

unireso
rapport de gestion 2018





sommaire

rapport de gestion unireso 2018

05	le mot du conseiller d'état
07	le mot du président
08 - 11	organisation
08	le comité technique unireso
09	le comité de décision unireso
10	le comité de coordination « État de Genève -unireso »
10	le comité de coordination régional
11	le forum national des communautés tarifaires
11	représentation d'unireso dans les commissions nationales
12 - 13	les projets d'unireso
14 - 23	ventes -année 2018
12	les ventes tout genève
15	les recettes de billets et forfaits journaliers
16	les recettes des abonnements annuels
18	les recettes des abonnements mensuels
19	les abonnements en circulation
20	la satisfaction des clients de l'offre tarifaire unireso
21	les ventes régionales
23	les ventes de titres combinés
28 - 33	l'enquête BEST
28	un benchmark européen des transports publics
34 - 35	la fréquentation des lignes
36 - 44	communication
36	les actions 2018
40	les partenariats
41	dépenses communication 2018
42 - 43	les décomptes unireso
44	rapport fiduciaire 2018



le mot du conseiller d'état

220 millions de voyages ont été effectués dans le canton de Genève en 2018 (+1,5 % par rapport à 2017) grâce à la Communauté tarifaire intégrale unireso, au moyen des bus et trams des Transports publics genevois (TPG), des trains des Chemins de fer fédéraux (CFF) et des bateaux de la Société des Mouettes Genevoises Navigation S.A. (SMGN). A ces opérateurs historiques se sont joints, au fil des ans, des autorités organisatrices et des opérateurs de transports hors de nos frontières pour répondre aux déplacements des nombreux habitants de l'agglomération.

Ces autorités et opérateurs préparent depuis plusieurs années la révolution en matière de transports que représentera, dès le 15 décembre 2019, l'arrivée du Léman Express. Avec 230 kilomètres de rail et 45 gares réparties entre Genève, Vaud et la France voisine, notre région disposera ainsi d'un réseau ferroviaire extrêmement efficace et apte à décharger le réseau routier. Une infrastructure qui nous mettra enfin au niveau des grands centres urbains de notre pays.

La première étape du Léman Express a déjà démarré le 11 juin 2018 avec l'introduction progressive de la cadence au ¼h entre Coppet et Lancy-Pont-Rouge, devenue intégrale jusqu'à 20h en décembre 2018. Le succès est au rendez-vous puisque la fréquentation a doublé entre Lancy et Sécheron.

De leur côté, les tpg accompagnent activement l'introduction de la nouvelle cadence ferroviaire. En décembre 2018, les lignes de bus ont ainsi déjà été remaniées sur la rive droite du lac, préfigurant le chamboulement intégral des trajets pour desservir les haltes et gares du Léman Express qui aura lieu à la fin de cette année. Quant aux Mouettes genevoises, leur fréquentation s'est maintenue malgré des épisodes de forte bise ayant obligé à la fermeture de certaines lignes au début 2018.

Du côté d'unireso, les efforts de communication se sont poursuivis pour favoriser l'utilisation des transports collectifs, en clarifiant notamment les explications relatives à certains tarifs préférentiels destinés aux familles, aux seniors ou pratiqués le week-end pour 2 personnes voyageant ensemble.

Les transports publics à Genève sont sur le bon chemin. Les derniers résultats de l'enquête BEST, qui compare le réseau des transports publics de plusieurs grandes villes européennes, placent notre canton en 1ère position en termes de satisfaction générale, de comportement du personnel, d'information, de perception du prix, de sécurité et de fidélité aux transports publics. Le grand défi demeure d'accroître la vitesse commerciale des véhicules tpg.

Les prochains développements liés à la mise en œuvre de la loi pour une mobilité cohérente et équilibrée créeront pour cela des conditions propices. En conclusion, je salue le professionnalisme et le sens de la mission qui anime les collaboratrices et collaborateurs de l'ensemble des opérateurs de transports. Pour ma part, j'entends poursuivre mon engagement en faveur d'une mobilité multimodale adaptée aux besoins de la population comme à ceux de notre économie.



Serge Dal Busco
chef du département des infrastructures (DI)



le mot du président

2018 a été une année de consolidation des actions entreprises par le passé dans différents projets d'envergure. Des avancées majeures ont notamment été réalisées vis-à-vis du tarif multimodal régional transfrontalier (ETMR), et ce en vue de la mise en exploitation du Léman Express prévue pour fin 2019. La Convention 500, qui concerne la gouvernance nationale des transports publics et le paysage tarifaire 2020 suisse, a été entérinée par les différents partenaires impliqués. Il faut relever l'apport important de la cellule unireso pour la réussite de ces projets.

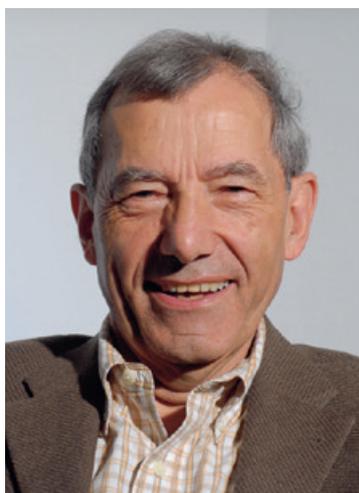
Côté finances, les nouvelles sont réjouissantes ! L'apport financier supplémentaire du Canton a permis aux tpg et aux CFF d'atteindre le niveau de 2014. Les recettes unireso affichent quant à elles une croissance cumulée annuelle de 2,1 % par rapport à 2017, atteignant presque l'objectif budgétaire fixé. Le recul des ventes de billets et des abonnements mensuels s'est fait au profit des abonnements annuels, formule la plus avantageuse pour une utilisation multimodale dans la zone du Tout Genève.

Cette année encore, l'enquête BEST a révélé la bonne position de notre canton en matière de transports publics, puisque Genève caracole en tête pour la troisième année consécutive. Nous garderons un œil sur les évolutions du taux de satisfaction des voyageurs, en particulier lors de future mise en place du nouveau tarif transfrontalier qui combinera les parcours et les zones dans le cadre du Léman Express.

Après avoir dévoilé notre nouvelle identité visuelle en 2017, nous l'avons déployée auprès du grand public via un certain nombre d'objets publicitaires distribués gratuitement lors de concours. Cette identité a été assortie du slogan « le voyage aux multiples visages » afin de transcrire la pluralité et la complémentarité des modes de transports.

La campagne régionale s'est poursuivie cette année, et de nombreux partenariats ont été reconduits afin de proposer des solutions de transports publics innovantes et adaptées au besoin du public. De multiples actions de communication ont été menées pour faire connaître les avantages de la communauté tarifaire unireso auprès du plus grand nombre.

La publication de ce rapport de gestion dévoile un certain nombre d'informations et de détails sur les différents sujets abordés dans ces quelques lignes d'introduction. Ces informations enrichissent celles diffusées dans les magazines Où bien?! que nous distribuons chaque année, ainsi que celles que l'on peut trouver sur les pages de nos réseaux sociaux (Facebook et Instagram) et sur le site web d'unireso.



Christoph Stucki
président d'unireso

organisation

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

le comité technique unireso

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

	Les participants à ces séances sont :
unireso	Rémy Burri - <i>responsable</i> Sara Petraglio - <i>gestionnaire (jusqu'au 30 juin 2018)</i> Dirk Lambert - <i>responsable finances et projets (depuis septembre 2018)</i> Laurence Infanger - <i>chargée de communication ad intérim (jusqu'en août 2018)</i> Sylvie Léger - <i>responsable communication (depuis novembre 2018)</i>
Transports publics Genevois (tpg)	Yann Gessler - <i>responsable prix et produits (jusqu'au 30 juin 2018)</i> Ingrid Christolomme - <i>responsable marketing et gestion de produits (depuis juillet 2018)</i>
Chemins de fer fédéraux (CFF)	Antoine Stübi - <i>responsable de communautés tarifaires</i> Maud Zumstein - <i>collaboratrice marketing régional</i>
Société des Mouettes genevoises Navigation (SMGN)	Joël Charrière - <i>directeur</i> Valérie Bouvier-Rolland - <i>directrice administrative et financière</i>
Transports publics de la région nyonnaise (TPN)	Philippe Magnin - <i>responsable du service commercial</i> Yann Gessler - <i>responsable du service commercial (depuis le 1^{er} juillet 2018)</i>
Transports publics de l'agglomération annemassienne (TP2A)	Catherine Josse - <i>responsable des ventes, développement de la mobilité et communication</i> Rachel Diaz - <i>responsable marketing</i> Julien Le Gousse - <i>directeur</i>
Transdev	Sylvie Begain - <i>responsable marketing Thonon</i> Amélie Play - <i>responsable marketing bassin Annecien</i>
SNCF	Christophe Pelletier - <i>responsable pôle tarification</i> Rachida Rahmouni - <i>responsable interopérabilité et support billettique</i>

Des groupes de travail spécifiques ont été mis en place afin de soulager le contenu des comités techniques. Certains dossiers y sont traités de manière régulière et approfondie.



le comité de décision unireso

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

Ce comité entérine les dossiers discutés et travaillés au comité technique et dans les groupes de travail. Il se réunit une fois par mois et assure le fonctionnement de la communauté tarifaire.

En 2018, les sujets abordés au comité de décision ont porté sur des thèmes aussi variés que les conditions tarifaires accessoires, l'acceptation du Saut de puce dans les lignes express des tpg, la participation de la communauté tarifaire unireso dans les projets de la « Grande Gouvernance 2020 » et du « paysage tarifaire suisse ».

	Les participants à ces séances sont :
unireso	Christoph Stucki - <i>président</i> Rémy Burri - <i>responsable</i> Sara Petraglio - <i>gestionnaire (jusqu'au 30 juin 2018)</i> Dirk Lambert - <i>responsable finances et projets (depuis septembre 2018)</i> Laurence Infanger - <i>chargée de communication ad intérim (jusqu'en août 2018)</i> Sylvie Léger - <i>responsable communication (depuis novembre 2018)</i>
Transports publics Genevois (tpg)	Anne Hornung-Soukup - <i>présidente du Conseil d'administration des tpg</i> Christophe Clivaz - <i>membre du Conseil d'administration des tpg</i> Marc Defalque - <i>directeur Marketing -ventes et communication</i>
Chemins de fer fédéraux (CFF)	Alain Barbey - <i>Directeur Régional Ouest</i> Antoine Stübi - <i>responsable de communautés tarifaires</i>
Société des Mouettes genevoises Navigation (SMGN)	Antoine Böhler - <i>président du Conseil d'administration</i> Valérie Bouvier- Rolland - <i>directrice administrative et financière</i>
Transports publics de la région nyonnaise (TPN)	Richard Zaugg - <i>directeur</i> Yann Gessler - <i>responsable du service commercial (depuis le 1^{er} juillet 2018)</i>
Transports annemassiens collectifs (TAC)	Julien Le Gousse - <i>directeur</i>
Transdev	Sylvie Begain - <i>responsable marketing</i>
SNCF	Christophe Pelletier - <i>responsable pôle tarification</i>

le comité de coordination « État de Genève - unireso »

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

le comité de coordination régional

Le comité de coordination régional est le lieu d'échanges entre les entreprises de transport et les autorités organisatrices signataires du contrat de prestations unireso régional. Ce comité approuve les décomptes régionaux et assure le suivi des dossiers relatifs au périmètre régional de la communauté tarifaire. Ce comité est également présidé par Monsieur David Favre, et se réunit deux fois par an. L'Office fédéral des transports y est représenté.



le forum national des communautés tarifaires

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

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

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

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

représentation d'unireso dans les commissions nationales

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

Christoph Stucki - *vice-président du comité stratégique des CT. Suisse*
Rémy Burri - *responsable unireso, est membre de la Commission des dispositions tarifaires (KTB).*

Sara Petraglio a représenté unireso dans la Commission distribution (KVS) jusqu'au 30 juin 2018

Dirk Lambert l'a remplacé depuis septembre 2018.

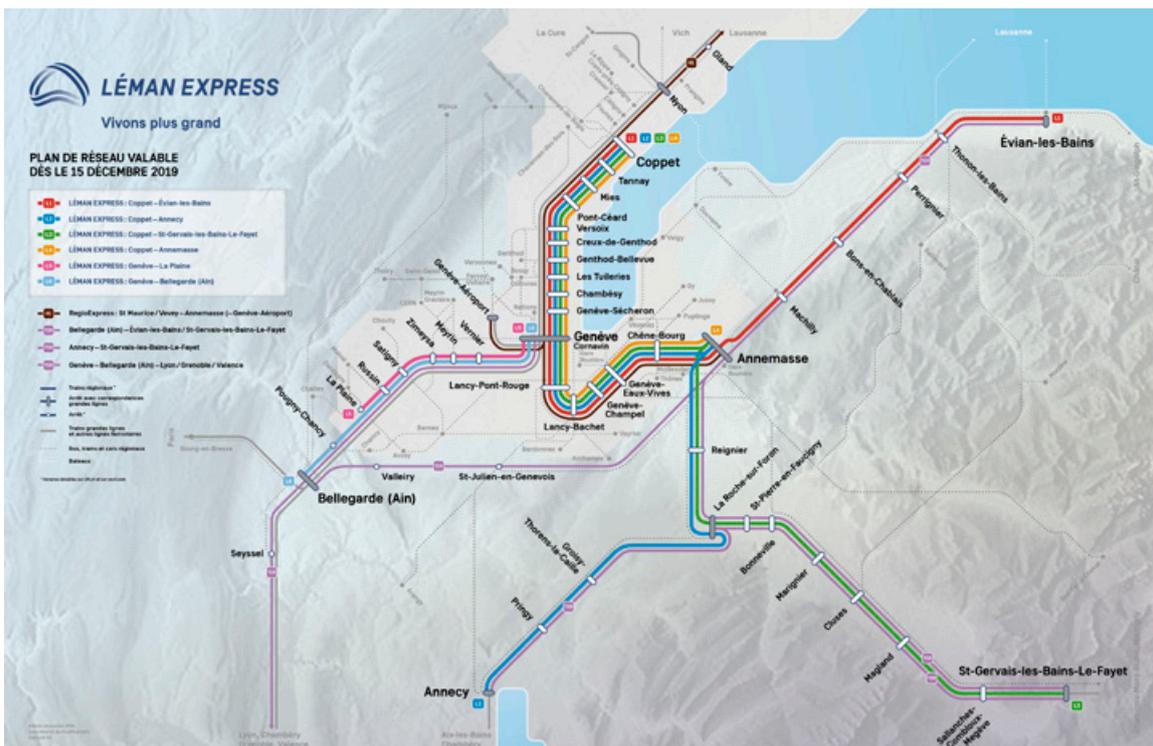
les projets d'unireso

Poursuivre les actions pour promouvoir le transport multimodal

En 2018, les opérateurs de transports publics et les autorités organisatrices ont renouvelé leur confiance à unireso à travers la signature de deux avenants, permettant à l'équipe de poursuivre ses activités, notamment en vue de coordonner les opérations relatives à l'arrivée du Léman Express fin 2019. Deux grandes thématiques ont bénéficié d'avancées majeures : le tarif multimodal régional transfrontalier et la Convention tarifaire nationale C 500.

