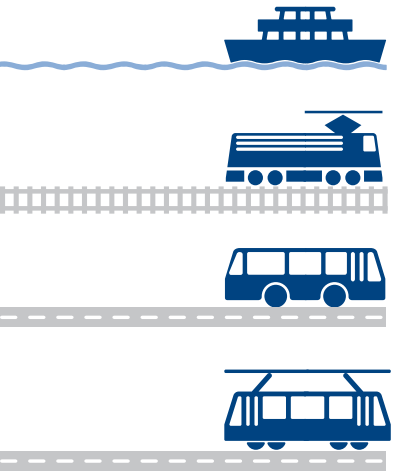
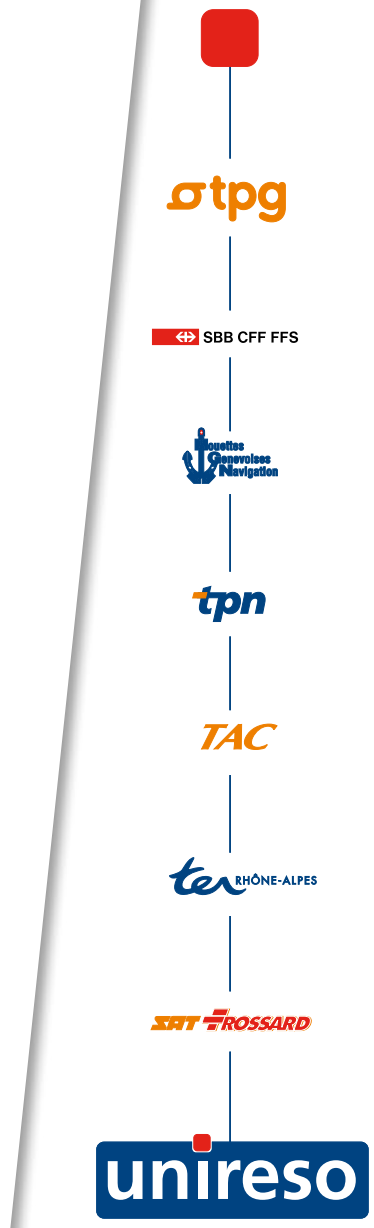
unireso

Rapport de gestion 2008





unireso
Rapport de gestion 2008

5 **Le mot du conseiller d'Etat**

7 **Le mot du président**

9-13 **Organisation**
– Le comité de gestion
– Le comité technique
– Le comité de suivi technique (CST)
– Le comité de coordination Etat-unireso
Le Forum national des communautés tarifaires et du service direct

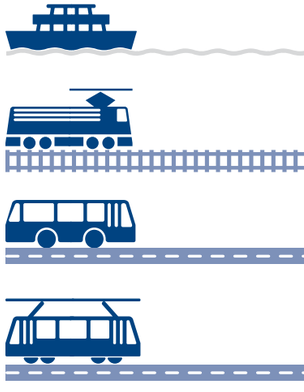
15-26 **Travaux**
Groupe de travail « clé de répartition des recettes »
Extension d'unireso dans le bassin franco-valdo-genevois
Groupe de travail « Tarif »
Réflexions sur les prochains titres combinés avec la France
Enquête internationale « BEST 2008 »

29- 39 **Ventes**
Croissance des abonnements des communautés tarifaires suisses entre 2007 et 2008
Des taux de progression à deux chiffres pour unireso régional
Abonnements Inter
unireso Pro - Grands Comptes
Billet Aéroport GVA Arrivée

41-47 **Communication**
Actions fortes initiées en 2008
Budget communication en 2008

49-53 **Fréquentation**
Evolution de la fréquentation
Indices de satisfaction unireso

55-58 **Bilan**
Décompte unireso
Attestation des comptes unireso par la fiduciaire



Depuis 2001, la communauté tarifaire intégrale unireso participe au développement des transports collectifs à Genève et dans la région franco-valdo-genevoise en permettant aux utilisateurs de 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'acquérir des billets communautaires et combinés pour se déplacer dans le canton de Vaud et en France. Ils peuvent ainsi circuler sur les lignes des Transports publics de la région nyonnaise (TPN), des Transports annemassiens collectifs (TAC), des TER-SNCF et de cars entre Evian/Annecy-Genève exploitées par SAT/Veolia.

Afin de mieux tenir compte des améliorations de l'offre intervenues ces dernières années (lignes de trams, CFF) et aussi dans l'optique d'intégration de nouveaux partenaires (RER franco-valdo-genevois), des travaux d'adaptation de la clé de répartition des recettes sont en cours. Grâce à la mise en service de nouvelles lignes en décembre 2007 et à la progression des lignes régionales depuis le canton de Vaud et la France, les chiffres de fréquentation ont fortement progressé, de +10,5% en 2008.

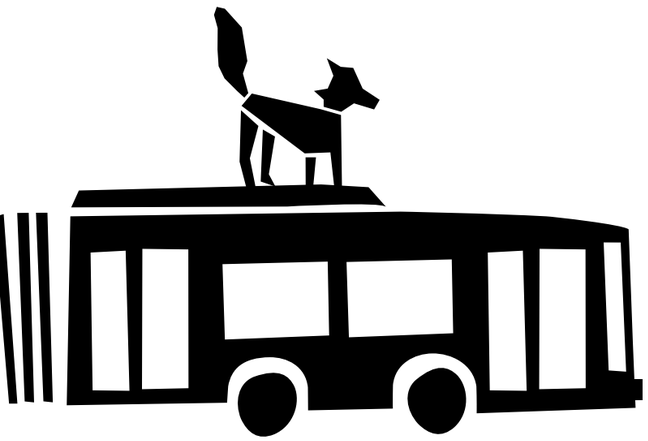
En revanche, les produits du transport ont connu un fléchissement de leur croissance avec +2,1% (+4,2% en 2007) pour s'élever à 127 millions de francs en 2008. La stagnation du tarif depuis 2005 et la progression des abonnements annuels unireso subventionnés par les entreprises, l'Etat de Genève et les communes expliquent cette tendance. L'augmentation des ventes de titres réguliers est cependant encourageante et témoigne de l'attrait des transports publics, quand bien même les recettes de titres des clients occasionnels ont baissé.

Depuis le 1er janvier 2008, tout passager avec un titre de transport aérien peut obtenir un billet gratuit depuis le distributeur situé en zone de récupération des bagages lorsqu'il arrive à Genève. Les déplacements des touristes sont également grandement facilités avec la Geneva Transport Card financée par la taxe de séjour et remise à tout hôte d'un lieu d'hébergement du canton pendant la durée de son séjour. A cela s'ajoutent des titres de transport spécialement destinés aux jeunes, aux seniors et aux familles.

En matière de communication, le guide « Le renard sur la lune » démontre que l'on peut « bouger » aisément en transport public pour se rendre dans des bars-restaurants ou dans les lieux sportifs et culturels de la région genevoise.

Enfin, je me réjouis de constater les bons résultats obtenus par Genève dans l'enquête internationale « BEST 2008 », qui compare les transports publics de 7 villes européennes. Les transports publics genevois sont ainsi considérés comme les meilleurs, notamment pour l'accès à l'information, le comportement du personnel et la satisfaction des transports publics en général !

Robert Cramer
Conseiller d'Etat



Les recettes communautaires ont encore augmenté de 2,1% durant l'année 2008 pour atteindre CHF 127 millions hors indemnités tarifaires. Malgré un ralentissement significatif, nous sommes satisfaits de ce résultat. Il s'agit pourtant de bien observer l'augmentation de la fréquentation par rapport à celle des recettes. En effet, la recette par voyage est en baisse entre 2005 et 2008. Cela est en grande partie lié au succès réjouissant et grandissant de nos abonnements annuels.
Avec l'exercice 2008, une grande carrière professionnelle sans cesse au service de notre communauté tarifaire s'achève. Roland Charrière, propriétaire et directeur des Mouettes genevoises, se retire du suivi opérationnel pour se consacrer davantage aux sujets qui le passionnent telle l'utilisation de l'énergie solaire dans la navigation. Qu'il soit ici chaleureusement remercié pour son engagement et son soutien.
Nous lui souhaitons bon vent !

Voici en quelques mots les axes d'activité et d'études initiés en 2008 :

Le label de qualité unireso doit être renforcé et être synonyme d'une offre de mobilité complète de porte à porte avec des correspondances harmonisées et garanties, une billettique coordonnée et une communication claire et compréhensible. Les maîtres mots pour développer la mobilité sont : simplifier, compléter, faciliter, intégrer.

Simplifier : Le développement de la tarification dite combinée zone Tout Genève + parcours (+ éventuellement zone en direction de Vaud et de la France) permettra d'offrir un confort tarifaire qui est proche d'un titre de transport communautaire.

Compléter : Le déplacement en transport public ne couvre que rarement un trajet complet de porte à porte. Il importe donc que l'offre tarifaire unireso puisse intégrer des modes complémentaires tels des vélos en libre-service, des taxis à certaines périodes, des parkings P+R et des offres de loisirs, voire touristiques. Un support billettique unique sous forme d'une carte à puce sans contact interopérable avec Rhône-Alpes et la communauté tarifaire vaudoise est cependant la condition sine qua non pour réaliser ce défi de demain.

Faciliter : L'interopérabilité est l'enjeu principal du projet billettique 2011.
Pour le client, c'est non seulement avoir la possibilité sur un territoire élargi d'utiliser différents opérateurs avec un seul titre de transport, mais également avoir accès à l'ensemble des titres de ce territoire quel que soit l'opérateur vendeur. Le projet billettique a pour objectif d'harmoniser la distribution en facilitant la vente croisée des titres de transport.
Pour résumer, la billettique interopérable proposera davantage de services aux clients réguliers, et facilitera la compréhension et l'accès au transport public aux clients occasionnels. Pour les consommateurs, c'est une porte d'entrée sur un espace de mobilité « sans limites » géographiques et sans frein à l'utilisation de ses services.

Intégrer : Intégrer l'offre de transport à d'autres offres en multipliant les occasions de consommer « l'offre de mobilité unireso », telle est notre stratégie.

Le transport sur les lignes unireso Tout Genève est inclus dans les billets d'entrée de grandes manifestations. Il est mis facilement à disposition des passagers de l'AIG et des clients des établissements d'hébergement genevois. Le forfait Tout Genève est offert optionnellement dans les billets et abonnements depuis toute la Suisse.

Pour tous les amoureux de Genève, unireso a lancé gratuitement le guide loisirs « Le renard sur la lune ». Le renard (référence marquante d'une campagne tpg dans les années 80) invite les habitants à découvrir les bons plans de la vie genevoise et suggère des idées de sorties valant le détour. Le guide se veut être une incitation à « bouger », message clé de la campagne de communication en 2008. Bouger avec unireso, voici le moyen le plus futé de découvrir la ville.

Christoph Stucki
Président de unireso

Organisation

Les comités unireso

Tout au long de l'année, des séances de travail auxquelles participent les opérateurs de la communauté tarifaire et d'autres acteurs permettent de traiter les sujets relatifs à la vie d'unireso Tout Genève et à celle de l'Entente tarifaire régionale.

Le comité de gestion

Pour les questions touchant la communauté tarifaire intégrale unireso, le comité de gestion se réunit chaque mois. Il assure le fonctionnement de la société simple.
La cellule de gestion unireso et chaque opérateur de transport participent à ce comité et y envoient leurs délégués :
- pour unireso : Christoph Stucki, président du comité de gestion et Xavier Mugnier, gestionnaire de la communauté tarifaire
- pour les Transports publics genevois (tpg) : Eric Forestier, responsable Ventes, Marketing et Promotion et Rémy Burri, responsable commercial
- pour les Chemins de fer fédéraux (CFF) : Laurent Hochuli, puis Nadia Mettraux-Bermudez (depuis le 01.11.2008), responsables de communautés tarifaires
- pour la Société des mouettes genevoises navigation (SMGN) : Antoine Böhler, président du conseil d'administration et Roland Charrière, directeur

Le comité technique

Le comité technique (onze séances par an) règle les problèmes courants et prépare les décisions qui seront approuvées en comité de gestion.
Les participants sont les représentants de la cellule unireso et les délégués des opérateurs suivants :
- Pour les tpg : Michaël Chopard et Maryvonne Partouche
- Pour les CFF : Laurent Hochuli puis Nadia Mettraux-Bermudez
- Pour la SMGN : Roland Charrière

Le comité de suivi technique (CST)

Les partenaires et autorités organisatrices de l'Entente tarifaire (Genève, une partie du canton de Vaud et de la France voisine) se retrouvent quatre fois par an aux séances de CST pour approuver les comptes, discuter des recettes et de l'évolution d'unireso régional.
Fabrice Etienne, en tant que représentant du canton de Genève, préside ces séances auxquelles participe également au moins un responsable des entités suivantes :
- unireso
- les Transports publics genevois (tpg)
- les Chemins de fer fédéraux (CFF)
- la Société des mouettes genevoises navigation (SMGN)
- les Transports publics nyonnais (TPN)
- les Transports publics de l'agglomération annemassienne (TP2A)
- la Société nationale des chemins de fer (SNCF)
- SAT-Frossard
- le canton de Vaud
- Annemasse Agglo (AA)
- la Région Rhône-Alpes (RRA)
- le Groupement local de coopération transfrontalière (GLCT)

Le comité de coordination Etat-unireso

Ce comité est présidé par Christophe Genoud, secrétaire adjoint à la Direction générale de la mobilité (DGM), et a pour objet premier de contrôler l'application du contrat de prestations passé tous les quatre ans entre la CTI unireso (Tout Genève) et le canton de Genève.
Les signataires du contrat de prestations sont présents à ces quatre réunions annuelles ainsi que l'Office fédéral des transports (OFT). Des experts y participent également selon la nature des sujets traités.

