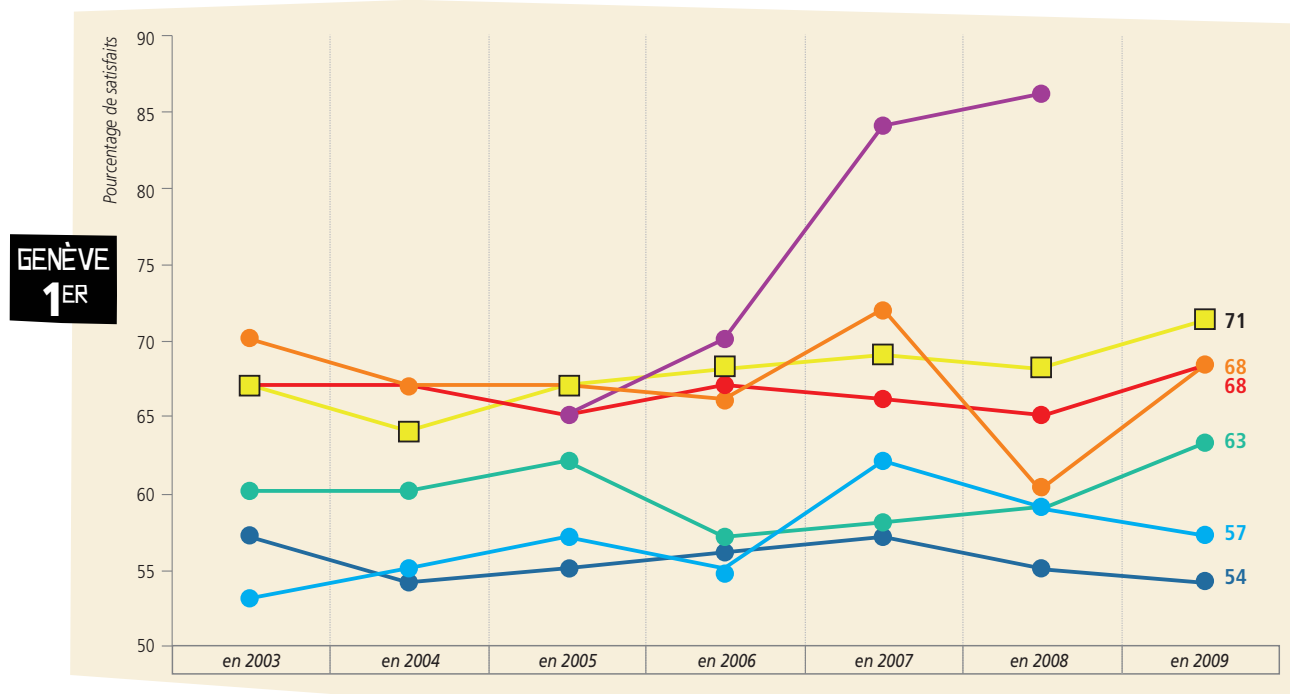
(perception d'un développement positif des transports publics à l'avenir)

85% des interviewés pensent notamment que de plus en plus de monde utilisera les transports publics à l'avenir (meilleur score)



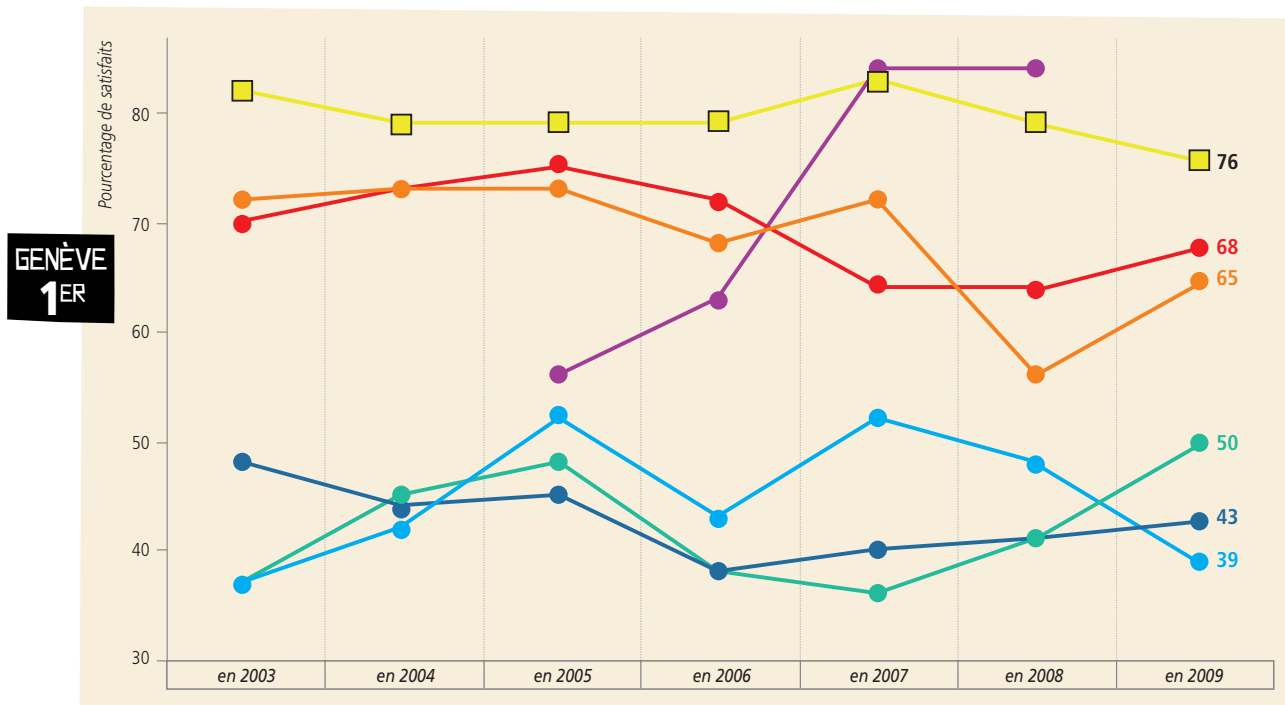
Offre de prestation

Malgré la note globale satisfaisante, la qualité de l'offre pour les voyages en dehors du centre-ville ne recueille pas les suffrages des personnes interrogées.



Fiabilité des transports publics

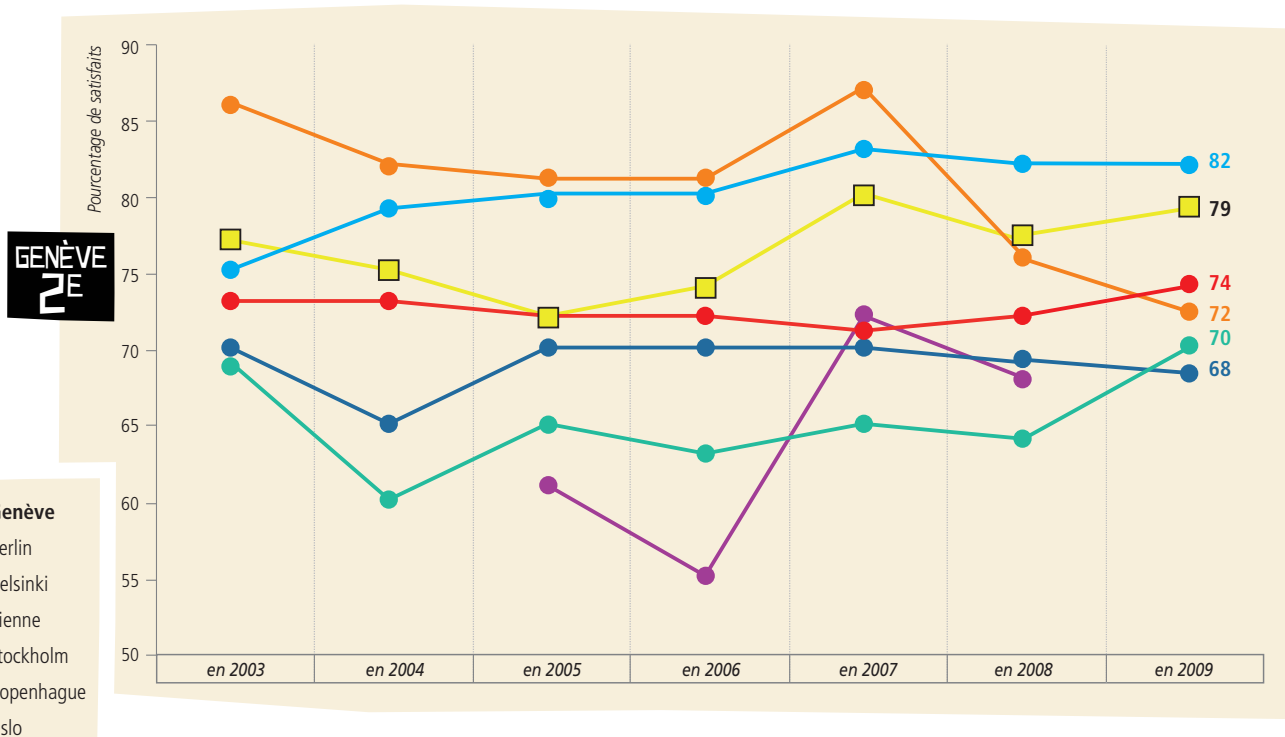
Une seule question posée : l'horaire est le plus souvent respecté pour 76% des personnes interrogées.



Sans être en tête de classement, Genève recueille un niveau de satisfaction important pour les aspects suivants :

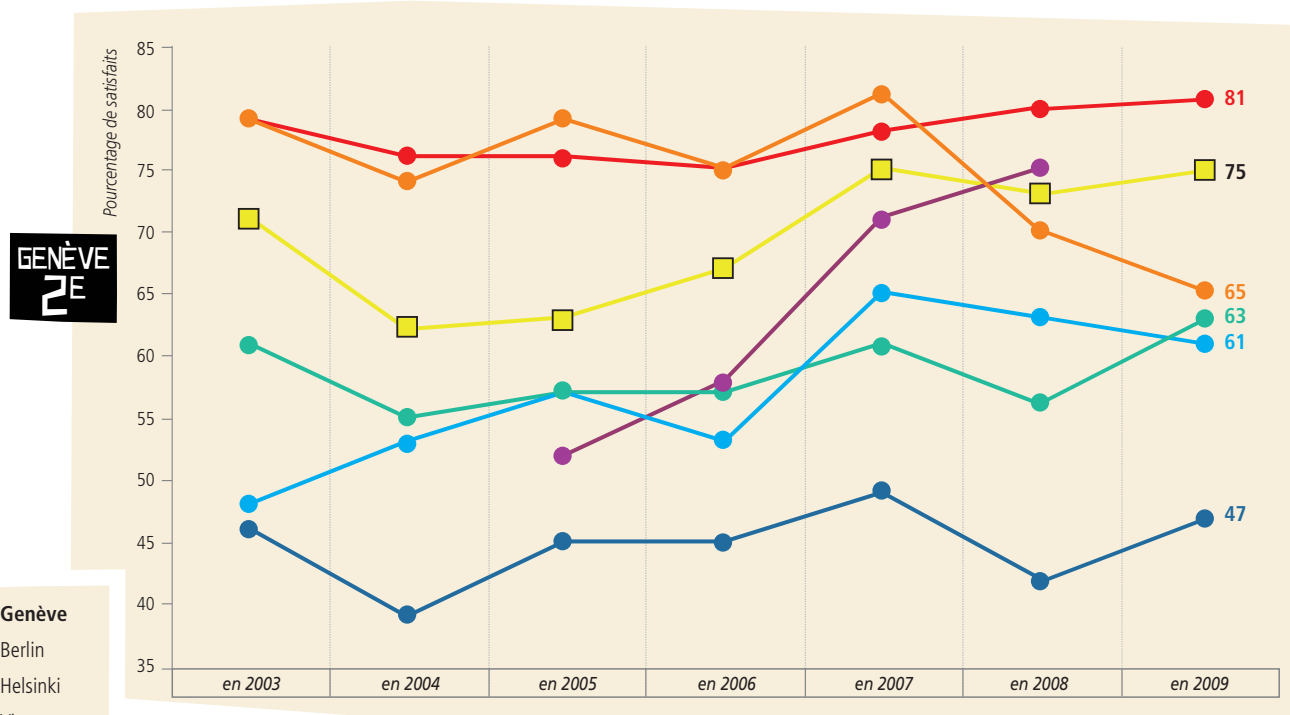
Sentiment de sécurité

Les personnes se sentent en sécurité dans les véhicules et ne redoutent pas les accidents. Néanmoins, ce sentiment n'est pas identique aux arrêts et gares et reste dans la moyenne des villes enquêtées.



