

unireso rapport de gestion 2019





Sommaire

rapport de gestion unireso 2019

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
10	le forum national des communautés tarifaires
11	représentation d'unireso dans les commissions nationales
12 - 13	Les activités d'unireso
14 - 17	Communication unireso
14	les actions 2019 d'unireso
18 - 21	Communication Léman Pass
21	les dépenses communication 2019
22 - 35	Ventes année 2019
22	les ventes tout Genève
25	les recettes de billets et forfaits journaliers
26	les recettes des abonnements mensuels
28	les recettes des abonnements annuels
29	les abonnements en circulation
30	la satisfaction des clients pour l'offre tarifaire unireso
31	les ventes régionales toujours en progression
34	les ventes de titres combinés
36 - 41	L'enquête BEST
36	un benchmark européen des transports publics
42 - 43	Fréquentation des lignes
44 - 45	Les décomptes unireso
46 - 49	Le rapport de l'organe de révision



Le mot du conseiller d'état



Serge Dal Busco
*chef du département
des infrastructures (DI)*

C'est avec une grande joie que j'ai pu participer à un événement historique, le 15 décembre 2019, en inaugurant en compagnie des autorités fédérales et françaises, la mise en service tant attendue du Léman Express (LEX). La population a aussi répondu présente en prenant part aux festivités organisées lors du week-end dans les gares et haltes ferroviaires. Cette desserte marque non seulement la fin des travaux du CEVA (liaison ferroviaire Cornavin – Eaux-Vives – Annemasse), mais concrétise également la jonction des réseaux ferroviaires suisses et français, qui faisait tant défaut à notre région. Il a fallu être patient, car la convention signée entre la Confédération suisse et le canton de Genève pour raccorder la gare des Eaux-Vives à la gare Cornavin date en effet du 7 mai 1912!

Un bouleversement s'est aussi opéré au changement horaire de décembre 2019 au niveau des TPG, qui ont fortement remanié leurs lignes pour desservir efficacement les haltes et gares du LEX. Les autorités ont d'ailleurs veillé à ce que les nouvelles interfaces inaugurées soient accessibles à la mobilité douce et qu'on y trouve des vélostations.

Sans surprise, 2019 a donc été marqué par d'intenses travaux des autorités organisatrices et des opérateurs de transports pour finaliser l'arrivée du RER transfrontalier le plus grand d'Europe. Afin de répondre aux déplacements des nombreux habitants de l'agglomération sur 230 kilomètres de rail et 45 gares réparties entre Genève, Vaud et la France voisine, il a fallu créer une tarification commune transfrontalière entre 18 opérateurs du Grand Genève.

Débutés en 2012, les travaux pour la construction de cette tarification multimodale transfrontalière ont été d'une grande complexité. Deux pays, 8 autorités organisatrices des transports publics et presque 20 opérateurs ont travaillé ensemble de longues années afin d'aboutir à un système unique et harmonisé offrant aux usagers de la communauté tarifaire Léman Pass la possibilité d'effectuer un trajet transfrontalier avec un seul titre de transport. Des efforts ont dû être faits par chacun des partenaires afin d'arriver à des consensus sur des sujets divers aussi simples que la durée de validité des billets ou l'âge limite d'un abonnement junior, que compliqués comme la définition du périmètre de la communauté, le calcul des prix, ou l'organisation de la répartition des charges et des recettes.

L'arrivée du LEX a ainsi modifié le fonctionnement de la communauté tarifaire Unireso régionale au profit d'une nouvelle communauté tarifaire intitulée Léman Pass. De son côté, la communauté historique « Tout Genève », regroupant les Transports publics genevois (TPG), les Chemins de fer fédéraux (CFF) et la Société des Mouettes Genevoises Navigation S.A. (SMGN) continue d'offrir un système tarifaire avantageux à tous les usagers du canton de Genève.

La nouvelle entente tarifaire Léman Pass s'est vu dotée notamment d'un logo et d'un nouveau site Internet : lemanpass.com. Un calculateur de tarif y a été intégré pour faire connaître le prix d'un trajet en euros et en francs suisse. La France voisine a fait l'objet d'une large campagne de promotion, via de l'affichage ainsi que la présence dans des manifestations, la presse et des radios locales françaises pour inciter les habitants du Grand Genève à se déplacer en transports collectifs.

Mais la communication a aussi été intense dans notre canton avec la campagne « La Cerise sur le réseau » confirmant aux usagers voyageant sur le territoire genevois que le tarif resterait inchangé en empruntant indifféremment des bus, trams, trains ou bateaux. Des stands, des séances publiques, la présence sur les réseaux sociaux, des articles et des actions promouvant les tarifs préférentiels destinés aux familles, aux seniors ou pratiqués le week-end pour 2 personnes voyageant ensemble ont complété cette campagne.

Fait réjouissant, les TPG ont réussi à conserver leur première place depuis 2015 dans l'enquête BEST, qui compare le réseau des transports publics de plusieurs grandes villes européennes. Genève est en 1^{ère} position pour l'offre de prestations, la fidélité aux transports publics, la fiabilité et l'information aux voyageurs. Le grand défi demeure encore d'accroître la vitesse commerciale des véhicules TPG. Le département des infrastructures en a fait l'une de ses priorités stratégiques.

Au final, ce sont 229 millions de voyages en tram, bus, train ou Mouettes qui ont été effectués en 2019, soit une augmentation de +4,1 % par rapport à 2018. En conclusion, je salue le professionnalisme et le sens de la mission du personnel des 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.



Le mot du président



Christoph Stucki
président d'unireso

2019 marque un tournant, pour ne pas dire une révolution dans l'histoire d'unireso. En effet, avec l'arrivée du Léman Express, le 15 décembre, la communauté tarifaire, qui regroupait jusqu'à présent des transporteurs suisses et français, circonscrit son champ d'action au seul territoire genevois. Exit unireso régional. Une nouvelle communauté tarifaire, Léman Pass, fédérant les acteurs suisses et français du bassin desservi par le Léman Express ainsi que des lignes de bus transfrontalières, est créée et avec elle, un cadre organisationnel et une gouvernance sont mis en place. Dans le même temps, le canton de Genève alloue une enveloppe de CHF 900'000 affectée à l'intégration du tarif transfrontalier dans la plateforme nationale NOVA permettant aux opérateurs de vendre les titres de transport du Léman Pass sur le support SwissPass. L'autre investissement important partagé entre le canton de Genève et les Autorités organisatrices de transport public (AOT) françaises concerne le développement de la plateforme informatique de consolidation des ventes des titres transfrontaliers et de l'attribution des recettes selon le principe de la fréquentation (voyageurs et voyageurs X km) aux opérateurs des lignes transfrontalières.

Une plongée dans les ventes 2019 d'unireso, fait apparaître deux éléments remarquables. Tout d'abord, une augmentation du chiffre d'affaires de 2,1% (par rapport à 2018) qui résulte uniquement de l'évolution de la fréquentation. Ensuite, une hausse de CHF 500'000 des recettes générées par les abonnements annuels qui reflète le résultat des efforts de vente. Au chapitre des finances encore, il faut toutefois relever une érosion des ventes de titres de transport occasionnels (-5,4%). Enfin, nonobstant les bons résultats globaux affichés, l'objectif escompté dans le plan financier n'a pas été tout à fait atteint.

Le 15 décembre 2019 est donc à marquer d'une pierre blanche dans l'histoire des transports en commun franco-valdo-genevois. Si le Léman Express circule partiellement déjà à la fin de l'année 2018, c'est bel et bien dans l'année qui suit que le vaste réseau ferroviaire se déploie sur l'ensemble du parcours. Un tour de force? Certes, qui est rendu possible grâce à une volonté politique affirmée et à l'engagement des différentes autorités organisatrices de la région. C'est cette conjugaison d'efforts qui permet l'avènement du Léman Pass, regroupant pas moins de dix-huit opérateurs de transports publics français et suisses. Parallèlement à la création de la communauté tarifaire, des groupes de travail sont désignés pour établir une tarification attrayante et un modèle de répartition des recettes. Enfin pour promouvoir la nouvelle offre tarifaire, des campagnes et des rencontres avec les potentiels futurs utilisateurs du Léman Express, ont été programmées au cours du dernier trimestre 2019.

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> Dirk Lambert - <i>responsable finances et projets</i> Sylvie Léger - <i>responsable communication</i> Joëlle Manca - <i>assistante administrative (depuis le 18 novembre 2019)</i>
Transports publics Genevois (tpg)	Nicolas Bernardon - <i>responsable prix et produits</i> Ingrid Christolomme - <i>responsable marketing et gestion de produits</i>
Chemins de fer fédéraux (CFF)	Antoine Stübi - <i>responsable régional tarification Genève</i> Maud Zumstein - <i>collaboratrice marketing régional (jusqu'en juin 2019)</i> Arjeta Rrahmani - <i>collaboratrice marketing régional (depuis avril 2019)</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)	Yann Gessler - <i>responsable du service commercial</i>
Transports publics de l'agglomération annemassienne (TP2A)	Julien Le Gousse - <i>directeur</i> Rachel Diaz - <i>directrice marketing et communication</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>

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 2019, 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 d'Alliance SwissPass et de la gouvernance Léman Pass.

unireso Les participants à ces séances sont :
Christoph Stucki - *président*
Rémy Burri - *responsable*
Dirk Lambert - *responsable finances et projets*
Sylvie Léger - *responsable communication*
Joëlle Manca - *assistante administrative (depuis le 18 novembre 2019)*

Transports publics Genevois (tpg) Anne Hornung-Soukup - *présidente du conseil d'administration des tpg*
Marc Defalque - *directeur marketing, vente et communication*

Chemins de fer fédéraux (CFF) Alain Barbey - *directeur régional ouest*
Antoine Stübi - *responsable régional tarification Genève*

Société des Mouettes genevoises Navigation (SMGN) Antoine Böhler - *président du conseil d'administration*
Valérie Bouvier-Rolland - *directrice administrative et financière*

**Transports publics de la région
nyonnaise (TPN)** Richard Zaugg - *directeur*
Yann Gessler - *responsable du service commercial*

**Transports annemassiens
collectifs (TAC)** Julien Le Gousse - *directeur*

Transdev Sylvie Begain - *responsable marketing*

SNCF Christophe Pelletier - *responsable pôle tarification*

Changement de présidence unireso

Lors de sa séance du 16.12.2019, le comité de décision unireso a entériné la nomination de Rébecca Dougoud à la présidence d'unireso. Rébecca Dougoud succède dès le 1^{er} janvier 2020, à Christoph Stucki qui a occupé la fonction de 2001 (date de fondation d'unireso) à décembre 2019.