En 2008, des sujets consacrés à l'extension géographique unireso, au tarif, à la clé de répartition, à la billettique interopérable ont été traités lors de séances adhoc.

Le Forum national des communautés tarifaires et du service direct

A Genève, mais aussi ailleurs en Suisse, les communautés tarifaires tentent de répondre au mieux aux attentes des clients en termes de mobilité. Avec leurs caractéristiques propres, elles permettent aux clients de voyager de manière simplifiée sur un périmètre donné, généralement les cantons. Ces cantons constituent la plupart du temps les autorités organisatrices des communautés tarifaires.

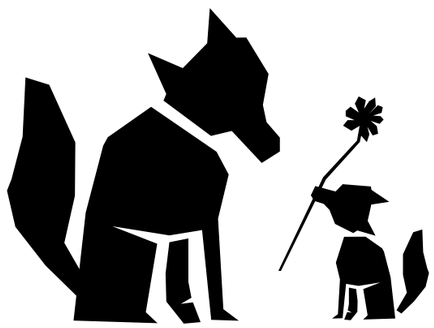
Deux fois par an, en mars et septembre, les communautés tarifaires suisses se retrouvent le temps d'une journée lors d'un forum. Les réalisations, les projets de chacune d'elles sont présentés. C'est un moment privilégié pour échanger et tirer profit des expériences des autres.

Les sujets traités en 2008 ont été notamment :

Le nouveau système tarifaire pour les transports publics suisses
Aux côtés des équipes du trafic grande distance, du trafic grandes lignes et des lignes touristiques, les communautés tarifaires travaillent ainsi aux modalités techniques de la mise au point de nouvelles dispositions tarifaires d'un point de vue national.
Le remaniement du système tarifaire a pour but de mieux prendre en compte les besoins du marché et d'accorder aux entreprises de transport davantage de flexibilité en matière de fixation des prix. Le projet, placé sous la houlette de l'Union des transports publics (UTP), a vu les différentes variantes de son modèle de base évoluer en 2008.
Les systèmes de zones des communautés dont l'efficacité n'est plus à démontrer seront conservés et, le cas échéant, optimisés.
Différents points cruciaux restent à déterminer tels que la répartition des recettes, les interfaces zones/trajets…
Une solution fructueuse devrait être trouvée courant 2009 en vue de préparer ainsi le lancement effectif d'un projet à l'échelle globale des transports publics.

Les nouveaux systèmes de distribution
Les systèmes de vente sont en pleine évolution et leur introduction dans les communautés tarifaires/entreprises de transport s'effectue peu à peu.
Tant aux CFF avec le déploiement de 210 appareils à fin 2008 que dans certaines communautés tarifaires (ZVV à Zurich, TNW à Bâle…), les distributeurs à touches disparaissent pour laisser place à des modèles bien plus performants.
unireso emboîtera le pas dans cette mise à disposition de machines plus conviviales au terme des travaux réalisés dans le cadre de la nouvelle billettique interopérable sur le périmètre franco-valdo-genevois.

Le forum est hébergé par l'Union des transports publics (UTP) et présidé par Christoph Stucki, président du comité de gestion unireso.



Travaux

Le coup de pouce
de la rentrée
unireso double les remises,
ça aide pour la reprise !
tpg
unireso

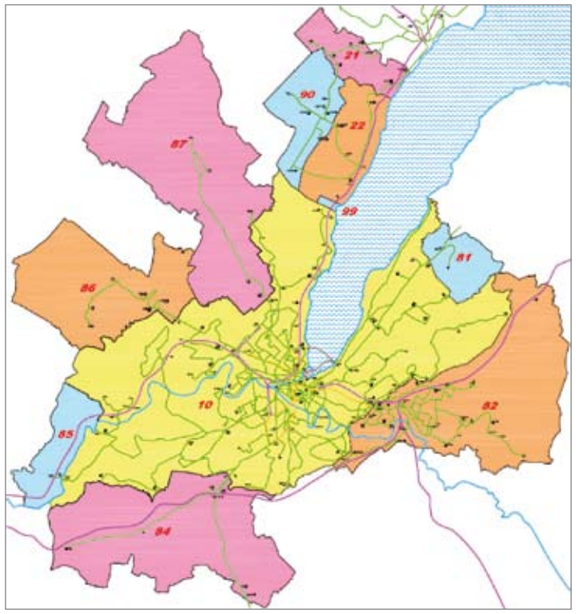
Groupe de travail « clé de répartition des recettes »

L'intégration de futurs nouveaux partenaires mais aussi les augmentations de l'offre des partenaires passées et à venir exigent la mise en route d'une nouvelle clé de répartition des recettes de la CTI lors du prochain contrat de prestations 2011-2014.

En effet, la mise en service de Rail 2000 aux CFF, le développement des lignes de tram par les tpg sur le territoire genevois, l'arrivée de nouveaux partenaires importants en vue du RER, exigent la redéfinition de la clé de répartition actuelle vieille de vingt ans.
Ce travail d'envergure a débuté en 2006.
Les partenaires disposent aujourd'hui des éléments essentiels sur la consommation de transport grâce à des moyens de comptage fiables dans leurs véhicules et reconnus par chacun des opérateurs.
Le mode de calcul de la clé est basé sur le nombre de passagers (caractéristique des réseaux urbains denses) et les passagers X kilomètres (profil des réseaux régionaux).
Un point important et sensible reste à définir : la pondération entre ces deux variables (généralement 60%-40%) qui permettra d'aboutir à la part de recettes à laquelle chaque partenaire pourra prétendre.
Des exercices à blanc sont en cours de définition sur la base des recettes en 2008. Une première simulation en 2007 avait permis de constater peu de variation avec la clé actuelle.
Durant la période du prochain contrat de prestations 2011-2014 et grâce aux comptages réalisés annuellement, la nouvelle clé (dynamique) pourra évoluer au gré des améliorations de l'offre des partenaires et des prestations consommées.
Les partenaires français et vaudois entreront également dans la clé, soit de manière effective soit de façon forfaitaire.

Extension d'unireso dans le bassin franco-valdo-genevois

Le périmètre tarifaire de la CTI 1 zone correspondant au canton de Genève et celui d'unireso régional morcelé en plusieurs zones à l'intérieur de Genève représentent une difficulté majeure pour communiquer clairement des tarifs. Pour la clientèle, appréhender les faces avant des distributeurs avec cette double tarification n'est pas chose aisée. Le projet de restructuration annoncé a pour objectif d'améliorer cette situation.



Depuis décembre 2004, la Communauté tarifaire intégrale est constituée d'une seule zone appelée Tout Genève. A l'inverse, pour les clients venant de Vaud ou de la France voisine, le canton est découpé en 5 zones.
Pour plus de cohérence, les projets de zonage prévus initialement pour décembre 2008 et finalement réalisé le 13.12.2009 s'articulent autour d'une zone unique « Canton de Genève » aussi bien pour le tarif de la CTI que pour celui de l'Entente tarifaire régionale.

Par ailleurs, la numérotation des zones régionales doit évoluer compte- tenu de l'extension vers Terre sainte (et Divonne).
L'intégration des 3 zones de Terre sainte numérotées selon le principe de la communauté tarifaire vaudoise (21, 22, 90) impose à unireso de renommer ses propres zones. En effet, la zone 21 initialement prévue pour la nouvelle zone de Veigy entre en conflit avec la zone 21 vaudoise.
Autour de la zone unique genevoise 10 doivent ainsi s'articuler les zones 81, 82, 84, 85, 86, 87, et les trois zones de Terre sainte.
Les distributeurs de titres de transport (DATT) actuels permettent l'intégration de ces nouvelles zones.

Parallèlement, Annemasse a vu son périmètre de transport étendu aux six nouvelles communes intégrées à la communauté d'agglomération annemassienne en septembre 2008 : Machilly, Bonne, Lucinges, Saint-Cergues, Cranves-Sales et Juvigny sont desservies à la demande avec application des conditions tarifaires de la zone « Tout Annemasse » et d'unireso régional.
La gare TER de Machilly est également intégrée au même tarif unireso.

Les faces avant des DATT doivent évoluer. La situation actuelle exige du client de connaître le nombre de zones traversées pour se rendre d'un point à un autre. Le projet prévoit la programmation des DATT afin qu'ils distribuent des titres de transport selon les destinations. Nul besoin donc de calculer le nombre de zones avec le risque d'erreur lié à la superposition des tarifications « unireso Tout Genève » et « unireso régional ».

Groupe de travail « Tarif »

Le tarif unireso n'a pas augmenté depuis décembre 2004 malgré des améliorations substantielles de l'offre de transport et malgré l'augmentation nationale fin 2007.

Le vote de l'initiative sur la gratuité des transports publics avait incité les opérateurs à se montrer prudents et à repousser à une date ultérieure l'adaptation tarifaire de 3,1% préconisée fin 2007 au niveau national.
L'initiative sur la gratuité des transports publics est finalement rejetée massivement par la population genevoise en février 2008.
Pour les opérateurs, plusieurs arguments plaident désormais pour une adaptation tarifaire :
- un status quo du niveau tarifaire des titres de transport depuis 2005 malgré un renchérissement général de 3,4% entre fin 2005 et fin 2007, en particulier sur le poste « carburants », ce qui influence directement les coûts de production des entreprises exploitant des bus;
- une offre de transport public plus attrayante depuis 2005 (développement des trams 15 et 17 et des trains régionaux);
- des transports publics qui restent, au regard des autres modes de transport motorisés, le moyen de transport le moins onéreux;
- 70 embauches de conducteurs en 2008 aux tpg qui ont un impact négatif certain sur le budget;
- une influence du prix toute relative sur le volume de la clientèle. L'augmentation de 2004 n'a pas diminué le nombre de clients. La qualité de l'offre de transport (fréquence, rapidité, ponctualité, proximité) est un critère plus déterminant dans le choix de la population d'opter ou non pour le transport public.

Aussi, forts de ces arguments, les opérateurs entament des discussions pour poser les jalons d'une adaptation à la fin de l'année 2008. Celle-ci doit par ailleurs correspondre à une restructuration complète du territoire d'unireso (extension territoriale vers Terre sainte, simplification du zonage intra-Genève) et à une simplification des distributeurs de titres de transports (DATT).

Finalement, l'annonce commune des CFF et de l'UTP de ne pas augmenter leurs tarifs (comme prévu initialement), et compte tenu du contexte économique défavorable de la fin de l'année, incite unireso à ne pas entrer en matière sur une adaptation de ses tarifs. Celle-ci aurait en effet été mal reçue par la population.
De plus, la restructuration unireso et ses implications (extension territoriale vers le nord, modification du zonage, affichage simplifié des DATT) ne peuvent aboutir.
En l'absence d'amélioration notable de l'offre de transport des opérateurs unireso au moment de l'Etape, unireso renonce à adapter ses tarifs (CTI + régional) et prend rendez-vous en 2009, voire 2010, pour entrer en matière sur ces différents points.

Réflexions sur les prochains titres combinés avec la France

Modernes et simples d'utilisation, les abonnements combinés se voudront surtout plus pratiques.

Les premières réflexions démarrent avec la Région Rhône-Alpes pour la mise en œuvre courant 2009 d'un titre combiné TER SNCF-unireso.
De tels titres existent sur support papier depuis vingt ans et ont constitué les premiers titres combinés proposés à Genève. Ces abonnements cumulent les trajets en train et la libre circulation sur unireso Tout Genève.
Les avancées technologiques permettent désormais d'envisager l'intégration du titre de transport sur une carte à puce rechargeable, appelée **OùRA** (allez **Où** vous voulez en **R**hône-**A**lpes).
Le produit en cours de discussion avec la région Rhône-Alpes est la transcription genevoise du produit déjà en vigueur dans certaines agglomérations rhône-alpines (Lyon, Grenoble, Valence).
Rechargeable à n'importe quelle heure de la journée aux bornes prévues à cet effet, le côté moderne, simple et pratique de ce support est indéniable. Plusieurs contrats peuvent venir compléter la formule de base « transport » en intégrant par exemple les vélos en libre-service, les parkings-relais… De plus, ce produit permet d'obtenir pour toute autre destination sur le TER en Rhône-Alpes 25% de réduction du lundi au vendredi pour le titulaire et 50% de réduction les samedis, dimanches et jours fériés pour le titulaire et jusqu'à 3 accompagnants.
La carte OùRA, ce sont de nouveaux services sur un seul et unique support au format carte de crédit.
Les formules d'abonnement actuellement en circulation sont restrictives en termes de distance effectuée (limitée à des parcours de 75 km) et de type de clientèle (voyages pendulaires uniquement).
La carte à puce permettra une liberté plus grande puisque tous les types de clientèle pourront l'utiliser (formule adulte ou jeune) depuis et en direction de n'importe quelle gare de la région Rhône-Alpes.
Le support carte à puce permet en outre de reconstituer le titre en cas de perte ou de vol, contrairement au support papier qui est définitivement perdu pour le client.