Fidélité aux transports publics

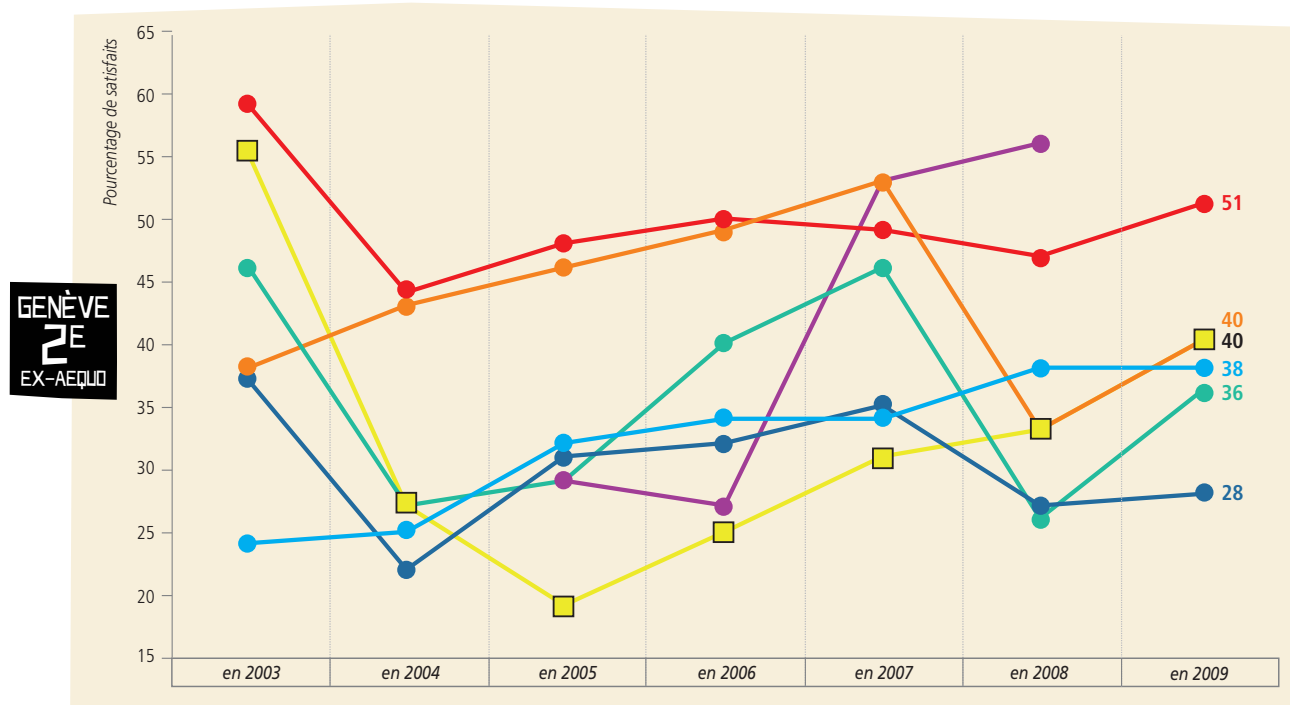
Une seule question posée : 75% des personnes recommanderaient à leur entourage d'utiliser les transports publics



Genève remonte peu à peu son retard au niveau de la perception du prix, mais reste à un niveau de satisfaction moyen :

La perception du prix

Le prix des titres de transport est jugé raisonnable pour 35% des gens, 46% estiment en avoir pour son argent en utilisant les transports publics. Il faut noter que les jeunes sont moins satisfaits des prix pratiqués que les personnes âgées.



Classement de Genève en 2009 vs 2008, 2007 et 2006

	2006	2007	2008	2009	Evolution 08/09
Information aux clients	1 ^{er}	1 ^{er}	1 ^{er}	1 ^{er}	→
Comportement du personnel	1 ^{er}	1 ^{er}	1 ^{er}	1 ^{er}	→
Confort	1 ^{er}	2 ^e	2 ^e	1 ^{er}	→
Image sociétale	1 ^{er}	2 ^e	2 ^e	1 ^{er}	→
Fiabilité des transports publics	1 ^{er}	2 ^e	2 ^e	1 ^{er}	→
Offre de prestations	2 ^e	3 ^e	2 ^e	1 ^{er}	→
Sentiment de sécurité	3 ^e	3 ^e	2 ^e	2 ^e	→
Fidélité	3 ^e	4 ^e	3 ^e	2 ^e	→
Prix	8 ^e	8 ^e	4 ^e	2 ^e	→
Satisfaction générale	2^e	2^e	1^{er}	1^{er}	→

Certes Genève est en haut du classement et peut se révéler en tant que modèle.

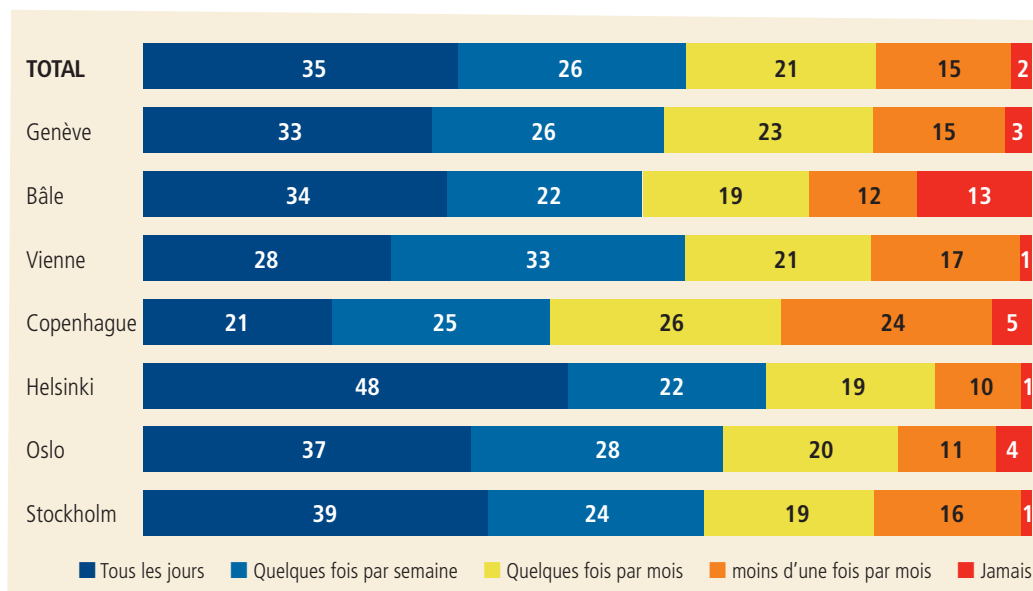
Mais Berlin ne fait plus partie des villes étudiées et aucune autre ville suisse n'a encore participé au Benchmark. Loin de se contenter de ces résultats, la comparaison doit permettre de porter les efforts sur les aspects à améliorer que les résultats détaillés dévoilent.

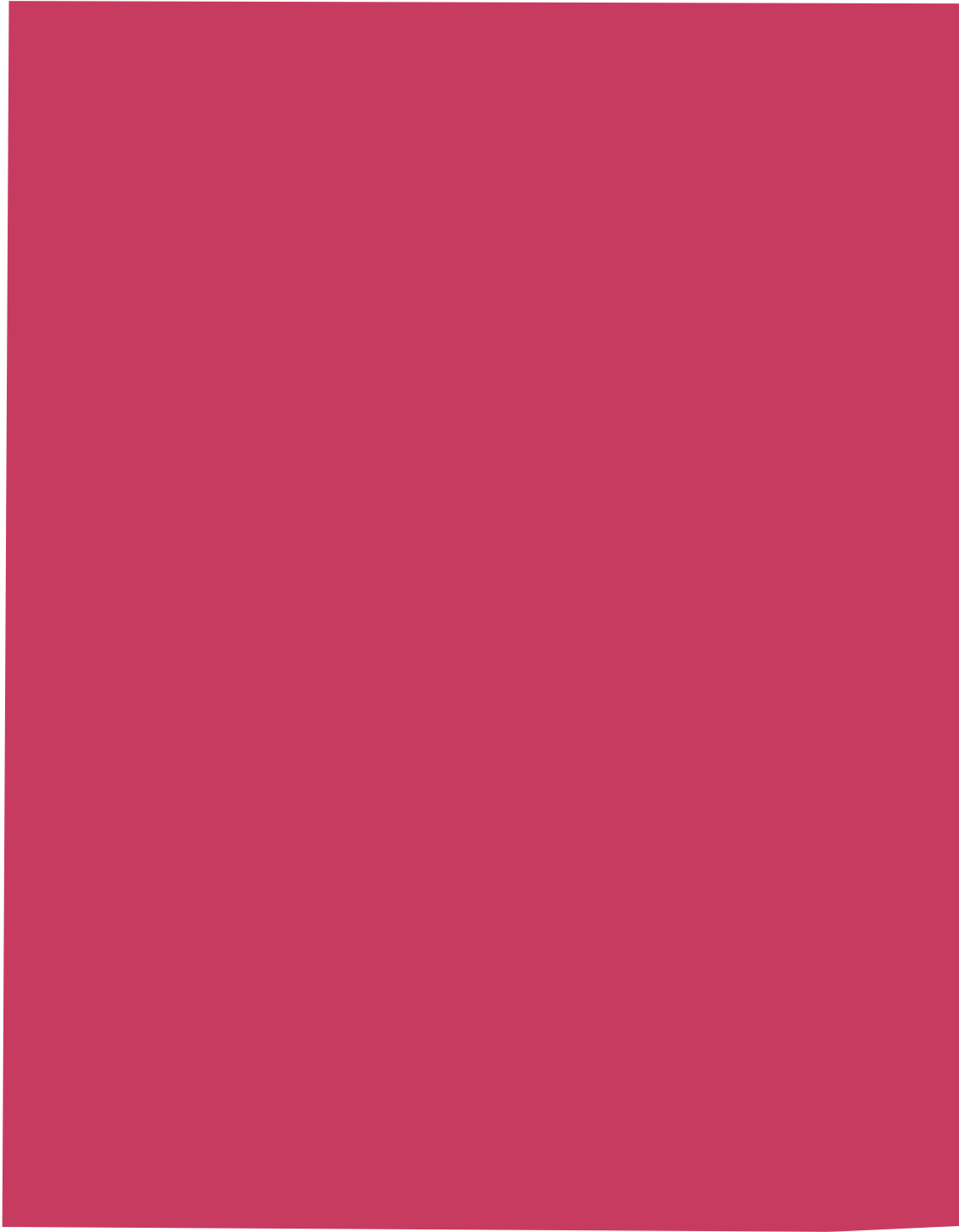
Des transports publics appréciés, oui mais...

L'étude mesure également la fréquence d'utilisation des transports publics (pondérée selon l'âge et le sexe). Si la satisfaction vis-à-vis des transports publics à Genève semble être au rendez-vous, la fréquentation régulière de ceux-ci apparaît en deçà de la moyenne des villes comparées !

Pour une utilisation plusieurs fois par semaine (en bleu dans le graphique), Genève n'est classée que cinquième sur sept.

Les chiffres de Bâle, tirés du rapport de gestion du BLT (Baselland Transport AG), ont pu être intégrés à cette comparaison.