Les avancées du tarif multimodal régional transfrontalier (ETMR)

Poursuivie en 2018, l'Etude de tarification multimodale régionale (ETMR), lancée en 2012, vise à harmoniser la tarification sur les lignes transfrontalières, prévues pour être opérationnelles fin d'année 2019. Les différents comités de pilotage réunissant les acteurs impliqués en Suisse et en France ont permis de faire avancer ce projet coordonné par unireso : le principe de chambre de répartition des recettes a été validé et le projet d'un système de gouvernance commune a été entériné.



Principe de chambre de répartition validé

La mise en exploitation du Léman Express va induire une nouvelle politique de tarification, puisque chaque déplacement (de point à point) se fera via un billet à tarif communautaire. Il sera alors nécessaire de répartir les recettes selon les différents opérateurs sollicités, étant donné que les modes de transports utilisés pour effectuer un déplacement pourront être différents.



La chambre de répartition est en quelque sorte une péréquation faisant intervenir l'ensemble des opérateurs impliqués dans le périmètre couvert par le Léman Express.

Cette chambre aura une double fonction : collecter les données relatives à chaque déplacement effectué, et répartir les recettes en fonction des règles définies entre les différents opérateurs. Elle prendra la forme d'un portail web avec un login d'accès pour chaque opérateur qui pourra obtenir des décomptes, contrôler ses recettes, réaliser du reporting, connaître les résultats des ventes, traiter les commissionnements, etc.

Courant d'année 2018, les différents partenaires de transports ont accepté le principe de cette chambre de répartition. Un appel à candidature a été lancé en décembre dernier afin d'identifier et de sélectionner des candidats susceptibles de pouvoir mettre en place cette chambre. Une deuxième phase se concrétisera sous la forme d'un cahier des charges et d'un appel d'offre en 2019.

Système de gouvernance entériné

La configuration future des modes de transports de la région nécessite de définir un certain nombre de règles du jeu entre les différents partenaires impliqués. Deux pays, deux cantons, les autorités françaises et entre douze à quinze opérateurs ayant des enjeux variés : telles sont les données de base. Etablir un système de gouvernance est fondamental pour faire fonctionner ensemble ces différents partenaires transfrontaliers et multimodaux.

Concrètement, il s'agit de rappeler que l'offre tarifaire transfrontalière est unique pour tous, de définir le périmètre d'intervention de cette offre, ainsi que de garantir l'autonomie tarifaire des différents acteurs impliqués. Avec comme condition sine qua non d'assurer la transparence de l'ensemble de la chaîne de valeur et de s'inscrire dans un cadre financier équilibré pour tous.

La rédaction d'une convention va permettre de définir les entités décisionnelles (à l'instar d'un conseil stratégique) et d'un bureau de conseil stratégique pour les aspects exécutifs. Cette convention va régler les organes de gouvernance et instituer la répartition des recettes à travers la chambre de répartition.

La validation de la « Convention 500 » nationale

En 2017, une première version de la « Convention 500 : Nouvelle gouvernance et Paysage tarifaire 2020 » avait été soumise aux CT et aux opérateurs du Service Direct national (SD). Elle a notamment pour objectif d'harmoniser la gouvernance entre les communautés tarifaires et l'association ch-direct (tarif national), d'établir un système de transports publics simple et de confiance pour les clients.

Une version définitive de cette convention a été validée en 2018, marquant ainsi la cohésion en matière de tarifs et de normes entre les différentes entreprises de transports au niveau national.

ventes – année 2018

les ventes Tout Genève

En 2018, les recettes unireso sont en augmentation de 2,1 % par rapport au réel 2017, ceci s'explique par l'amélioration de l'offre, l'augmentation démographique naturelle et les efforts marketing entrepris. En cette dernière année du contrat de prestations 2015-2018, le budget 2018 est ainsi presque atteint et approche sensiblement le niveau de recette de 2014 (KCHF 157'314) avant la baisse tarifaire. Il subsiste un écart de CHF -233'862, soit -0,15 %.

Les recettes unireso 2018 s'élèvent à CHF 153'445'997, soit une augmentation de CHF 3'167'608 par rapport à 2017.

RECETTES 2018 vs 2017	Réel 2017	Réel 2018	2018/2017	
Total produits du transport	150'278'389	153'445'997	+ 3'167'608	+2.1 %

RECETTES 2018 vs budget	Budget 2018	Réel 2018	2018/budget	
Total produits du transport	153'679'859	153'445'997	-233'862	-0.15 %

Le tarif proposé durant l'année 2018 est en vigueur depuis décembre 2014.

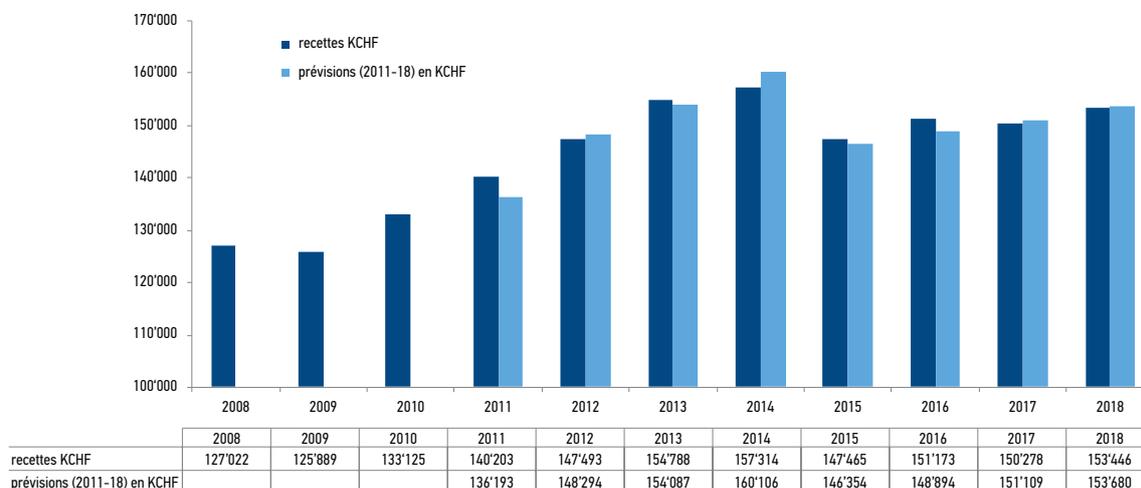
Tarif unireso Tout Genève 2018, valable depuis le 14.12.2014	CHF
Saut de puce 3 arrêts 1/1	2.00
Saut de puce 3 arrêts 1/2 (6-15 ans, abo 1/2, AVS, AI rente entière)	1.80
Billet Tout Genève 1 heure 1/1	3.00
Billet Tout Genève 1 heure 1/2 (6-15 ans, abo 1/2, AVS, AI rente entière)	2.00
Billet Tout Genève 1 heure 1 ^{re} classe 1/1	5.40
Billet Tout Genève 1 heure 1 ^{re} classe 1/2 (6-15 ans, abo 1/2, AVS, AI rente entière)	3.50
Carte journalière Tout Genève 1/1	10.00
Carte journalière Tout Genève 1/2 (6-15 ans, abo 1/2, AVS, AI rente entière)	7.30
Carte journalière Tout Genève 1 ^{re} classe 1/1	17.00
Carte journalière Tout Genève 1 ^{re} classe 1/2 (6-15 ans, abo 1/2, AVS, AI rente entière)	12.50
Carte dès 9h Tout Genève 1/1	8.00
Carte dès 9h Tout Genève 1/2 (6-15 ans, abo 1/2, AVS, AI rente entière)	5.60
Carte dès 9h Tout Genève 1 ^{re} classe 1/1	13.60
Carte dès 9h Tout Genève 1 ^{re} classe 1/2 (6-15 ans, abo 1/2, AVS, AI rente entière)	9.60
Abonnement hebdo Tout Genève junior (6-24 ans)	23.00
Abonnement hebdo Tout Genève senior + AI rente entière	23.00
Abonnement hebdo Tout Genève senior + AI rente entière 1 ^{re} classe	40.00



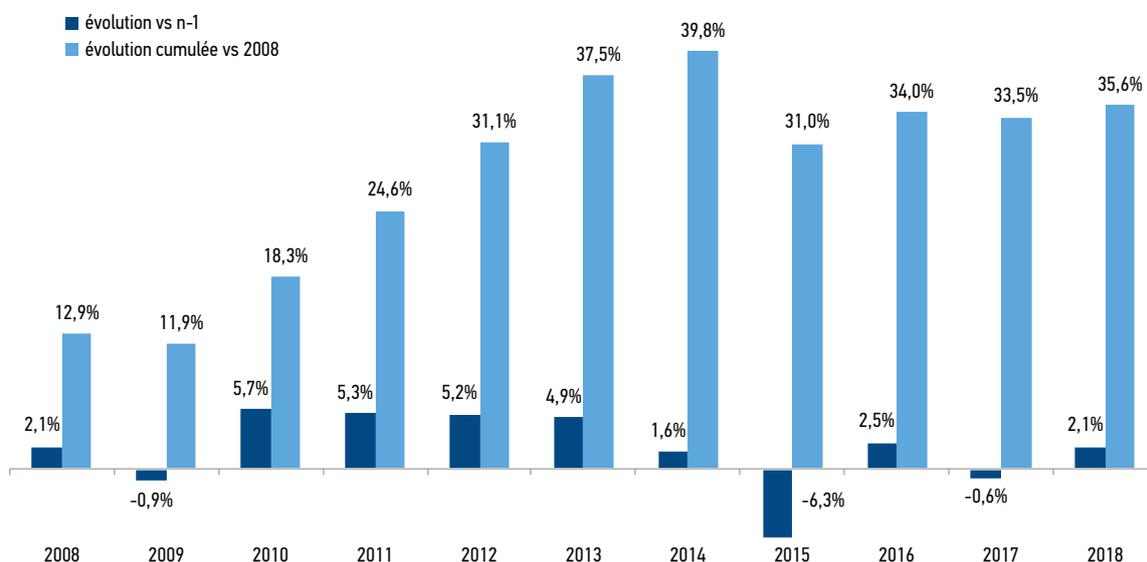
Abonnement hebdo Tout Genève transmissible	38.00
Abonnement hebdo Tout Genève transmissible 1 ^{re} classe	65.00
Abonnement mensuel Tout Genève adulte	70.00
Abonnement mensuel Tout Genève adulte 1 ^{re} classe	119.00
Abonnement mensuel Tout Genève junior (6-24 ans)	45.00
Abonnement mensuel Tout Genève senior + AI rente entière	45.00
Abonnement mensuel Tout Genève senior + AI rente entière 1 ^{re} classe	77.00
Abonnement mensuel Tout Genève transmissible	100.00
Abonnement mensuel Tout Genève transmissible 1 ^{re} classe	170.00
Abonnement annuel Tout Genève adulte	500.00
Abonnement annuel Tout Genève adulte 1 ^{re} classe	850.00
Abonnement annuel Tout Genève junior (6-24 ans)	400.00
Abonnement annuel Tout Genève senior + AI rente entière	400.00
Abonnement annuel Tout Genève senior + AI rente entière 1 ^{re} classe	680.00
Abonnement annuel Tout Genève transmissible	900.00
Abonnement annuel Tout Genève transmissible 1 ^{re} classe	1'530.00

Les changements des comportements d'achats des clients ont été constatés en 2018: mensuel vers annuels; mensuels vers abonnements demi-tarif. Plus concrètement, les ventes de l'abonnement mensuel à CHF 70.- ont diminuées au profit des achats d'abonnements annuels. C'est en grande partie les orientations commerciales des tpg qui ont conduit à ce résultat: conversion systématique et ciblée en abonnements annuels.

Comparatif entre chiffres d'affaires et budgets : de 2008 à 2018 :



Evolution en % du chiffre d'affaires entre 2008 et 2018 :



En 2018, le chiffre d'affaire total a progressé de 2,1 % par rapport à l'exercice comptable 2017. Cette progression est due en majeure partie à l'augmentation des ventes des abonnements annuels « Tout Genève » de 3,9 % ainsi qu'à l'augmentation des revenus des abonnements demi-tarif de 76,5 %. L'évolution démographique, l'amélioration de l'offre, et la communication ont également contribué à ces résultats.



Les recettes de billets et forfaits journaliers

En 2018, la tendance s'est inversée par rapport à 2017. Les recettes ont légèrement baissées de -0,4 %. En regard du budget 2018, l'objectif escompté n'a pas été atteint et se situe en dessous de -2,4 %.

Ces titres de transport occasionnels représentent 35 % du CA total.

RECETTES 2018 vs 2017	Réel 2017	Réel 2018	2018/2017	
Billets Tout Genève	44'529'870	44'166 818	-363'052	-0.8%
Forfaits journaliers Tout Genève	9'397'316	9'528'518	131'201	1.4% *
TOTAL Billets et forfaits Tout Genève	53'927'187	53'695'336	-231'851	-0.4%

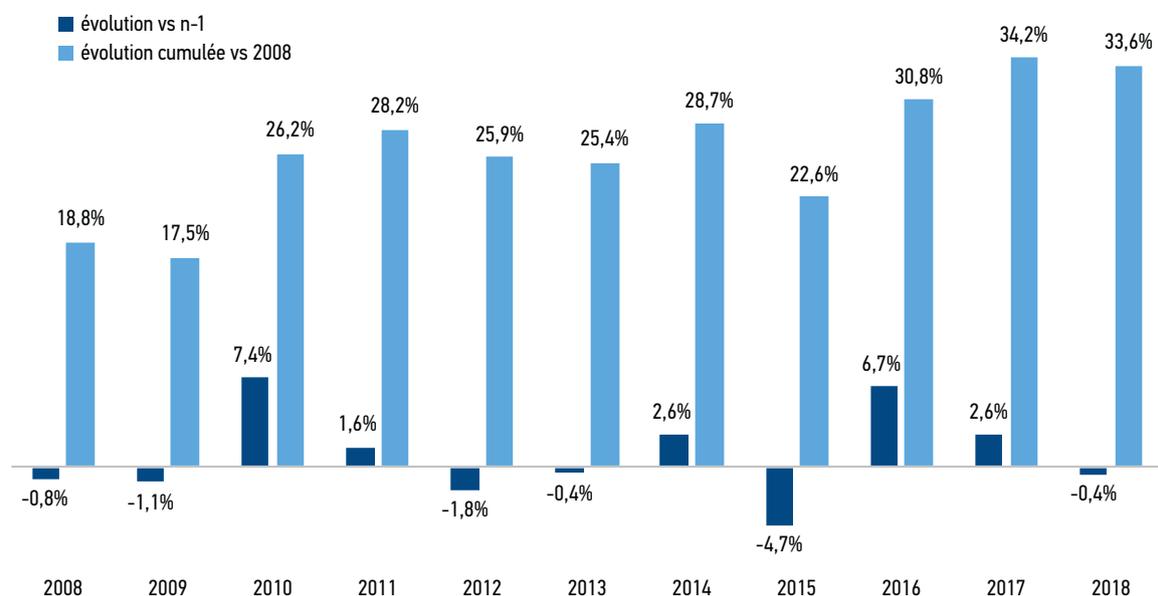
RECETTES 2018 vs budget	Budget 2018	Réel 2018	2018/budget	
Billets Tout Genève	45'132'155	44'166 818	-965'337	-2.1%
Forfaits journaliers Tout Genève	9'866'979	9'528'518	-338'461	-3.4%
TOTAL Billets et forfaits Tout Genève	54'999'134	53'695'336	-1303'797	-2.4%

QUANTITÉS 2018 vs 2017	2017	2018	2018/2017	
Sauts de puce 1/1	741'229	676'717	-64'512	-8.7%
Sauts de puce 1/2	232'614	214'360	-18'254	-7.8%
Billets Tout GE 1/1	9'966'208	9'737'387	-228'821	-2.3%
Billets Tout GE 1/2	5'832'274	6'023'899	191'625	3.3%

QUANTITÉS 2018 vs 2017	2017	2018	2018/2017	
Forfaits journaliers 1/1	90'916	83'584	-7'332	-8.1%
Forfaits journaliers 1/2	37'486	33'618	-3'868	-10.3%
Forfaits dès 9h 1/1	418'109	395'895	-22'214	-5.3%
Forfaits dès 9h 1/2	292'798	279'556	-13'243	-4.5%

* Chiffre d'affaires en hausse malgré la baisse des quantités grâce aux contrats forfaitaires.