Pour les opérateurs également, les avantages d'un tel système sont évidents. La connaissance des comportements de la clientèle par la remontée d'informations du système permet un ajustement des plus fins des cibles dans le cadre du marketing direct.

En 2009, les discussions sur les modalités de fonctionnement se poursuivent. Unireso fait accepter aux partenaires le principe de réduction tarifaire similaire à l'abonnement Inter en Suisse : 10% de rabais sur le parcours en train et 25% sur unireso Tout Genève (par rapport au prix des abonnements monomodaux).

La vente de ces abonnements, effective dès le 20 mai 2009, sera dans un premier temps réalisée par la SNCF dans l'attente de l'apparition aux tpg de nouveaux appareils de distribution aux possibilités plus vastes.

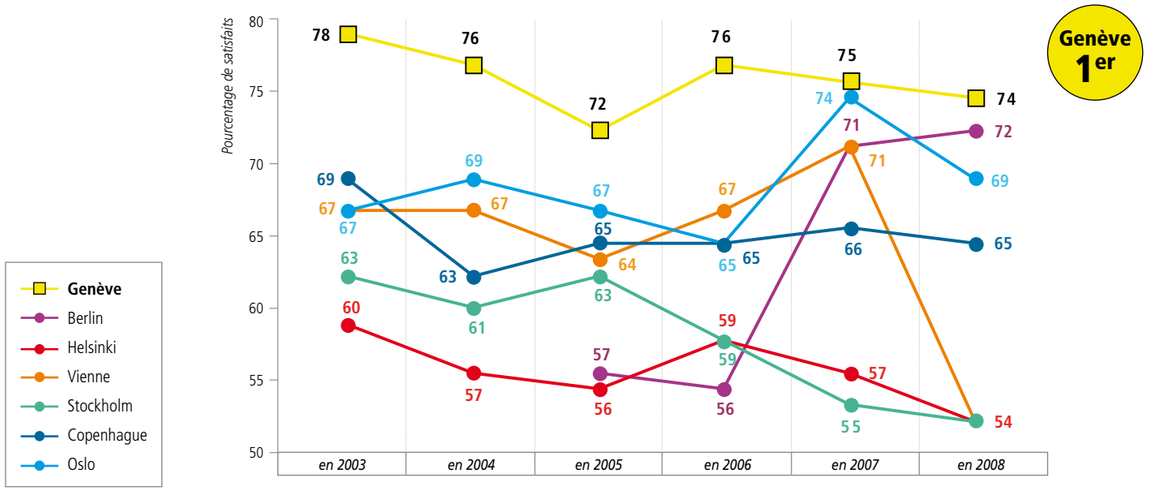
Enquête internationale « BEST 2008 »

En 2008, comme les années précédentes, le canton de Genève a participé à une enquête comparative à l'échelle européenne en matière de transport public, enquête appelée BEST.

L'enquête BEST est pour Genève et les opérateurs de transport qui y évoluent une source d'informations intéressante sur la perception des clients en ce qui concerne la qualité des transports qui leur sont offerts, au regard d'autres grandes villes d'Europe.
Après plusieurs années consécutives de participation, l'intérêt est également pour Genève de se situer par rapport aux enquêtes précédentes. Maintenir le haut niveau de qualité atteint jusqu'alors est un véritable défi.

Genève a participé à BEST en 2008 au même titre que : Oslo, Helsinki, Stockholm, Vienne, Berlin et Copenhague, soit 7 villes, c'est-à-dire une de moins qu'en 2007 et deux de moins qu'en 2006.

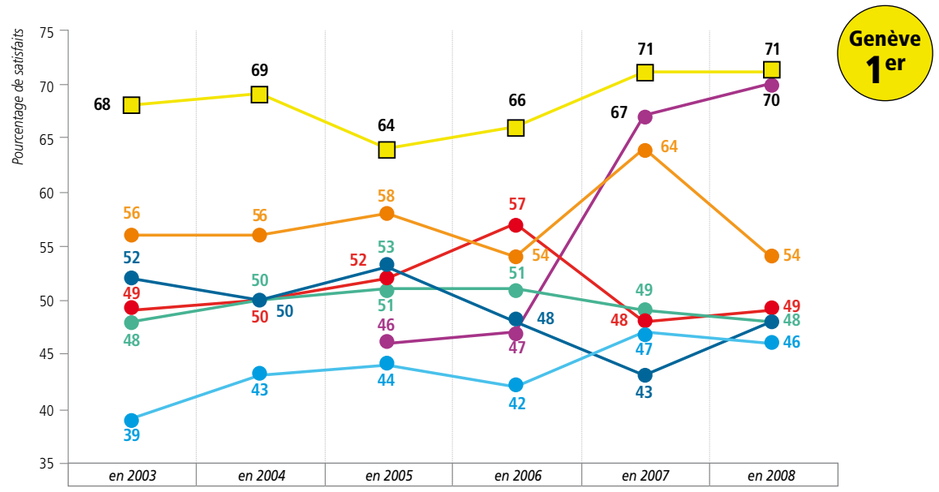
Parmi toutes les villes étudiées, Genève arrive en tête du classement pour les domaines suivants :
- comportement du personnel dans son ensemble (compétence, amabilité)
- information aux clients (horaires, information en cas de perturbation…)
- satisfaction des transports publics en général



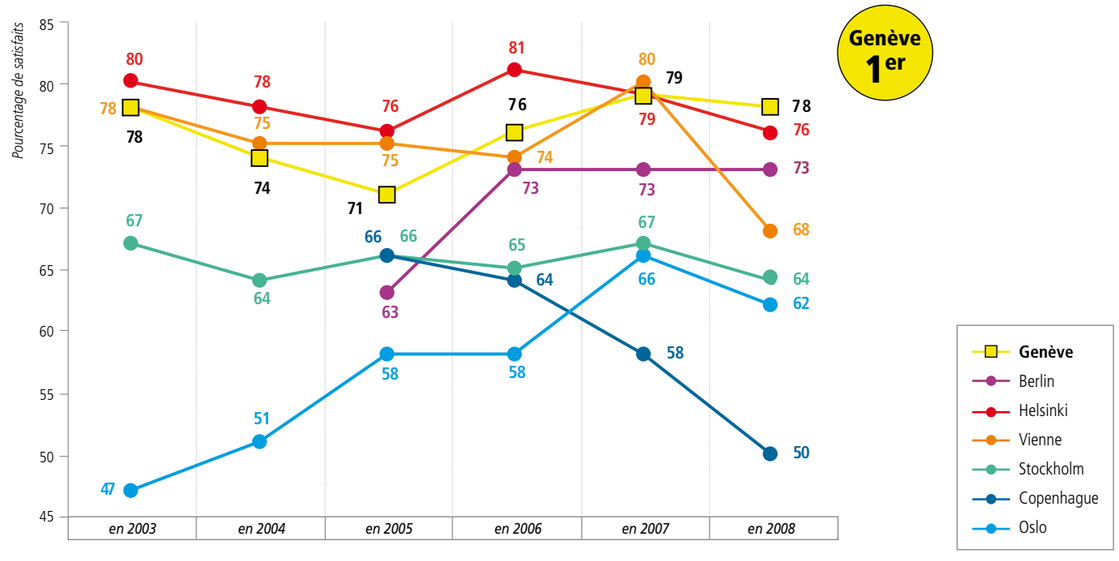
Comportement du personnel

TRAVAUX

Enquête internationale « BEST 2008 »



Information



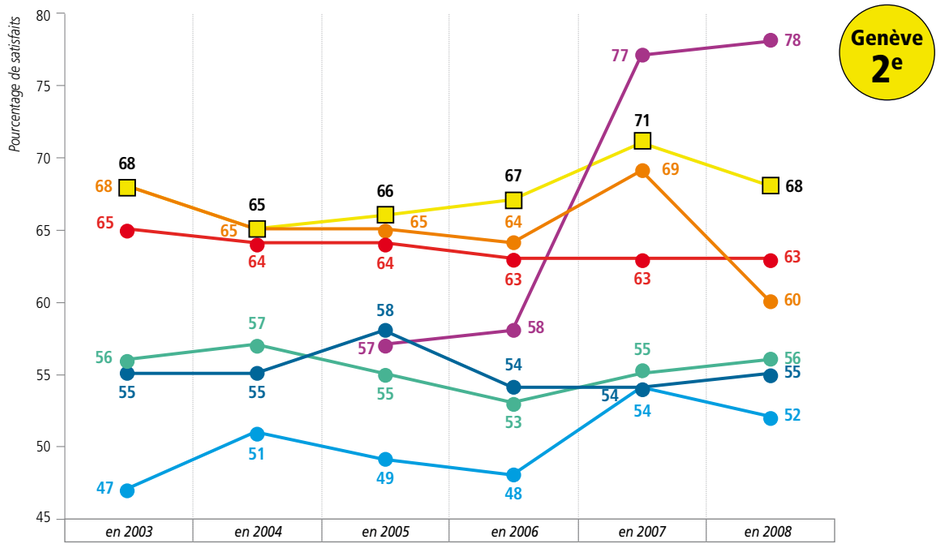
Satisfaction générale

TRAVAUX

Enquête internationale « BEST 2008 »

Enquête internationale « BEST 2008 »

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



Confort

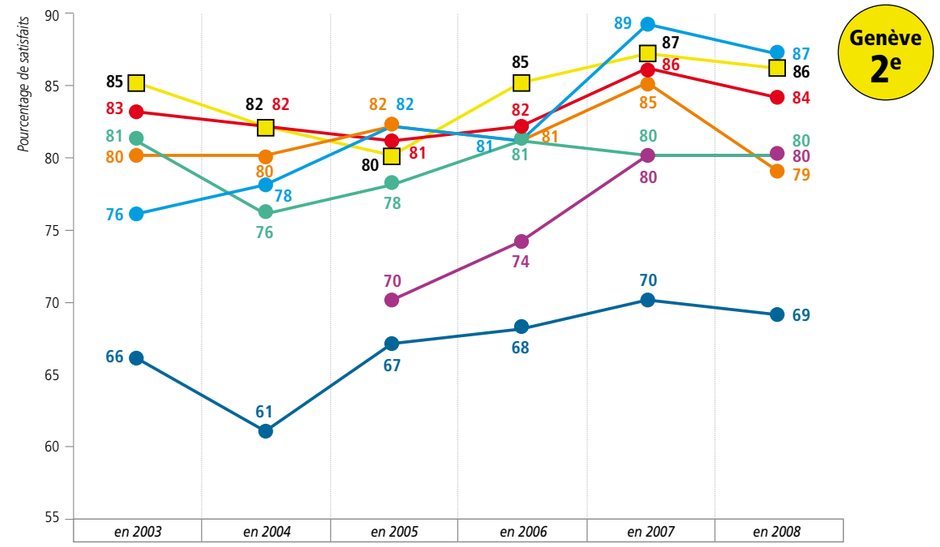
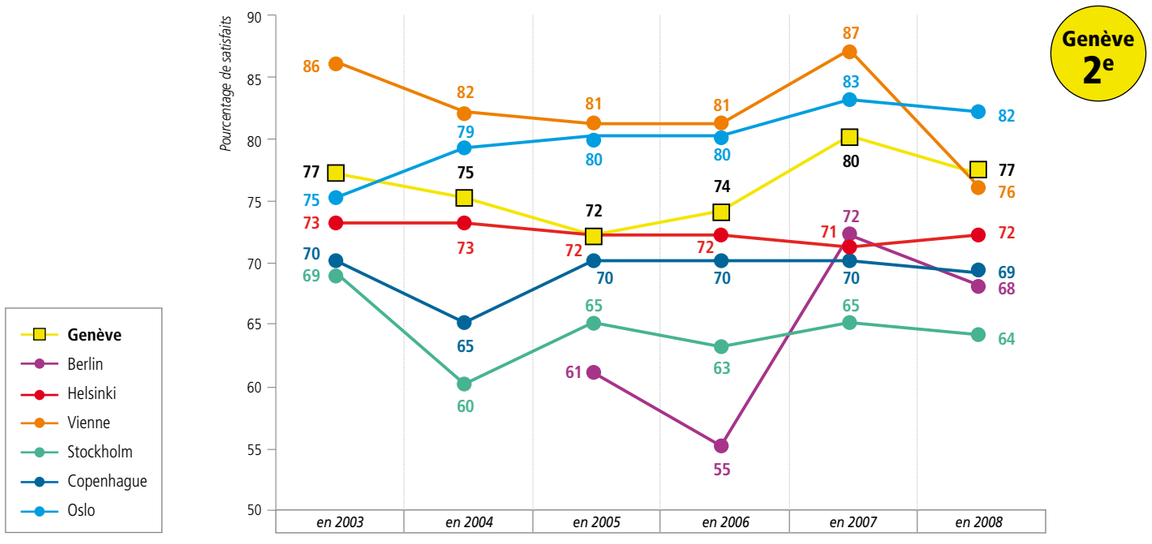
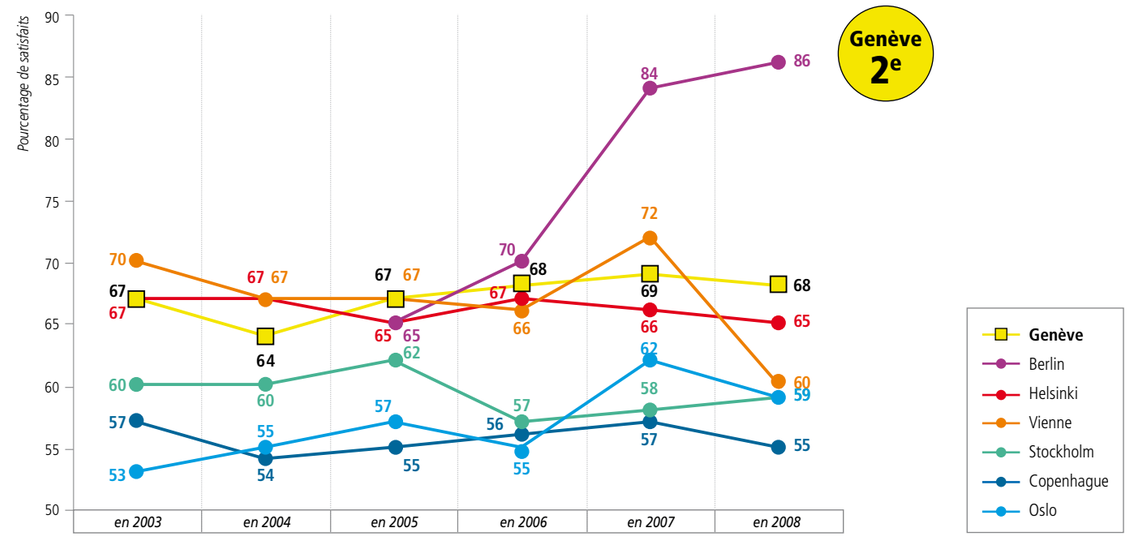