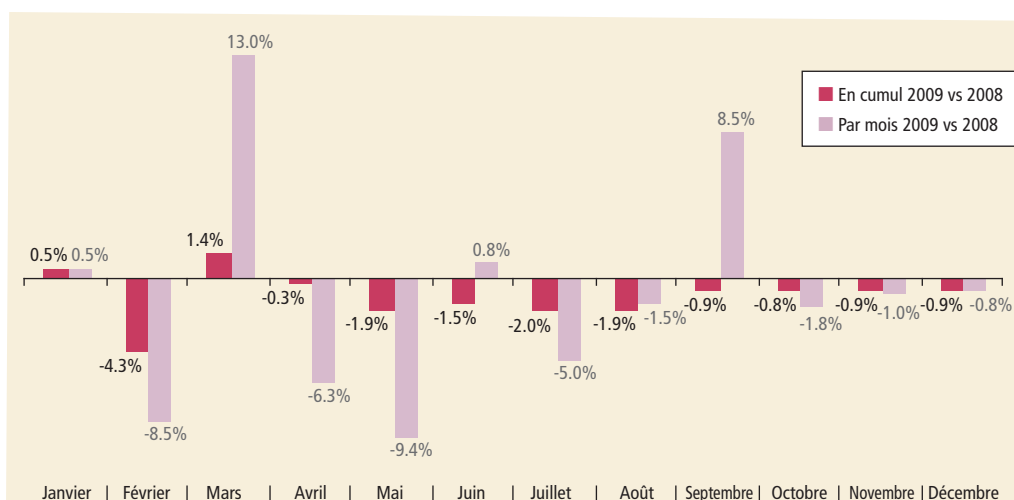
VENTES



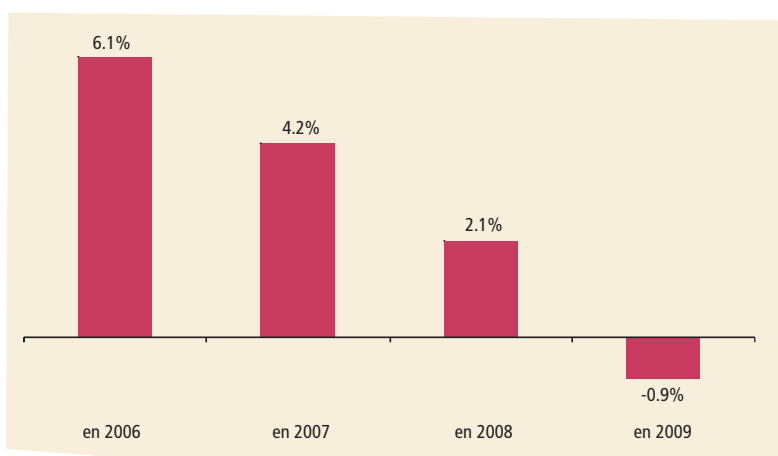
Les chiffres de 2008 avaient montré un ralentissement de moitié de l'augmentation des recettes par rapport à 2007 (+2.1%). L'année 2009 confirme la tendance baissière en affichant pour la première fois une évolution négative des recettes (-0.9%).

Le total des produits communautaires s'élève à CHF 125'889'000 (-CHF 1'133'000).

Evolution des recettes unireso mensuelles et cumulées en 2009 par rapport à 2008



Evolution des recettes unireso entre 2006 et 2009 (par rapport à l'année précédente)



Tout Genève

Plusieurs raisons expliquent les résultats 2009.

L'Etape de décembre 2008 n'a pas apporté de grandes améliorations en termes d'offre de transport.

En début d'année, et dans la suite de 2008, le taux de contrôle dans les véhicules des tpg se ralentit. La présence moins visible du personnel de contrôle influe sur les ventes, notamment celles de titres occasionnels, davantage sujets à la fraude.

L'année 2009 est caractérisée par de nombreux chantiers à plusieurs endroits du canton. Ces travaux permettant la réalisation des futures lignes de trams engendrent des désagréments pour la clientèle (détournements de lignes, retards, etc). La qualité du service rendu s'en trouve péjorée et peut entraîner des comportements pénalisant le transport public (reports vers d'autres modes de circulation, etc).

Même si la clientèle est consciente de la nécessité des travaux pour assurer un service public futur de meilleure qualité, les perturbations induites peuvent persuader certains de modifier leurs habitudes de transport.

Enfin, même si ce motif est difficilement quantifiable, la crise touche quasiment tous les pans de l'économie et le transport public peut en être affecté. La clientèle peut renoncer à utiliser les services des opérateurs unireso en redécouvrant la marche ou des modes de transport qui leur paraissent a priori plus abordables. Ensuite, la moins forte activité des entreprises et les licenciements opérés pour certaines impactent la mobilité générale des pendulaires.

Par ailleurs, la fréquentation des transports publics est annoncée en légère hausse (de l'ordre de 1.1%)*, malgré une baisse des recettes globales. Le rapport qualité-prix mesuré mensuellement à travers les indices de satisfaction unireso se dégrade en 2009. La qualité de service est remise en cause par la clientèle. Les clients voyagent dans des conditions de plus en plus détériorées. Le confort dans les véhicules n'est plus assuré en raison de la surfréquentation à certaines heures, la vitesse commerciale des bus et trams n'atteint pas les objectifs. Il devient difficile de convaincre de nouveaux clients dans de telles conditions.

Il est, certes, réjouissant de constater davantage de fréquentation, fruit de la politique de fidélisation de la clientèle entreprise depuis quelques. Mais l'offre de transport ne suit pas la demande dont le potentiel de croissance est encore grand.

Le montant des recettes 2009 atteint un niveau inférieur à celui prévu dans le plan financier pluriannuel inscrit dans le contrat de prestations unireso 2007/2010.

En avance sur les prévisions jusqu'en 2008, les produits du transport accusent un retard de plus de CHF 2'000'000.- fin 2009. L'objectif de recettes à la fin du contrat de prestations ne sera vraisemblablement pas atteint.



* les opérateurs de transport principaux de Zurich et Bâle annoncent en 2009 une baisse de leur fréquentation.

La tendance des ventes par type de produit ne diffère pas de celle constatée en 2008

Les recettes de billets et forfaits journaliers

Elles affichent un recul de 1.1% (-1.3% pour les billets, +0.0% pour les forfaits journaliers).

Le nombre de Geneva Transport Card (GTC)*, qui constitue le quart des recettes des forfaits journaliers, a diminué en 2009 (baisse perceptible déjà dès fin 2008). Ce recul est la conséquence de la baisse du tourisme et, particulièrement, du tourisme d'affaires.

Un plus grand nombre de cartes journalières vendues de manière classique a compensé la baisse des GTC délivrées par les lieux d'hébergement genevois.



Le billet, d'accès facile sur l'ensemble du territoire, est généralement la porte d'entrée vers les transports publics.

Depuis 2008, la clientèle occasionnelle est pourtant difficile à renouveler.

Les ventes aux distributeurs chutent en 2009.

Les entreprises, via les accords « Grands Comptes », proposent à leurs collaborateurs des abonnements annuels à tarif réduit qui séduisent un nombre grandissant de personnes.

Ces nouveaux abonnés passent ainsi du statut de non client à celui de client fidèle. Le potentiel de clients porteurs d'un billet s'en trouve amoindri, au profit d'un nombre d'abonnés annuels sans cesse plus important, et dont le degré d'exigence vis-à-vis des transports publics est très affirmé.

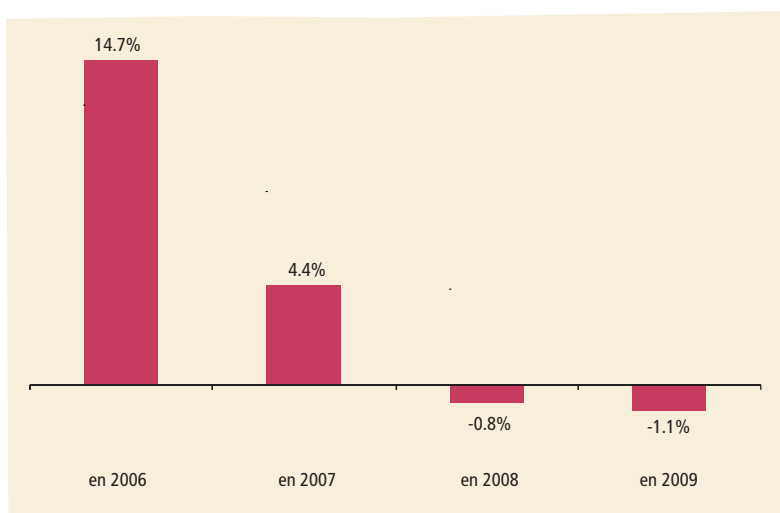
De plus, la moindre présence des contrôleurs sur le réseau tpg jusqu'en milieu d'année induit une augmentation de la fraude que l'on constate toujours plus importante chez les clients occasionnels.

Un renforcement des contrôles s'opère en cours d'année 2009. Il s'accompagne le 13 décembre d'une augmentation des amendes payées en différé, de CHF 100.- à 120.-.

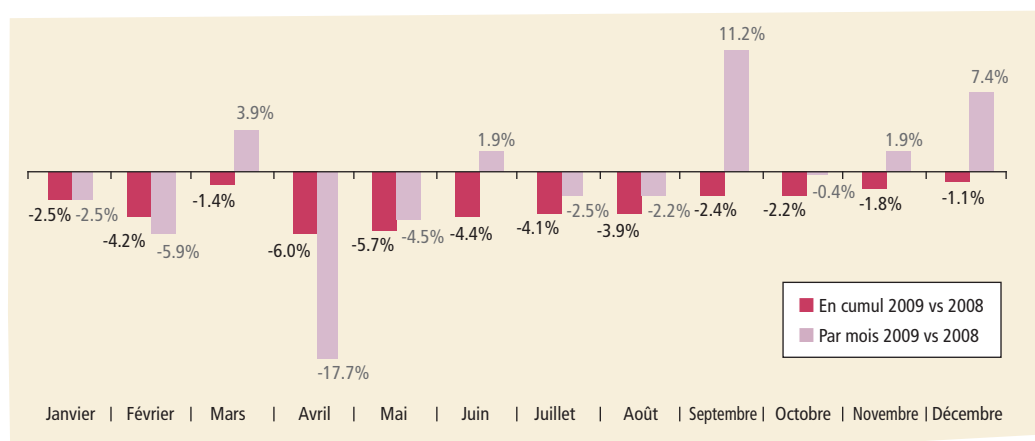
D'ici à mi-2010, l'anonymat des contrôles sera abandonné pour mieux cibler les récidivistes, qui s'exposent à des sanctions progressives.

*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 aux nombres de nuitées enregistrées à Genève (2'884'110 en 2008, 2'660'591 en 2009).

Evolution des recettes de billets et forfaits journaliers entre 2006 et 2009 (par rapport à l'année précédente)



Evolution des recettes mensuelles et cumulées des billets et forfaits journaliers en 2009 par rapport à 2008



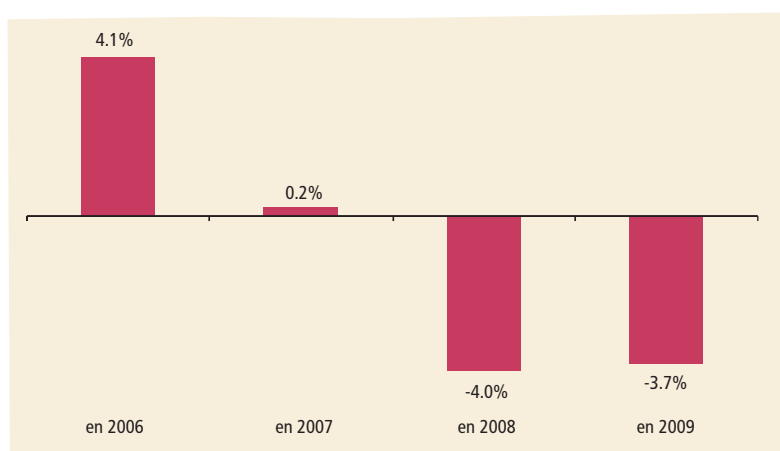
Les recettes des abonnements mensuels

Elles affichent un recul de 3.8%, soit dans le même ordre de grandeur que la baisse constatée en 2008.

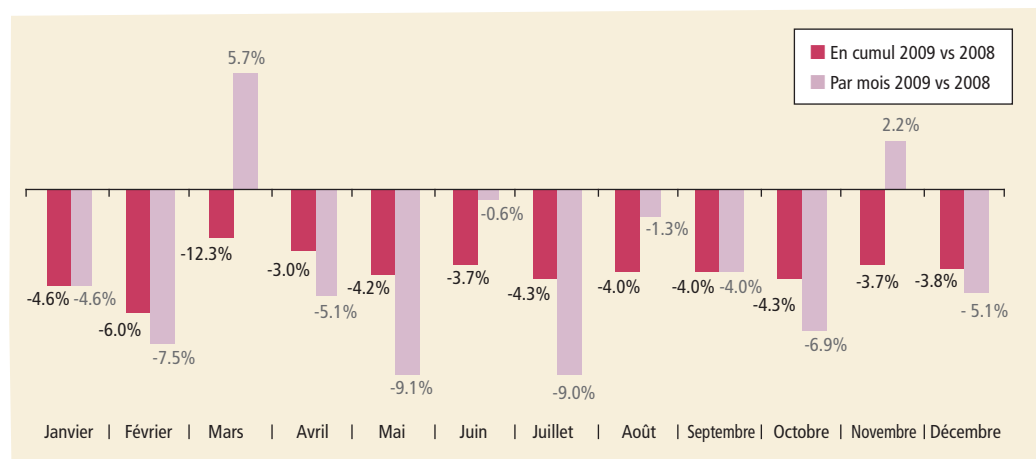
Les abonnements mensuels, tout comme les titres occasionnels, ont du mal à recruter de nouveaux clients.