Évolution des recettes de billets et forfaits journalier entre 2008 et 2018



Les recettes des abonnements mensuels

En 2018, les recettes des abonnements mensuels ont continué de baisser -2,4% par rapport à 2017. Ce titre de transport continue de manquer d'attractivité par rapport aux autres offres. La décote a été plus marquée que prévue. En regard du budget 2018, l'objectif escompté n'a pas été atteint et se situe en dessous du budget 2018 -12,0%. Ces titres de transport représentent 20,8% du CA total en 2018.

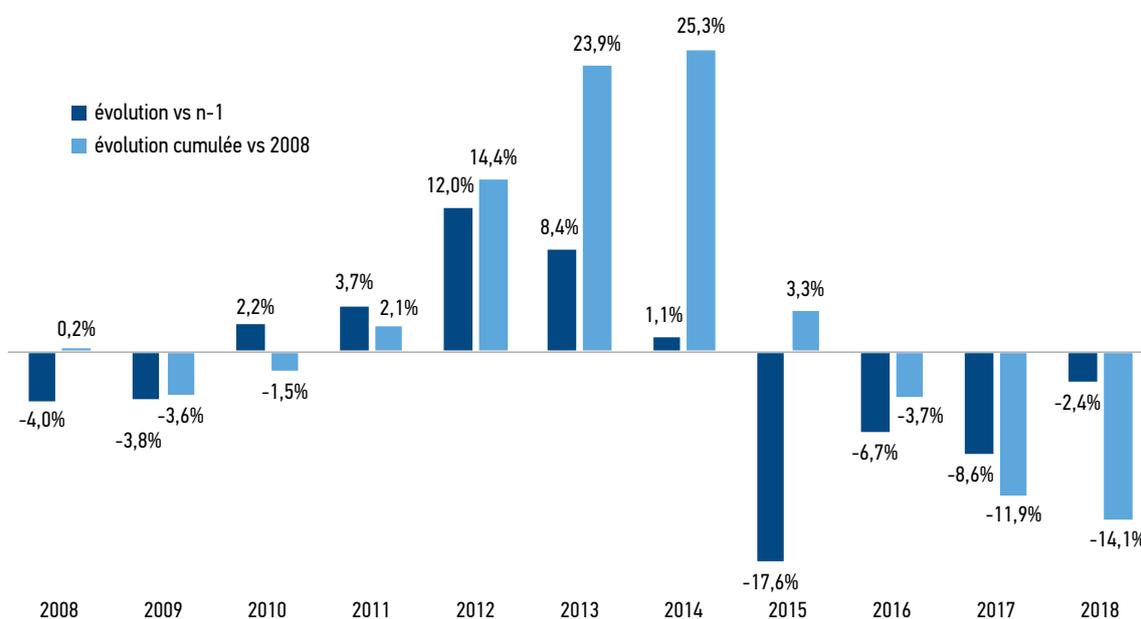
RECETTES 2018 vs 2017	Réel 2017	Réel 2018	2018/2017	
Abonnements mensuels adultes	23'829'596	23'433'025	-396'571	-1,7%
Abonnements mensuels juniors	6'572'925	6'233'985	-338'940	-5,2%
Abonnements mensuels seniors	2'078'175	2'017'052	-61'123	-2,9%
Abonnements mensuels transmissibles	233'500	232'600	-900	-0,4%
TOTAL Abonnements mensuels	32'714'196	31'916'662	-797'534	-2,4%

RECETTES 2018 vs budget	Budget 2018	Réel 2018	2018/budget	
Abonnements mensuels adultes	26'176'396	23'433'025	-2'743'371	-10,5%
Abonnements mensuels juniors	7'453'970	6'233'985	-1'219'985	-16,4%
Abonnements mensuels seniors	2'224'740	2'017'052	-207'688	-9,3%
Abonnements mensuels transmissibles	415'524	232'600	-182'924	-44,0%
TOTAL Abonnements mensuels	36'270'630	31'916'662	-4'353'968	-12,0%



QUANTITÉS 2018 VS 2017	2017	2018	2018/2017	
Abonnements mensuels adultes	340'371	334'698	-5'673	-1.7%
Abonnements mensuels juniors	146'065	138'533	-7'532	-5.2%
Abonnements mensuels seniors	46'171	44'812	-1'359	-2.9%
Abonnements mensuels transmissibles	2'335	2'326	-9	-0.4%
TOTAL Abonnements mensuels	534'942	520'396	-14'573	-2.7%

Évolution des recettes d'abonnements mensuels entre 2008 et 2018



les recettes des abonnements annuels

En 2018, les recettes des abonnements annuels ont continué de progresser, soit +3,9 % par rapport à 2017. Ce titre de transport reste toujours très attractif par rapport aux autres offres. En regard du budget 2018, l'objectif escompté a largement été atteint et se situe en dessus du budget de 5,6 %, mais ne compense pas la diminution du revenu des billets et surtout des abonnements mensuels. Ces titres de transport représentent 36,15 % du CA total en 2018.

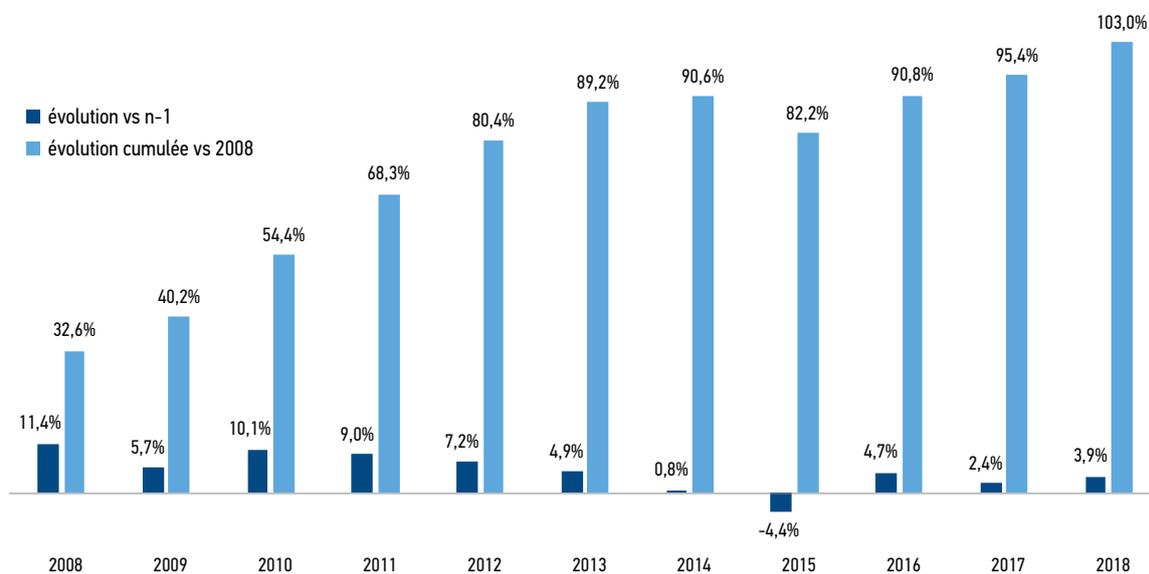
RECETTES 2018 vs 2017	Réel 2017	Réel 2018	2018/2017	
Abonnements annuels adultes	31'743'720	33'122'805	1'379'085	4.3 %
Abonnements annuels juniors	12'668'500	13'096'760	428'260	3.4 %
Abonnements annuels seniors	8'765'910	8'988'410	222'500	2.5 %
Abonnements annuels transmissibles	221'400	263'700	42'300	19.1 %
TOTAL Abonnements annuels	53'399'530	55'471'675	2'072'145	3.9 %

RECETTES 2018 vs budget	Budget 2018	Réel 2018	2018/budget	
Abonnements annuels adultes	31'031'641	33'122'805	2'091'164	6.7 %
Abonnements annuels juniors	12'375'816	13'096'760	720'944	5.8 %
Abonnements annuels seniors	8'948'166	8'988'410	40'244	0.4 %
Abonnements annuels transmissibles	161'091	263'700	102'609	63.7 %
TOTAL Abonnements annuels	52'516'714	55'471'675	2'954'961	5.6 %

QUANTITÉS 2018 vs 2017	2017	2018	2018/2017	
Abonnements annuels adultes	63'427	66'205	2'778	4.4 %
Abonnements annuels juniors	31'644	32'727	1'083	3.4 %
Abonnements annuels seniors	21'915	22'468	553	2.5 %
Abonnements annuels transmissibles	246	293	47	19.1 %
TOTAL Abonnements annuels	117'232	121'693	4'461	3.8 %



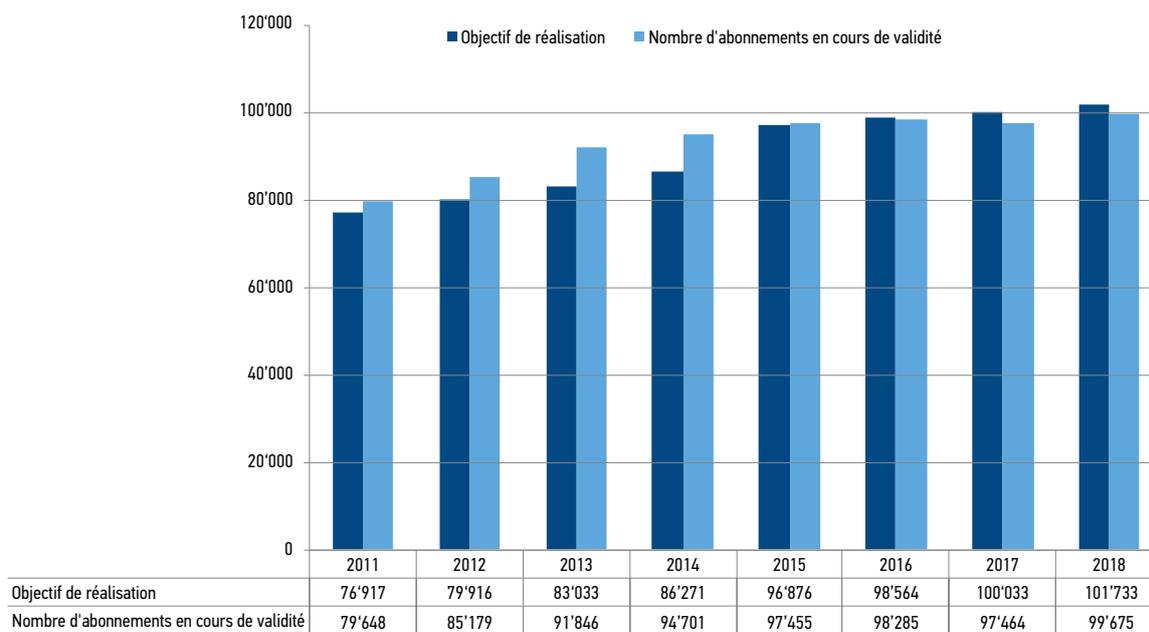
Évolution des recettes d'abonnements annuels entre 2008 et 2018



Ces titres de transport représentent 36.15 % du CA total en 2018.

les abonnements en circulation

Nombre d'abonnements Tout Genève adultes en cours de validité entre 2011 et 2018



Portée de l'indicateur

Cet indicateur permet de mesurer si la connaissance et la compréhension de l'offre tarifaire par les clients est satisfaisante. C'est notamment la satisfaction de l'assortiment et des prix mais aussi la connaissance qu'ont les clients de l'étendue du territoire couvert et de la commodité des correspondances entre les opérateurs.

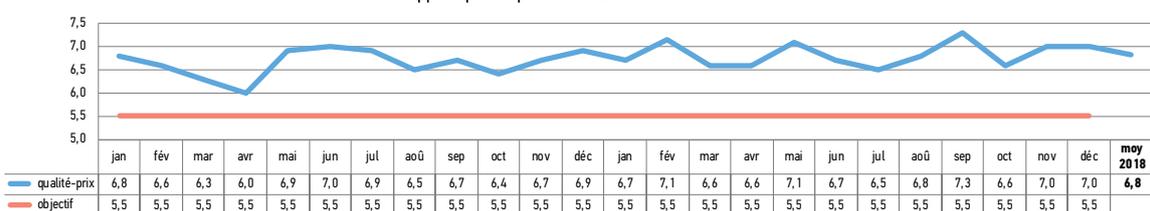
la satisfaction des clients pour l'offre tarifaire unireso

L'objectif de 101'733 abonnements en circulation n'a pas été atteint en 2018. Malgré le prix très avantageux, « seuls » 99'675 abonnements restent en circulation à fin 2018.

Objectif de rapport qualité-prix

L'objectif est de 5.5. La note 2018 est de 6.8, légèrement supérieure à celle de 2017 qui était de 6.6. L'amélioration de la note de ce critère est constatée depuis décembre 2014, date à laquelle est entrée en vigueur la nouvelle grille tarifaire Tout Genève avec des prix abaissés jusqu'à -28.6%, notamment pour les abonnements annuels adultes.

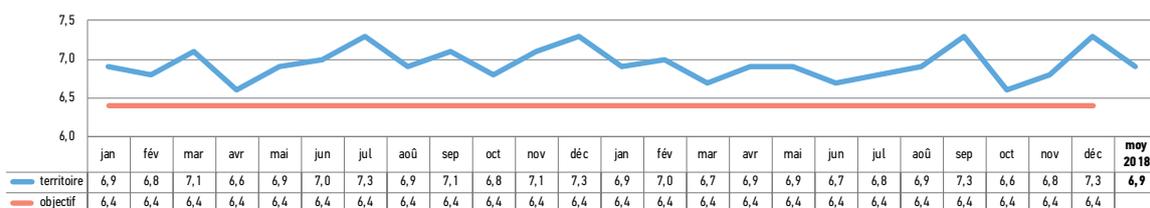
Rapport qualité-prix 2017 / 2018



Objectif de connaissance du territoire

La question porte sur la connaissance géographique du réseau et du zonage unireso. L'objectif est de 6.4. La note 2018 est égale à celle de 2017, soit 6.9. L'objectif est atteint et le résultat reste stable. Le zonage unireso n'a pas évolué depuis 2015.

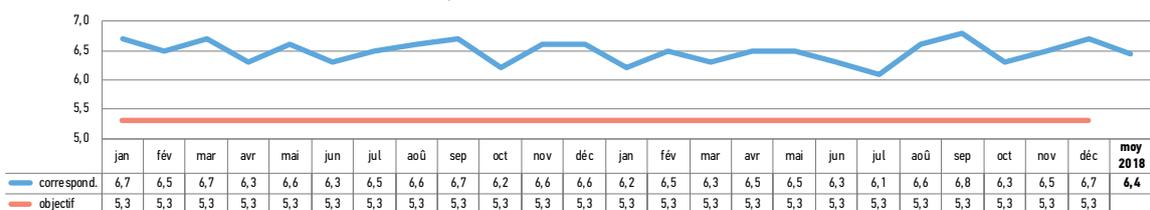
Connaissance du territoire 2017 / 2018



Objectif lié à la commodité des correspondances

L'objectif est de 5.3. La note 2018 obtenue est de 6.4 contre 6.5 en 2017. L'objectif visé est dépassé et le résultat est stable. Le critère mesuré est celui de la qualité des correspondances entre les différentes entreprises d'unireso dans le canton de Genève (et non les correspondances au sein d'une même entreprise).