Image sociétale

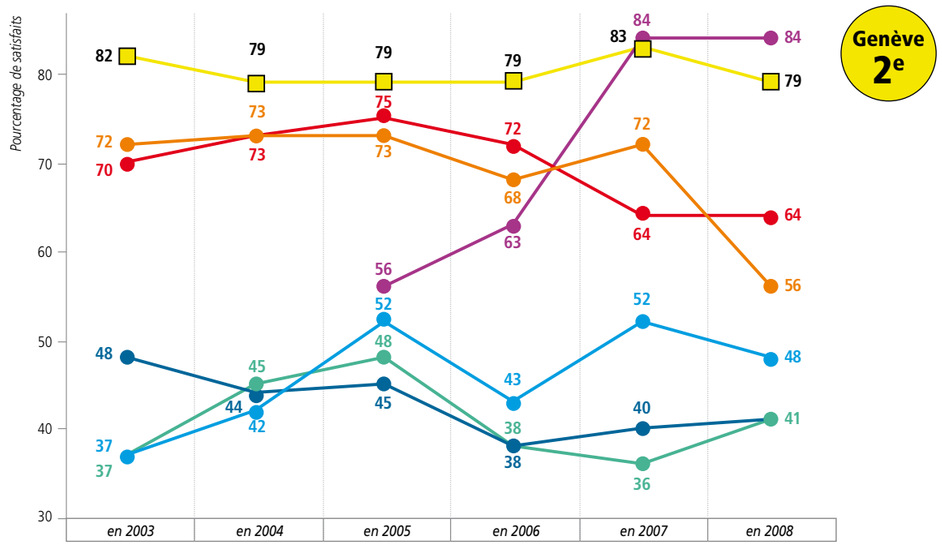


Sentiment de sécurité

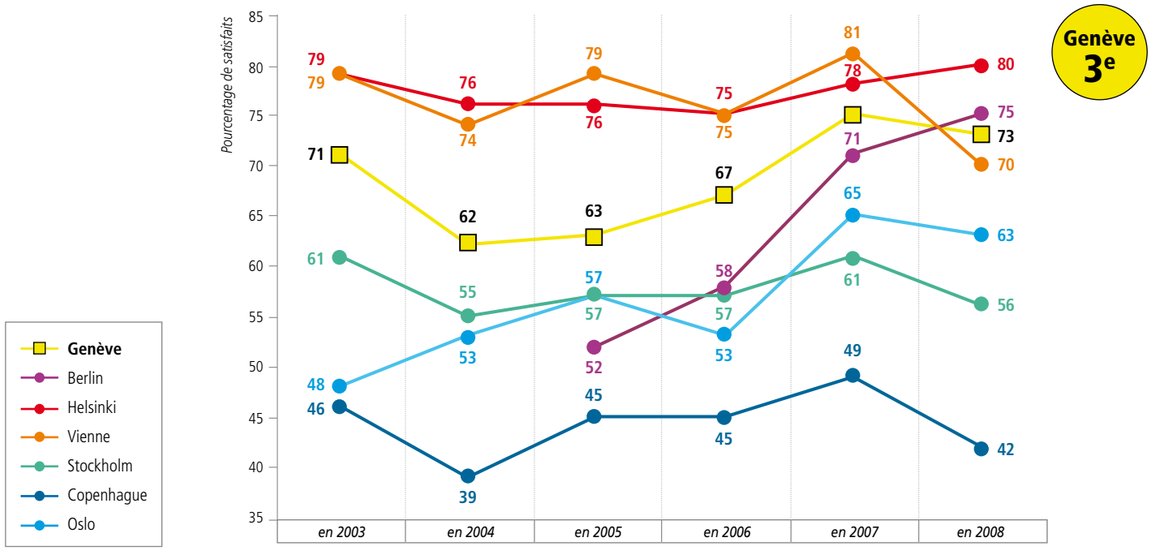


Offre de prestations

Enquête internationale « BEST 2008 »



Fiabilité des transports publics (Est-ce que l'on peut compter dessus ?)

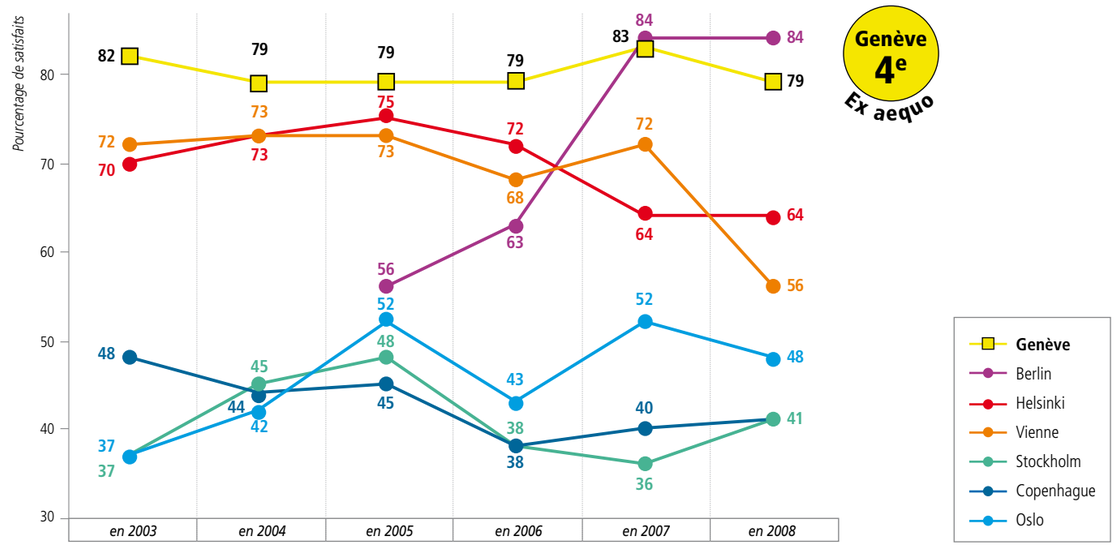


Fidélité aux transports publics

TRAVAUX

Enquête internationale « BEST 2008 »

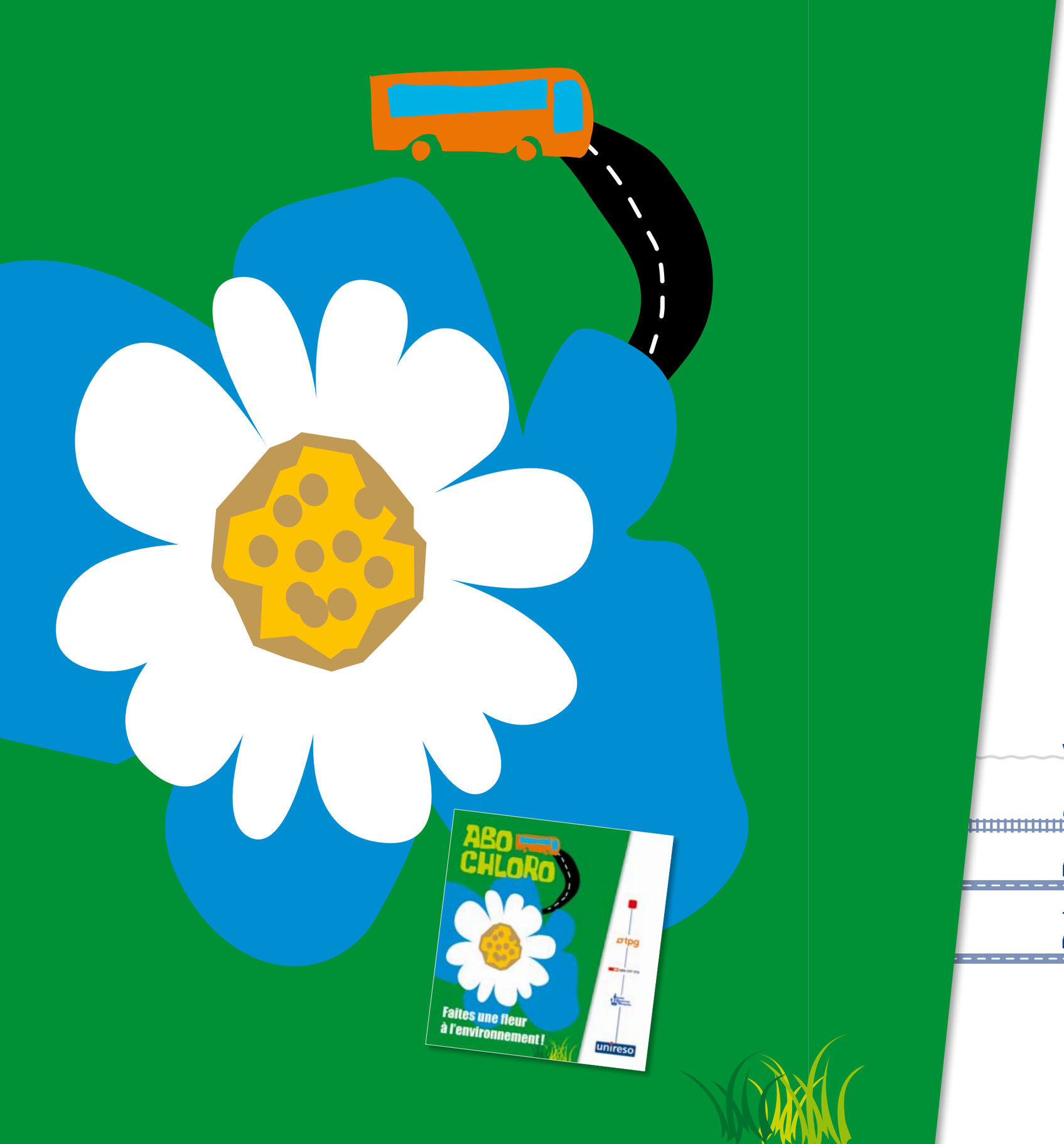
Placée en dernière position il y a quatre ans, Genève remonte peu à peu son retard au niveau de :



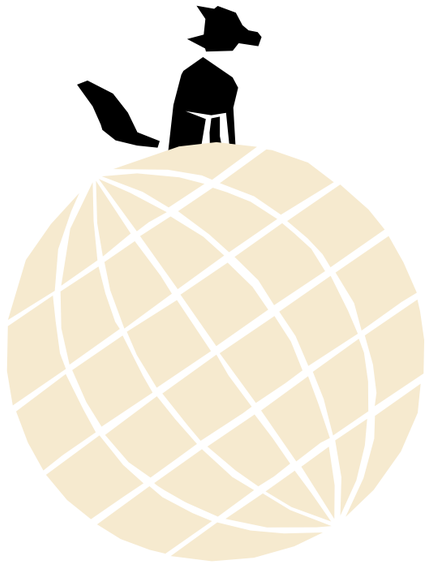
La perception du prix

	2006	2007	2008	Evolution 07/08
Information aux clients	1er	1er	1er	→
Comportement du personnel	1er	1er	1er	→
Confort	1er	2e	2e	→
Image sociétale	1er	2e	2e	→
Fiabilité des transports publics	1er	2e	2e	→
Offre de prestations	2e	3e	2e	↗
Sentiment de sécurité	3e	3e	2e	↗
Fidélité	3e	4e	3e	↗
Prix	8e	8e	4e	↗
Satisfaction générale	**2e**	**2e**	**1er**	↗