Par ailleurs, un transfert important s'opère des abonnements mensuels vers les abonnements annuels.

Evolution des recettes d'abonnements mensuels entre 2006 et 2009 (par rapport à l'année précédente)



Evolution des recettes d'abonnements mensuels en 2009 par rapport à 2008



Les recettes des abonnements annuels

Elles affichent un bond de +5.7%.

Courant 2009, les abonnements annuels sont passés devant les abonnements mensuels en termes de recettes.

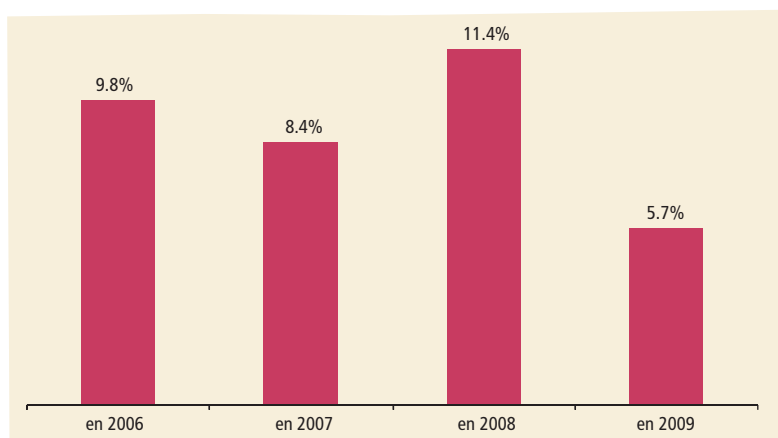
La tendance persistante à la fidélisation de la clientèle, cumulée avec la signature de nouveaux contrats Grands Comptes (achat par les entreprises d'abonnements annuels pour leurs collaborateurs) expliquent le dynamisme de ce poste.

Grâce à la forte progression des abonnements annuels et malgré la baisse des mensuels, le pourcentage d'abonnements en cours de validité progresse au même rythme qu'en 2008.

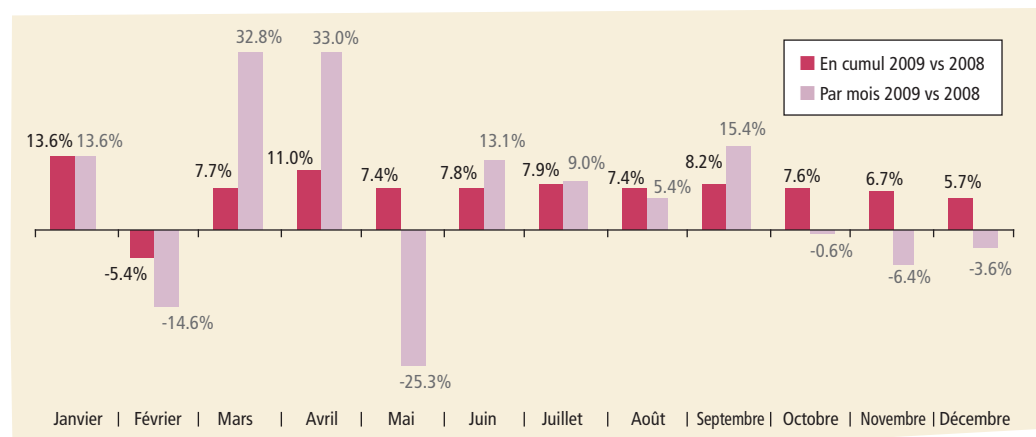
Le mois d'octobre 2009 marque néanmoins un tournant dans l'évolution des recettes d'abonnements annuels (dégradation), prémisse de la première partie de l'année 2010.

Quelques entreprises attendent la mise en place du système de vente des tpg pour devenir partenaire Grand Compte. Ensuite le potentiel de nouveaux clients devra être recherché à travers les entreprises de taille moyenne, non encore prospectées.

Evolution des recettes d'abonnements annuels entre 2006 et 2009 (par rapport à l'année précédente)



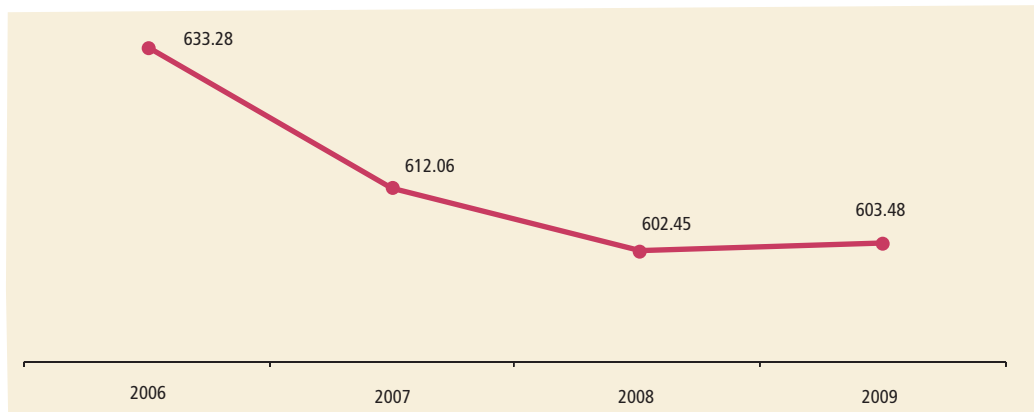
Evolution des recettes mensuelles et cumulées des abonnements mensuels en 2009 par rapport à 2008



En l'absence de hausse tarifaire fin 2008 et fin 2009, les titres de transport affichent désormais des prix inchangés depuis décembre 2004.

Globalement, depuis plusieurs années, l'augmentation du nombre d'abonnés induit une diminution de la recette par abonnement en cours de validité.

Recette par abonnement en circulation (en CHF)

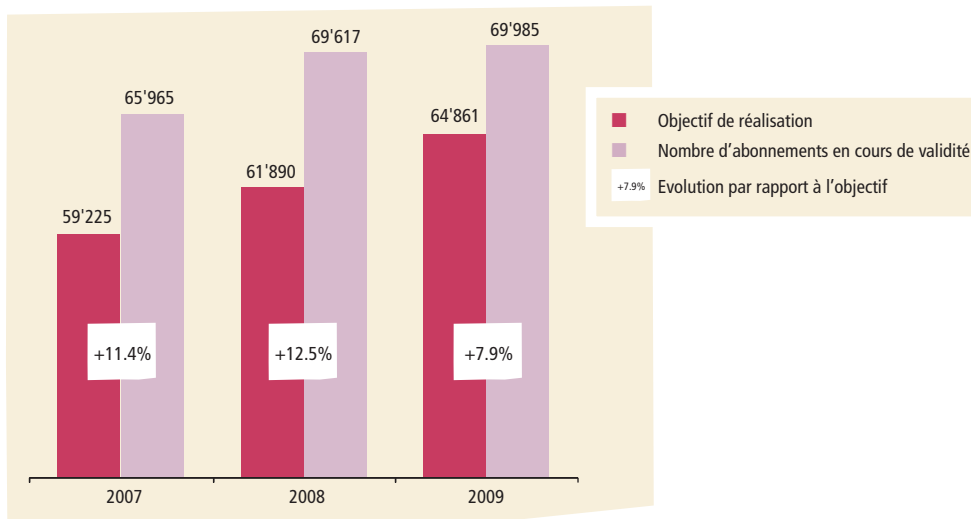


Le contrat de prestations Etat de Genève-unireso 2007/2010 prévoit des objectifs quadriannuels d'accroissement du nombre d'abonnés.

2009 voit le nombre d'abonnements en cours de validité progresser très légèrement (+0.5%) et marque un coup d'arrêts dans les évolutions significatives constatées jusqu'à présent.

Néanmoins, les objectifs assignés par le canton sont encore largement atteints (+7.9%).

Nombre d'abonnements en cours de validité entre 2007 et 2009



Le niveau atteint est encourageant et provient essentiellement du maintien du volume des ventes des abonnements annuels (+5.1% en 2009), dopés par les contrats Grands Comptes.

A contrario, depuis avril 2009, le nombre d'abonnements mensuels en cours de validité (-3.4% sur l'année) est systématiquement inférieur à celui de 2008.

Le maintien du niveau d'abonnements prévu dans le contrat de prestations est conditionné par le respect du calendrier de développement des réseaux.

D'autres objectifs sont prévus par le contrat de prestations 2007/2010 et sont liés à la satisfaction de la clientèle (voir page 53).

Régional

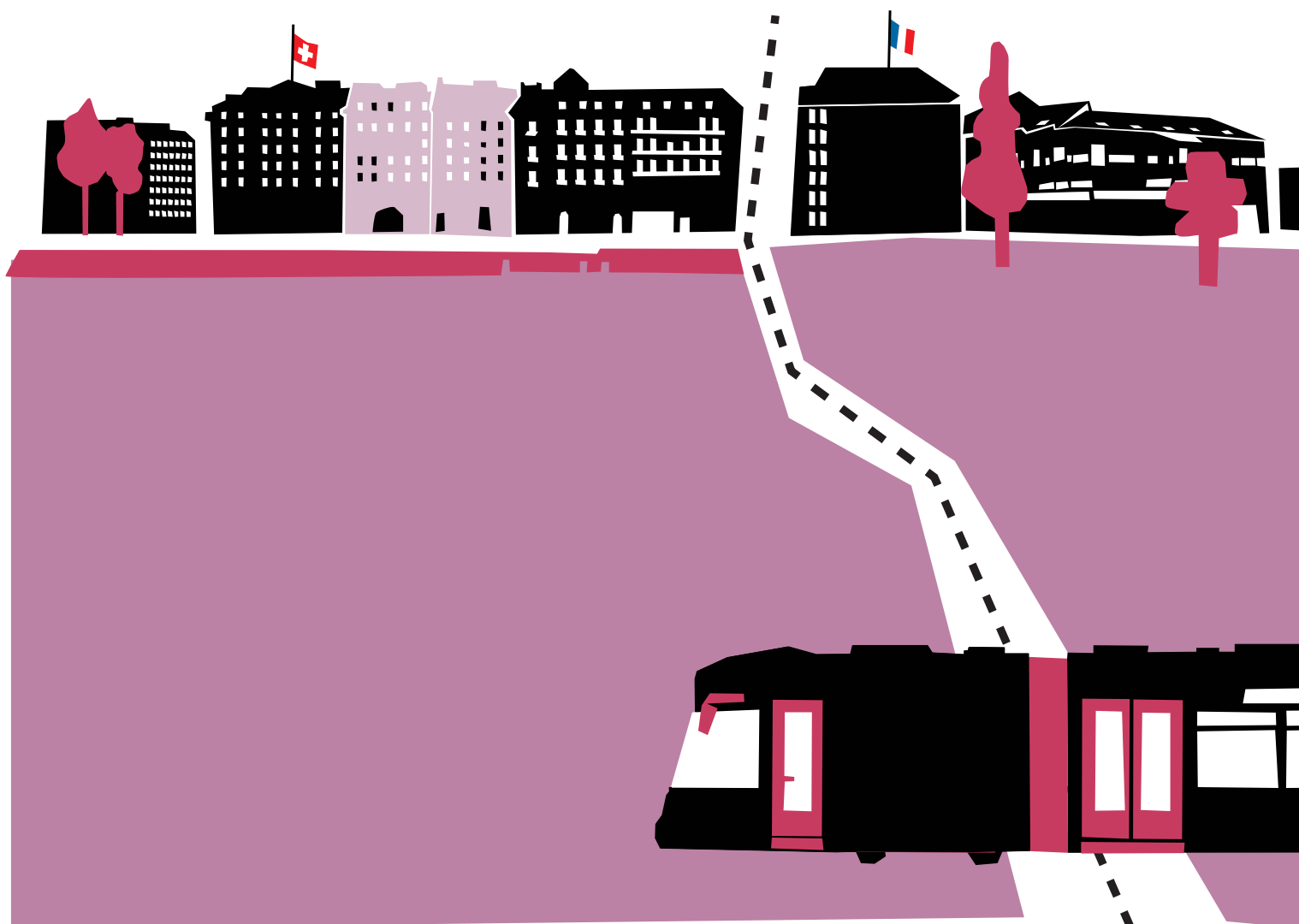
Un net ralentissement de la croissance d'unireso régional

2009, au même titre que pour le périmètre genevois, a marqué un coup d'arrêt dans l'évolution des recettes d'unireso régional.