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 qui a été reconduit d'une année jusqu'au 31 décembre 2019. 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.

Avec l'abandon d'unireso régional, remplacé par Léman Pass, ce comité a été dissout le 15.12.2019.

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 la complexité..*
- *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 impactent les communautés tarifaires à plus ou moins long terme.

Christoph Stucki - *vice-président du comité stratégique des CT. Suisse (le mandat a pris fin le 15.12.2019).*

Rémy Burri - *responsable unireso, est membre de la Commission marché (KoM)*

Dirk Lambert - *représente unireso dans la Commission distribution (KoV)*

Depuis l'entrée en vigueur de l'Alliance SwissPass, le 15 décembre 2019, de nouvelles structures et organisations ont été mises en place. En conséquence, des commissions ad hoc ont pris le relais des commissions KTB et KVS ainsi qu'un comité stratégique regroupant tous les acteurs de la branche.



Les activités d'unireso

Alliance SwissPass : une nouvelle organisation des transports publics au niveau national



La mise en place d'un nouvel environnement et d'une gouvernance des transports publics suisses, sur lesquels travaillent différents acteurs depuis plusieurs années, s'est concrétisée au 1^{er} janvier 2019 par l'entrée en vigueur de la « Convention 500 » nationale. L'objectif de cette convention est de généraliser le principe un voyage = un billet, quel que soit le déplacement effectué en Suisse. Un nouveau tarif national, qui harmonise les relations entre les communautés tarifaires en Suisse, est en cours d'élaboration. Le tarif Service Direct national (SD), qui harmonise les relations entre les communautés tarifaires en Suisse, est toujours en cours.

Cette nouvelle organisation, fondée comme une coopérative, porte le nom d'Alliance SwissPass. Elle est notamment composée de quatre commissions : *Marché*, *Distribution*, *Information à la clientèle* et *Systèmes IT*. A noter que deux membres d'unireso se sont faits élire dans deux commissions distinctes, à savoir Dirk Lambert à la commission Distribution, et Rémy Burri à la commission Marché.



Léman Pass : l'offre tarifaire transfrontalière unifiée

En 2019, unireso a poursuivi ses actions pour mettre en place la Communauté tarifaire Léman Pass. Il s'agit d'une offre de tarif unifiée entre la France et la Suisse, proposée par dix-huit opérateurs de transports publics de ces pays, opérationnelle pour la mise en service du Léman Express le 15 décembre 2019. Des groupes de travail ont été constitués et des projets réalisés depuis plusieurs années afin de pouvoir proposer aux voyageurs cette offre tarifaire unifiée.

Groupe de travail Tarifs

Débutée en 2012, la définition des tarifs a permis de réaliser les premières pré-ventes d'abonnements en novembre 2019. Pour ce faire, il a été nécessaire d'élaborer un assortiment de produits, de définir les conditions et le périmètre d'utilisation, les différents types d'abonnements et de titres occasionnels de transports, les règles de composition du prix, les supports de vente, etc. Toute la gamme des titres de transport était prête à la vente le 15.12.2019. Les différentes combinaisons créées permettent de voyager de « zone à zone », de « parcours à zone » ou encore en « zone-parcours-zone ».

zone-zone (pour les zones urbaines limitrophes)



Exemple : trajet entre le centre urbain d'Annemasse et le centre urbain de Genève en train ou tram.

parcours-zone



Exemple : trajet entre la gare de Magland vers Carouge-Marché.

zone-parcours-zone



Exemple : trajet entre le centre urbain de Thonon vers le centre urbain de Genève. Les zones urbaines de ces deux villes sont comprises dans le titre de transport Léman Pass.



Groupe de travail Gouvernance

L'objectif de ce groupe de travail a été d'établir un accord-cadre qui pérennise les engagements des différents acteurs du Léman Pass et de définir les règles concernant l'élaboration du budget et la répartition des coûts, ainsi que de formaliser les modalités de répartition des recettes entre les opérateurs. Ce groupe de travail a aussi décidé de la mise en place de différents organes de gouvernance, à l'instar du conseil stratégique et du comité directeur.

Répartition des recettes : REPLEX

Il s'agit du projet de développement d'un logiciel de répartition des recettes entre les opérateurs. Cet outil, qui sera opérationnel prochainement, va permettre de récolter les résultats des ventes du Léman Pass et de les redistribuer aux opérateurs de manière mensuelle en fonction d'une clef de répartition. Ainsi, les opérateurs pourront consulter leurs ventes et auront accès à plusieurs rapports, notamment les résultats de ventes globales, leurs propres résultats, ainsi que les revenus générés par les autres opérateurs partenaires. Ils auront aussi accès à des pièces comptables et pourront visualiser les données selon différentes modalités : zone par zone, produit par produit, etc.

Mise en place de la Gestion Communautés Tarifaires (GCT Sàrl)

Les acteurs de Léman Pass se sont mis d'accord pour déléguer la gestion de la communauté tarifaire à un acteur spécifique, comme cela est prévu dans la convention de base. Pour ce faire, une filiale de l'opérateur tpg a été mise sur pied en mars 2019. Elle porte le nom de GCT Sàrl et permet de concentrer les activités nécessaires au fonctionnement des communautés tarifaires d'unireso et de Léman Pass, notamment la répartition des recettes et la communication vis-à-vis de l'ensemble des partenaires.



Communication

unireso

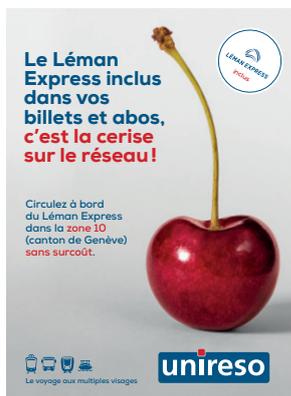
Les actions 2019 d'unireso

L'année 2019 a été riche et intense pour l'équipe communication d'unireso qui a déployé son énergie sur deux axes distincts mais complémentaires : mettre en avant les actions unireso propres à son cœur de métier et faire connaître et promouvoir la nouvelle offre tarifaire transfrontalière Léman Pass.

L'équipe communication d'unireso s'est beaucoup investie en 2019 : Campagnes promotionnelles d'offres tarifaires, relations avec les partenaires, publications de supports d'information et de communication et présence sur des salons ont scandé le quotidien d'unireso.

Campagne « La Cerise sur le réseau »

Le but de cette campagne était d'informer les voyageurs que leur titre de transport unireso est valable dans le Léman Express sur l'ensemble du territoire genevois, et ce sans coût supplémentaire. La campagne s'est déployée dans la presse locale genevoise (GHI, Entreprises Romandes, TCS, UN Special), en affichage en centre-ville, sur 23 bus, sur tous les écrans des distributeurs de billets, ainsi que sur les écrans embarqués des tpg. Elle a également été diffusée sur différents supports de communication digitaux, site internet unireso.com et réseaux sociaux (facebook et Instagram).



Offre famille mise en avant

Très appréciée par l'ensemble des familles et couples, l'Offre famille a de nouveau été proposée en 2019, via quatre formules distinctes : Offre Famille, Offre Duo, Carte Junior et Carte Enfant accompagné. Avec, pour chaque formule des avantages en termes de tarifs pour les personnes ayant des liens de parenté. Pour faire connaître plus largement cette offre, la communauté tarifaire a participé à l'événement « Fanzone » organisé au M-Parc de Carouge pendant les demi-finales et finale de la ligue des Nations (UEFA). Des hôtesses ont distribué des flyers lors des trois soirées de matches.



Mobilité douce à la Praille

En novembre et en décembre 2019, unireso a posé ses valises sur le stand « Cap sur la Praille », installé dans le centre commercial de la Praille, pour promouvoir la mobilité douce. Ce fut l'occasion de mettre en avant le large choix de titres de transport et de distribuer le nouveau dépliant des tarifs unireso. Beau succès pour cette opération de communication qui a attiré de nombreux curieux tout au long des deux semaines de présence.

Caves ouvertes et Fête des vendanges de Russin

Cette année encore, une carte journalière de CHF 10,- valable pour deux personnes a été proposée aux personnes souhaitant se rendre aux Caves ouvertes de Genève (25 mai 2019) et à la Fête des vendanges de Russin (les 14 et 15 septembre 2019), afin de les inciter à prendre les transports publics.