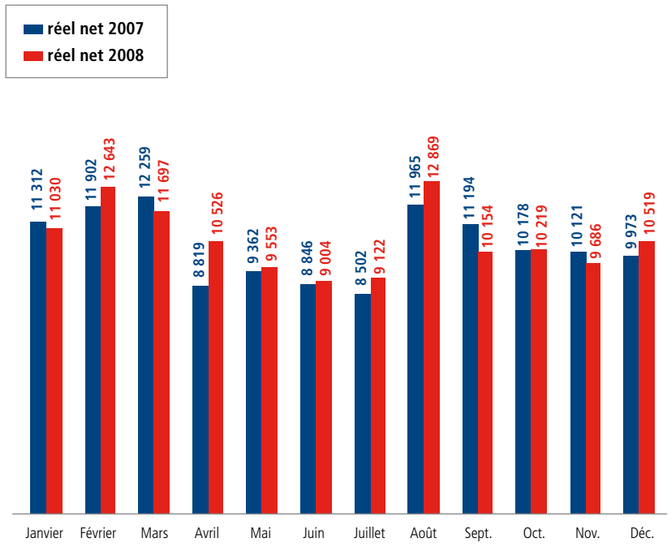
Classement de Genève en 2008 vs 2006 et 2007



Ventes



2008 a connu un net fléchissement de la croissance des ventes. Après une très bonne année 2007 (+4,2% de résultats nets), mais avec une tendance déjà moins favorable en fin d'année, 2008 a connu une croissance diminuée de moitié par rapport à l'année précédente. En 2008, le total des produits communautaires s'élève à CHF 127 022 414 (+CHF 2 589 710).



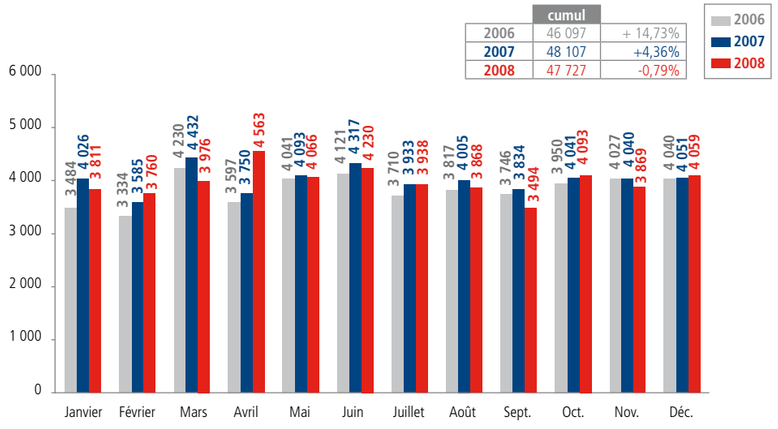
Ventes nettes 2007 et 2008 (en KCHF)

Tout Genève :

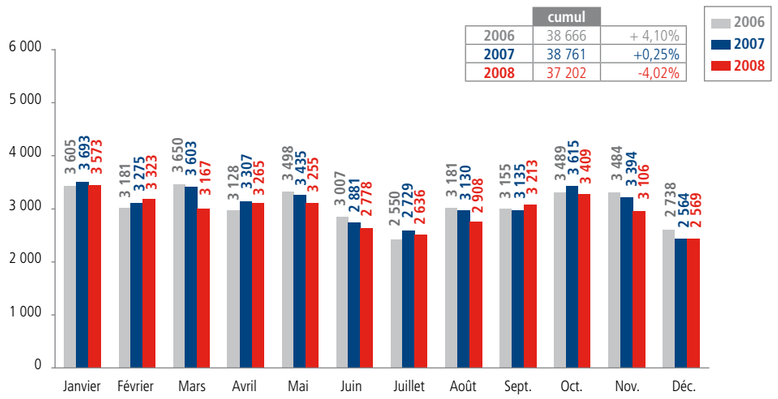
Des facteurs généraux expliquent cette année en demi-teinte.
Le taux de contrôle des tpg sur le terrain s'est ralenti. Une moins grande présence des agents de contrôle sur une longue période engendre de nouveaux comportements de la part de la clientèle. La perte de recettes qui en résulte est particulièrement notable sur les titres occasionnels, plus sujets à la fraude.

VENTES

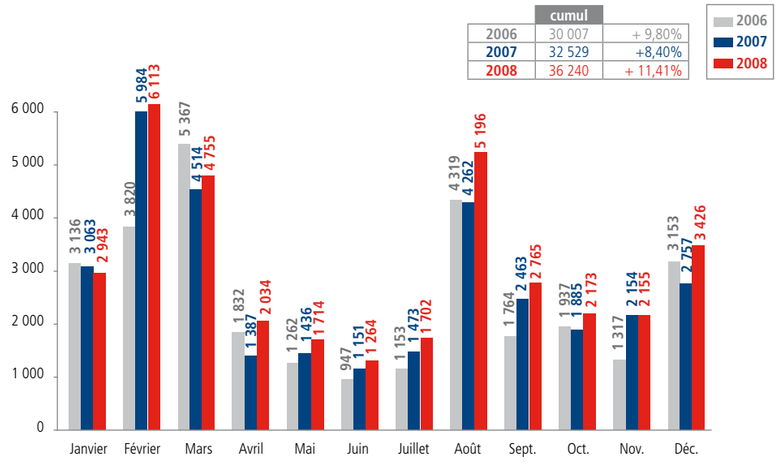
Les évolutions des ventes du Tout Genève diffèrent sensiblement selon le type de titres de transport.



Tout Genève – Ventes des billets et forfaits journaliers (en KCHF)



Tout Genève – Ventes d'abonnements mensuels (en KCHF)



Tout Genève – Ventes d'abonnements annuels (en KCHF)

Les titres de transport n'ont pas subi d'adaptation tarifaire en 2008, les tpg n'ayant pas souhaité suivre l'adaptation nationale de 3,1% mise en œuvre fin 2007.
Par ailleurs, l'initiative sur la gratuité des transports publics à Genève a été rejetée massivement au mois de février 2008.

Après une année exceptionnelle en 2006 et une croissance soutenue en 2007, les recettes de titres occasionnels chutent de 0,8% en 2008.
Les forfaits journaliers progressent de 3,6% alors que les billets sont en recul de 1,9%.
Ce mouvement général de reflux traduit la difficulté à renouveler la clientèle occasionnelle.
Une partie importante de la nouvelle clientèle provient des « accords entreprises » conclus avec les tpg. Celle-ci évite ainsi le passage classique du non-client à client occasionnel puis client fidèle, mais transite directement du stade de non-client à client fidèle muni d'un abonnement.
Pour cette raison notamment, l'augmentation, voire le renouvellement, de la clientèle occasionnelle s'avère difficile.

Les niveaux de contrôle de titres de transport aux tpg est insuffisant et diminuent également les recettes de billets en 2008.

Une augmentation des Geneva Transport Card (GTC) distribuées dans les hôtels est constatée en 2008. Leur nombre est directement lié aux nombres de nuitées enregistrées à Genève.
Les GTC ont ainsi contribué à maintenir la croissance des forfaits journaliers (+3,6%).
La crise internationale laisse néanmoins présager une année 2009 beaucoup plus difficile en raison notamment de la baisse annoncée du tourisme d'affaires.

Après une quasi-stagnation des recettes d'abonnements mensuels en 2007 (+0,2%), celles-ci se sont nettement détériorées en 2008 (-4%).
L'abonnement hebdomadaire Chlorophylle mis en place en été durant la période d'émission d'ozone a contribué à la cannibalisation des abonnements mensuels transmissibles.
La baisse du taux de contrôle des titres de transport (0,6%, pour un objectif de 1%) se fait nettement ressentir dans le comportement des jeunes ; les recettes d'abonnements junior sont particulièrement touchées (-8,1%).

Année après année la progression des abonnements annuels s'accélère. Les recettes ont crû de plus de 10% en moyenne sur les trois dernières années.
Avec +11,4% en 2008, les recettes d'abonnements annuels sont pratiquement au niveau de celles des abonnements mensuels.
Le potentiel de clients Grands Comptes encore important pour les entreprises de plus de 200 employés représente le moteur principal des abonnements annuels.

Lors de l'élaboration du contrat de prestations 2007/2010, unireso et l'Etat ont fixé d'entente des objectifs pluriannuels d'accroissement du nombre d'abonnés adultes.
Sur la base des chiffres de l'année 2005, la progression doit être d'environ 5% par an.
En 2008, le nombre d'abonnements adultes Tout Genève en circulation dépasse largement l'objectif.
L'offre fidélise un nombre croissant de clients adultes, cible principale d'unireso. Le chiffre de 69'617 abonnements en cours de validité est encourageant. Il est atteint grâce à l'engagement de chaque partie (entreprises de transport, autorités) de respecter le calendrier de développement des réseaux prévu par les contrats des opérateurs.

Abonnements en circulation : objectif base 2005 + env. 5% par an

	2005	2007	2008
Objectifs		59 225	61 890
Réalisations	56 405	65 965	69 617

Ces chiffres réjouissants cachent cependant une difficulté grandissante pour les opérateurs. La saturation des réseaux en heure de pointe rend difficile la mise en place de campagnes de communication visant l'acquisition de nouveaux clients dans ces tranches horaires.
La sortie du guide « Le renard sur la lune » a ainsi pour but de stimuler la clientèle (occasionnelle) en période « creuse » (mais néanmoins avec des services performants) où la charge des véhicules est moins grande.

Croissance des abonnements des communautés tarifaires suisses entre 2007 et 2008

Abonnements	2006	2007	2008	Croissance 2007/2008
Carte de réseau ZVV (Zurich)	294 855	303 577	319 722	5,3%
U-Abo TNW (les deux Bâle)	167 375	169 831	170 690	0,5%
Unireso (Genève)	**108 452**	**116 475**	**121 903**	**4,7%**
Libero (Berne)	80 183	81 209	82 855	2,0%
Mobilis (Vaud)	63 526	76 604	95 291	24,4%
Ostwind (St-Gall)	48 400	55 920	58 030	3,8%
Passepartout (Lucerne)	46 208	49 135	48 078	-2,2%
Arcobaleno (Tessin)	29 757	31 773	34 610	8,9%
A-Welle (Argovie)	31 188	31 924	33 731	5,7%
Autres	102 360	115 081	127 558	10,8%
TOTAL	**972 304**	**1 031 529**	**1 092 468**	**5,9%**

Genève maintient sa 3e place en Suisse au niveau du nombre d'abonnements en cours de validité (121 903). L'augmentation constatée est inférieure à celle de 2007. Elle est réalisée principalement grâce aux abonnements Tout Genève annuels.
Mobilis doit principalement la forte évolution du nombre de ses abonnements à son extension géographique opérée en décembre 2007.
A périmètre égal, la croissance des abonnements de la communauté tarifaire vaudoise est de 3,6%.

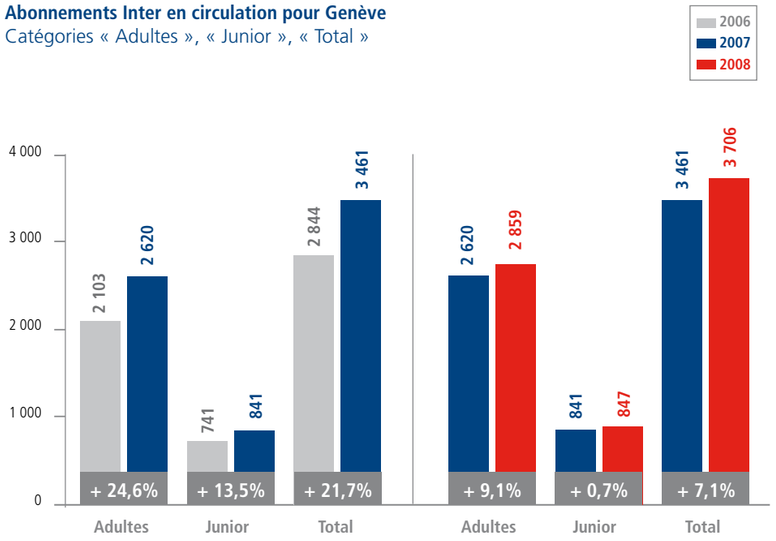
Des taux de progression à deux chiffres pour unireso régional

La fin de l'année 2008 est marquée par un ralentissement de la progression des recettes. Néanmoins, les recettes en hausse de plus de 11% sur l'ensemble de l'année témoignent du dynamisme des voyages entre Genève et les zones périphériques, vers la zone 55 au nord ou vers la France voisine.
Phénomène également observable au niveau du Tout Genève, les abonnements (+16,6%) contribuent davantage à la progression des ventes que les titres occasionnels (+4,6%).