Déjà perceptible en fin d'année 2008, le ralentissement de la hausse des ventes régionales s'est confirmé en 2009. Si la tendance reste positive, le rythme de croissance atteint seulement + 0.1 % pour les billets et +3.3% pour les abonnements.

Le niveau des recettes est très variable selon les zones : 70% des recettes d'unireso régional revient à la CTI unireso (opérateurs du Tout Genève). En effet, le titre régional le plus vendu correspond à un titre de transport équivalent 3 zones (1 zone régionale vaudoise ou française + les zones 12 et 11 du Tout Genève). Par ordre décroissant, les recettes sont ensuite versées à la zone 40 (Gex, Ferney), puis à la zone 20 (Annemasse).

Les évolutions des ventes en 2009 les plus significatives concernent la zone 44, +12.3% (Saint-Genis-Pouilly, Thoiry) puis la zone 40, +5.2% (Gex, Ferney).



Abonnement Inter

En Suisse, le City-Ticket (valable 1 journée) et l'abonnement Inter (mensuel ou annuel) combinent des voyages à destination de Genève et la libre circulation en transports publics sur le canton de Genève.

Outre le côté pratique de disposer d'un seul titre de transport en poche, l'abonnement Inter offre des rabais cumulés sur la partie parcours du trajet (-10% par rapport au prix de base) et sur la partie zonale à Genève (-25% consentis par unireso par rapport à l'abonnement Tout Genève classique).

Depuis quelques années, les ventes d'abonnement Inter incluant la zone unireso ont suivi la tendance des titres de transport unireso.

Jusqu'en 2008, l'évolution est caractérisée par une progression soutenue.

En 2009, la rupture dans l'évolution des recettes d'abonnements Inter est claire et son niveau revient à celui de 2007. Globalement, la baisse du volume des ventes s'établit à -9.7% et celle des recettes à -7.3%.

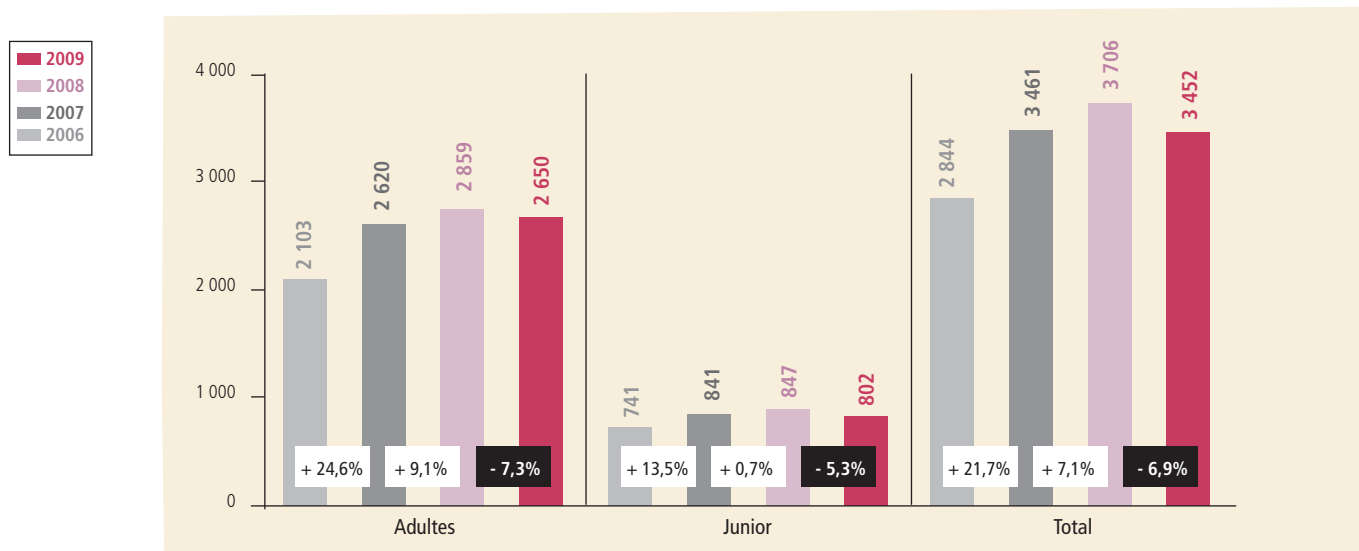
Comme pour les titres purement unireso, la baisse des abonnements mensuels adultes est notable (-11.7%).

Environ 200 clients ont disparu entre 2008 et 2009 sur ce titre combiné.

La crise est sans doute un facteur d'influence. Il semble que le potentiel de clients s'épuise et que l'évolution des recettes à Genève soit atypique. En effet, le déplacement de grandes sociétés de Genève vers la Côte modifie le sens de circulation des pendulaires. Les abonnements Inter Morges (+13.8% en volume, +20.2% en valeur) et Lausanne (+9.5% en volume, +11% en valeur) connaissent d'ailleurs un succès grandissant.

Abonnements Inter en circulation pour Genève

Catégories « Adultes », « Junior », « Total »



L'abonnement Inter est caractérisé par un trajet unique réalisé le plus souvent via les CFF jusqu'aux zones unireso du Tout Genève.

Le rapprochement programmé de Mobilis jusqu'à la frontière genevoise fin 2010 placera les deux communautés tarifaires côte-à-côte. D'autres formes d'abonnements pourraient alors voir le jour en remplacement de l'Inter (titres de transport avec addition de zones par ex.)



Renforcement de la ligne Annecy-Genève

La ligne de car 72, seule solution de transport collectif entre Annecy et Genève (assurée par la compagnie Frossard) est renforcée à compter du 2 juin. L'augmentation du nombre de courses sur cet axe fait suite à la demande croissante de la clientèle transfrontalière. Le 2 juin correspond à l'ouverture du Park & Ride de Saint-Martin-Bellevue. La ligne 72 emprunte l'A41 (Liane) depuis décembre 2008 et attire de plus en plus de personnes désireuses de profiter d'une ligne directe, rapide et souhaitant voyager sans souci.

Des vélos en liberté

Les tpg planchent sur le projet Vélos en libre service qui revêtira une forme concrète à l'horizon de 2011. Alors que de nombreuses villes sont actuellement déjà équipées de tels services, Genève sera la première à développer ce concept en synergie complète avec les transports publics et la technologie billettique. Les vélos en libre-service fonctionneront ainsi comme compléments à l'offre transport public et non comme concurrents.

Des abonnements tpg au format carte de crédit

Les tpg introduisent la carte « Aventure », nouveau support pour les abonnements annuels.

Remplaçant les grands abonnements peu pratiques à glisser dans le porte-monnaie, la carte, au format carte de crédit, comporte une bande magnétique et un code-barres qui facilitent les contrôles et empêchent les falsifications. Toutes les informations de la carte, y compris la photo, sont stockées dans une base de données. Cette innovation rend ainsi la procédure de renouvellement de l'abonnement plus rapide et pratique pour le client.

Les cartes de base des abonnements mensuels sont aussi réduites au format carte de crédit, ainsi que le coupon mensuel qui les accompagne.

L'introduction de la carte « Aventure » s'inscrit dans un projet global de modernisation de la billettique des tpg, ainsi que de leur système de vente. Elle concerne environ 150'000 acteurs régionaux (clients, entreprises, points de vente).

L'abonnement combiné TER + unireso

Depuis le 1^{er} juin, les étudiants de moins de 26 ans et les adultes peuvent se procurer un abonnement mensuel leur permettant d'effectuer des trajets entre une gare de la région Rhône-Alpes (hors unireso) et Genève, puis de circuler librement sur le réseau Tout Genève. Disponible sur la carte OÙRA !, ce nouvel abonnement met fin à l'abonnement papier Tramirail, en vigueur depuis une vingtaine d'années.

Cet abonnement offre 10% de réduction sur la partie parcours du TER et 25% sur la partie zonale unireso, ainsi que des avantages tarifaires sur le réseau TER Rhône-Alpes.

Il est disponible au format carte de crédit et rechargeable à tout moment aux distributeurs de la région Rhône-Alpes. Afin de pouvoir contrôler la validité des abonnements de ces cartes, les contrôleurs tpg utilisent des appareils prêtés par la SNCF.

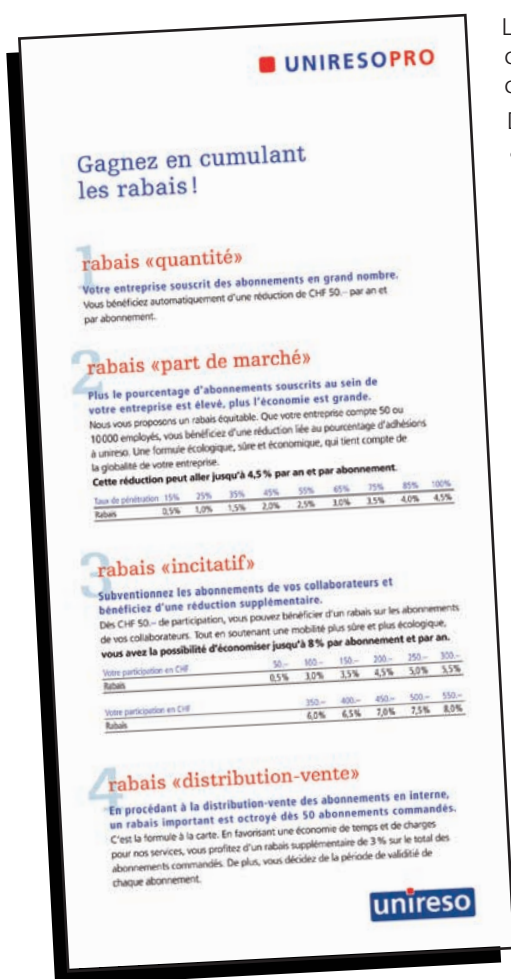
Le téléphone portable à la place du billet

Les CFF introduisent l'achat de billets par mobile, qui sert ensuite de titre de transport. Le service « Mobile CFF » offre l'avantage de pouvoir acheter son billet de train sans argent comptant où que l'on se trouve.



Les résultats unireso sont globalement en baisse en 2009. Ils profitent néanmoins d'une augmentation du nombre d'abonnements annuels vendus et des recettes qui en découlent. Les résultats des titres forfaitaires longue durée se justifient grâce au renforcement de partenariats.

Grands Comptes et communes



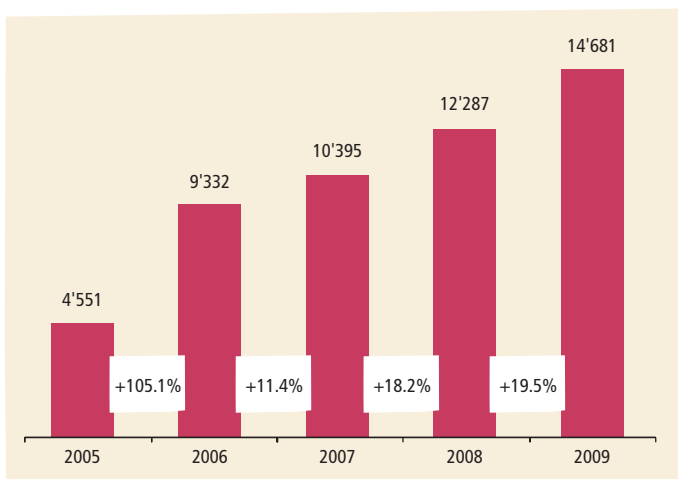
Le stationnement à Genève est de plus en plus problématique, notamment pour les collaborateurs des entreprises. Les places de parkings sont en diminution. Pour contrer ce phénomène, les sociétés proposent des abonnements unireso à leurs collaborateurs. Depuis 2005, la politique Grands Comptes unireso favorise la vente d'abonnements annuels avec rabais aux employés des sociétés.

Les partenariats continuent ainsi de se développer en 2009.

Articulée autour de plusieurs types de réductions, la grille de rabais permet de toucher un nombre croissant de sociétés aux profils différents.