Correspondances 2017 / 2018



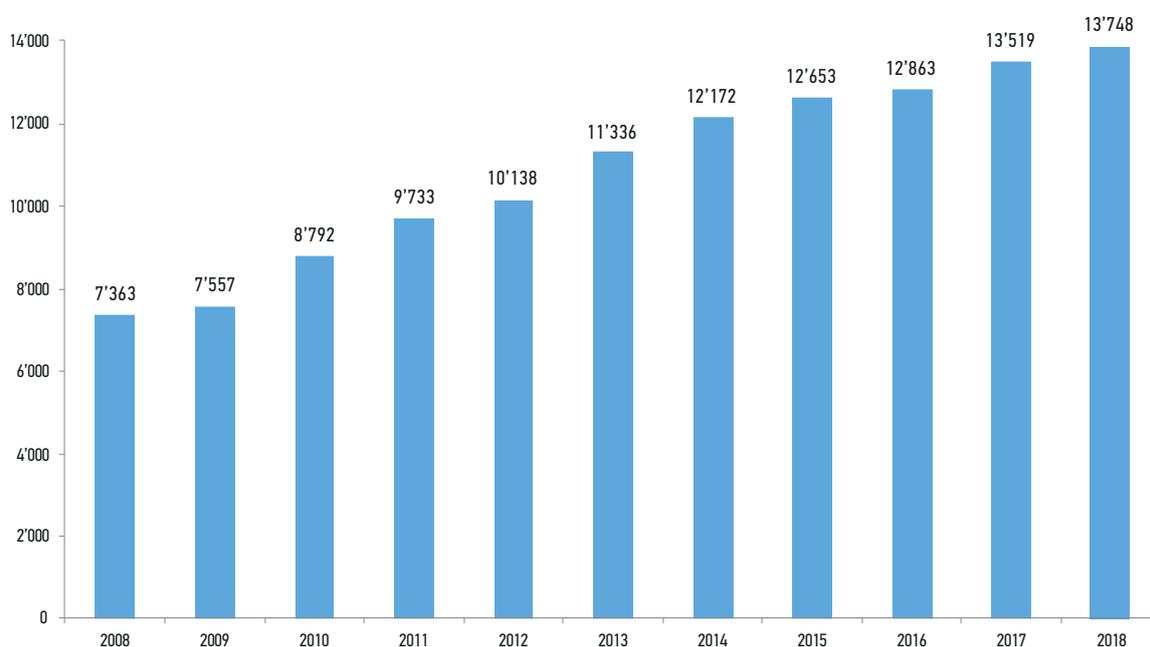


les ventes régionales toujours en progression

Le chiffre d'affaires d'unireso régional affiche une croissance continue. Il passe de CHF 13'519'505 en 2017 à CHF 13'748'438 en 2018, soit une augmentation de 1.7%.

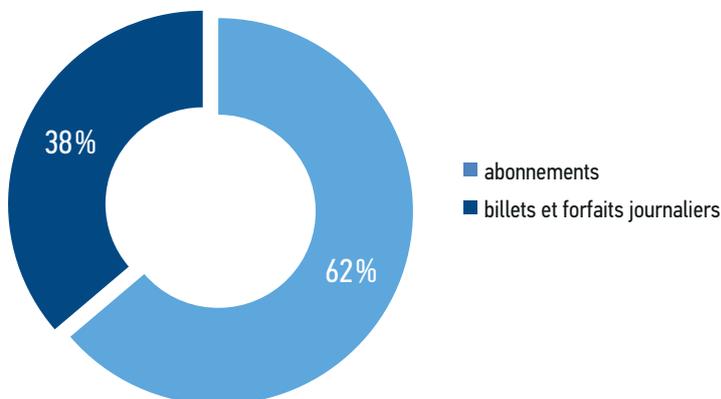
Évolution des recettes unireso régional entre 2008 et 2018, en milliers de CHF

Les recettes des titres occasionnels (billets et forfaits journaliers) s'élèvent à CHF 5'220'677, celles des abonnements à CHF 8'527'761.

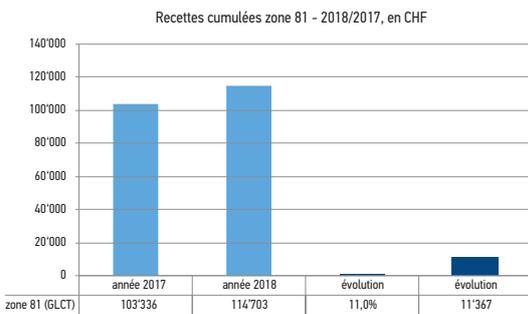
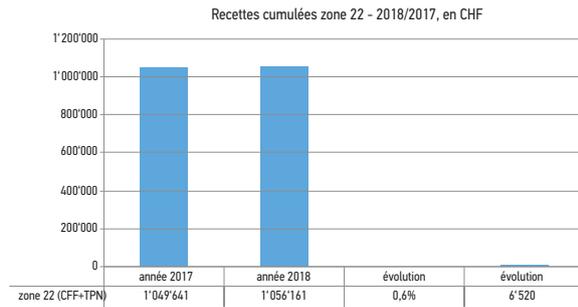
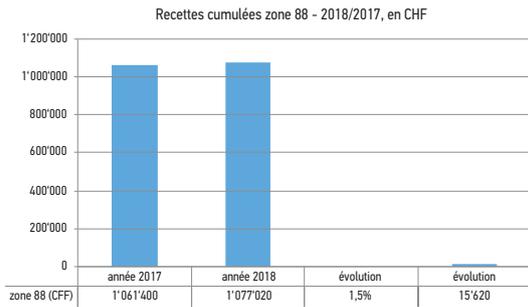
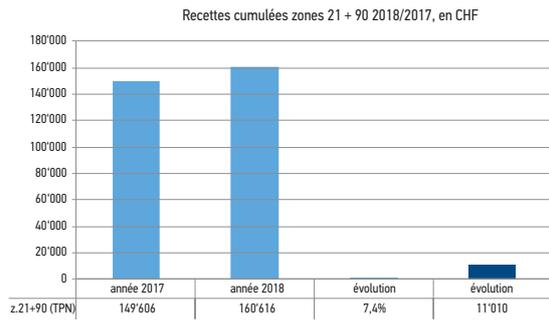
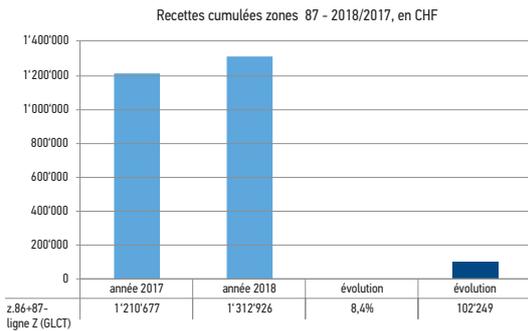
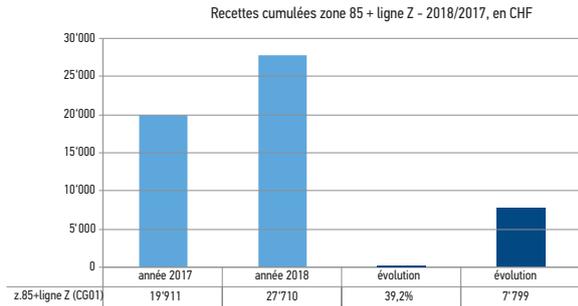
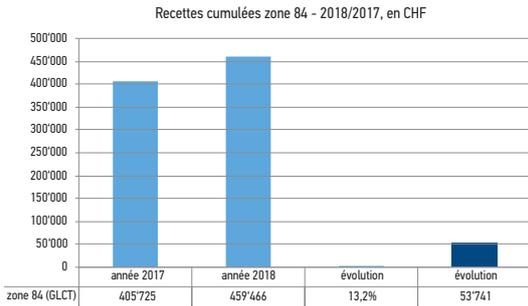
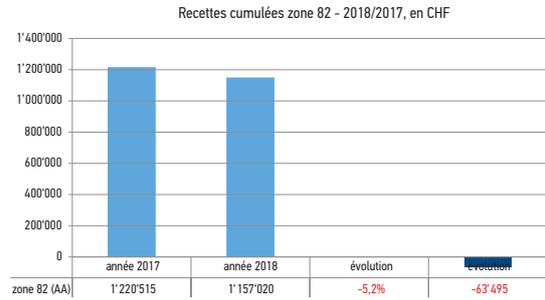
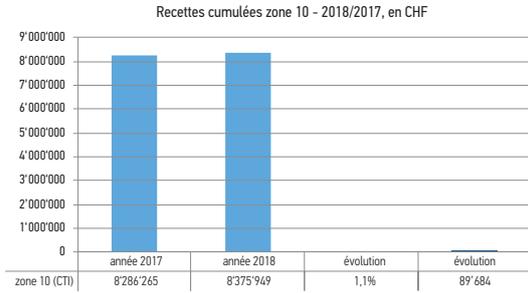


Répartition en % des ventes régionales en 2018 entre titres occasionnels et réguliers

Les pourcentages ont évolué. En 2017, 36% de ventes régionales concernaient les billets et forfait journaliers, contre 38% en 2018. A l'inverse, on est passé de 64% d'abonnements à 62% en une année.



Répartition en CHF des ventes régionales pour les principaux corridors





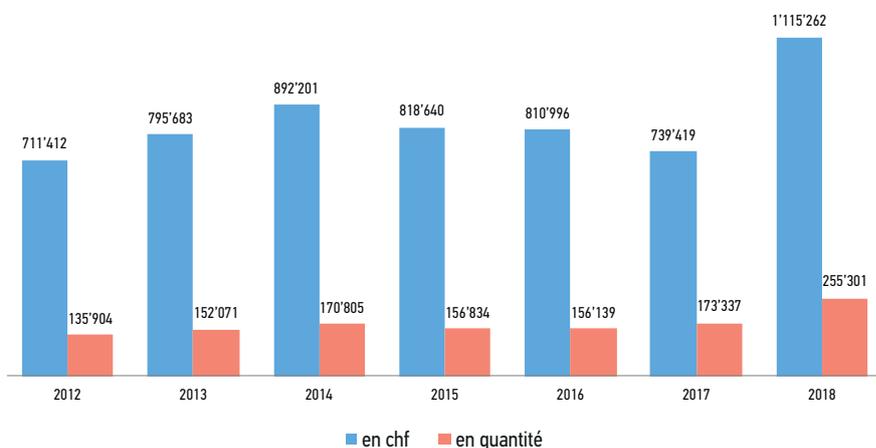
les ventes de titres combinés

City-ticket

Le City-ticket est un billet combiné permettant de voyager en train, bus, bateau vers une agglomération et de profiter durant toute la journée de la libre circulation à l'intérieur de celle-ci. Un client peut ainsi prendre le train de Nyon jusqu'à Genève où il pourra utiliser les tpg, les CFF et les Mouettes genevoises jusqu'à la fin des services.



Ex. Parcours Nyon-Genève + zone 10 Tout Genève



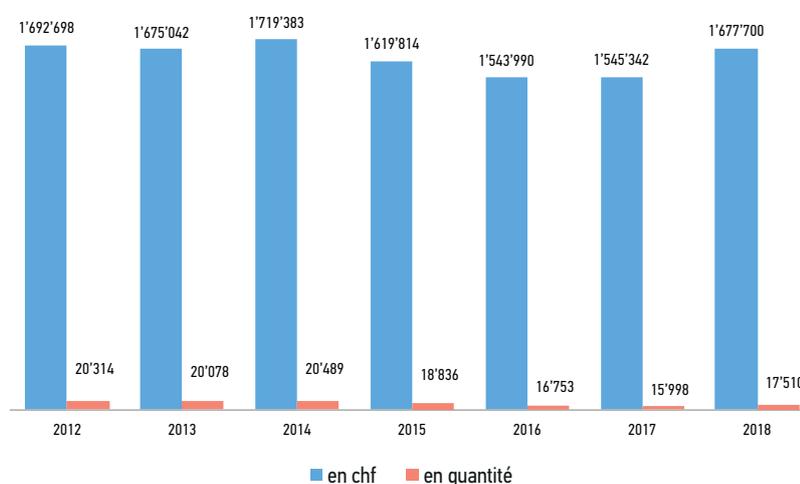
Évolution des recettes et des quantités vendues de City-tickets entre 2012 et 2018

En 2018, le chiffre d'affaires unireso pour les City-tickets correspondant à la libre circulation en zone 10 s'élève à CHF 1'115'262 contre CHF 739'419 en 2017.

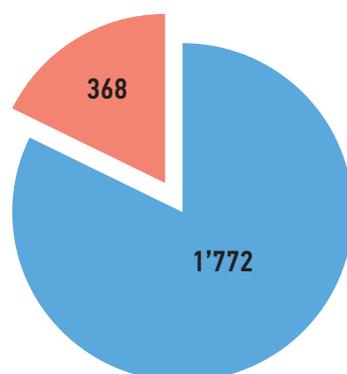
En 2018, le chiffre d'affaires unireso des abonnements modulables s'élève à CHF 1'677'700 contre CHF 1'545'342 en 2017.

Évolution des recettes et des quantités vendues d'abonnements modulables entre 2012 et 2018

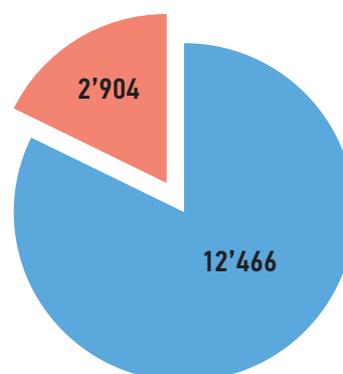
L'abonnement modulable est la déclinaison du City-ticket pour une durée d'un mois ou d'un an. Il offre en outre des rabais par rapport à l'achat séparé de deux abonnements (l'un de parcours + l'autre urbain).