Abonnements Inter

En Suisse, le City-Ticket (validité journalière) et l'abonnement Inter (validité mensuelle et annuelle) combinent des voyages à destination de Genève et la libre circulation sur unireso Tout Genève.
Les avantages pour le client sont réels : un seul titre permet d'obtenir plusieurs prestations à meilleur marché. Le rabais accordé sur les trajets vers Genève s'élève à 10% par rapport à l'abonnement « parcours » classique. Le rabais accordé sur la partie Tout Genève est de 25% par rapport à l'abonnement unireso.
Avec près de 22 000 abonnements Inter délivrés en 2008, la progression des ventes connaît pourtant un net ralentissement. Après deux années exceptionnelles, le potentiel de nouveaux clients s'épuise.

Abonnements Inter en circulation pour Genève
Catégories « Adultes », « Junior », « Total »

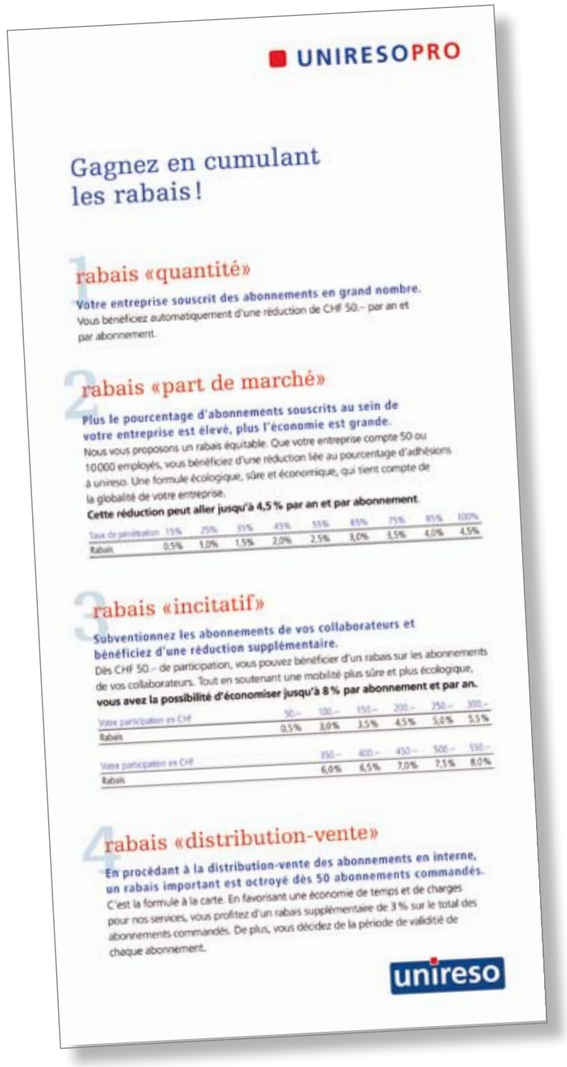


Genève reste une destination en progression. Comme c'est le cas au niveau de la CTI, les abonnements annuels tirent les résultats vers le haut. Les abonnements mensuels sont depuis octobre 2008 systématiquement moins vendus que l'année précédente. Les premiers chiffres de 2009 indiquent une détérioration du nombre d'abonnements en circulation et du chiffre d'affaires global.
A terme, avec le rapprochement de Mobilis jusqu'à la frontière genevoise prévu en 2010, le nombre d'abonnements Inter à destination de Genève devrait se réduire. D'autres formes d'abonnements seront créées et sont actuellement à l'étude (addition de zones).

unireso Pro - Grands Comptes

Difficultés de plus en plus grandes à utiliser la voiture en ville (embouteillages, places de parking en diminution…), sensibilité accrue des sociétés vis-à-vis du développement durable, et volonté de celles-ci d'offrir un « plus » à leurs collaborateurs : tous ces éléments contribuent au succès de la politique Grands Comptes.
Depuis 2005, les tpg favorisent la vente d'abonnements annuels unireso à prix réduit aux employés par l'intermédiaire des sociétés qui les emploient.

Les partenariats Grands Comptes continuent de se développer fortement en 2008. Articulée autour de plusieurs types de rabais, la grille des réductions proposée permet de toucher toutes sortes de sociétés à la taille et au profil différents.



UNIRESOPRO

Gagnez en cumulant les rabais !

1 rabais «quantité»

Votre entreprise souscrit des abonnements en grand nombre.
Vous bénéficiez automatiquement d'une réduction de CHF 50.– par an et par abonnement.

2 rabais «part de marché»

Plus le pourcentage d'abonnements souscrits au sein de votre entreprise est élevé, plus l'économie est grande.
Nous vous proposons un rabais équitable. Que votre entreprise compte 50 ou 10 000 employés, vous bénéficiez d'une réduction liée au pourcentage d'adhésions à unireso. Une formule écologique, sûre et économique, qui tient compte de la globalité de votre entreprise.
Cette réduction peut aller jusqu'à 4,5 % par an et par abonnement.

Taux de pénétration	15%	25%	35%	45%	55%	65%	75%	85%	100%
Rabais	0,5%	1,0%	1,5%	2,0%	2,5%	3,0%	3,5%	4,0%	4,5%

3 rabais «incitatif»

Subventionnez les abonnements de vos collaborateurs et bénéficiez d'une réduction supplémentaire.
Dès CHF 50.– de participation, vous pouvez bénéficier d'un rabais sur les abonnements de vos collaborateurs. Tout en soutenant une mobilité plus sûre et plus écologique, **vous avez la possibilité d'économiser jusqu'à 8 % par abonnement et par an.**

Votre participation en CHF	50.–	100.–	150.–	200.–	250.–	300.–
Rabais	0,5%	3,0%	3,5%	4,5%	5,0%	5,5%

Votre participation en CHF	350.–	400.–	450.–	500.–	550.–
Rabais	6,0%	6,5%	7,0%	7,5%	8,0%

4 rabais «distribution-vente»

En procédant à la distribution-vente des abonnements en interne, un rabais important est octroyé dès 50 abonnements commandés.
C'est la formule à la carte. En favorisant une économie de temps et de charges pour nos services, vous profitez d'un rabais supplémentaire de 3 % sur le total des abonnements commandés. De plus, vous décidez de la période de validité de chaque abonnement.

unireso

La progression des ventes d'abonnements en 2008 atteint 18%. L'augmentation du prix du carburant a convaincu certaines sociétés de « passer à l'acte ». Mais le potentiel n'est pas épuisé. La marge de progression est encore grande en ce qui concerne les entreprises de plus de 200 employés.

Nombre d'abonnements annuels vendus aux entreprises

	2005	2006	2007	2008
Total	4 551	9 332	10 395	12 287

En quatre ans, les ventes aux entreprises ont augmenté de 170% (presque 3 fois supérieur).

Le détail des subventionnements laisse apparaître que 3152 abonnements ont été offerts dans leur intégralité aux employés de huit entreprises.
Par ailleurs les trois quarts des entreprises subventionnent CHF 200.- ou plus par abonnement.

Fin 2008, près d'un tiers des abonnés provient des contrats entreprises.

Les nouveaux clients gagnés passent ainsi du statut de non-clients à abonnés annuels. Ce type de titre de transport a connu une forte progression en 2008, dopée principalement par les ventes Grands Comptes.

Le degré d'exigence de ces nouveaux clients vis-à-vis du transport public est plus grand. Il s'agit souvent de personnes n'ayant pas de « passé » en transport public et qui découvrent ce nouveau monde après des années d'utilisation de la voiture individuelle. La comparaison, prenant en considération des critères de rapidité et de confort, est très facile.

Au même titre que les entreprises, les communes du canton sont désormais une priorité de la politique d'unireso

Le principe est le suivant : les tpg subventionnent CHF 50.- et la commune au minimum CHF 50.- par abonnement pour tout nouvel abonné annuel unireso.
Chaque commune a également la possibilité de subventionner le renouvellement des abonnements annuels en participant seule au rabais d'un minimum de CHF 100.-.

En 2008, 27 communes sont partenaires et génèrent un chiffre d'affaires supérieur à 1,4 millions de francs. Les chiffres des ventes décollent pour atteindre 3 222 abonnements, soit une hausse de 106% par rapport à 2007. Depuis 2005, les ventes par le biais des communes ont progressé de 230%.

Détail des ventes en 2008 :

- 1 674 juniors nouveaux + 446 renouvellements = 2 120 abonnements annuels
- 543 adultes nouveaux + 56 renouvellements = 599 abonnements annuels
- 459 seniors nouveaux + 44 renouvellements = 503 abonnements annuels

Il est à noter que les offres promotionnelles avec les communes sont un canal de vente privilégié pour favoriser la mobilité en transport public de la population junior du canton : un peu plus de 10% des abonnements juniors sont vendus par l'intermédiaire des communes.

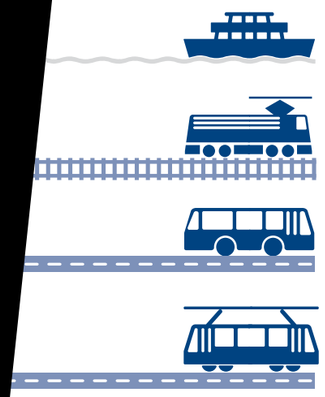
Billet Aéroport GVA Arrivée

2008 est l'année de lancement du partenariat AIG-unireso avec la mise en œuvre du titre de transport forfaitaire délivré aux voyageurs aériens.

La création du titre de transport est née de la volonté d'unireso et de l'AIG d'accroître la part modale des transports publics (objectif à atteindre d'ici 2020 et contraintes de parkings pour l'AIG). La distribution du titre de transport gratuit et valable 80 minutes sur le périmètre du Tout Genève est assurée par un DATT placé dans la zone d'arrivée des voyageurs.
Pour chaque billet délivré, unireso perçoit CHF 2.- avec un montant plafonné à CHF 450 000.-.
Le montant reversé en 2008 n'a pas atteint le plafond (CHF 320 000.-, soit 160 000 billets) mais les premiers chiffres de 2009 montrent une importante progression des billets distribués.
La pose d'un deuxième DATT fin décembre 2008, la notoriété grandissante du produit auprès des voyageurs et une visibilité accrue en termes de communication dans la zone de retrait des bagages expliquent cet essor.
Le succès de cette offre pose désormais la question du financement, le plafond de 250 000 billets financés par l'AIG risquant d'être dépassé.

Avec cette opération et celle conclue avec la fondation du tourisme (Geneva Transport Card), unireso offre aux touristes à Genève la possibilité de voyager sans contrainte liée à l'achat de titres de transport, et facilite ainsi leur séjour du point de vue mobilité.

Communication



Maintenir les accords passés avec les partenaires, fidéliser la clientèle et faire naître un véritable concept de mobilité, tels sont les objectifs de la communication 2008.

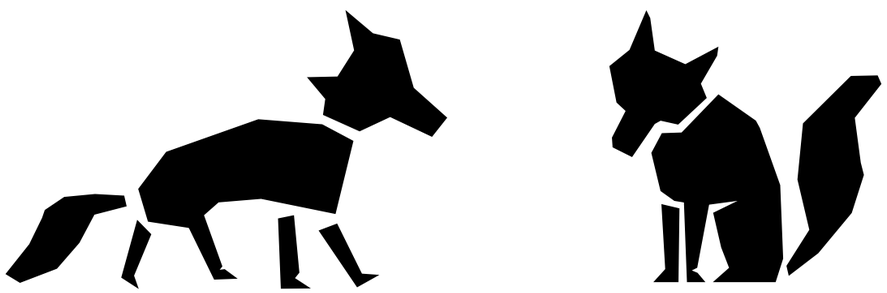
Un workshop communication s'est tenu fin 2007, regroupant tous les partenaires d'unireso, pour définir les orientations à mettre en valeur en 2008, sur la base du bilan de l'année écoulée. De cette réunion est ressorti la mise en évidence des points forts à développer.

Les forces procèdent des accords passés avec les partenaires (fondation du tourisme pour la GTC, AIG pour le billet aéroport) et les entreprises (Grands Comptes Unireso Pro).
Ces partenariats sont à maintenir et développer à l'avenir en incarnant la mobilité sur le périmètre franco-valdo-genevois. L'offre à la clientèle doit ainsi se diversifier au sein d'unireso par l'intégration de nouveaux services (nouveaux opérateurs TP, vélo, P+R, etc.). Un groupe de travail s'est mis en place courant 2008 pour répondre à cet objectif.
Unireso synonyme de transport doit à l'avenir être ancré dans l'univers de référence de la mobilité.
Un premier pas vers cet objectif est la parution du guide « Le renard sur la lune », ouvrage de référence à Genève en matière de loisirs. Unireso suggère ainsi aux clients par le slogan « Bougez » des occasions de consommer en leur faisant connaître le territoire couvert par la communauté tarifaire.