Les partenariats Grands Comptes sont en progression de près de 20% en 2009 (soit +2'394 abonnements). Ces partenariats sont stratégiques car ils permettent de fidéliser rapidement une clientèle qui jusqu'à présent était exclue du champ des transports publics.

Nombre d'abonnements Grands Comptes



En 2009, l'Etat de Genève devient le premier client. Avec 2'532 abonnements vendus (+821 en une année), l'Etat représente plus de 17% de la totalité des abonnements Grands Comptes vendus.

Les HUG achètent 1'988 abonnements en 2009, Procter & Gamble 1'737, et Pictet et Cie 1'469.

Globalement, le nombre de titres vendus est en hausse pour chaque société. Seuls le CERN et l'Hospice Général connaissent une baisse significative de leurs commandes auprès d'unireso.

Parallèlement à la politique Grands Comptes, les communes du canton peuvent également proposer à leurs concitoyens des abonnements annuels unireso.

Une première expérience de collaboration a eu lieu en 2004 avec la commune de Meyrin. Depuis lors, unireso noue des partenariats fructueux avec 30 communes.

Les modalités de l'opération sont simples. Les partenaires d'unireso Tout Genève consentent un rabais de CHF 50.- sur chaque abonnement annuel lorsqu'une commune participe elle aussi à hauteur de CHF 50.- minimum.

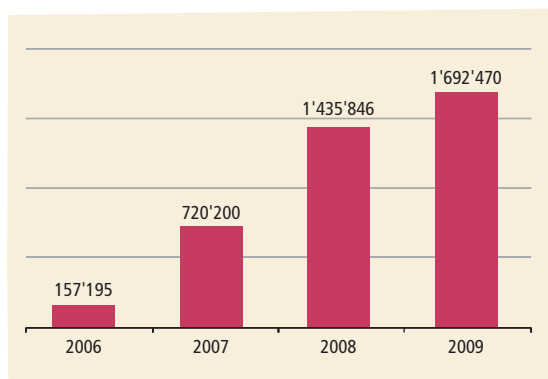
Le prix client est en ainsi abaissé de CHF 100.- (à CHF 550.-), soit 15.4% de réduction sur le prix public de base.

En 2009, 30 des 45 communes genevoises sont concernées par ces partenariats : Aire-la-Ville, Anières, Avully, Avusy, Bellevue, Bernex, Carouge, Chancy, Chêne-Bougeries, Chêne-Bourg, Collex-Bossy, Confignon, Genthod, Grand-Saconnex, Laconnex, Meinier, Meyrin, Plan-les-Ouates, Pregny-Chambésy, Presinge, Puplinge, Russin, Satigny, Soral, Thônex, Troinex, Vandoeuvres, Vernier, Veyrier, Ville de Genève.

Ces offres génèrent en 2009 un chiffre d'affaires de CHF 1'692'470.- (+17.9% / 2008) par la vente de 3'731 abonnements annuels, dont 2'379 nouveaux abonnés et 1'352 renouvellements. La majorité des ventes concernent les abonnements juniors (2'552), puis adultes (647) et seniors (532).

Les offres ont eu lieu principalement durant la période de juin-juillet pour un abonnement valable à la rentrée scolaire.

Recettes en CHF



La croissance est donc notable et les hypothèses pour 2010 tablent sur CHF 2'455'250.- et 5'333 abonnements.

Une démarche similaire sera engagée dès 2010 vis-à-vis des communes d'unireso régional (vaudoises ou françaises).

La politique vis-à-vis des entreprises et communes provoque en contrepartie, par les rabais qu'elle consent, une diminution de la recette par abonnement (cf évolution des recettes par abonnement, page 36).



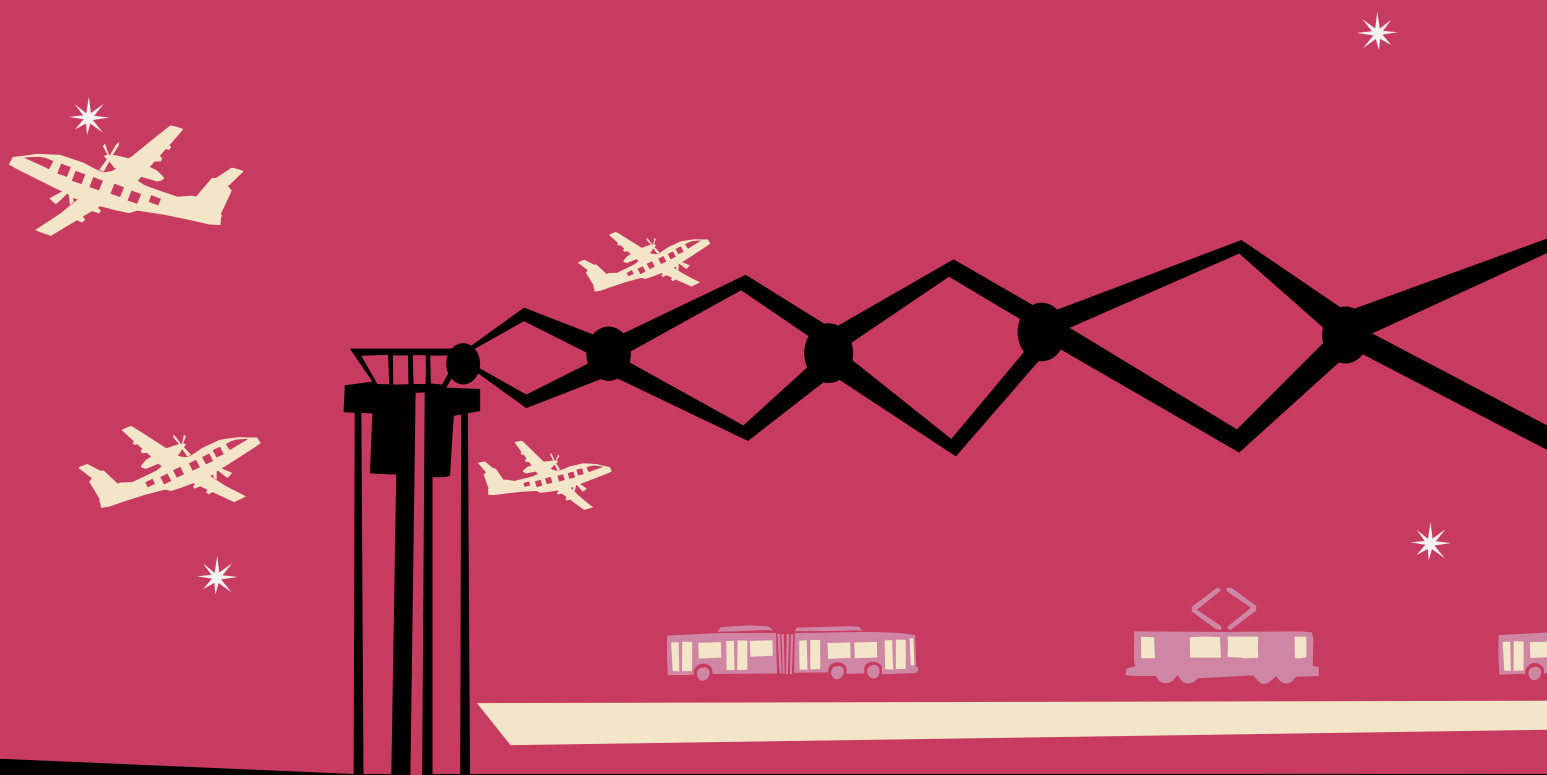


2009 est l'année de consolidation du partenariat entre unireso et l'Aéroport International de Genève.

Billet Aéroport GVA Arrivée

Dans le but d'augmenter la part modale des transports publics, un titre de transport forfaitaire valable 80 minutes est délivré aux voyageurs aériens à leur arrivée à Genève. En complément avec la GTC remise dès leur arrivée à l'hôtel, les touristes disposent ainsi d'une offre complète de titres de transport pour voyager dans le canton.

La mise en place d'un deuxième DATT, fin 2008, dans l'enceinte de l'aéroport, permet dès les premiers mois de 2009, d'augmenter considérablement le nombre de titres délivré (316'465 billets délivrés en 2009). Chaque billet est rémunéré CHF 2.- par l'AIG, avec un plafond fixé à CHF 450'000 par an. Les prévisions indiquent rapidement que ce seuil sera dépassé, contrairement à 2008.



Il convient alors de se remettre autour de la table des négociations pour éviter que, faute d'un financement suffisant, l'opération s'arrête en cours d'année.

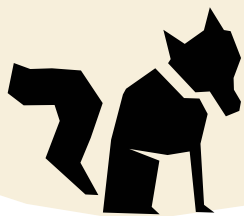
En été, un nouvel accord est trouvé. La rémunération d'unireso par l'AIG pour chaque billet est inchangée, mais le plafond du nombre de titres délivrés est augmenté à 250'000. Par ailleurs, afin de renforcer la communication de ce produit dès l'arrivée des voyageurs, une nouvelle signalétique est mise en place. Il s'agit de grands panneaux informatifs, situés aux endroits adéquats, et de messages sur les écrans à l'arrivée.





COMMUNICATION





La communication est effectuée pour le compte d'unireso par l'entreprise de transport gérante, c'est à dire le service communication des tpg.

Les objectifs de communication sont le développement de la notoriété de la communauté tarifaire à travers des efforts coordonnés et ciblés. Tous les partenariats établis lors de manifestations importantes ou plus confidentielles contribuent à cet objectif.

Actions fortes initiées en 2009

Guide de loisirs « Le Renard sur la lune », 280 pages pour sortir

Après sa première sortie très réussie à l'automne 2008 (80'000 exemplaires écoulés en quelques semaines), le guide loisirs « Le renard sur la lune » est revenu en force à l'automne 2009, toujours dans un graphisme élégant, ludique et original.

Reprenant les clés du succès de l'année précédente avec des thèmes identiques (bons plans de balades, restaurants, musées...), la deuxième édition veut inscrire le « Renard » dans la durée et s'enrichit de nouvelles adresses toujours accessibles grâce à une offre en transport public riche. Le côté pratique, gratuit, sans publicité, les informations éclectiques et originales grâce aux conseils avisés des experts sont certainement les ingrédients du succès de ce guide.

Une campagne de communication déclinée à travers de nombreux supports a soutenu la sortie du guide.

Les échos du public via le site renardsurlalune.com ne sont que flatteurs.

En voici quelques extraits :

« Je tenais à remercier unireso pour cette excellente initiative qui me permet au fil des pages de découvrir des lieux de sorties, de vagabondages au clair de la lune. »

« Un très grand merci pour cette excellente édition de ce guide pratique, utile, bien fait, sympathique, tout simplement formidable ! »



“Le Renard sur la lune” édition 2009, sortie en automne 2008

LE RENARD SUR LA LUNE 2010

GUIDE DE GENÈVE
ET ALENTOURS

DÈS LE 9 NOVEMBRE DANS LES AGENCES TPG

PAR **unireso**

Magazine « Direct »

La nouvelle formule du magazine « Direct » destiné aux abonnés unireso, avec sa maquette retravaillée selon l'esthétique poétique du Renard sur la lune, est au diapason de l'identité unireso.

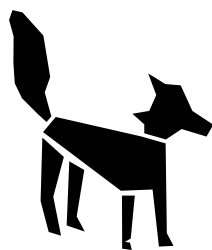


22^e édition des caves ouvertes

La journée « caves ouvertes » s'est déroulée dans une ambiance festive et ensoleillée le 16 mai 2009. Partenaires de la manifestation, les tpg ont proposé un service de navettes gratuit au public, desservant 25 arrêts sur la rive gauche et 15 sur la rive droite. Plusieurs centaines de visiteurs en ont profité.

Salon du Livre

Durant le salon du Livre, du 22 au 26 avril 2009 à Palexpo, les hôtesses des tpg ont procédé à la désormais traditionnelle distribution d'ouvrages sur les lignes de tram en direction de Moillesulaz, une action toujours très appréciée des voyageurs.