Nombre d'abonnements annuels combinés vendus en 2018 (abonnements modulables)



Nombre d'abonnements mensuels combinés vendus en 2018 (abonnements modulables)





unireso

atpg

SBB CFF FFS



TPN

tac

SNCF

transdev



l'enquête BEST

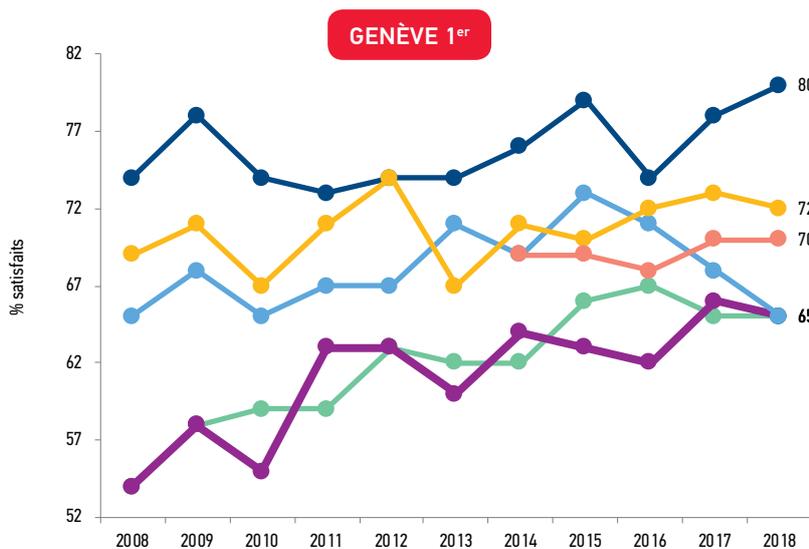
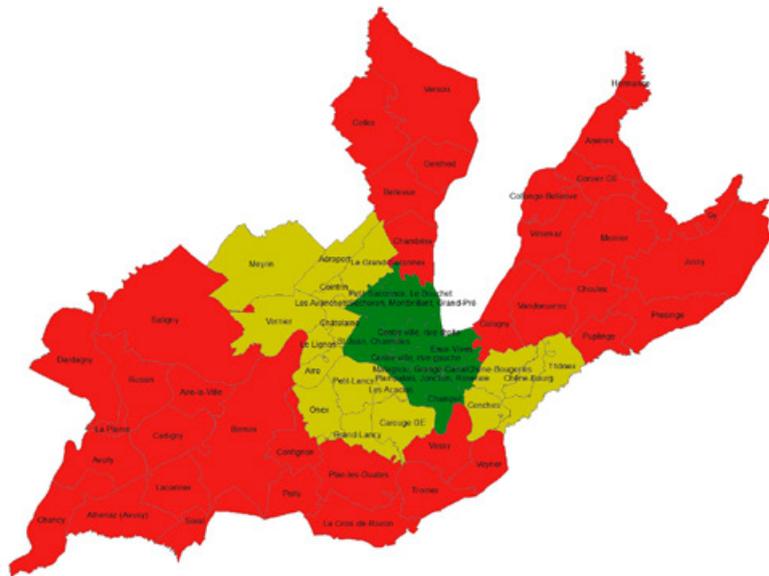
un benchmark européen des transports publics

Depuis 17 ans, le canton de Genève participe à une grande étude européenne dénommée BEST : Benchmark in European Services of public Transport. Les réseaux de transports publics de grandes villes européennes sont examinés via différents critères et thématiques : offre de transport, confort, tarifs, comportement du personnel, etc.

Ces critères sont évalués par les usagers des transports publics, ce qui permet d'obtenir un taux de satisfaction global et des taux de satisfaction spécifiques. La méthode d'évaluation est similaire d'année en année et les questions sont identiques, afin d'avoir des points de comparaison tangibles entre villes et à travers le temps.

Légère régression pour Genève en 2018

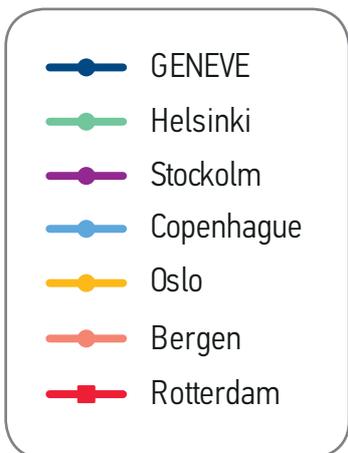
Pour 2018, ce sont 1'002 clients des transports publics genevois qui ont été interrogés par téléphone. Il y a 3 vagues de 333 interviews par an. L'échantillon est redressé selon le sexe et l'âge par NPA. Nous avons 3 zones d'enquête au sein du canton (voir graphique) et les résultats, sous la dénomination « Genève », est la moyenne des 3 zones.



Comportement du personnel

Pour la deuxième année consécutive, Genève bat son record quant à l'appréciation du comportement du personnel par les interviewés. Avec un taux de satisfaction de 80 % (+ 2 % par rapport à 2017), Genève occupe une nouvelle fois la première place du classement. Une position de leader qui ne se dément pas depuis maintenant 17 ans. Pour rappel, les interviewés doivent répondre à deux questions :

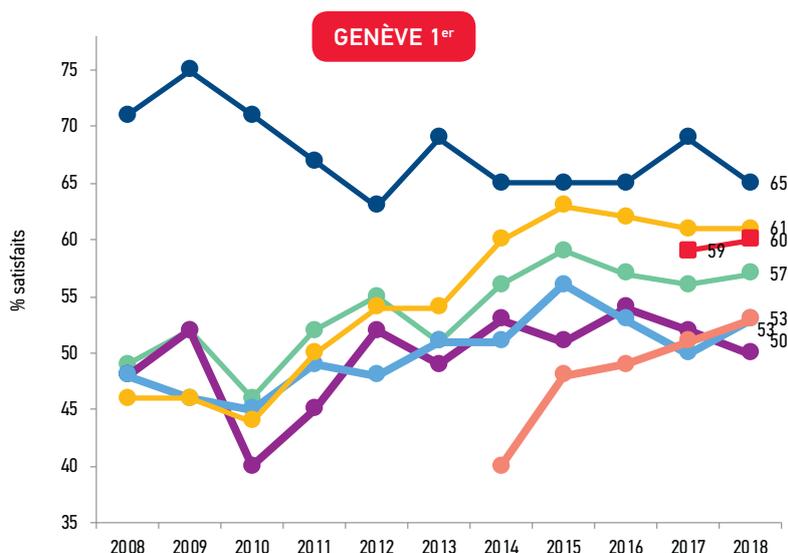
- Le personnel répond-il à mes questions correctement ?
- Le personnel se comporte-t-il correctement ?



Information

Même si Genève conserve la tête en ce qui concerne l'accès et la qualité de l'information (taux de satisfaction de 65 %), on note une légère dégradation par rapport à 2017, où le taux était de 69 %. Les trois questions concernant ce domaine sont :

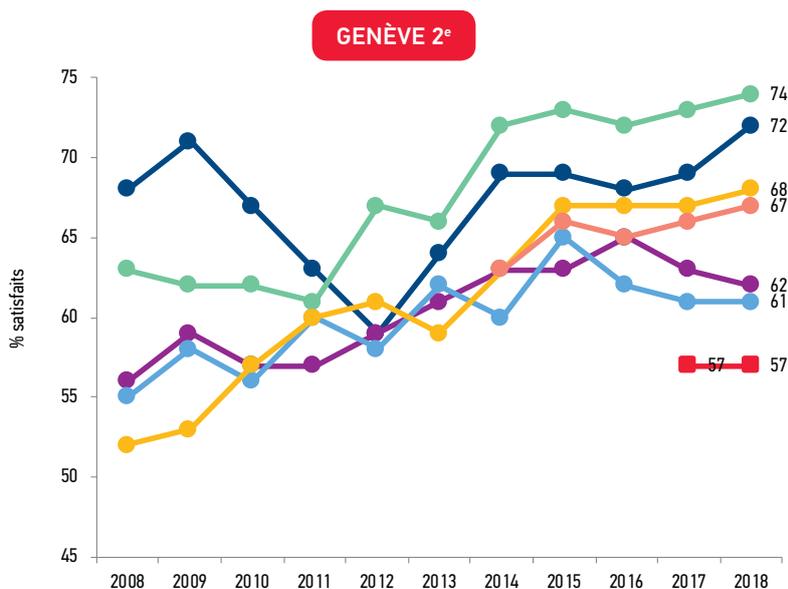
- Est-il facile d'obtenir l'information souhaitée ?
- L'information est-elle bonne lorsque des problèmes de circulation surviennent ?
- L'information est-elle bonne aux arrêts et terminaux ?



Confort

Avec un gain de 3 points par rapport à 2017 (de 69 % à 72 %), Genève améliore le ressenti de confort auprès des personnes interviewées. Ce bon résultat, qui fait passer le taux de satisfaction au-dessus des 70 %, réduit l'écart avec Helsinki qui conserve cette année encore la première place (74 %). Les questions relatives à cette thématique sont :

- Voyager en transports en commun est-il confortable ?
- Les correspondances sont-elles faciles ?
- Les bus et les trains sont-ils modernes ?
- Les bus et les trains sont-ils propres ?
- Avez-vous régulièrement une place assise lorsque vous voyagez en transports en communs ?



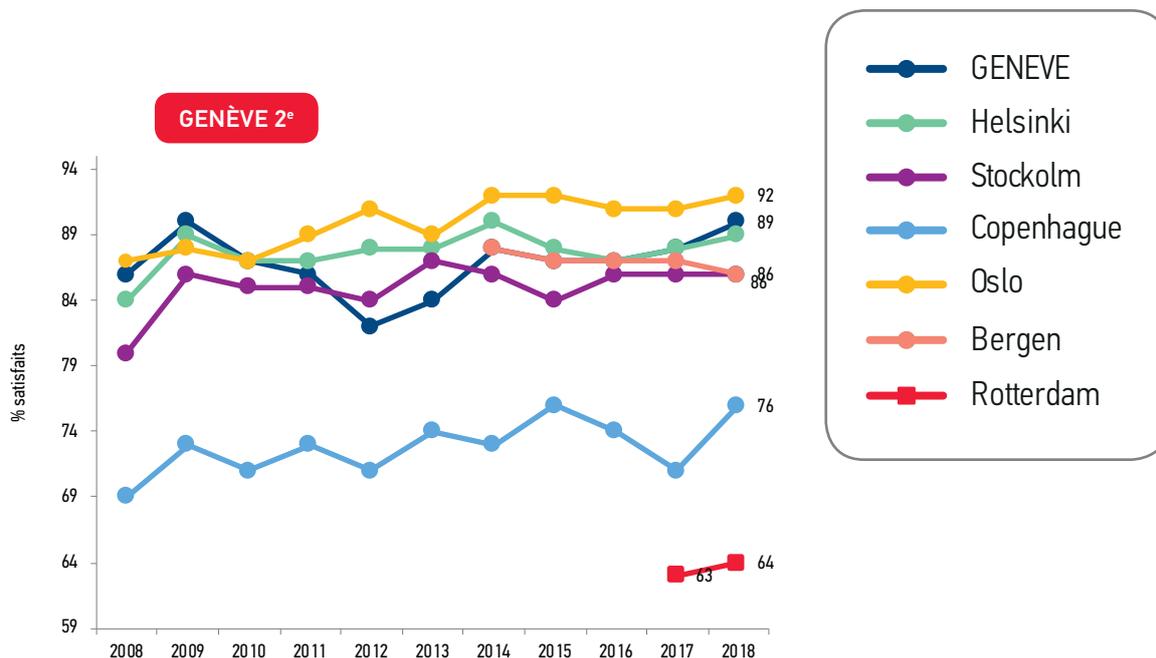
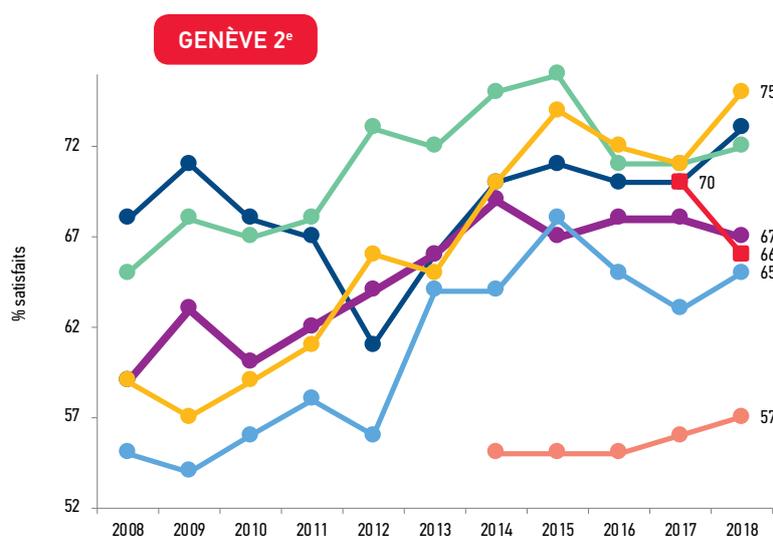


Image sociétale des transports publics

Bons pour la société et l'environnement : telles sont une fois de plus les conclusions que l'on peut tirer de l'excellent taux de satisfaction que recueille cette thématique (90 % pour Genève, en progression de 2 points par rapport à 2017). Le canton consolide sa deuxième place derrière Oslo et se distance légèrement d'Helsinki qui prend la troisième place. Trois questions alimentent cette rubrique :

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



Offre de prestation

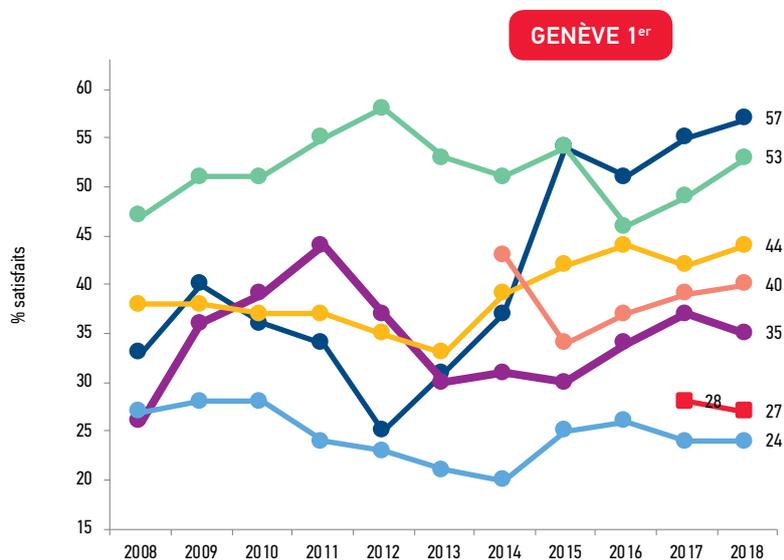
Genève conserve sa deuxième place concernant l'appréciation de l'offre de prestation des transports publics, derrière Oslo. Le taux de satisfaction est en augmentation et s'établit à 73 % (3 points de plus qu'en 2017). Parmi les huit questions qui contribuent à établir ce taux de satisfaction, on constate que la proximité des arrêts par rapport au domicile et la facilité qu'offrent les transports publics pour circuler en centre-ville sont les plus plébiscités, atteignant respectivement 93 % et 92 %.



Perception du prix

Une première place conservée cette année encore par Genève, qui améliore même son taux de satisfaction des passagers (de 55 % en 2017 à 57 % en 2018). Les deux questions de ce thème sont :

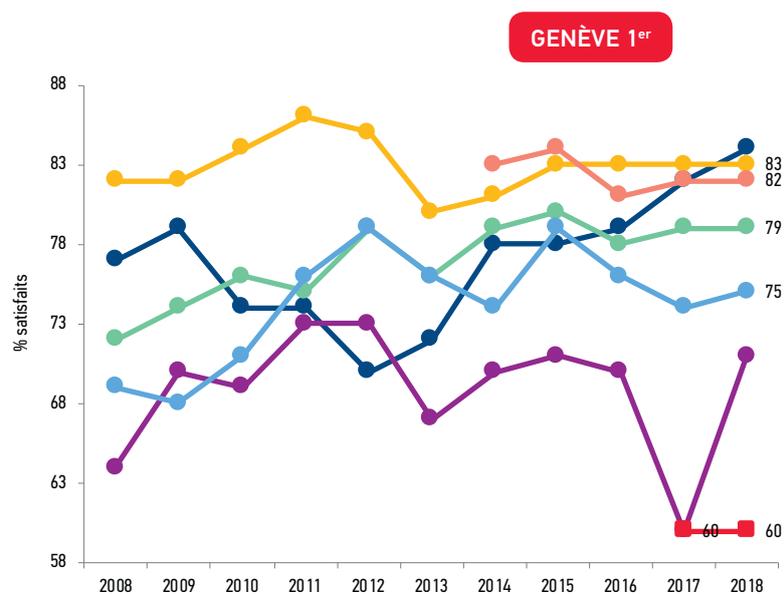
- Les transports publics proposent-ils un bon rapport qualité/prix ?
- Les tarifs des transports publics sont-ils raisonnables ?