Dans le contexte général d'une prise en considération accrue de l'environnement et des problèmes qui en découlent, une opportunité pour unireso est de « profiter » de la forte hausse du prix des carburants constatée en 2008 pour axer son message sur la valorisation de son offre tarifaire. Aux dépenses de fonctionnement importantes qu'occasionne une voiture, unireso oppose avantageusement le coût de revient de ses abonnements (dont le prix ne bouge pas) par l'intermédiaire d'une campagne radio visant les pendulaires.

L'effort vers la fidélisation des clients est également à maintenir. Le magazine « Direct » qui a subi de belles transformations en 2007 augmente son tirage et devient un outil de communication convivial que les abonnés unireso apprécient.
Cette relation client est essentielle. Elle s'observe également par les relances vis-à-vis des clients et plus généralement par le travail réalisé par le service de renseignements unireso IMU.

En partie grâce aux actions de fidélisation bien ciblées et variées, les abonnements en circulation ne cessent de croître en 2008.



COMMUNICATION

Actions fortes initiées en 2008

Guide de loisirs « Le renard sur la lune »

La sortie du guide de loisirs est la grande action de communication initiée en 2008.
Ce répertoire de 1 200 adresses genevoises facilement accessibles en transport public fait référence à une campagne marquante des tpg vers la fin des années 80 et invite les locaux à sortir, savourer, voir, ressentir, bouger.
Le message du guide ainsi décliné s'inscrit dans la continuité du message unireso en 2008 « Bougez avec unireso ». Au fil des pages, des acteurs connus de la vie genevoise recommandent des établissements.
Très agréable à lire grâce à une ligne graphique soignée, ce guide de 200 pages est distribué gratuitement et avec succès auprès de la population dès son lancement le 8 novembre. Il est très demandé au cours des mois suivants.
Une campagne est menée pendant six semaines, déclinée à travers de nombreux supports : affichage bus, tram, campagne presse, écrans inova dans les véhicules, distribution de cartes postales aux points stratégiques de la ville…
Parallèlement, un site web dédié spécialement au « Renard sur la lune » est ouvert. Il recueille les suggestions et remarques des internautes. Les échos des Genevois, appréciant aussi bien la forme que le contenu du guide, sont particulièrement positifs.

Campagne presse et radio

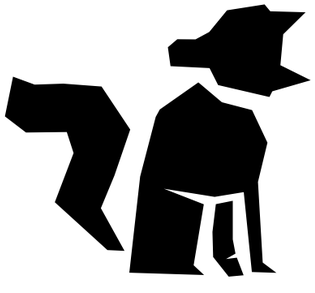
Destinée aux automobilistes et aux pendulaires d'unireso CTI et régional, la déclinaison de la campagne presse en spots radio est réalisée sous forme de petits thèmes avec la nouvelle identité sonore unireso (jingle). Exemples de sujets traités : les embouteillages, les transports publics bon marché, les gains en temps de parcours…
Ce type de campagne déjà initié en 2007 avait alors montré toute son efficacité.

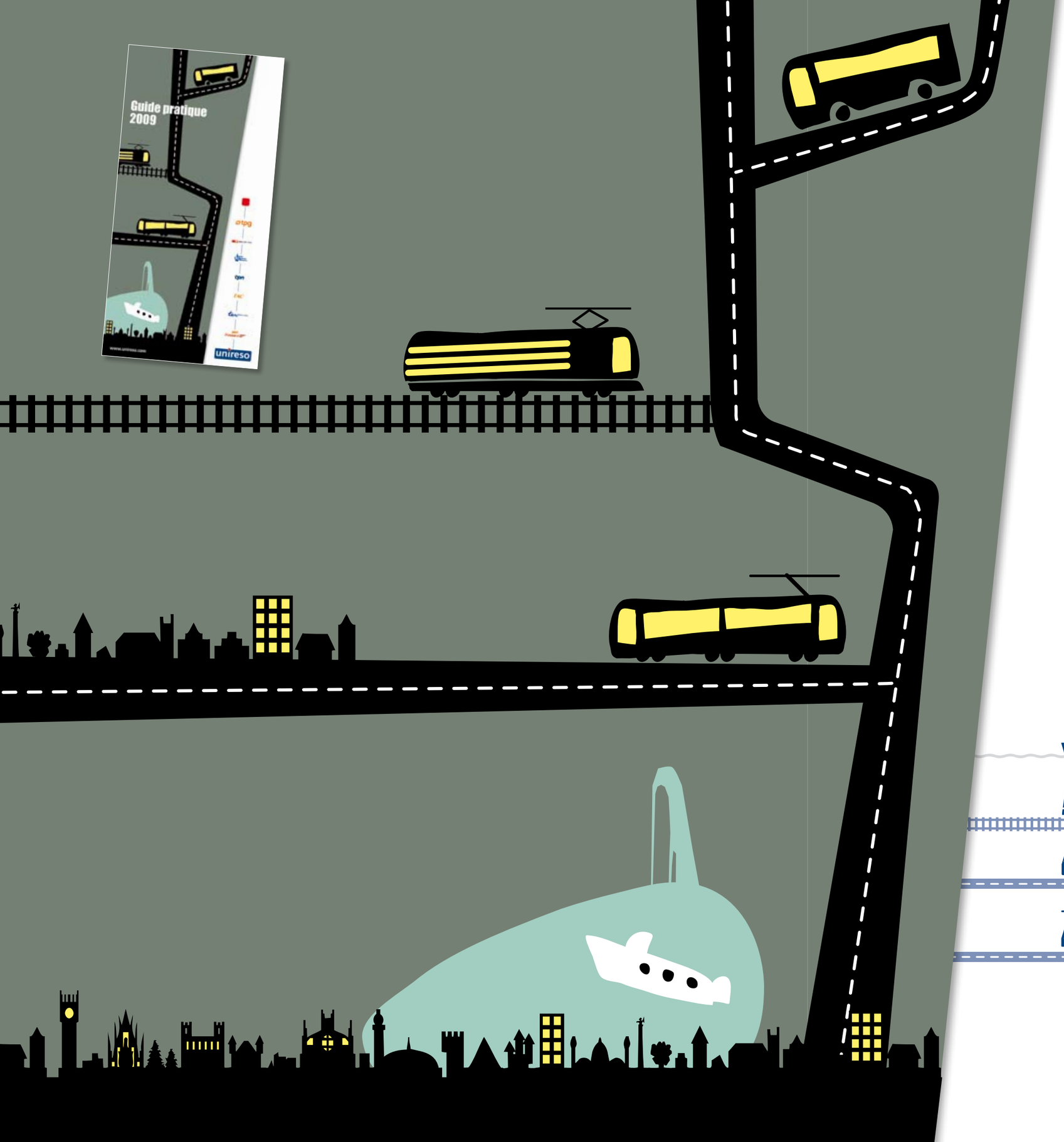
La même cible de clients potentiels est également visée par une campagne dans les station-service. Les messages visuels sur les pistolets à essence sont présents dans 32 stations.

Budget communication en 2008

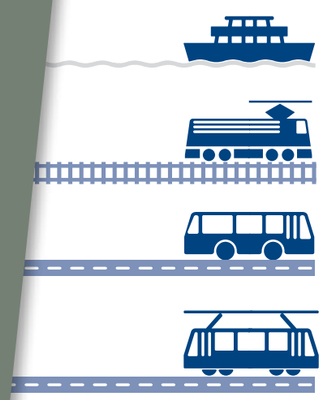
Projets 2008	Descriptifs	Rubrique	Coûts
CTI			
Un soir au Théâtre – page de pub	Achat d'espace	Promotion	3 850,75
Salon de l'auto	Billet combiné	Promotion	8 393,81
Salon du livre	Billet combiné	Promotion	5 937,83
Foire de Genève	Billet combiné	Promotion	554,51
Cartes GTC visuels 2 maquettes	Création nouveaux visuels	Promotion	1 410,36
Cart@bonus	Création nouveaux visuels et documentation y relative	Promotion	12 475,34
Divers petits travaux	Divers	Promotion	2 781,90
Participation Abo Inter	Participation annuelle	Promotion	514,16
Promotion & publicité produits unireso			**35 918,66**
Ligne D – Communication	2 spots publicitaires sur les écrans Inova, dans les véhicules	Promotion	3 002,65
Give aways, T-shirts, cartes vœux, divers	Cadeaux publicitaires	Promotion	21 569,10
Promotion & publicité réseau unireso			**24 571,75**
Signalétique unireso (horaire, plan, etc.)	Horaires normal et vacances, plans, schémas de ligne	Signalétique	65 370,15
DATT 2008	Distributeurs – remplacement de faces avant détériorées	Signalétique	24 414,01
Avenant n° 2 Alias&Idem	Horaires normal et vacances, plans, schémas de ligne	Signalétique	80 259,53
Tram 865 et logo unireso	Divers	Signalétique	1 724,29
Signalétique unireso			**171 767,98**
Tarifs de poche en 5 langues	Editions de dépliants F/A	Documentation	567,08
Guide pratique 2008	Création des visuels pour 2009	Documentation	885,26
Charte graphique unireso	Elaboration de la charte unireso et classeurs	Documentation	2 107,38
Guide Transports & Loisirs Renard sur la Lune	Editions 2008 80 000 exemplaires	Documentation	202 172,60
DIRECT, éd. mai, septembre et décembre	3 éditions (création, rédaction, production et distribution)	Documentation	285 083,61
Rapport de gestion	Création, production et impression	Documentation	11 903,95
Diverses couv. doc.	Editions de dépliants F/A	Documentation	6 229,20
Guide pratique et Tarifs 2009 maquettes	Création des visuels pour 2009	Documentation	29 632,79
Documentation unireso			**535 677,19**
NRJ Tours	Divers échanges de prestations avec partenaires pour le bénéfice des abonnés annuels (voir les pages Bons plans dans Direct)	Partenariat	6 270,13
Grand Théâtre		Partenariat	10 125,00
Orchestre Chambre Genève – partie 2008		Partenariat	5 220,00
Théâtre de Carouge – partie 2008		Partenariat	4 180,00
Partenariat avec GSHC		Partenariat	62 627,20
Partenariat unireso			**88 422,33**
TOTAL CTI			**856 357,91**

Entente tarifaire			
Campagne radio et stations essence (pistolets)	Achat d'espace et création des visuels et des spots radio	Promotion	104 276,50
TOTAL Entente tarifaire			**104 276,50**





Fréquentation

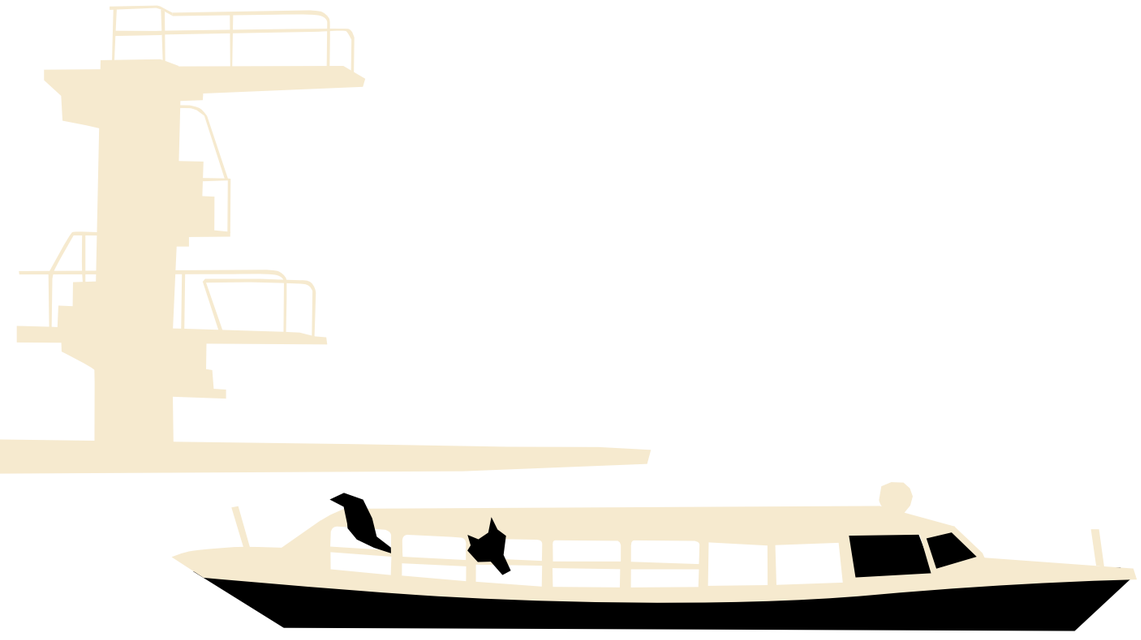


Evolution de la fréquentation

Les chiffres de fréquentation tpg progressent sensiblement (+10,6%).
L'Etape de décembre 2007 amène de nombreux avantages pour les clients, notamment l'inauguration du tronçon tram Cornavin-Les Avanchets desservi par les lignes 14 et 16.
Les modifications liées au tramway et sa part grandissante en termes d'offre de transport sur l'ensemble des lignes tpg expliquent les évolutions importantes de la fréquentation de ce mode (+20,2% en un an).
Le tram attire de la clientèle jusque-là utilisatrice des bus. Le report d'une partie de la clientèle provoque au final une hausse mesurée du mode bus (+1,7% sur les lignes principales et secondaires). Les lignes régionales (ou périphériques du canton) affichent une progression intéressante du nombre de voyages entre 2007 et 2008 (+12%).