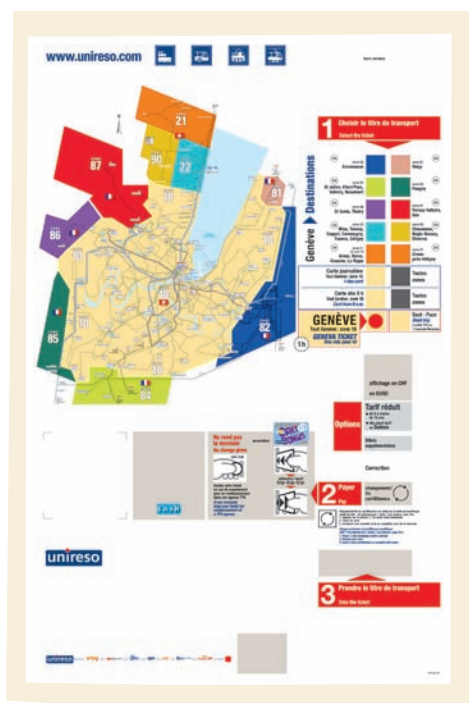
Sorties culturelles

Unireso continue d'être partenaire de l'Orchestre de Chambre, du Grand Théâtre, du théâtre de Carouge, des cinémas Pathé à travers les offres réservées aux abonnés annuels, à consulter sur le site unireso.com.

Des billets combinés « transport + entrée » ainsi que des entrées gratuites, des réductions sur les billets ou abonnements des spectacles sont ainsi proposés via le site web ou le magazine Direct.

Moviemove, le partenariat avec Pathé lancé en mars 2009, juste après l'inauguration de l'arrivée du tram à Balexert, permet aux abonnés unireso de profiter de billets à CHF 13.50 au lieu de 18.-. C'est une vraie réussite, tant sur le plan de la satisfaction des clients, le public répondant très bien à l'offre, que de celle des responsables de Pathé.

Une grande Étape 2010, avec des distributeurs plus pratiques



Le 13 décembre 2009, l'ampleur de l'Étape exige un effort particulier en matière de communication. Les traditionnels documents expliquant le tarif, les zones, les horaires sont réédités, mais tout habitant de la région a l'œil attiré par l'habillage des nouvelles faces avant des distributeurs de titres de transport tpg (DATT).

Un important travail en amont avait permis d'appréhender les difficultés que la clientèle rencontre lors d'un achat de titre à un DATT.

De ce travail était ressortie la nécessité de simplifier le zonage. La zone 10 (Canton de Genève hors Céligny) est ainsi créée pour les trajets régionaux, et chaque zone unireso est matérialisée par des codes couleurs facilement identifiables.

A posteriori, on peut considérer que cette nouvelle présentation de l'offre et de l'étendue unireso sur les appareils de vente est bien acceptée. Très peu de retours de clients sont enregistrés, et la grande majorité de ceux-ci sont positifs.

Campagne Radio

Instaurée en 2008, cette campagne a été renouvelée. Destinée aux automobilistes et plus spécialement aux pendulaires, la campagne radio est bâtie sous forme de petits scénarios de la vie quotidienne : les embouteillages, les transports publics bon marché etc...

Le site web **unireso.com** (qui sera rajeuni en 2010) est le support idéal pour mettre en valeur ces actions.



Budget communication en 2009

Carte de vœux
et socquettes...



Guide pratique,
Tarifs, Horaires et
Plan de Réseau

Projets 2008	Descriptifs	Rubrique	Coûts
CTI			
Un soir au Théâtre	Achat d'espace - 2 x 1 page	Promotion Produits	6 600,00
Cadeaux Publicitaires	Merchandising Renard sur la lune, podomètres, autres	Promotion Produits	40 062,00
Abo Inter	Participation annuelle à la Communication CFF	Promotion Produits	10 446,00
Mailing avec les SIG	Mailing aux nouveaux arrivants à GE, avec cart@bonus à Fr. 7.-	Promotion Produits	46 064,00
Guide des Seniors	Achat d'espace	Promotion Produits	3 134,00
Campagne Abo - radio	Achat d'espace	Promotion Produits	8 953,00
Divers travaux		Promotion Produits	1 503,00
Renouvellement des abonnements	Annonces et Ecrans Inova	Promotion Produits	1 722,00
Promotion & publicité produits unireso			118 484,00
Cadeaux de fin d'année	Cartes de vœux + soquettes	Promotion Réseau	12 645,00
Mailing divers unireso	Mailing renouvellement abonnement	Promotion Réseau	5 122,00
Guide de l'étudiant	Achat d'espace	Promotion Réseau	2 089,00
Etape unireso	Documents Etape unireso - plans, flyers...	Promotion Réseau	84 365,00
Promotion & Publicité Réseau unireso			104 221,00
Travaux de l'atelier	Autocollants et impression divers pour signalétique et promotion	Signalétique	6 073,00
DATT	Autocollants latéraux	Signalétique	3 844,00
Alias et Idem	Mise en page des horaires 2009	Etape	102 322,00
Promotion & Publicité Signalétique unireso			112 239,00
Guide transports et Loisirs	Renard sur la lune	Documentation	293 736,00
Direct	Bulletin des abonnés	Documentation	295 679,00
Guide pratique et tarifs	Manuel Guide pratique et dépliants tarifs en français et en anglais	Documentation	32 132,00
Rapport de gestion	Rapport de gestion 2008	Documentation	9 548,00
Promotion & Publicité Documentation unireso			631 095,00
Orchestre de chambre	Partenariat annuel sur toute la saison	Partenariats	10 855,00
Théâtre de Carouge	Partenariat annuel sur toute la saison	Partenariats	13 706,00
Pathé Cinéma	Partenariat annuel	Partenariats	7 312,00
Asphaltissimo	Participation à l'opération sport de rue	Partenariats	24 829,00
Grand Théâtre	Partenariat annuel sur toute la saison	Partenariats	10 025,00
GSHC	Fr. 20'000.- partenariat; et 36'000.- pour cadeaux supporter et suivi	Partenariats	56 389,00
Promotion & Publicité Partenariat unireso			123 116,00
Imprimés documents étapes	Impression des documents unireso relatifs à l'étape (plans, horaires...)	Etape décembre 2009	309 584,00
Promotion & Publicité impression documents unireso pour l'étape			309 584,00
Entente tarifaire			
Campagne Radio et stations service	Spots radio et autocollants sur pistolets à essence	Campagne Produit	112 804,00
Document Lignes D, F, Y	Création de flyers spécifiques	Flyers horaires et prix	7 176,00
Promotion & Publicité Entente tarifaire unireso			119 980,00
TOTAL			1 518 719,00



FRÉQUENTATION





Une hausse de fréquentation inégalement répartie : le trafic régional CFF tire son épingle du jeu, la croissance des Mouettes et des bus se poursuit, alors que le tram marque le pas en attendant la fin des travaux d'extension du réseau. Les indices de satisfaction de la clientèle demeurent au-delà des objectifs.

Évolution de la fréquentation

Alors que les recettes unireso diminuent en 2009, les fréquentations des Mouettes genevoises et des CFF continuent de croître à un rythme important. Aux tpg, la fréquentation est également en légère hausse (+1.1%).

L'Etape de décembre 2008 amène les changements majeurs suivants sur le réseau des tpg : le prolongement de la ligne tram 12 du Bachet-de-Pesay aux Palettes et le prolongement de la ligne tram 17 jusqu'à Moillesulaz.

2009 est également une année de travaux, synonymes de développement important de ce mode de transport dans les années futures. Le réseau des trams ne cesse de se développer. Le chantier du TCOB (tram Cornavin-Onex-Bernex) débute mi-janvier, celui du TCMC (tram Cornavin-Meyrin-CERN) continue de s'étendre. Ils engendrent tous deux des fermetures de rues et des détournements de lignes. L'évolution du nombre de passagers circulant en tram en 2009 stagne alors qu'il avait connu un essor remarquable en 2008. Par ailleurs, de nombreuses lignes de bus voient leur fréquence améliorée, ce qui explique la progression de la fréquentation de ce mode de transport.

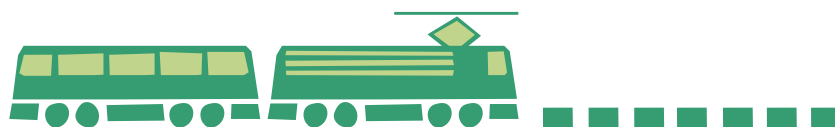
La fréquentation des lignes régionales CFF progressent de 11.5% en moyenne en 2009.

L'offre sur la ligne 150.1 Lancy-Coppet évolue positivement avec l'introduction de la cadence à la demi-heure de 9h à 20h les samedis et le prolongement de cette cadence à la demi-heure de 20h à 22h du lundi au vendredi. L'augmentation de la fréquentation observée (+10.4%) incombe en grande partie à cette amélioration de l'offre.

Sur la ligne 151 Genève - La Plaine, l'introduction de la cadence à la demi-heure de 9h à 20h les samedis et les compléments permettant de créer une cadence intégrale à la demi-heure de 6h à 20h du lundi au vendredi expliquent également les bons chiffres de fréquentation (+13.7%).

Les clients disposent donc désormais d'une offre renforcée et intéressante et profitent en parallèle de l'amélioration du confort lié au renouvellement du matériel roulant. Les rames FLIRT, pouvant accueillir un nombre plus important de passagers et leur garantissant davantage d'espace, ont été inaugurées sur la ligne Genève - La Plaine le 25 août 2009. Ces trains modernes proposent une 1^{ère} classe, sont climatisés et à plancher surbaissé.

La fréquentation des Mouettes progresse de 4.4% (soit quasiment la même évolution qu'en 2008) sans offre de transport supplémentaire. Par ailleurs, en raison de l'entretien des bateaux en début d'année (notamment les navettes solaires), de nombreuses courses sont réalisées « en triangle », avec de ce fait, une diminution des fréquences de passage. La ligne M1 est encore cette année le moteur de cette progression.





Fréquentation en nombre de voyageurs par mode de transport

	2009		2008		2007		Évolution 2009/2008
	voyageurs/jour	voyageurs/an	voyageurs/jour	voyageurs/an	voyageurs/jour	voyageurs/an	
150.1 Coppet-Lancy-Pont-Rouge	5 904	2 155 111	5 350	1 952 615	5 230	1 909 129	10,4%
151 La Plaine-Genève	3 023	1 103 524	2 658	970 312	2 503	913 714	13,7%
Total trafic régional CFF	8 928	3 258 635	8 008	2 922 928	7 734	2 822 843	11,5%
M1 Rade	1 325	483 468	1 218	444 619	1 063	387 859	8,7%
M2 Molard	1 215	443 488	1 191	434 653	1 213	442 885	2,0%
M3 Port Noir	477	174 123	463	168 832	467	170 490	3,1%
M4 Perle du lac	467	170 508	467	170 354	468	170 896	0,1%
Total Mouettes	3 484	1 271 587	3 338	1 218 458	3 211	1 172 130	4,4%
Tram	167 838	61 261 000	168 041	61 335 000	139 836	51 040 000	-0,1%
Trolley	105 542	38 523 000	107 142	39 107 000	97 236	35 491 000	-1,5%
Bus	190 910	69 682 000	183 838	67 101 000	177 825	64 906 000	3,8%
Total tpg*	464 290	169 466 000	459 022	167 543 000	414 896	151 437 000	1,1%
Total unireso	476 702	173 996 222	470 368	171 684 386	425 841	155 431 973	1,3%

* tpg 2008 et 2009 : données hors réseau nocturne urbain – services régionaux et services spéciaux compris

Indices de satisfaction unireso

Comme chaque année, quatre critères sont mesurés et comparés aux objectifs que se sont imposés d'entente l'Etat et la communauté tarifaire. Il s'agit d'indices de satisfaction évalués mensuellement et repris dans une annexe du contrat de prestations 2007-2010.

La qualité et la connaissance d'unireso sont évaluées sur une échelle allant de -200 à +100 par l'intermédiaire d'enquêtes réalisées auprès d'usagers ou non des transports publics à Genève.

Les résultats atteints sont conformes aux années antérieures et au-delà des objectifs (matérialisés par la ligne rouge).

Malgré cela, la connaissance du territoire (compréhension du zonage unireso, de l'étendue géographique de la communauté...) est proche de la limite.

Les campagnes de communication radio initiées en 2008 ont vocation à répondre à cet objectif.