Communiquer au quotidien via les médias sociaux

En 2019, unireso a continué de communiquer sur différentes plateformes sociales, dont principalement Facebook et Instagram. La communauté ne cesse de grandir : plus de 3'100 personnes suivent la page Facebook unireso, et quelque 600 followers sont abonnés au compte Instagram. Des bons plans, des concours, des questionnaires et autres informations alimentent les pages unireso de ces deux plateformes et permettent de communiquer avec les voyageurs tout au long de l'année.



facebook.com/uniresoCH - instagram.com/unireso_com



Tarif réduit lors du pic de pollution de juillet 2019

Pour lutter contre le pic de pollution constaté lors de la période caniculaire de juillet 2019, le Canton de Genève a mis en œuvre une mesure visant à protéger la santé de la population. Il s'agissait d'inciter l'ensemble des personnes devant se déplacer à utiliser les transports publics, via une généralisation du tarif réduit sur l'ensemble de l'offre urbaine et régionale unireso. A noter que, depuis son instauration en 2015, cette mesure incitative est déployée pour la deuxième fois sur le canton de Genève.



Geneva Transport Card

En partenariat avec la Fondation Genève Tourisme & Congrès, unireso a continué de proposer la Geneva Transport Card, un titre de transport offrant la gratuité des transports publics aux touristes durant l'intégralité de leur séjour à Genève. Elle est financée pour partie par la taxe de séjour incluse dans le prix de l'hébergement et par la Fondation.



Fondation des parkings

Le partenariat entre unireso et la Fondation des parkings s'est poursuivi en 2019. Pour rappel, l'offre promotionnelle unireso P + R permet aux pendulaires habitant à plus de deux kilomètres d'un parking et n'ayant pas de transports publics à proximité de leur domicile d'acheter un abonnement unireso Tout Genève avec leur place de parking. En 2019, la Fondation des Parkings a fêté ses 50 ans d'existence.

A cette occasion, unireso a offert 5 abonnements annuels et des goodies qui ont été distribués lors des différentes manifestations et concours organisés par la Fondation des Parkings.

Salon de l'auto 2019

Forte de son succès, l'offre combinée unireso proposant un trajet aller-retour en transports publics inclus dans le prix d'entrée du Geneva International Motor Show (GIMS), communément appelé Salon de l'auto de Genève, a été reconduite en 2019 et une campagne promotionnelle a été réalisée dans la presse locale à ce sujet



Billets gratuits depuis Genève Aéroport

Depuis 2008, le partenariat entre Genève Aéroport et unireso permet aux voyageurs arrivant à l'aéroport d'obtenir gratuitement un titre de transport Tout Genève valable 80 minutes. La distribution des billets se fait via des automates installés dans le hall de récupération des bagages. Plusieurs millions de billets ont ainsi été offerts depuis la mise en place de ce service, entièrement financé par Genève Aéroport.

Partenariats culturels & Sportifs

L'ensemble des partenariats culturels a été poursuivi en 2019. Les détenteurs d'abonnement annuel unireso peuvent ainsi bénéficier de réduction sur le prix d'entrée au Théâtre de Carouge, ou encore assister aux représentations de l'Orchestre de Chambre de Genève.

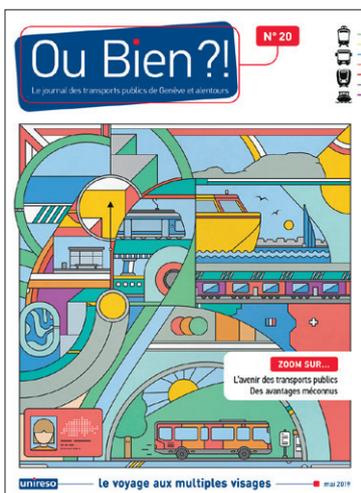
Différentes réductions ont été également proposées en 2019 aux amateurs de sport, à l'instar d'un rabais de CHF 10.- sur tous les billets pour les abonnements annuels pour le Genève Servette Hockey Club, ou encore un tarif réduit sur présentation d'un abonnement annuel unireso pour la Tribune principale et Tribune nord du Servette FC.



Ou bien?! n°20 – mai 2019

Lors de la publication de ce premier numéro de 2019, les lecteurs ont découvert les enjeux de la mise en place du plus grand réseau transfrontalier d'Europe (le Léman Express) à travers l'interview croisée de trois personnes impliquées: Armelle Laugier, Directrice adjointe de Lémanis et Directrice au sein de SNCF Mobilités du projet Léman Express, Alain Barbey, Directeur régional Ouest des CFF, et Emmanuel Fankhauser, responsable du développement du réseau tpg. Un encadré sur les questions que se posaient les usagers a complété cet article.

On a pu trouver aussi dans cette édition un article sur un livre retraçant l'histoire des transports publics dans le canton de Genève, une invitation à la promenade le long de l'Arve via une exposition iconographique à la bibliothèque de Genève, et la traditionnelle rubrique sur les nouveaux lieux à découvrir.



Ou bien?! n°21 – septembre 2019

Cette deuxième édition 2019 du magazine a proposé un nouvel article sur le très attendu Léman Express, avec un zoom spécifique concernant la tarification transfrontalière et multimodale. Rémy Burri, responsable de la communauté tarifaire Léman Pass, dévoilait une mine d'informations: choix du nom Léman Pass, nombre de voyageurs attendus, principes du voyage à billet unique pour chaque trajet ou encore partenariat entre les dix-huit opérateurs pour proposer une offre tarifaire transfrontalière unifiée. Comme dans le numéro précédent, un encadré sur les questions récurrentes que se posaient les usagers a accompagné cet article. On découvrait aussi dans cette édition un article sur deux expositions, de nouveaux lieux de loisirs, une montre connectée...

A l'occasion de la sortie de cette édition, un concours Instagram visant à faire gagner un bon de transport unireso d'une valeur de CHF 100.- a été organisé. Il s'agissait de se rendre le 12 septembre à la Place du Molard, ou le 16 septembre dans le hall central de la gare Cornavin, afin de réaliser une photo sur un trompe-l'œil représentant un précipice, grâce à une œuvre réalisée par un artiste local. Le hashtag #tulasvuoubien a été utilisé pour cette occasion.

Ou bien?! n°22 – décembre 2019

La dernière édition de l'année du magazine, parue en décembre, revenait une nouvelle fois sur la mise en service du Léman Express. Un article complet intitulé « Avec le Léman Express, on passe du Moyen Âge au 4^e millénaire! » mettait en avant les avantages du réseau transfrontalier. Il était accompagné d'un texte évoquant le programme des festivités liées au lancement du Léman Express, les 14 et 15 décembre 2019.

La page Culture présentait deux expositions: « La Fabrique des Contes », installée au MEG, et une autre mettant en avant la nature au sein de la ville, dans les galeries Forum de Meyrin: « La ville fertile, vers une nature urbaine ». On pouvait retrouver aussi, à l'instar des précédentes publications, de nouvelles adresses à découvrir, de la lecture et de la musique.



Léman pass

Avec son slogan « nos voyages sans frontière », Léman Pass véhicule l'idée de mobilité transfrontalière entre la France et la Suisse, rendue possible par la mise en service du Léman Express, le 15 décembre 2019. Un travail conséquent de communication a été réalisé afin de promouvoir cette nouvelle offre tarifaire transfrontalière unifiée.

Identité visuelle

La cellule unireso s'est pleinement investie dans la création d'un logo, d'une charte graphique et d'outils de communication pour promouvoir la nouvelle communauté tarifaire Léman Pass. Un travail de longue haleine qui a abouti en septembre 2019 avec le lancement du site lemanpass.com. Tarifs, plans, points de vente, actualités et autres foires aux questions permettent aux usagers d'obtenir rapidement des informations et de s'orienter facilement. Un calculateur a été intégré au site, permettant de connaître le prix d'un trajet en euros et en francs suisses.