Sécurité

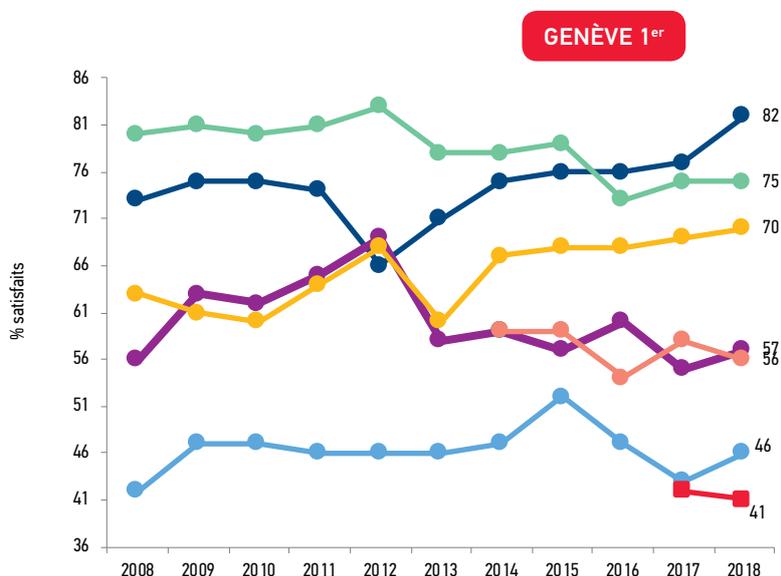
Pour la première fois, Genève occupe la première place de ce classement, en affichant un taux de satisfaction de 84 % (améliorant de 2 points le pourcentage obtenu en 2017). Un très bon résultat qui confirme l'évolution croissante de la sensation de sécurité constatée depuis 2015. Les interviewés ont répondu à trois questions :

- Vous sentez-vous en sécurité dans les gares et les arrêts de bus ?
- Vous sentez-vous en sécurité à bord des bus et des trains ?
- Avez-vous peur des accidents de circulation en utilisant les transports en commun ?



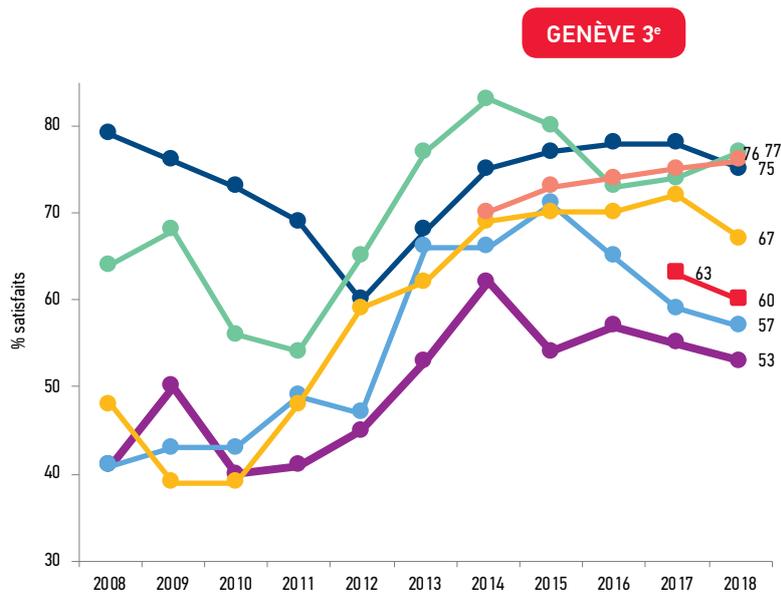
Fidélité aux transports publics

Un bond de 5 points amène Genève à un taux historique de 82 % de satisfaction sur cette thématique, la plaçant pour la troisième année consécutive sur la première marche du podium (devant Helsinki). L'évolution de ce taux est constante depuis 2012, où Genève se plaçait en quatrième position. Les interviewés doivent indiquer s'ils recommanderaient volontiers à d'autres personnes de voyager en transports publics.



Fiabilité des transports publics

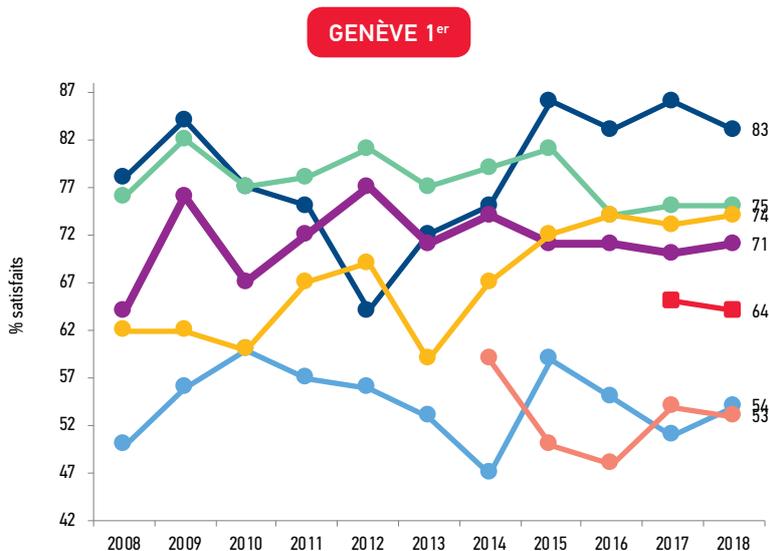
En perdant 3 points (de 78 % en 2017 à 75 % en 2018), Genève perd aussi deux places au classement et se retrouve troisième (derrière Helsinki et Bergen). Cette baisse est due à une sensation générale de dégradation de la ponctualité des moyens de transports publics auprès des sondés.





Satisfaction générale

De manière transversale, la satisfaction générale des passagers interviewés est en baisse à Genève, puisque l'indice de satisfaction passe de 86 % en 2017 à 83 % en 2018 (soit une baisse de 3 points). Ce taux reste cependant au-dessus de sa principale concurrente, Helsinki, qui obtient un résultat de 75 % en 2018 (identique à 2017). Genève conserve néanmoins sa première place, et ce pour la troisième année consécutive.



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

	2006	2007	2008	2009	2010	2011	2012	2013	2014	2015	2016	2017	2018	Evolution 17/16
Information aux clients	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	→
Comportement du personnel	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	→
Fiabilité des transp. publics	1	2	2	1	1	1	3	3	2	2	1	1	3	→
Confort	1	2	2	1	1	1	4	3	2	2	2	2	2	→
Image sociétale	1	2	2	1	1	3	4	4	3	3	2	2	2	→
Offre de prestations	2	3	2	1	1	2	5	2	2	3	3	2	1	→
Fidélité aux transports publics	3	4	3	2	2	2	5	2	2	2	1	1	1	→
Perception du prix	8	8	5	2	5	4	5	4	4	1	1	1	1	→
Sentiment de sécurité	3	3	2	2	3	4	6	5	4	5	3	2	1	→
Satisfaction générale	2	2	1	1	1	2	5	2	2	1	1	1	1	→
Nombre de participants	9	8	7	6	6	5	6	6	6	6	6	7	7	

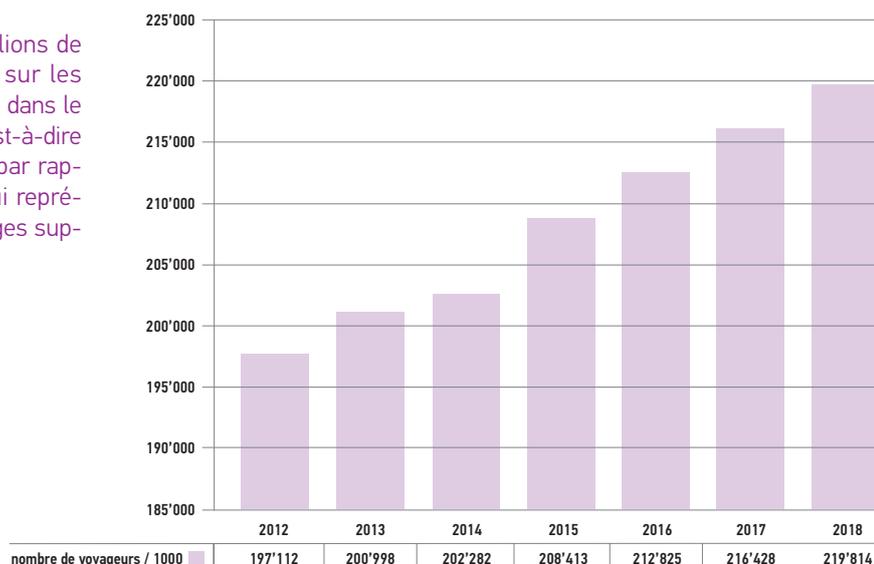
Les critères d'évaluation et la place de Genève

- | | | | |
|--|-----------------------|------------------------------------|-----------------------|
| • Satisfaction générale | 1 ^{er} place | • Offre de prestation | 2 ^e place |
| • Comportement du personnel | 1 ^{er} place | • Perception du prix | 1 ^{er} place |
| • Information | 1 ^{er} place | • Sécurité | 1 ^{er} place |
| • Confort | 2 ^e place | • Fidélité aux transports publics | 1 ^{er} place |
| • Image sociétale des transports publics | 2 ^e place | • Fiabilité des transports publics | 3 ^e place |

fréquentation des lignes

Nombre de voyageurs (en milliers) et évolution en %

En 2018, presque 220 millions de voyages ont été réalisés sur les lignes des trois opérateurs dans le périmètre Tout Genève, c'est-à-dire une progression de 1.5% par rapport à l'année 2017, ce qui représente 3.4 millions de voyages supplémentaires.



Nombre de voyages et de voyages x kilomètres en 2018

		2016			2017			2018			Evol. voyages 2018/2017	Evol. voyages X km 2018/2017
		voyages/jour	voyages/an	voyages X km/an	voyages/jour	voyages/an	voyages X km/an	voyages/jour	voyages/an	voyages X km/an		
CFF	Lancy-Genève-Coppet	8'297	3'036'651	20'874'208	8'089	2'952'383	19'805'925	9'267	3'382'482	22'921'663	14,6%	15,7%
	Genève-La Plaine	5'046	1'846'839	17'456'590	5'235	1'910'623	17'854'499	5'300	1'934'538	18'122'796	1,3%	1,5%
	Total trafic régional	13'343	4'883'490	38'330'798	13'323	4'863'006	37'660'424	14'567	5'317'020	41'044'459	9,3%	9,0%
SMGN	M1 Rade	1'380	505'044	414'136	1'404	512'444	420'204	1'415	516'357	423'413	0,8%	0,8%
	M2 Molard	1'300	475'756	347'302	1'486	542'438	395'980	1'488	543'275	396'591	0,2%	0,2%
	M3 Port Noir	498	182'418	291'869	502	183'258	293'213	483	176'466	282'346	-3,7%	-3,7%
	M4 De Chateaubriand	551	201'533	322'453	549	200'370	320'592	557	203'474	325'558	1,5%	1,5%
	Total Mouettes	3'729	1'364'751	1'375'760	3'941	1'438'510	1'429'989	3'944	1'439'572	1'427'907	0,1%	-0,1%
TPG	Tram	239'249	87'565'093	196'497'833	242'994	88'692'633	198'863'056	249'112	90'925'770	197'681'691	2,5%	-0,6%
	Trolley	107'965	39'515'295	81'429'117	109'864	40'100'489	82'542'373	107'727	39'320'298	81'476'680	-1,9%	-1,3%
	Bus	217'204	79'496'838	234'970'462	222'916	81'364'254	240'418'340	226'880	82'811'110	244'533'924	1,8%	1,7%
	Total TPG	564'419	206'577'226	512'897'412	575'774	210'157'376	521'823'769	583'718	213'057'178	523'692'295	1,4%	0,4%
	TOTAL UNIRESO	581'490	212'825'467	552'603'970	591'336	216'458'892	560'914'182	600'584	219'813'770	566'164'661	1,5%	0,9%



SMGN

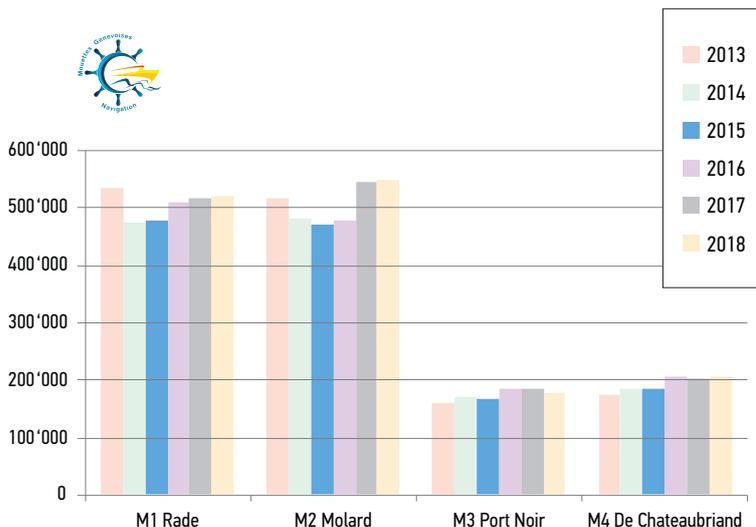
Les chiffres des fréquentations 2018 restent stables par rapport à l'année 2017. Nous constatons une baisse sur les 3 premiers mois de l'année dû aux épisodes de forte bise et de gel ayant conduit à la fermeture des lignes, en particulier les lignes M3 et M4.

CFF

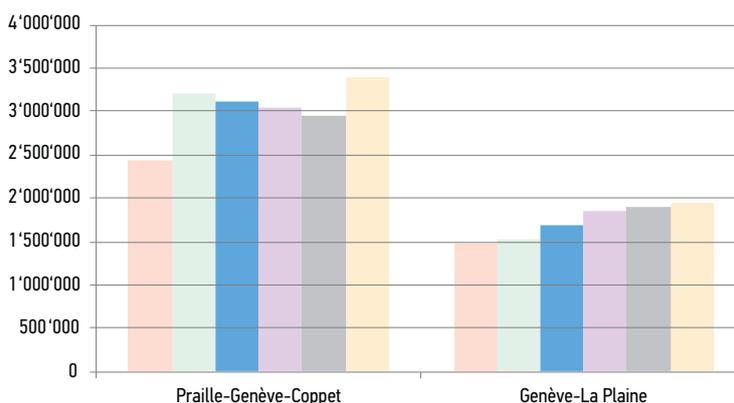
L'année 2018 est marquée par le lancement de la première étape du Léman Express. Depuis le 11 juin 2018, les clients bénéficient d'une cadence au ¼ heure aux heures de pointe sur la ligne Coppet – Lancy-Pont-Rouge et d'un retour à la normale de l'exploitation en soirée après l'achèvement des travaux nécessaires à ce développement. C'est environ 22 % d'offre supplémentaire qui rencontre un vif succès auprès de la clientèle. Il est constaté un doublement des voyageurs sur le tronçon entre Genève et Lancy-Pont-Rouge et une croissance de l'ordre de 10 % en provenance de l'axe de Coppet. A noter que depuis le 9 décembre, la cadence au ¼ heure a été étendue sur l'ensemble de la journée de 6h à 20h. La ligne de Bellegarde-La Plaine-Genève connaît une croissance continue. Sur la portion de ligne limitée à La Plaine, elle est de l'ordre de +3% en cohérence avec les évolutions des dernières années. Un défaut de comptage sur la section française de la ligne explique un repli non justifié de la croissance globale affichée.