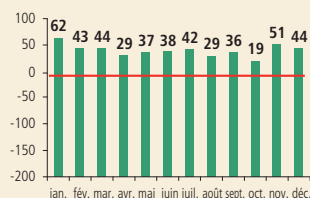


1/ Rapport qualité/prix

3 questions posées (cible = -5 = 65% de taux de satisfaction)

- Rapport qualité/prix de l'offre unireso par rapport à vos besoins (pondération X 2)
- Assortiment des titres de transport (billet, carte, abonnement)
- Clarté des conditions d'utilisation des titres de transport

Moyenne 2007 : 43 / Moyenne 2008 : 41 / **Moyenne 2009 : 40**



2/ Connaissance du territoire

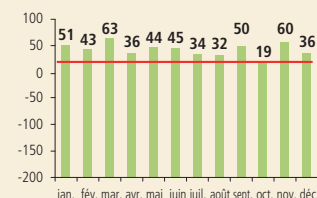
1 question (cible = 25 = 75%)

- Clarté de l'étendue géographique et du zonage unireso

Moyenne 2007 : 42

Moyenne 2008 : 43

Moyenne 2009 : 43



3/ Connaissance des opérateurs partenaires

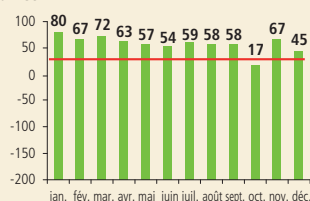
1 question (cible = 25 = 75%)

- Clarté des services de transport inclus dans unireso (tram, bus, train, mouettes)

Moyenne 2007 : 60

Moyenne 2008 : 56

Moyenne 2009 : 58



4/ Correspondances

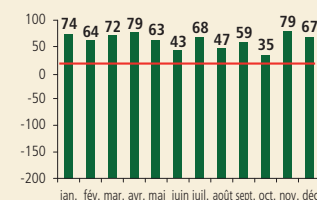
1 question posée (cible = 25 = 75%)

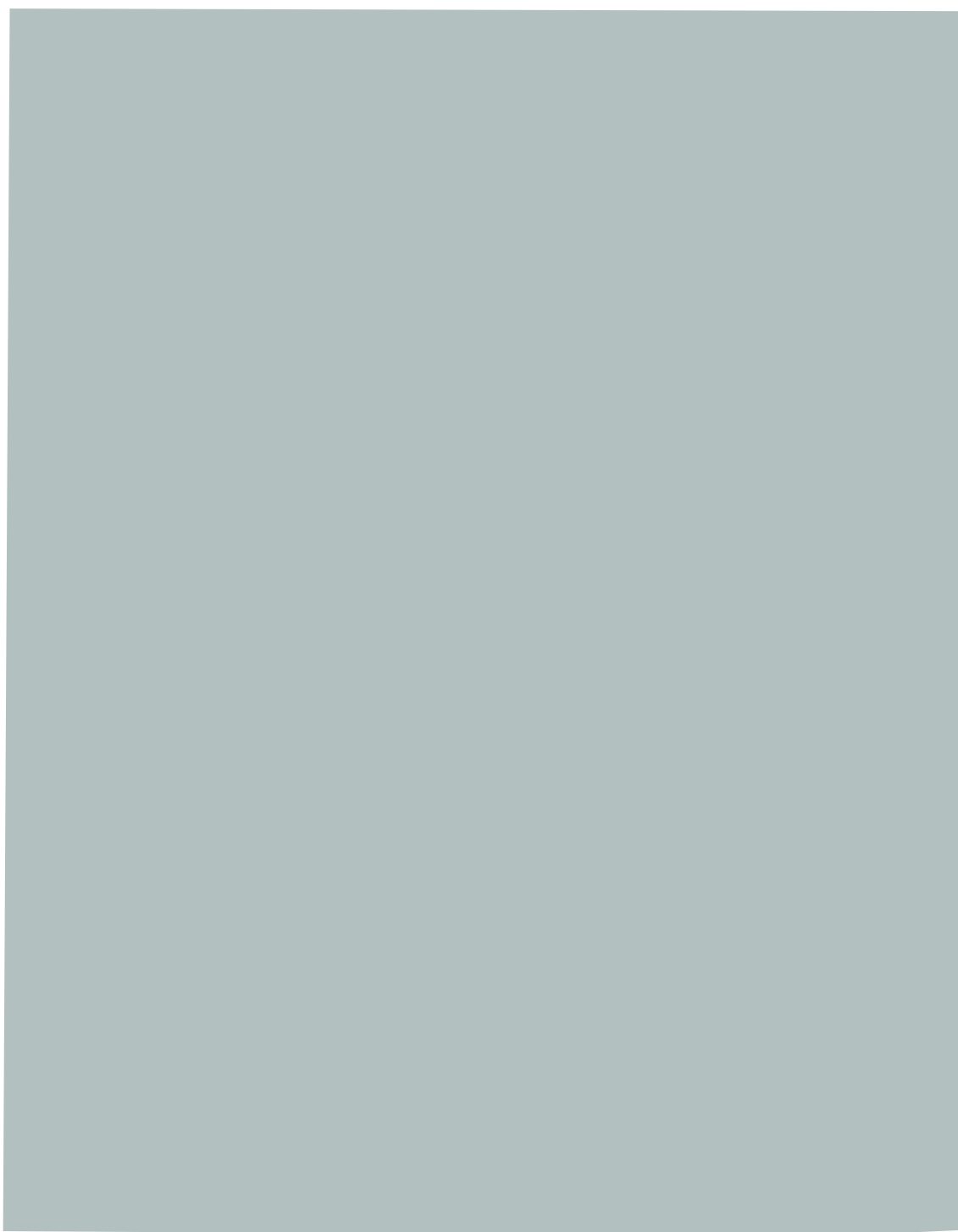
- Commodité des correspondances entre tpg-CFF-Mouettes

Moyenne 2007 : 69

Moyenne 2008 : 71

Moyenne 2009 : 62





BiLAN





Décompte unireso

	PFP 2007-2010 année 2009		Unireso Comptes du 01.01 au 31.12.09	Etat Genève	Solde à répartir
PRODUITS DU TRANSPORT + GARANTIES					
Produit SMGN + TPG		89,047%	112 101 225,86		112 101 225,86
Produit DATT s/quais CFF		1,441%	1 813 744,18		1 813 744,18
Produit CFF - guichets CFF		8,378%	10 547 027,03		10 547 027,03
Part unireso s/abonnement 1/2 tarif		1,134%	1 427 319,22		1 427 319,22
Total produits du transport	128 355 000		125 889 316,29		125 889 316,29
Participation cantonale aux frais de gestion et communication	300 000			300 000,00	300 000,00
Indemnité pour perte de recettes induites par la CTI	7 007 972			7 007 972,00	7 007 972,00
Indemnité pour le rabais des abo senior	3 939 005			3 939 005,00	3 939 005,00
Indemnité pour le rabais famille	439 390			439 390,00	439 390,00
Total participations cantonales	11 686 367			11 686 367,00	11 686 367,00
Produits financiers	-		1 783,38		1 783,38
Total produits communautaires	140 041 367		125 891 099,67	11 686 367,00	137 577 466,67
CHARGES					
Salaires et charges	-250 000		-250 000,00		-250 000,00
Total frais de personnel	-250 000		-250 000,00		-250 000,00
Honoraires juridique / fiduciaire	-4 682		-3 934,05		-3 934,05
Etudes et mandats	-25 000		-40 958,57		-40 958,57
Frais de voyage & réception	-15 000		-5 112,34		-5 112,34
Total frais administratifs	-44 682		-50 004,96		-50 004,96
Confection titres de transport	-208 105		-403 047,00		-403 047,00
Production de Cart@bonus	-520 264		-361 211,82		-361 211,82
Indemnité de vente (charge)	-4 492 425		-4 356 169,85		-4 356 169,85
Indemnité de vente (crédit)	4 492 425		4 356 169,85		4 356 169,85
Papier, imprimés	-		-3 443,44		-3 443,44
Total frais de vente	-728 369		-767 702,26		-767 702,26
Communication	-720 000		-1 219 077,58		-1 219 077,58
Mailings	-5 203		-47 856,63		-47 856,63
Total frais de communication*	-725 203		-1 266 934,21		-1 266 934,21
Frais décomptes	-255 093		-255 093,00		-255 093,00
Frais bancaires	-1 041		-50,00		-50,00
Total frais financiers	-256 134		-255 143,00		-255 143,00
Divers et imprévus	-15 000		0,00		-
TOTAL DES CHARGES (NET)	-2 019 388		-2 589 784,43		-2 589 784,43
RÉSULTAT NET	138 021 979		123 301 315,24	11 686 367,00	134 987 682,24
RÉPARTITION :					
tpg					126 415 461,76
CFF					7 710 691,83
SMGN					861 528,65

Part TPG 93,79%	Part CFF 5,55%	Part SMGN 0,66%	TOTAL réparti 100%
117 980 568,81	7 078 518,53	830 228,95	125 889 316,29
281 370,00	16 650,00	1 980,00	300 000,00
6 572 777,00	388 942,00	46 253,00	7 007 972,00
3 694 393,00	218 615,00	25 997,00	3 939 005,00
412 104,00	24 386,00	2 900,00	439 390,00
10 960 644,00	648 593,00	77 130,00	11 686 367,00
1 672,63	99,00	11,75	1 783,38
128 942 885,44	7 727 210,53	907 370,70	137 577 466,67
-234 474,99	-13 875,01	-1 650,00	-250 000,00
-234 474,99	-13 875,01	-1 650,00	-250 000,00
-3 689,74	-218,34	-25,97	-3 934,05
-38 415,08	-2 273,20	-270,29	-40 958,57
-4 794,80	-283,78	-33,76	-5 112,34
-46 899,62	-2 775,32	-330,02	-50 004,96
-378 017,80	-22 369,10	-2 660,10	-403 047,00
-338 780,54	-20 047,24	-2 384,04	-361 211,82
-4 085 488,70	-241 931,65	-28 749,50	-4 356 169,85
3 987 023,90	369 145,95		4 356 169,85
-3 229,61	-191,11	-22,72	-3 443,44
-818 492,75	84 606,85	-33 816,36	-767 702,26
-1 143 372,92	-67 658,77	-8 045,89	-1 219 077,58
-44 884,72	-2 656,03	-315,88	-47 856,63
-1 188 257,64	-70 314,80	-8 361,77	-1 266 934,21
-239 251,78	-14 157,62	-1 683,60	-255 093,00
-46,90	-2,80	-0,30	-50,00
-239 298,68	-14 160,42	-1 683,90	-255 143,00
-	-	-	-
-2 527 423,68	-16 518,70	-45 842,05	-2 589 784,43
126 415 461,76	7 710 691,83	861 528,65	134 987 682,24

TVA 7,6% incluse

* La ligne "communication" indique un montant autre que celui du tableau page 49, dû à un mode de comptabilisation différent.

Le 7 mai 2010, l'organe de révision a approuvé le décompte unireso pour l'année 2009.

L'application de la nouvelle convention de l'Entente tarifaire (unireso régional), valable dès le 13.12.2009, a pour incidence l'abandon de l'attribution des recettes de billets selon « l'effet miroir ».

La nouvelle attribution des recettes résulte désormais des ventes effectives.





Attestation des comptes unireso par la fiduciaire



PricewaterhouseCoopers SA
Avenue Giuseppe-Motta 50
Case postale 2895
1211 Genève 2
Téléphone +41 58 792 91 00
Fax +41 58 792 91 10
www.pwc.ch

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 Intégrale de Genève
Genève

Nous avons effectué les procédures d'audit convenues avec vous et énumérées ci-après concernant la vérification du décompte annuel Unireso. Notre mandat a été exécuté en conformité avec 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 du décompte annuel Unireso et peuvent se résumer ainsi:

1. Vérification de la répartition des produits de transport selon la clé applicable
2. Vérification de l'exactitude du décompte annuel sur base de réconciliations et de procédures adéquates

Nous n'avons pas de constatations 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 le décompte annuel Unireso à la date du 31 décembre 2009.

Si nous avons effectué des procédures d'audit supplémentaires, une révision respectivement une review (examen succinct) sur le décompte annuel Unireso 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 du décompte annuel Unireso et non à de quelconques autres états financiers pris dans leur ensemble.

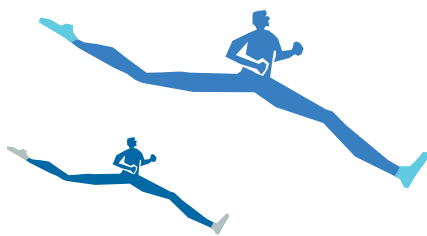
PricewaterhouseCoopers SA


Philippe Gassner
Expert réviseur
Réviseur responsable


Marc Secretan
Expert réviseur

Genève, le 07 mai 2010

Annexes:
- Décompte Annuel Unireso





UNIRESO

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