léman»pass
nos voyages sans frontière

Campagne de promotion

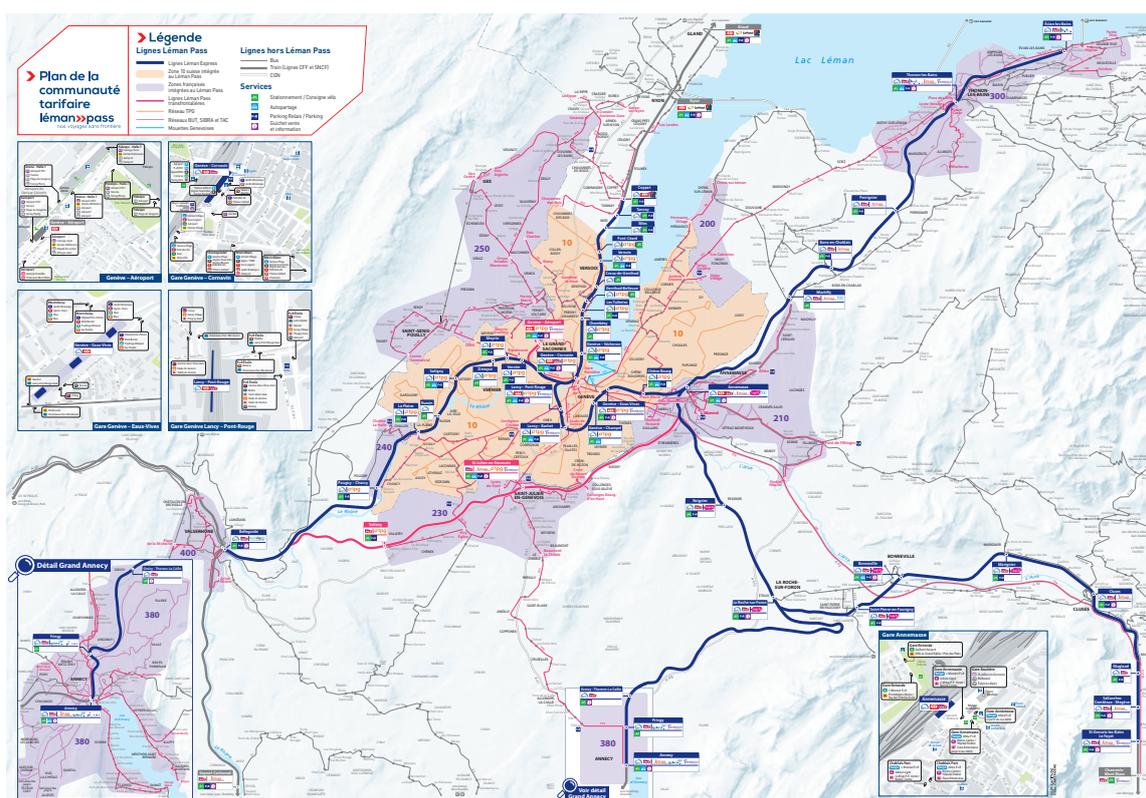
Une large campagne de promotion a été lancée en octobre 2019 en vue de faire connaître les tarifs de transport Léman Pass aux futurs voyageurs du Léman Express, via un affichage public conséquent, essentiellement en France voisine. Cette campagne d'affichage a été complétée par une campagne publiée dans la presse française et diffusée par cinq radios couvrant le périmètre géographique concerné.





Plan des lignes et services

Afin de faciliter le déplacement des voyageurs, une carte géographique indiquant l'ensemble des lignes du Léman Pass (ferroviaire et routières) et des services associés (aires de stationnement, points de ventes, etc.) a été publiée sous forme de dépliant de poche. Ce plan est aussi accessible sur le site lemanpass.com, dans la section « plans ».



Séances d'informations pour les voyageurs

Dès septembre 2019, Sylvie Léger, responsable de communication et Rémy Burri, responsable opérationnel ont pris part à une vingtaine de séances d'informations publiques organisées d'une part par l'Office Cantonal des transports dans plus de dix communes genevoises et d'autre part par la société Lémanis (opérateur du Léman Express regroupant les CFF et la SNCF). Le but: présenter le nouveau réseau transfrontalier reliant la France, Genève et le canton de Vaud. De nombreux participants ont pu découvrir le réseau et poser leurs questions, témoignant ainsi de l'intérêt pour cette nouvelle offre de transport accessible via un titre de transport unique par trajet.



Stand dans plusieurs salons

Léman Pass était présent, aux côtés de Léman Express, à la 16^e édition du Salon des transfrontaliers, organisé par le Groupement transfrontalier européen, les 11 et 12 octobre 2019 à Annemasse. Une conférence intitulée « Léman Express : juste le temps de s'informer » a été proposée aux quelque 2'000 visiteurs du salon.



Léman Pass était aussi présent aux Automnales de Palexpo, salon éclectique qui s'est tenu du 6 au 17 novembre 2019. Plus de 162'000 visiteurs se sont rendus à cette manifestation annuelle. La communauté tarifaire a œuvré à la promotion du Léman Express et de Léman Pass via sa présence sur le stand de l'Office Cantonal des Transports où plus de 5'000 exemplaires du plan Léman Pass ont été distribués. L'occasion de répondre aux questions sur la tarification en vigueur et sa complémentarité avec les tarifs unireso.

Léman Pass fait le plein de visiteurs sur son stand à Cornavin

Lors de l'inauguration du Léman Express, les 14 et 15 décembre 2019, qui a été une grande fête populaire, les nombreux visiteurs ont pu découvrir tout ce que le réseau ferroviaire transfrontalier allait changer dans leur quotidien, concernant la mobilité, les loisirs et la vie pratique.

Parmi la vingtaine d'exposants qui ont pris place dans le hall historique de la gare de Genève-Cornavin, Léman Pass a installé son stand d'information permettant ainsi aux futurs clients de découvrir, deux jours durant, la gamme de ces nouveaux titres de transport réservés exclusivement aux voyages transfrontaliers.

Chaque visiteur a d'ailleurs reçu, en guise de bienvenue, une étiquette de valise aux couleurs de Léman Pass à mettre sur leurs bagages ainsi que la carte Léman Pass qui dévoilent toutes les lignes concernées par cette tarification.





les dépenses communication 2019

Dépenses		CHF (TTC)
Campagnes	Campagne régionale	180'432
	Campagnes promotionnelles	85'549
Communication digitale	Site internet	14'703
	Médias Sociaux	84'120
Publications	Journal Ou Bien?!	189'941
	Dépliants tarifs	18'397
	Rapport de Gestion	12'241
	Carte de vœux	7'396
	Annonces diverses	3'612
	Autres	775
Branding - Relations publiques	Identité visuelle	16'208
	RP & bons unireso	15'477
	Partenariats	7'798
ETMR - Léman Pass	Campagne promotionnelle	218'914
	Site web et calculateur	30'718
	Dépliant carte Léman Pass	25'859
Total		911'140

Ventes année 2019

les ventes Tout Genève

En 2019, les recettes unireso sont en augmentation de 2.1 %. Elles s'élèvent à CHF 156'656'422.-, soit une augmentation de CHF 3'210'425.- par rapport à 2018.

RECETTES 2019 vs 2018	Réel 2019	Réel 2018	2019/2018	
Total produits du transport	156'656'422	153'445'997	+ 3'210'425	+2.1 %

RECETTES 2019 vs budget	Budget 2019	Réel 2019	2019/budget	
Total produits du transport	157'918'035	156'656'422	-1'261'613	-0.80%

Le tarif proposé durant l'année 2019 est en vigueur depuis décembre 2014.

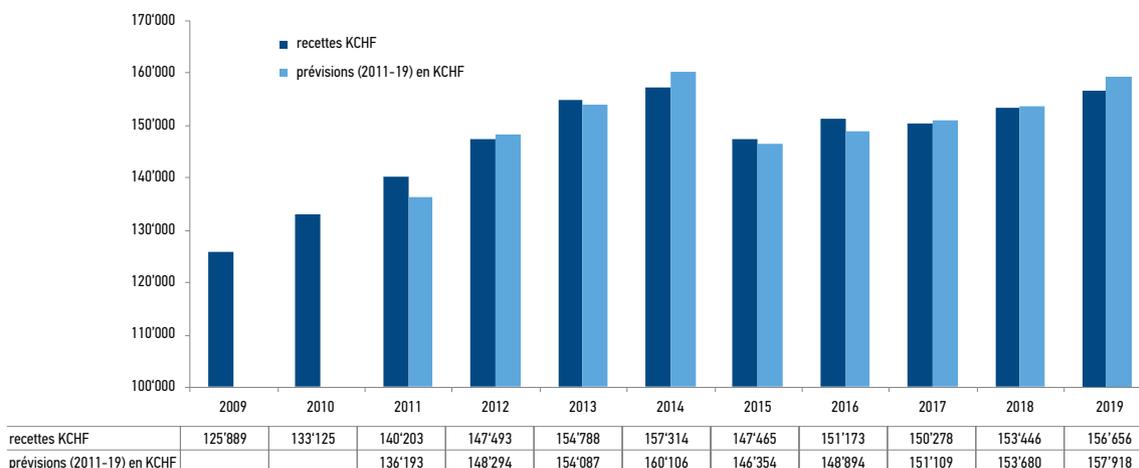
Tarif unireso Tout Genève 2019, valable depuis le 14.12.2014	CHF
Saut de puce 3 arrêts 1/1	2.00
Saut de puce 3 arrêts 1/2 (6-15 ans, abo 1/2, AVS, AI rente entière)	1.80
Billet Tout Genève 1 heure 1/1	3.00
Billet Tout Genève 1 heure 1/2 (6-15 ans, abo 1/2, AVS, AI rente entière)	2.00
Billet Tout Genève 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