TPG

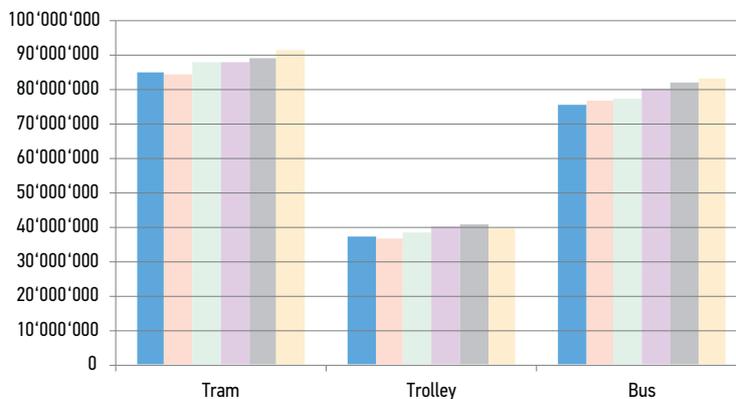
La fréquentation sur l'ensemble des lignes (tram, trolleybus et bus) a augmentée de 1.4 % en moyenne. La plus forte progression a été notée sur les trams, soit 2,5 % d'augmentation des voyageurs.



SBB CFF FFS



stpg



communication

les actions 2018

communiquer avec cohérence

L'année 2018 a été marquée par le déploiement de l'identité visuelle d'unireso. Que ce soit au travers de ses publications, sur les médias sociaux, via l'affichage public ou la distribution d'objets publicitaires, la communauté tarifaire témoigne de sa cohérence et harmonise son image auprès de la population. Les actions de communication se sont intensifiées, et les partenariats avec les acteurs locaux pérennisés.

Déployer l'identité visuelle d'unireso

Pour se faire connaître plus largement des usagers des transports en commun régionaux, unireso avait dévoilé en 2017 une nouvelle identité visuelle. L'année 2018 a vu cette identité se déployer sur de nombreux supports de communication distribués gratuitement lors de la distribution du Journal Ou bien ?!. Le but : étendre la notoriété de la marque unireso. Sacs en tissu, mugs, parapluies, sticks lèvres, stylos, bloc-notes, post-it, boîtes de pastilles à la menthe... autant de cadeaux publicitaires pour renforcer l'identité unireso.



La campagne régionale se poursuit

Lancée fin 2017, la campagne régionale qui associe un trajet à un tarif unique s'est poursuivie tout au long de l'année 2018. L'idée reste identique : faire rimer le nom de deux villes pour faciliter l'ancrage dans l'esprit des voyageurs et proposer des syntagmes qui rappellent la vie de tous les jours : « Veigy Résidence, Eaux-Vives Cours de danse », ou « Commugny Grand-père, Stade de Genève Supporter ». Une façon d'être proche du quotidien des usagers tout en communiquant simplement et efficacement.



Voyager en famille facilement

L'offre « famille » est un ensemble de bons plans pour les voyageurs ayant des liens de parenté. L'idée est de favoriser la mobilité par une politique de prix avantageux. On trouve des tarifs préférentiels sur les abonnements juniors, des offres pour les partenaires, une carte junior pour réaliser des économies sur les voyages en train ou encore une carte enfant accompagné. Ces avantages, consultables sur le site web d'unireso, ont été reconduits en 2018 et fortement plébiscités par les familles utilisant les transports en commun.



Promouvoir la mobilité des seniors

En mars 2018, une action spéciale a été menée pour les + de 70 ans, sous l'impulsion du Département des infrastructures (DI). Les 100 premières personnes à déposer leur permis de conduire au bureau des autos se sont vu remettre un bon de réduction de 50 % sur l'achat d'un abonnement annuel unireso Tout Genève Senior (valable pour tous les transports publics du canton). Une économie de CHF 200.- visant à favoriser la transition de la voiture aux transports publics.

Fête des vendanges de Russin, sam. 15 et dim. 16 septembre
Allez-y en transports publics !

Carte journalière unireso Tout Genève pour CHF 10.-
Les samedis et dimanches valable pour 2 personnes
Cadence de trains augmentée

Pour plus d'informations
www.unireso.com

unireso

Boire ou conduire, il faut choisir

Une carte journalière unireso au prix de CHF 10.-a été proposée aux personnes se rendant aux Caves ouvertes les 26 et 27 mai, ainsi qu'à la Fête des Vendanges de Russin les 15 et 16 septembre 2018 (valable pour deux personnes). Il s'agissait d'inciter les amateurs de bons crus de la région à voyager en transports publics. Pour l'occasion, la cadence des trains a été augmentée et des navettes tpg ont été mis disposition lors de ces deux événements.



Créer du lien sur les médias sociaux

En 2018, unireso a intensifié sa communication sur les médias sociaux. Le nombre d'abonnés de la page **Facebook** et du compte **Instagram** a augmenté, avec un cumul de plus de 3'400 followers sur ces deux plateformes. Elles viennent enrichir les informations que l'on trouve sur le site web d'unireso.ch. Bons plans, questionnaires ludiques, cadeaux à gagner : la page Facebook est une source d'informations pour vivre au quotidien la mobilité dans la région genevoise.

Abonnez-vous sur facebook.com/uniresoCH pour suivre l'actualité de votre réseau et profiter des bons plans.

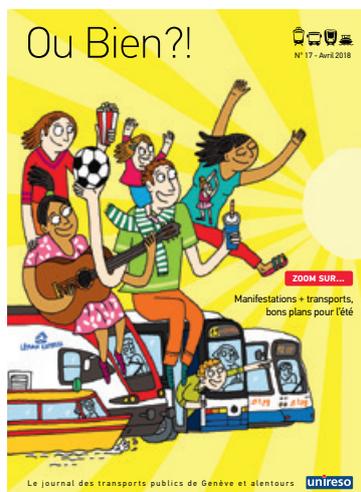
Sur Instagram, les followers peuvent découvrir Genève et ses environs au travers de prises de vues originales.

Suivez-nous sur instagram.com/unireso_com pour sillonner la région.



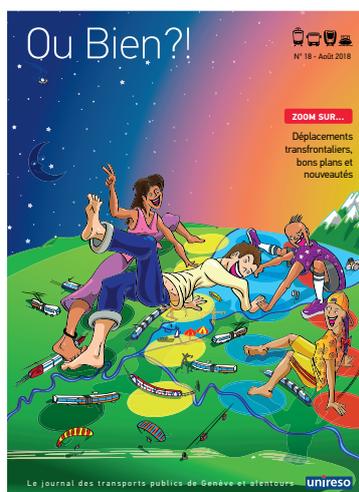
#unireso





Ou Bien?! N° 17 - Avril 2018

Le premier numéro de l'année consacre un article à l'expansion des offres combinées alliant titres de transports et entrées à des manifestations. On y apprend que les différents transporteurs suisses proposent tous des offres combinées et réalisent des partenariats avec de nombreux événements pour favoriser la mobilité durable. Le succès de ces offres encourage les organisateurs de manifestations à développer ce type d'offres. On trouve un sujet sur l'offre combinée unireso Tout Genève et le Téléphérique du Salève dans ce numéro. Cette édition fait aussi la lumière sur quelques festivals musicaux de la région, ainsi que sur la Nuit Antique, une manifestation historique qui rassemble des artistes venus de toute la Suisse pour vous faire vivre l'Antiquité. Un article est consacré à l'augmentation de l'offre des tpg, un autre à la modification des horaires du réseau TAC d'Annemasse. De la lecture, de la musique et des bonnes adresses viennent compléter ce numéro de printemps.



Ou Bien?! N° 18 - Août 2018

Pour cette édition estivale, le focus est mis sur l'amélioration de l'offre de transport intermodale que proposera le Léman Express d'ici fin 2019. Véritable axe névralgique du transport public de l'agglomération franco-valdo-genevoise, ce réseau transfrontalier sera le plus grand d'Europe et offrira de nombreuses combinaisons de moyens de transports touchant plus



d'un million d'habitants. Un article complémentaire explique les adaptations déjà opérées par les tpg, et d'autres sujets évoquent les services proposés en matière de car sharing, de vélo partagé et de transports en train. On trouve aussi dans ce numéro de quoi abreuver sa soif de culture : spectacles, festivals urbains et découvertes culinaires autour du chocolat sont au programme. Lecture, musique et bonnes adresses sont de la partie.



Ou Bien?! N° 19 - Décembre 2018

L'édition hivernale – dernière de l'année – s'ouvre sur une enquête réalisée auprès de personnes qui ont fait le choix de privilégier les transports publics dans leur manière de voyager. Gain de temps, meilleure qualité de vie, considérations écologiques, aspects économiques : nombreuses sont les raisons qui conduisent les genevois à plébisciter les transports en commun. Un an avant la mise en service programmée du Léman Express, un article dévoile les nouveautés de l'offre des tpg. Les CFF mettent, quant à eux, l'accent sur les bons plans de la saison hivernale. La page Culture est consacrée au festival Geneva Lux initié en 2014 (qui voit Genève briller grâce à des installations lumineuses) ainsi qu'à l'incontournable Artgenève, une manifestation de portée internationale dans le monde de l'art. Et comme à l'accoutumé, l'édition se clôt sur des adresses à découvrir, de la lecture à parcourir, de la musique à ouïr...

les partenariats

La communauté tarifaire unireso se donne pour mission de faciliter et d'encourager l'utilisation intermodale des transports en commun. Pour ce faire, l'un des axes de travail est d'établir et de consolider des partenariats avec les acteurs de la région, que ce soit sur le long terme ou lors d'événements spécifiques.

Le Salon de l'Auto 2018

Reconduite en 2018, l'offre combinée unireso a permis aux visiteurs du Geneva International Motor Show (GIMS) de se rendre à la manifestation organisée à Palexpo en transports en commun grâce à un billet aller-retour obtenu lors de l'achat d'un ticket d'entrée, financé par le GIMS. Preuve est donc faite que l'on peut s'intéresser au monde de l'automobile tout en utilisant des moyens de transports collectifs.



Les communes du canton

La communauté tarifaire unireso continue de proposer l'achat de bons de transport de CHF 50.-aux communes afin de favoriser l'utilisation des transports en commun auprès de leurs résidents.

La Fondation des parkings

Reconduite en 2018, la campagne de promotion unireso P + R a rappelé aux pendulaires habitant à plus de 2 km d'un parking et n'ayant pas de transports publics près de chez eux, qu'ils pouvaient obtenir un abonnement unireso Tout Genève (valable pour l'utilisation des trams, bus, trains et mouettes genevoises) avec leur place de parking.



La Geneva Transport Card

Le partenariat avec la Fondation Genève Tourisme & Congrès s'est poursuivi en 2018, permettant aux personnes séjournant à l'hôtel, dans une auberge de jeunesse ou dans un camping du canton de profiter de la Geneva Transport Card. Remise lors de l'arrivée sur le lieu de villégiature, cette carte offre aux visiteurs le transport gratuit et illimité sur le réseau genevois (zone 10: tpg, CFF, Mouettes genevoises) pendant toute la durée du séjour.



L' Aéroport International de Genève

Genève Aéroport et unireso ont consolidé leur partenariat dans le but d'inciter les voyageurs à utiliser les transports publics. A l'arrivée, les passagers peuvent bénéficier d'un billet valable 80 minutes pour la zone Tout Genève, financé par l'aéroport. Ce sont presque un million de billets qui ont été accordés en 2018, et un cumul de plus de 7,7 millions de tickets depuis la mise en place de ce système en 2008. A noter aussi que la moitié des chariots disponibles sur la plateforme aéroportuaire ont été habillés aux couleurs de la nouvelle identité visuelle d'unireso.



Les partenariats culturels

Les partenariats avec l'Orchestre de Chambre de Genève, le Grand Théâtre de Genève et le Théâtre de Carouge ont été reconduits. Se rendre dans ces institutions culturelles en transports en commun est facilité, d'autant que des rabais sur les billets des représentations sont proposés aux détenteurs d'abonnements annuels.

Les partenariats sportifs

Les amateurs de courses à pied ont bénéficié d'un billet aller-retour gratuit (zone 10) pour se rendre à la Course de l'Escalade et à l'Harmony Geneva Marathon for Unicef lors de leur inscription à ces événements. Une façon d'encourager les participants à utiliser les transports en commun.



dépenses communication 2018

Les dépenses 2018		CHF (TTC)
Partenariats	Genève Aéroport	50'146
	Genève Tourisme	1'077
	Salon de l'auto	22'892
	Fondation des parkings	6'650
	Grand Théâtre	42'925
Campagnes publicitaires	Campagne régionale	138'932
	Promotion	37'265
	Institutionnelle	13'226
	Campagne produit	64'895
Publications	Journal Ou Bien ?!	109 689
Communication digitale	Site internet	6'372
	Medias sociaux	78'926
Information clients	Plan du réseau et tarifs	63'730
Communication institutionnelle	Rapport de gestion	13'496
	Cartes de vœux	9'521
Mailing		2'883
Total		662'625