Pour les CFF et la SMGN, un correctif de la fréquentation 2007 des lignes a été effectué en 2008.
Les CFF connaissent en 2008 une fréquentation globale de leurs deux lignes en hausse de 3,5%. La ligne Coppet-Lancy-Pont-Rouge ne subit pas de modifications alors que des améliorations sont apportées en décembre 2007 sur la ligne La Plaine-Genève : 2 trains sont ajoutés à l'offre. De plus, le cadencement mis en place en Région Rhône-Alpes implique des changements de comportement de la clientèle pouvant expliquer la hausse de fréquentation de la ligne de 6,2%.

Le rythme de progression de la fréquentation des Mouettes genevoises se ralentit à 4% en 2008, contre 6,1% en 2007. Seule la ligne M1 (Molard) progresse sensiblement (+14,6%). Les autres lignes stagnent ou perdent des clients (M2 : -1,9%).
Il est important de veiller à la bonne coordination des horaires SMGN avec ceux des lignes tpg au départ et à l'arrivée des Mouettes pour rendre celles-ci plus attractives.



Fréquentation en nombre de voyageurs par mode de transport

	2008		2007		2006	
	voyageurs/jour	voyageurs/an	voyageurs/jour	voyageurs/an	voyageurs/jour	voyageurs/an
150.1 Coppet-Lancy-Pont-Rouge	5 350	1 952 615	5 230	1 909 129	5 202	1 898 760
151 La Plaine-Genève	2 658	970 312	2 503	913 714	2 252	822 020
Total trafic régional CFF	**8 008**	**2 922 928**	**7 734**	**2 822 843**	**7 454**	**2 720 780**
M1	1 218	444 619	1 063	387 859	1 095	399 495
M2	1 191	434 653	1 213	442 885	1 171	427 530
M3	463	168 832	467	170 490	383	139 807
M4	467	170 354	468	170 896	379	138 162
Total Mouettes	**3 338**	**1 218 458**	**3 211**	**1 172 130**	**3 028**	**1 104 994**
Tram	168 041	61 335 000	139 836	51 040 000	129 433	47 243 000
Trolley	107 142	39 107 000	97 236	35 491 000	87 589	31 970 000
Bus	183 838	67 101 000	177 825	64 906 000	166 682	60 839 000
Total tpg*	**459 022**	**167 543 000**	**414 896**	**151 437 000**	**383 704**	**140 052 000**
Total unireso	**470 368**	**171 684 386**	**425 841**	**155 431 973**	**394 185**	**143 877 210**

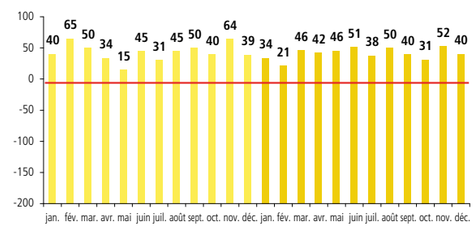
** tpg 2008 : données hors réseau nocturne urbain – services régionaux et services spéciaux compris*

Indices de satisfaction unireso

Les objectifs de satisfaction sont décrits en annexe du contrat de prestations 2007-2010 qui lie l'Etat de Genève à la communauté tarifaire.
Ils sont des indicateurs mensuels de la qualité et de la connaissance d'unireso basés sur des enquêtes réalisées auprès d'usagers ou non des transports publics à Genève.
Les bons résultats de 2007 ont incité les partenaires à relever les objectifs pour les deux critères suivants : rapport qualité/prix et connaissance des opérateurs partenaires.
En 2008, les résultats sont globalement identiques à ceux de 2007, donc positifs car toujours en-dessus des objectifs.

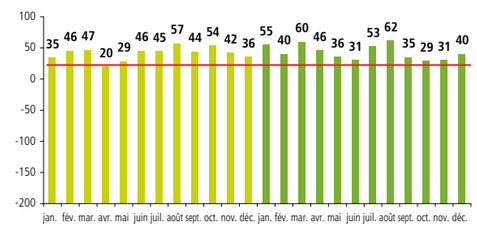
1/ Rapport qualité/prix :
3 questions posées (cible = -20 = 60% de taux de satisfaction)
- Rapport qualité/prix de l'offre unireso par rapport à vos besoins (pondération X 2)
- Assortiment des titres de transport (billet, carte, abonnement)
- Clarté des conditions d'utilisation des titres de transport

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



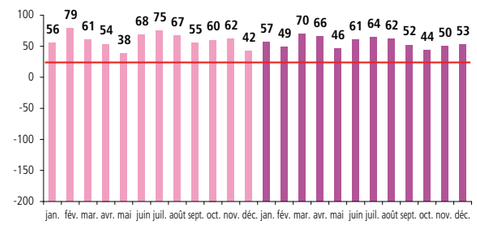
2/ Connaissance du territoire :
1 question (cible = 25 = 75%)
- Clarté de l'étendue géographique et du zonage unireso

Moyenne 2007 : **42** / Moyenne 2008 : **43**



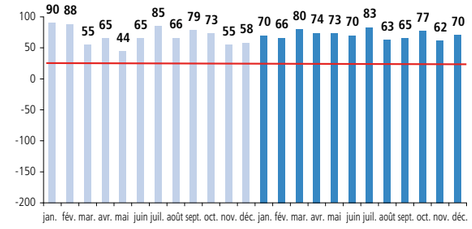
3/ Connaissance des opérateurs partenaires :
1 question (cible = 25 = 75%)
- Clarté des services de transport inclus dans unireso (tram, bus, train, mouettes)

Moyenne 2007 : **60** / Moyenne 2008 : **56**



4/ Correspondances :
1 question posée (cible = 25 = 75%)
- Commodité des correspondances entre tpg-CFF-Mouettes

Moyenne 2007 : **69** / Moyenne 2008 : **71**



Des enquêtes mensuelles auprès de clients et non-clients des transports publics mettent en évidence le degré de connaissance d'unireso.
En 2008, plus encore qu'en 2007, les objectifs (matérialisés par la ligne rouge sur le graphique) sont tous atteints.
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.

Bilan

Pour une année 2009
riche de projets
et de réussites
Meilleurs vœux
unireso

BILAN

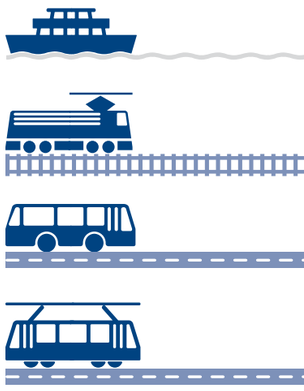
Décompte unireso

	Décompte prévisionnel 2008	Budget adapté 2008		unireso Comptes du 01.01 au 31.12.08	Etat Genève	Solde à répartir	Part tpg 93,79%	Part CFF 5,55%	Part SMGN 0,66%
PRODUITS DU TRANSPORT + GARANTIES									
Produits unireso vendus par tpg + SMGN			89,270%	113 392 442,35		113 392 442,35			
Produits DATT s/quais CFF			1,382%	1 755 214,07		1 755 214,07			
Produits unireso vendus par CFF – guichets CFF			8,189%	10 401 999,48		10 401 999,48			
Part unireso s/abonnement 1/2 tarif			1,159%	1 472 758,21		1 472 758,21			
Total produits du transport	**123 835 000**	**123 835 000**		**127 022 414,11**		**127 022 414,11**	**118 979 409,42**	**7 206 591,33**	**836 413,36**
Participation cant. aux frais de gestion et communication	300 000	300 000			300 000,00	300 000,00	281 370,00	16 650,00	1 980,00
Indemnité pour perte de recettes induites par la CTI	6 835 625	6 835 625			6 835 625,00	6 835 625,00	6 411 132,70	379 377,20	45 115,10
Indemnité pour le rabais des abonnements seniors	3 931 816	3 931 816			3 931 816,00	3 931 816,00	3 687 650,20	218 215,80	25 950,00
Indemnité pour le rabais famille	438 607	438 607			438 607,00	438 607,00	411 369,50	24 342,70	2 894,80
Total participations cantonales	**11 506 048**	**11 506 048**			**11 506 048,00**	**11 506 048,00**	**10 791 522,40**	**638 585,70**	**75 939,90**
Produits financiers	**–**	**–**		**21 124,71**		**21 124,71**	**19 812,83**	**1 172,43**	**139,45**
Total produits communautaires	**135 341 048**	**135 341 048**		**127 043 538,82**	**11 506 048,00**	**138 549 586,82**	**129 790 744,65**	**7 846 349,46**	**912 492,71**
CHARGES									
Salaires et charges	–250 000	–250 000		–250 000,00		–250 000,00	–234 475,00	–13 875,00	–1 650,00
Total frais de personnel	**–250 000**	**–250 000**		**–250 000,00**		**–250 000,00**	**–234 475,00**	**–13 875,00**	**–1 650,00**
Honoraires juridiques / fiduciaires	–4 613	–4 820		–5 847,11		–5 847,11	–5 484,00	–324,51	–38,60
Etudes et mandats	–25 000	–26 125		–7 647,36		–7 647,36	–7 172,45	–424,43	–50,48
Frais de voyage & réception	–15 000	–15 675		–408,63		–408,63	–383,24	–22,68	–2,71
Total frais administratifs	**–44 613**	**–46 620**		**–13 903,10**		**–13 903,10**	**–13 039,69**	**–771,62**	**–91,79**
Confection titres de transport	–205 030	–214 255		–288 611,05		–288 611,05	–270 688,29	–16 017,92	–1 904,84
Production de Cart@bonus	–512 575	–535 640		–364 636,71		–364 636,71	–341 992,75	–20 237,35	–2 406,61
Indemnité de vente (charge)	–4 334 225	–4 334 225		–4 394 237,85		–4 394 237,85	–4 121 354,32	–243 881,59	–29 001,94
Indemnité de vente (crédit)	4 334 225	4 334 225		4 394 237,85		4 394 237,85	4 030 167,90	364 069,95	
Total frais de vente	**–717 605**	**–749 895**		**–653 247,76**		**–653 247,76**	**–703 867,46**	**83 933,09**	**–33 313,39**
Communication	–720 000	–1 052 010		–1 035 850,16		–1 035 850,16	–971 523,87	–57 489,69	–6 836,60
Mailings	–5 126	–5 355		–101 840,22		–101 840,22	–95 515,93	–5 652,13	–672,16
Total frais de communication	–725 126	–1 057 365		–1 137 690,37		–1 137 690,38	–1 067 039,80	–63 141,82	–7 508,76
Frais décomptes	–251 680	–251 680		–251 680,00		–251 680,00	–236 050,66	–13 968,24	–1 661,10
Frais bancaires	–1 025	–1 025		–354,69		–354,69	–332,72	–19,60	–2,37
Total frais financiers	**–252 705**	**–252 705**		**–252 034,69**		**–252 034,69**	**–236 383,38**	**–13 987,84**	**–1 663,47**
Divers et imprévus	**–15 000**	**–15 000**		**-**		**-**	**-**	**-**	**-**
TOTAL DES CHARGES (NET)	**–2 005 049**	**–2 371 585**		**–2 306 875,93**		**–2 306 875,93**	**–2 254 805,33**	**–7 843,19**	**–44 227,41**
RÉSULTAT NET	**133 335 999**	**132 969 463**		**124 736 662,89**	**11 506 048,00**	**136 242 710,89**	**127 535 939,32**	**7 838 506,27**	**868 265,30**
RÉPARTITION									
tpg						**–127 535 939,32**			
CFF						**–7 838 506,27**			
SMGN						**–868 265,30**			

TVA 7,6% incluse

Le 14 avril 2009, l'organe de révision a approuvé le décompte unireso pour l'année 2008.

Aucune modification dans les procédures comptables et financières de la CTI n'a été apportée en 2008.
Le décompte prévisionnel 2008 ayant été révisé spécialement pour les frais de communication, une colonne intitulée « Budget 2008 adapté » a été ajoutée dans le décompte.



Attestation des comptes unireso par la fiduciaire

PRICEWATERHOUSECOOPERS

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 2008.

Si nous avions 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.

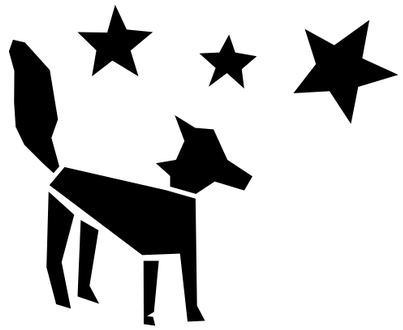
PricewaterhouseCoopers SA

Philippe Gassner
Expert réviseur
Réviseur responsable

Anne Julie Rolin

Genève, le 14 avril 2009

Annexes:
- Décompte Annuel Unireso



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