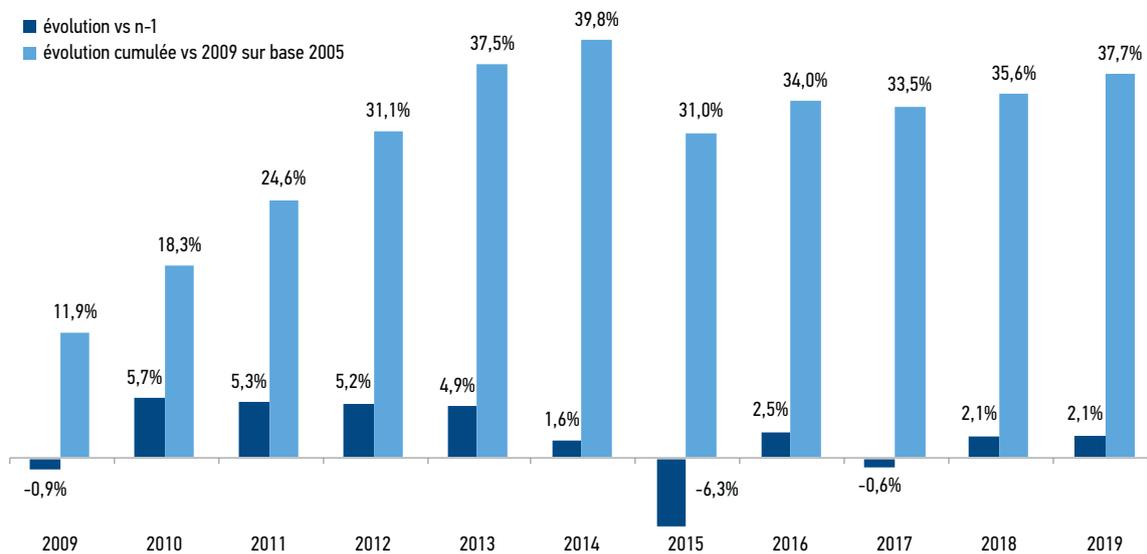
Abonnement mensuel Tout Genève adulte	70.00
Abonnement mensuel Tout Genève adulte 1 ^{re} classe	119.00
Abonnement mensuel Tout Genève junior (6-24 ans)	45.00
Abonnement mensuel Tout Genève senior + AI rente entière	45.00
Abonnement mensuel Tout Genève senior + AI rente entière 1 ^{re} classe	77.00
Abonnement 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 modifications survenues fin 2014 continuent d'influencer les choix des clients selon la même tendance que celle observée ces dernières années. Des changements de comportement ont été constatés également en 2019 : mensuel vers annuels ; mensuels vers titres occasionnels. Plus concrètement, les ventes de l'abonnement mensuel à CHF 70.- ont diminué au profit des achats de tickets à l'unité ou d'abonnements annuels.

Comparatif entre chiffres d'affaires et budgets : de 2009 à 2019 :



Evolution en % du chiffre d'affaires entre 2009 et 2019 :



En 2019, le chiffre d'affaire total a encore progressé avec une augmentation de 2,1 % par rapport à 2018. Cette progression est due en majeure partie à l'augmentation des ventes des abonnements annuels « Tout Genève » de 5,7 % ainsi qu'à l'augmentation des revenus des billets et forfaits journaliers. Le travail du marché et la communication ont également contribué à ces résultats.



Les recettes de billets et forfaits journaliers

Contrairement à 2018, les recettes de billets et forfaits journaliers connaissent une augmentation. Elle est de 1.9 % par rapport à 2018 (CHF 1'016'048.-).

En regard du budget, l'objectif escompté n'a tout juste pas été atteint et se situe légèrement en dessous de 0.3 %.

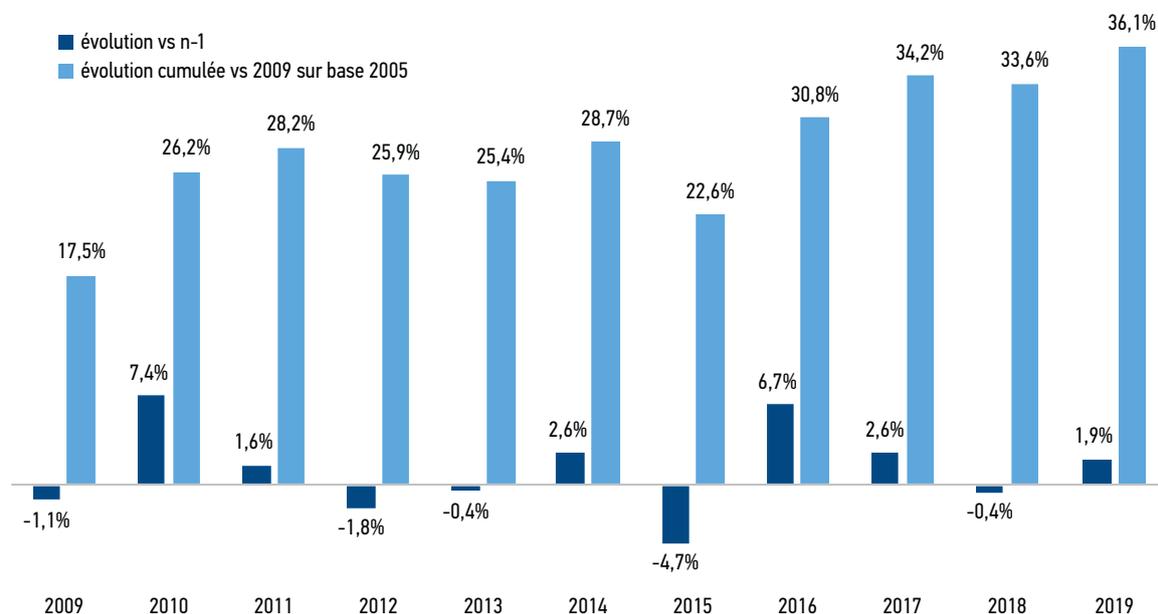
Les titres occasionnels représentent 35 % des produits du transport en 2019.

RECETTES 2019 vs 2018	Réel 2019	Réel 2018	2019/2018	
Billets Tout Genève	44'943'605	44'166'818	776'787	1.8%
Forfaits journaliers Tout Genève	9'767'779	9'528'518	239'261	2.5%
TOTAL Billets et forfaits Tout Genève	54'711'384	53'695'336	1'016'048	1.9%

RECETTES 2019 vs budget	Budget 2019	Réel 2019	2019/budget	
Billets Tout Genève	45'621'968	44'943'605	-678'363	-1.5%
Forfaits journaliers Tout Genève	9'271'091	9'767'779	496'688	5.4%
TOTAL Billets et forfaits Tout Genève	54'893'060	54'711'384	-181'675	-0.3%

QUANTITÉS 2019 vs 2018	2019	2018	2019/2018	
Sauts de puce 1/1	611'768	676'717	-64'949	-9.6%
Sauts de puce 1/2	228'651	214'360	14'291	6.7%
Billets Tout GE 1/1	9'743'894	9'737'387	6'507	0.1%
Billets Tout GE 1/2	6'415'247	6'023'899	391'348	6.5%
Forfaits journaliers 1/1	87'198	83'584	3'614	4.3%
Forfaits journaliers 1/2	37'110	33'618	3'492	10.4%
Forfaits dès 9h 1/1	393'759	395'895	-2'136	-0.5%
Forfaits dès 9h 1/2	293'680	279'556	14'124	5.1%
TOTAL Billets et forfaits Tout Genève	17'811'307	17'445'016	366'291	2.1%

Évolution des recettes de billets et forfaits journaliers entre 2009 et 2019



Les recettes des abonnements mensuels

La baisse constatée les années précédentes se poursuit en 2019, -2.6 % par rapport à 2018. La différence est encore plus marquée par rapport au budget, -3.6 %. Ces titres de transport représentent 19.8 % du CA total 2019.

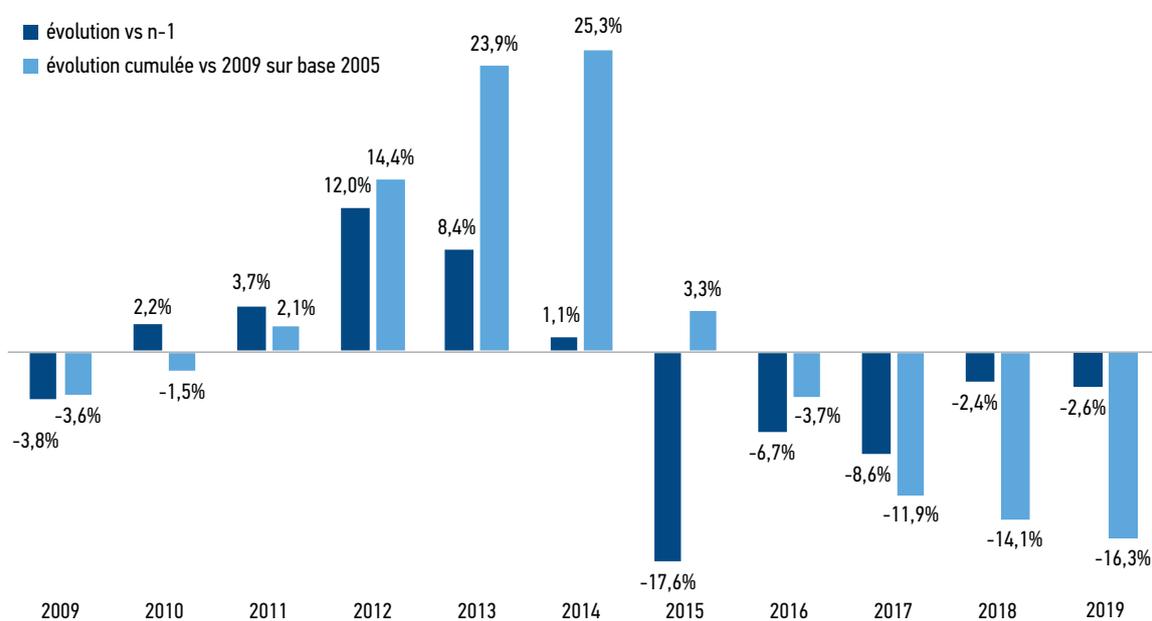
RECETTES 2019 vs 2018	Réel 2019	Réel 2018	2019/2018	
Abonnements mensuels adultes	23'078'167	23'433'025	-354'858	-1.5%
Abonnements mensuels juniors	5'798'340	6'233'985	-435'645	-7.0%
Abonnements mensuels seniors	2'002'692	2'017'052	-14'360	-0.7%
Abonnements mensuels transmissibles	202'500	232'600	-30'100	-12.9%
TOTAL Abonnements mensuels	31'081'699	31'916'662	-834'963	-2.6%

RECETTES 2019 vs budget	Budget 2019	Réel 2019	2019/budget	
Abonnements mensuels adultes	23'669'783	23'078'167	-591'616	-2.5%
Abonnements mensuels juniors	6'349'370	5'798'340	-551'030	-8.7%
Abonnements mensuels seniors	1'997'491	2'002'692	5'201	0.3%
Abonnements mensuels transmissibles	232'321	202'500	-29'821	-12.8%
TOTAL Abonnements mensuels	32'248'965	31'081'699	-1'167'266	-3.6%



QUANTITÉS 2019 VS 2018	2019	2018	2019/2018	
Abonnements mensuels adultes	329'620	334'698	-5'078	-1.5%
Abonnements mensuels juniors	128'852	138'533	-9'681	-7%
Abonnements mensuels seniors	44'500	44'812	-312	-0.7%
Abonnements mensuels transmissibles	2'025	2'326	-301	-12.9%
TOTAL Abonnements mensuels	504'997	520'369	-15.372	-3%

Évolution des recettes d'abonnements mensuels entre 2009 et 2019



les recettes des abonnements annuels

La vente de ces titres de transport a nettement augmenté en 2019 avec 5.7% de plus qu'en 2018. L'écart avec le budget ne se situe qu'à 1% de plus. Les recettes compensent la perte sur les abonnements mensuels.