les décomptes unireso

DÉCOMPTE UNIRESO, tva 7,7 % incluse	Comptes unireso 2017	Comptes unireso 2018	État Genève 2017	à répartir 2018	part TPG 2018	part CFF 2018	part SMGN 2018
PRODUITS DU TRANSPORT + GARANTIES							
Billets Tout Genève	44'529'870,43	44'166'818,43					
Forfaits journaliers Tout Genève	9'397'316,80	9'528'518,20					
Total billets + forfaits journaliers Tout Genève	53'927'187,23	53'695'336,63					
Abonnements hebdomadaires Tout Genève	436'255,00	442'296,00					
Total abonnements hebdomadaires Tout Genève	436'255,00	442'296,00					
Abonnements mensuels Tout Genève adultes	23'829'596,00	23'433'025,00					
Abonnements mensuels Tout Genève juniors	6'572'925,00	6'233'985,00					
Abonnements mensuels Tout Genève seniors	2'078'175,00	2'017'052,00					
Abonnements mensuels Tout Genève Transmissibles	233'500,00	232'600,00					
Total abonnements mensuels Tout Genève	32'714'196,00	31'916'662,00					
Abonnements annuels Tout Genève adultes	31'743'720,00	33'122'805,00					
Abonnements annuels Tout Genève juniors	12'668'500,00	13'096'760,00					
Abonnements annuels Tout Genève seniors	8'765'910,00	8'988'410,00					
Abonnements annuels Tout Genève Transmissibles	221'400,00	263'700,00					
Total abonnements annuels Tout Genève	53'399'530,00	55'471'675,00					
Titres P+R (abonnements et tickets)	2'772'499,00	2'779'541,00					
Combinés	2'555'501,85	3'015'064,34					
Abonnements demi-tarif	1'361'318,88	2'403'125,54					
TT régionaux, transfrontaliers	7'222'136,80	7'675'356,37					
Manifestations	285'535,16	386'904,22					
Autres	339'644,00	308'600,50					
Total divers	14'536'635,69	16'568'591,97					
Total ventes brutes	155'013'803,92	158'094'561,60					
DÉDUCTIONS							
Bonus de secours	0,00	0,00					
Bonus écologique	0,00	0,00					
Total bonus	0,00	0,00					
Rabais SPC	-2'145'464,70	-2'154'114,20					
Rabais « grands comptes »	0,00	0,00					
Rabais famille	-717'315,00	-773'880,00					
Rabais spécial	-1'631'162,93	-1'470'794,90					
Total rabais	-4'493'942,63	-4'398'789,10					
Remboursements	-241'472,14	-249'775,13					
Total déductions	-4'735'414,77	-4'648'564,23					
Total produits du transport	150'278'389,15	153'445'997,37		153'445'997,37	141'993'412,08	10'932'008,38	520'576,91
Participation cantonale aux frais de gestion et communication			400'000,00	400'000,00	370'760,00	27'880,00	1'360,00
Participation cantonale Études RER/FVG			0,00	0,00	0,00	0,00	0,00
Participation cantonale aux opérations « pics de pollution »			0,00	0,00	0,00	0,00	0,00
Indemnité pour perte de recettes induites par la CTI			9'719'203,20	9'719'203,20	9'008'729,45	677'428,46	33'045,29
Indemnité pour perte de recettes induite par l'IN-146			8'315'100,00	8'315'100,00	7'707'266,19	579'562,47	28'271,34
Indemnité pour rabais billets et CJ seniors			4'615'549,92	4'615'549,92	4'278'153,22	321'703,83	15'692,87
Indemnité pour le rabais des abos seniors			6'372'178,92	6'372'178,92	5'906'372,64	444'140,87	21'665,41
Indemnité pour le rabais des abos juniors			4'151'618,04	4'151'618,04	3'848'134,76	289'367,78	14'115,50
Indemnité pour le rabais famille			861'249,00	861'249,00	798'291,70	60'029,05	2'928,25
Indemnité 2017 pour compensation tarifaire			4'610'395,92	4'610'395,92	4'273'375,98	321'344,59	15'675,35
Total participations cantonales			39'045'295,00	39'045'295,00	36'191'083,94	2'721'457,05	132'754,01
Produits financiers							
Total produits communautaires		153'445'997,37	39'045'295,00	192'491'292,37	178'184'496,02	13'653'465,43	653'330,92



DÉCOMPTE UNIRESO, tva 7,7 % incluse	Comptes unireso 2017	Comptes unireso 2018	État Genève 2017	à répartir 2018	part TPG 2018	part CFF 2018	part SMGN 2018
CHARGES							
Salaires et charges		-475'981,49		-475'981,49	-441'187,24	-33'175,91	-1'618,34
Mandat intérim Communication		-84'430,42		-84'430,42	-78'258,55	-5'884,80	-287,07
Total frais de personnel		-560'411,91		-560'411,91	-519'445,79	-39'060,71	-1'905,41
Honoraires juridiques / fiduciaires		-5'087,42		-5'087,42	-4'715,53	-354,59	-17,30
Études et mandats		-73'901,68		-73'901,68	-68'499,47	-5'150,94	-251,27
Frais de voyage & réception		-7'062,46		-7'062,46	-6'546,19	-492,25	-24,02
Total frais administratifs		-86'051,57		-86'051,56	-79'761,19	-5'997,78	-292,59
Confection titres de transport		-5'627,40		-5'627,40	-5'216,04	-392,22	-19,14
Production de Cart@bonus		-78'444,05		-78'444,05	-72'709,80	-5'467,54	-266,71
Frais Service Direct et projets nationaux		-93'767,08		-93'767,08	-86'912,71	-6'535,56	-318,81
Frais cartes SwissPass		-848'490,36		-848'490,36	-786'465,72	-59'139,77	-2'884,87
Contribution plateforme SwissPass		0,00					
Frais Communautés tarifaires		-46'676,28		-46'676,28	-43'264,25	-3'253,33	-158,70
Indemnité de vente (charge sur les TT Tout Genève)		-4'872'841,30		-4'872'841,30	-4'516'636,60	-339'637,04	-16'567,66
Indemnité de vente (crédit sur les TT Tout Genève)		4'872'727,05		4'872'727,05	4'500'940,35	371'786,70	
Commissions et frais de vente		0,00					
Papier, imprimés		0,00					
Total frais de vente		-1'073'119,41		-1'073'119,42	-1'010'264,77	-42'638,76	-20'215,89
Communication		-659'741,83		-659'741,83	-611'514,69	-45'984,01	-2'243,13
Communication IV MVC							
Communication régionale							
Communication régionale							
Partenariats communication		0,00					
Partenariats communication		0,00					
Mailings		-2'883,41		-2'883,41	-2'672,63	-200,97	-9,81
Total frais de communication		-662'625,24		-662'625,24	-614'187,32	-46'184,98	-2'252,94
Frais personnel ETG		-312'097,00		-312'097,00	-289'282,70	-21'753,16	-1'061,14
Frais informatiques		-53'802,00		-53'802,00	-49'869,08	-3'749,99	-182,93
Frais loyers		-52'800,00		-52'800,00	-48'940,31	-3'680,16	-179,53
Frais bancaires		-814,46		-814,46	-754,92	-56,77	-2,77
Total frais financiers		-419'513,46		-419'513,46	-388'847,01	-29'240,08	-1'426,37
Divers et imprévus		-4'220,20		-4'220,20	-3'911,71	-294,14	-14,35
Total charges		-2'805'941,79		-2'805'941,79	-2'616'417,79	-163'416,45	-26'107,55
RÉSULTAT NET		150'640'055,58	39'045'295,00	189'685'350,58	175'568'078,23	13'490'048,98	627'223,37

rapport fiduciaire 2018

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

Communauté Tarifaire Genevoise (Unireso)

Genève, le 28 mars 2019
9/mg/11

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

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

Fondée en 1892

BfB

Messieurs,

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

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

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

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

Les procédures d'audit précitées ne constituant ni une révision des états financiers, ni une review (examen succinct) en conformité avec les normes de la profession en Suisse, nous n'exprimons pas d'opinion d'audit, ni ne donnons d'autre assurance sur les décomptes annuels à la date du 31 décembre 2018.

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

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

BfB Société Fiduciaire
Bourquin frères et Béran SA



André TINGLIÉLY
Expert-réviseur agréé
Réviseur responsable



Jean-Paul TRIBOULET
Expert-réviseur agréé



Résumé des TT régionaux

	année 2018		
	Quantités	CHF	€
billets	1'135'839		
abo hebdo	1'895		
abo mensuels	57'336		
abo annuels	3'330		
forfaits journaliers	64'844		
à répartir :	1'263'244	13'744'988.43	12'419'376.64 €

Indemnité de vente en faveur de :

CFF	285'161.38	238'121.16 €
TPG	482'972.63	402'555.64 €
TPN	13'438.39	11'239.15 €
CarPostal	1.47	1.23 €
TP2A	101'338.83	84'450.61 €
GLCT z.84	5'971.68	4'976.40 €
GLCT z.85	146.40	122.00 €
GLCT z.87	311.40	259.50 €
GLCT z.87 (RDTA)	8'995.80	7'496.50 €

Ventes réparties en faveur de :

z.10 = CTI	7'604'814.37	6'908'177.02 €
z.21 = TPN	30'916.43	27'680.92 €
z.22	1'056'160.29	955'267.42 €
z.81 = GLCT	114'320.61	103'770.47 €
z.82	1'055'683.10	965'106.05 €
z.84 = GLCT	453'492.44	411'809.78 €
z.85 = CG01	19'010.07	17'556.37 €
z.85 = GLCT	4'460.67	3'587.51 €
z.87 = GLCT	1'311'417.76	1'194'653.50 €
z.87 = CG01	50.23	42.93 €
z.88	1'077'018.66	974'481.03 €
z.90	116'246.35	105'321.14 €
TER =part SNCF	3'059.47	2'700.31 €
	12'846'650.45	11'670'154.45 €

DÉCOMPTÉ DE LA COMMUNAUTÉ TARIFAIRE INTÉGRALE DE GENEVE (CTI)

	PPF 2015-2018 année 2018 actualisé	Comptes année 2018	Etat Genève
PRODUITS DU TRANSPORT + GARANTIES			
TT Tout Genève		145'499'603.54	
Part 1ère classe dans TT Tout Genève		104'955.20	
Part recettes s/lignes TPG		74'204.95	
Retraitement abo FVP/TPG		-1'752.89	
Part TPG+SMGN s/recettes combinés parking formule 1		7'526.00	
Part complémentaire s/abonnement demi-tarif		86'104.20	
Part z.10 dans TT régionaux		7'604'814.37	
Part 1ère classe dans TT régionaux		70'542.00	
Total produits du transport	153'679'859.00	153'445'997.37	
Participation cantonale aux frais de gestion et communication	400'000.00		400'000.00
Participation cantonale Etudes / RER FVG	-		-
Participation cantonale aux opérations "pics de pollution"	100'000.00		-
Indemnité pour perte de recettes induites par la CTI	9'719'203.00		9'719'203.20
Indemnité pour perte de recettes induites par l'IN-146	8'315'100.00		8'315'100.00
Indemnité pour le rabais billets et CJ senior	4'615'550.00		4'615'549.92
Indemnité pour le rabais des abo senior	6'372'179.00		6'372'178.92
Indemnité pour le rabais des abo junior	4'151'618.00		4'151'618.04
Indemnité pour le rabais famille	861'249.00		861'249.00
Indemnité pour compensation tarifaire	4'610'396.00		4'610'395.92
Total participations cantonales	39'145'295.00		39'045'295.00
Produits financiers	-	-	
Total produits communautaires	192'825'154.00	153'445'997.37	39'045'295.00
CHARGES			
Salaires et charges	-560'412.00	-475'981.49	
Mandat intérim Comm	-	-84'430.42	
Total frais de personnel	-560'412.00	-560'411.91	
Honoraires juridique / fiduciaire	-6'000.00	-5'087.42	
Etudes et mandats	-37'000.00	-73'901.68	
Frais de voyage & réception	-10'000.00	-7'062.46	
Total frais administratifs	-53'000.00	-86'051.57	
Confection titres de transport	-	-5'627.40	
Production de Cart@bonus	-	-78'444.05	
Frais Service Direct et projets nationaux	-145'000.00	-93'767.08	
Frais cartes SwissPass	-100'000.00	-848'490.36	
Contribution plateforme SwissPass	-50'000.00	0.00	
Frais Communautés Tarifaires	-42'000.00	-46'676.28	
Indemnité de vente (charge sur les TT Tout Genève)	-5'378'795.00	-4'872'841.30	
Indemnité de vente (crédit sur les TT Tout Genève)	5'378'795.00	4'872'727.05	
Commissions et frais de vente	-	0.00	
Papier, imprimés	-	0.00	
Total frais de vente	-337'000.00	-1'073'119.41	
Communication	-550'000.00	-659'741.83	
Communication IV MVC	-170'000.00		
Communication régionale	-120'000.00		
Communication régionale	120'000.00		
Partenariats communication	-250'000.00	0.00	
Partenariats communication	250'000.00	0.00	
Mailings		-2'883.41	
Total frais de communication	-720'000.00	-662'625.24	
Frais personnel ETG	-312'097.00	-312'097.00	
Frais informatiques	-53'802.00	-53'802.00	
Frais loyers	-52'800.00	-52'800.00	
Frais bancaires	-100.00	-814.46	
Total frais financiers	-418'799.00	-419'513.46	
Divers et imprévus	-5'000.00	-4'220.20	
TOTAL DES CHARGES (NET)	-2'094'211.00	-2'805'941.79	
RÉSULTAT NET	190'730'943.00	150'640'055.58	39'045'295.00
RÉPARTITION :			
TPG			
CFF			
SMGN			

TVA 7,7% incluse



Solde à répartir selon clé définitive :	% vs budget	Part TPG 92.69%	Part CFF 6.97%	Part SMGN 0.34%
145'499'603.54		134'863'582.52	10'141'322.37	494'698.65
104'955.20			104'955.20	
74'204.95		74'204.95		
-1'752.89		-1'746.93		-5.96
7'526.00		7'498.15		27.85
86'104.20		970.95	85'133.25	
7'604'814.37		7'048'902.44	530'055.56	25'856.37
70'542.00			70'542.00	
153'445'997.37	100%	141'993'412.08	10'932'008.38	520'576.91
400'000.00	100%	370'760.00	27'880.00	1'360.00
-		-	-	-
-	0%	-	-	-
9'719'203.20	100%	9'008'729.45	677'428.46	33'045.29
8'315'100.00	100%	7'707'266.19	579'562.47	28'271.34
4'615'549.92	100%	4'278'153.22	321'703.83	15'692.87
6'372'178.92	100%	5'906'372.64	444'140.87	21'665.41
4'151'618.04	100%	3'848'134.76	289'367.78	14'115.50
861'249.00	100%	798'291.70	60'029.05	2'928.25
4'610'395.92	100%	4'273'375.98	321'344.59	15'675.35
39'045'295.00	100%	36'191'083.94	2'721'457.05	132'754.01
-		-	-	-
192'491'292.37	100%	178'184'496.02	13'653'465.43	653'330.92
-475'981.49	85%	-441'187.24	-33'175.91	-1'618.34
-84'430.42		-78'258.55	-5'884.80	-287.07
-560'411.91	100%	-519'445.79	-39'060.71	-1'905.41
-5'087.42	85%	-4'715.53	-354.59	-17.30
-73'901.68	200%	-68'499.47	-5'150.94	-251.27
-7'062.46	71%	-6'546.19	-492.25	-24.02
-86'051.56	162%	-79'761.19	-5'997.78	-292.59
-5'627.40		-5'216.04	-392.22	-19.14
-78'444.05	#DIV/0!	-72'709.80	-5'467.54	-266.71
-93'767.08	65%	-86'912.71	-6'535.56	-318.81
-848'490.36	848%	-786'465.72	-59'139.77	-2'884.87
-	0%	-	-	-
-46'676.28	111%	-43'264.25	-3'253.33	-158.70
-4'872'841.30	91%	-4'516'636.60	-339'637.04	-16'567.66
4'872'727.05	91%	4'500'940.35	371'786.70	-
-		-	-	-
-1'073'119.42	318%	-1'010'264.77	-42'638.76	-20'215.89
-659'741.83	120%	-611'514.69	-45'984.01	-2'243.13
-		-	-	-
-	0%	-	-	-
-	0%	-	-	-
-2'883.41	#DIV/0!	-2'672.63	-200.97	-9.81
-662'625.24	92%	-614'187.32	-46'184.98	-2'252.94
-312'097.00	100%	-289'282.70	-21'753.16	-1'061.14
-53'802.00	100%	-49'869.08	-3'749.99	-182.93
-52'800.00	100%	-48'940.31	-3'680.16	-179.53
-814.46	814%	-754.92	-56.77	-2.77
-419'513.46	100%	-388'847.01	-29'240.08	-1'426.37
-4'220.20	84%	-3'911.71	-294.14	-14.35
-2'805'941.79	134%	-2'616'417.79	-163'416.45	-26'107.55
189'685'350.58	99%	175'568'078.23	13'490'048.98	627'223.37
175'568'078.23				
13'490'048.98				
627'223.37				