Les abonnements annuels représentent 37.4% du CA total 2019 contre 36,1% en 2018.

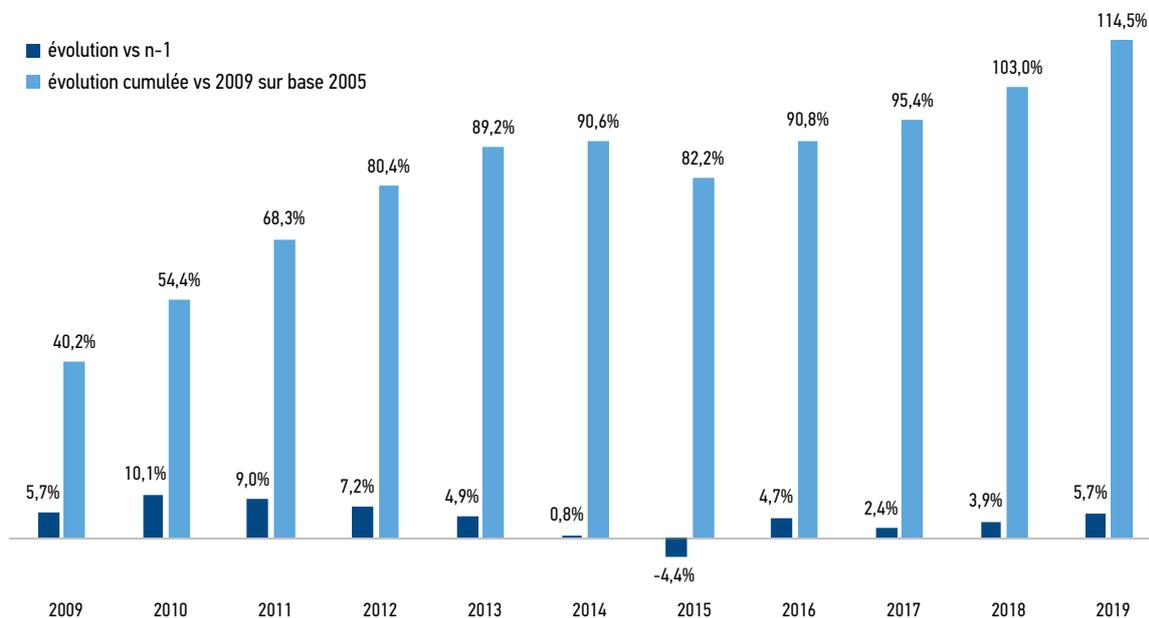
RECETTES 2019 vs 2018	Réel 2019	Réel 2018	2019/2018	
Abonnements annuels adultes	35'237'746	33'122'805	2'114'941	6.4%
Abonnements annuels juniors	13'865'400	13'096'760	768'640	5.9%
Abonnements annuels seniors	9'241'520	8'988'410	253'110	2.8%
Abonnements annuels transmissibles	279'321	263'700	15'621	5.9%
TOTAL Abonnements annuels	58'623'987	55'471'675	3'152'312	5.7%

RECETTES 2019 vs budget	Budget 2019	Réel 2019	2019/budget	
Abonnements annuels adultes	33'483'575	35'237'746	1'754'171	5.2%
Abonnements annuels juniors	15'029'425	13'865'400	-1'164'025	-7.7%
Abonnements annuels seniors	9'242'185	9'241'520	-665	-0%
Abonnements annuels transmissibles	276'359	279'321	2'962	1.1%
TOTAL Abonnements annuels	58'031'544	58'623'986	592'442	1.0%

QUANTITÉS 2019 vs 2018	2019	2018	2019/2018	
Abonnements annuels adultes	70'458	66'205	4'253	6.4%
Abonnements annuels juniors	34'652	32'727	1'925	5.9%
Abonnements annuels seniors	23'095	22'468	627	2.8%
Abonnements annuels transmissibles	311	293	18	6.1%
TOTAL Abonnements annuels	128'516	121'693	6'823	5.6%

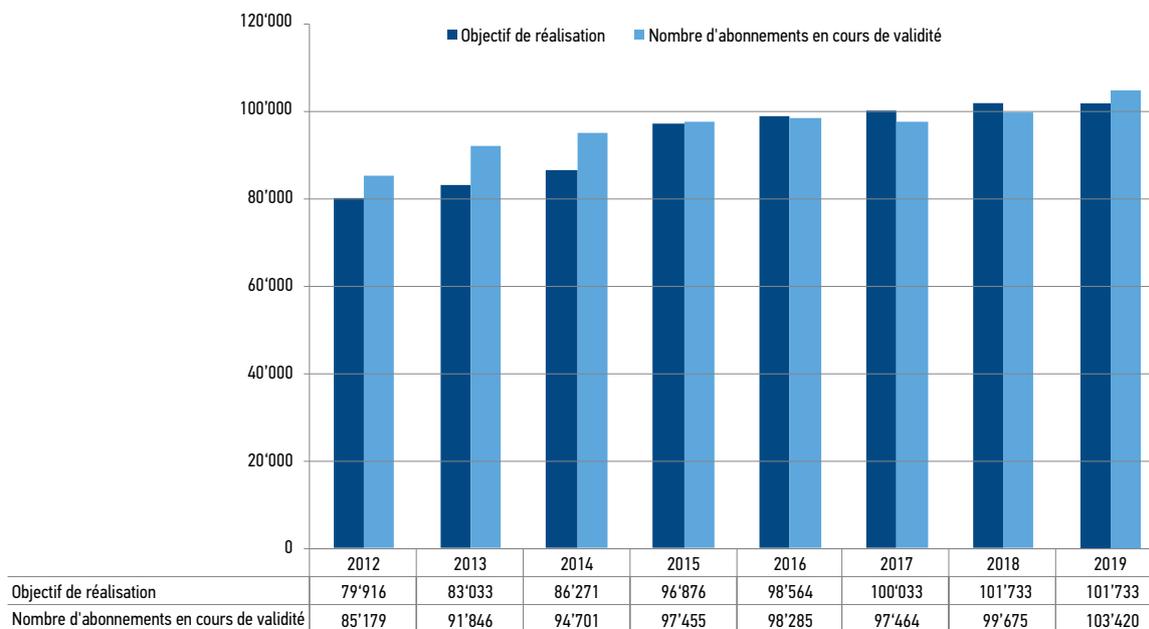


Évolution des recettes d'abonnements annuels entre 2009 et 2019



les abonnements en circulation

Nombre d'abonnements Tout Genève adultes en cours de validité entre 2012 et 2019



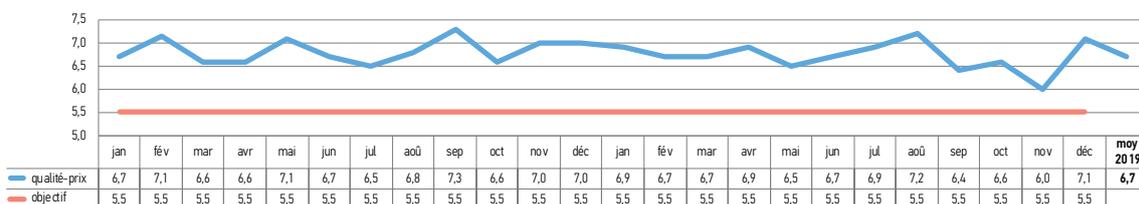
Portée de l'indicateur

Ces indicateurs permettent 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

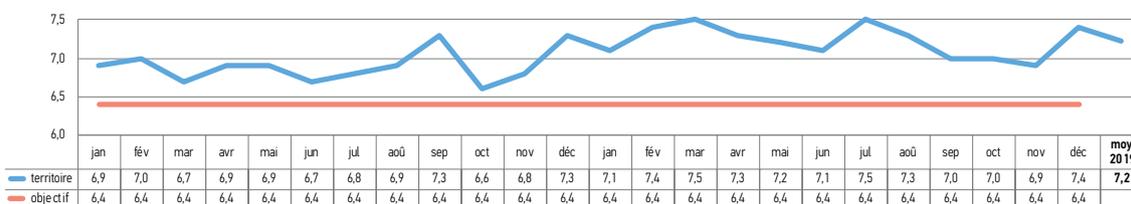
Objectif de rapport qualité-prix

L'objectif est de 5.5. La note 2019 est de 6.7, légèrement inférieure à celle de 2018 qui était de 6.8. 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.



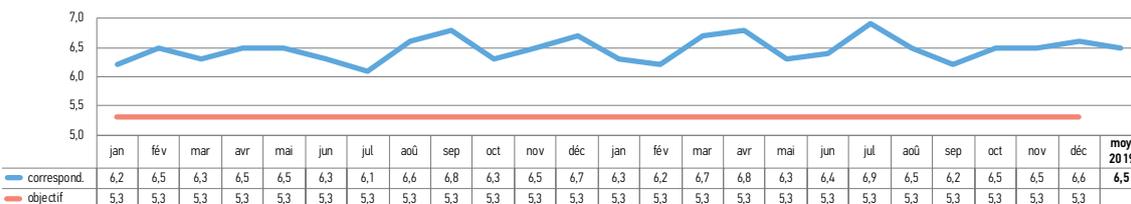
Objectif de connaissance du territoire

La question porte sur la connaissance géographique du réseau et du zonage unireso. L'objectif est de 6.4. La note 2019 est supérieure à celle de 2018, soit 7.2 contre 6.9 l'année précédente. L'objectif est atteint et le résultat reste stable. Le zonage unireso n'a pas évolué depuis 2015.



Objectif lié à la commodité des correspondances

L'objectif est de 5.3. La note 2019 de 6.5 est légèrement supérieure à celle de 2018 (6.4). 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).

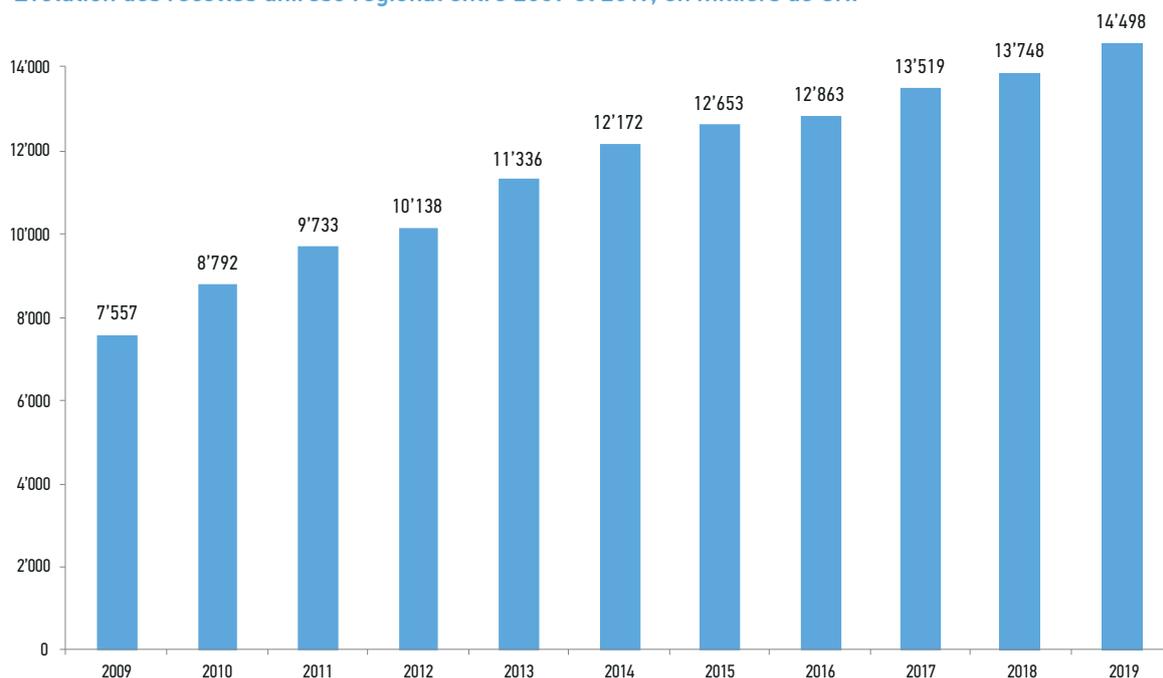




les ventes régionales toujours en progression

La croissance du chiffre d'affaires d'unireso régional continue et passe de CHF 13'748'438.- en 2018 à CHF 14'498'240.- en 2019, soit 5.45 %.

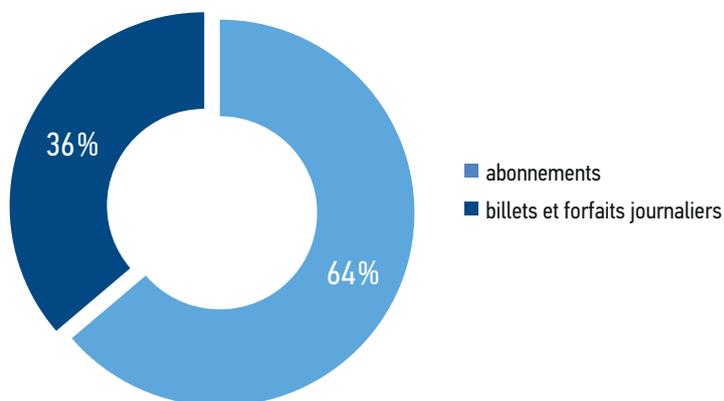
Évolution des recettes unireso régional entre 2009 et 2019, en milliers de CHF



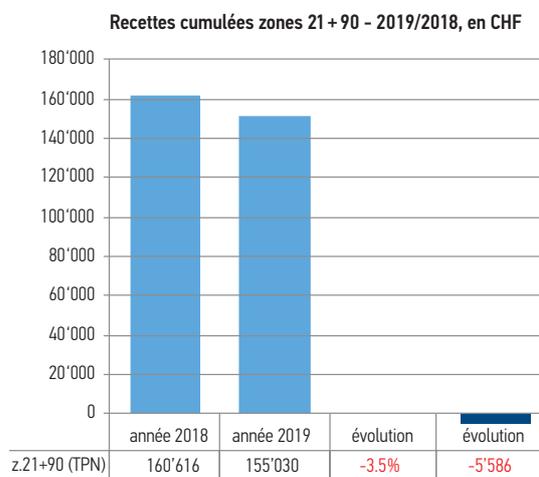
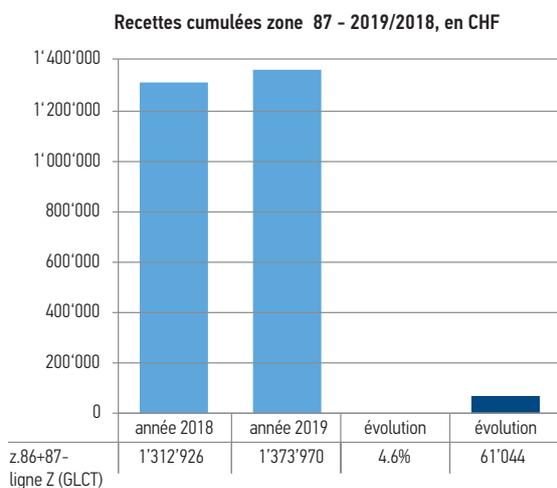
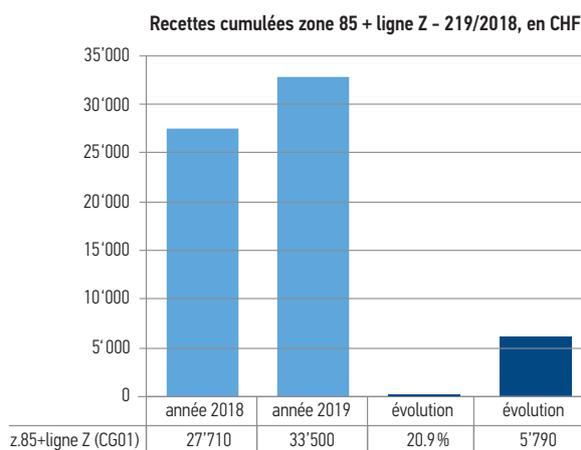
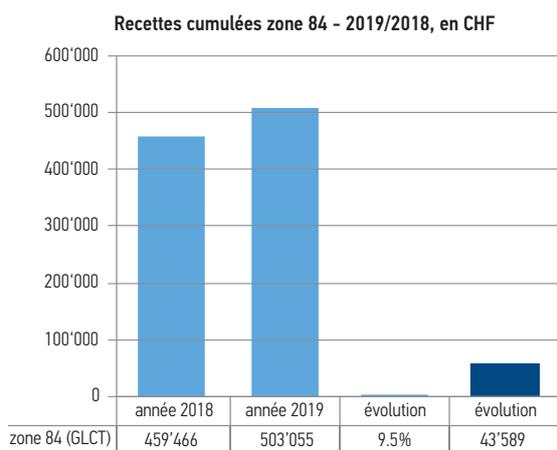
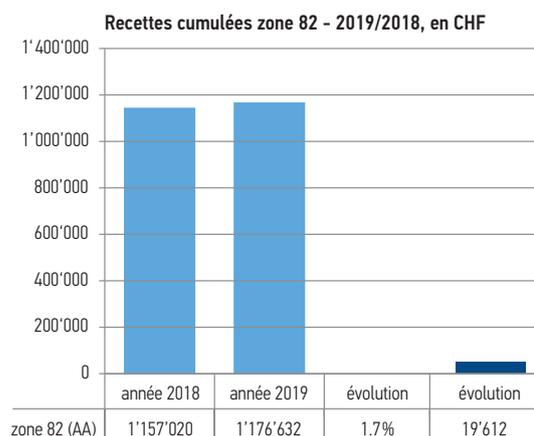
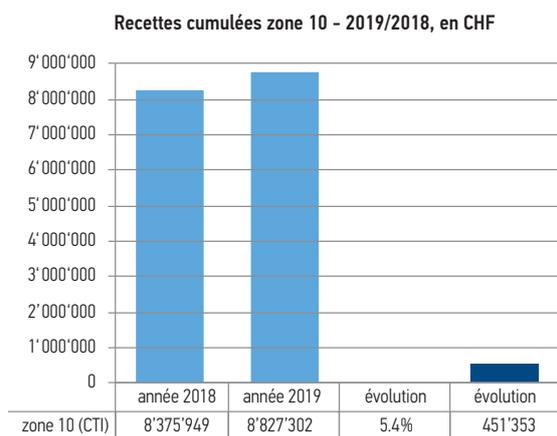
Les recettes des titres occasionnels (billets et forfaits journaliers) s'élèvent à CHF 5'610'376, celles des abonnements à CHF 8'887'864.

Répartition en % des ventes régionales en 2019 entre titres occasionnels et réguliers

La tendance s'est à nouveau inversée en 2019 pour se retrouver dans les mêmes proportions qu'en 2017. Les abonnements représentent 64 % des ventes contre 62 % en 2018 et les billets et forfaits journaliers passent de 38 % pour 2018 à 36 % en 2019.

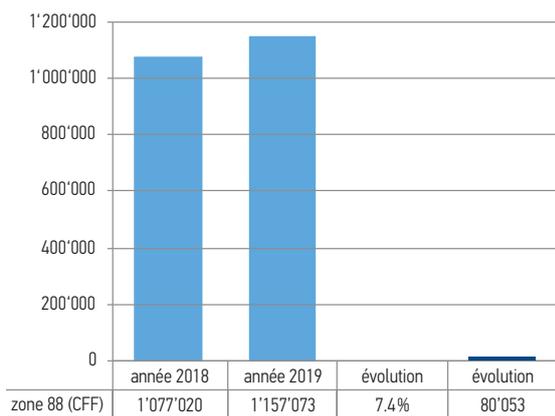


Répartition en CHF des ventes régionales pour les principaux corridors

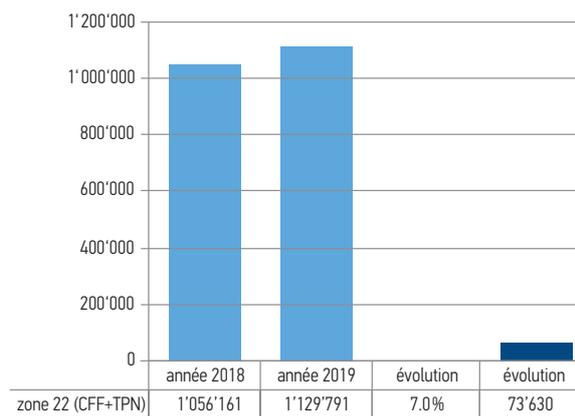




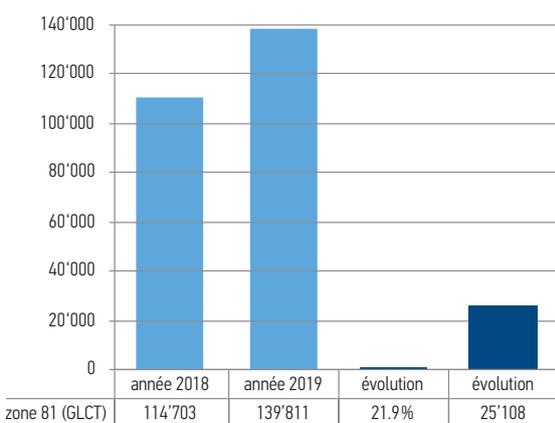
Recettes cumulées zone 88 - 2019/2018, en CHF



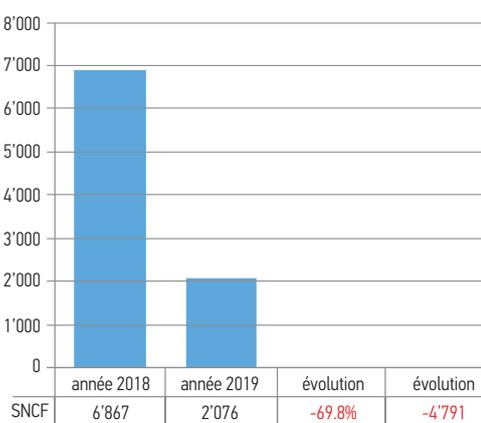
Recettes cumulées zone 22 - 2019/2018, en CHF



Recettes cumulées zone 81 - 2019/2018, en CHF



Recettes SNCF - 2019/2018, en CHF



les ventes de titres combinés

City-ticket et abonnement modulable

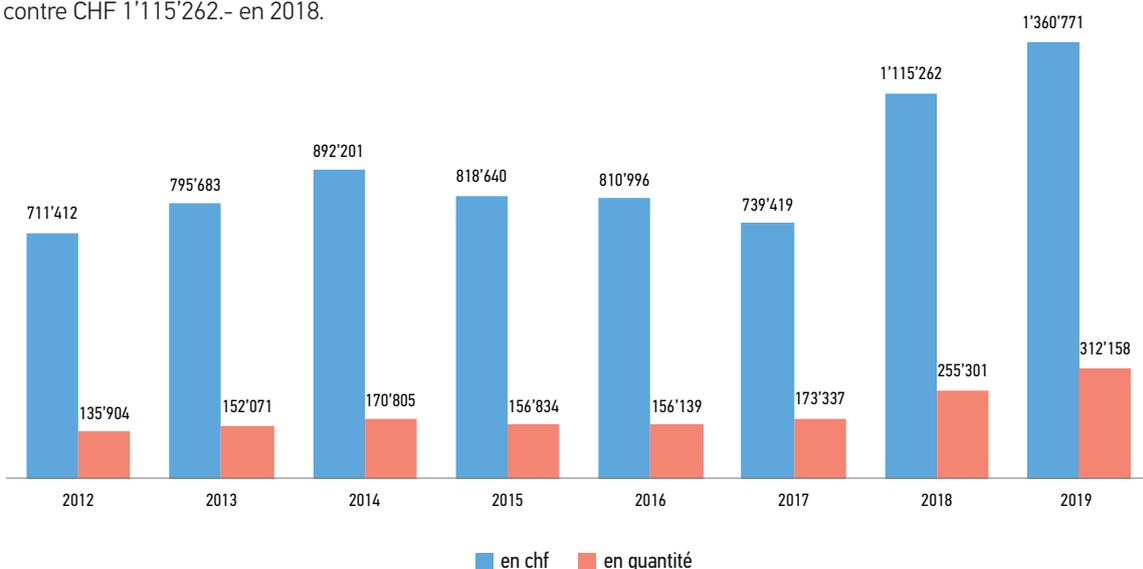
Le City-ticket est un billet combiné permettant de voyager en train, bus, bateau vers une agglomération et de profiter durant toute la journée de la libre circulation à l'intérieur de celle-ci. Un client peut ainsi, par exemple, prendre le train de Nyon jusqu'à Genève où il pourra utiliser les tpg, les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



Ex. Parcours Nyon-Genève Cornavin + zone 10 Tout Genève

Évolution des recettes et des quantités vendues de City-tickets entre 2012 et 2019

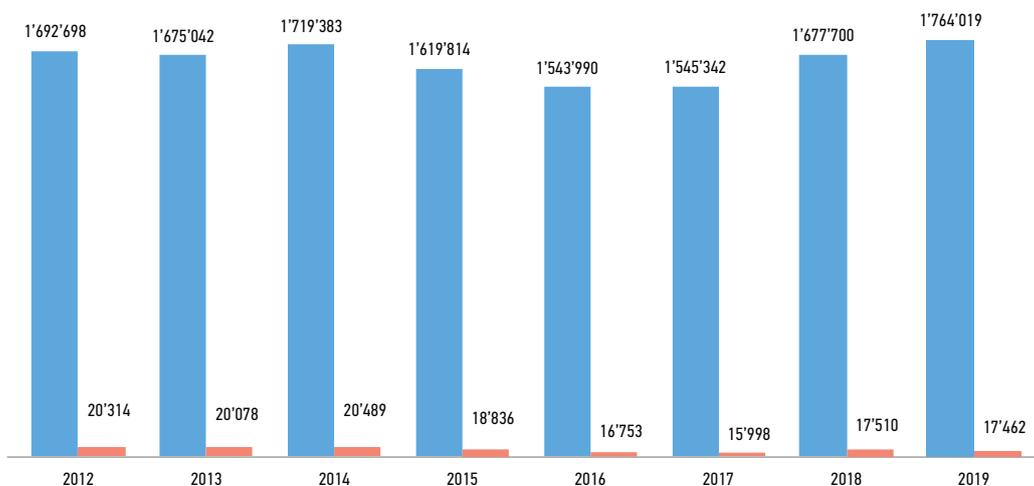
La progression enregistrée en 2018 s'est confirmée en 2019. Le chiffre d'affaires unireso pour les City-tickets correspondant à la libre circulation en zone 10 s'élève à CHF 1'360'771.- contre CHF 1'115'262.- en 2018.





Évolution des recettes et des quantités vendues d'abonnements Inter et modulables entre 2012 et 2019

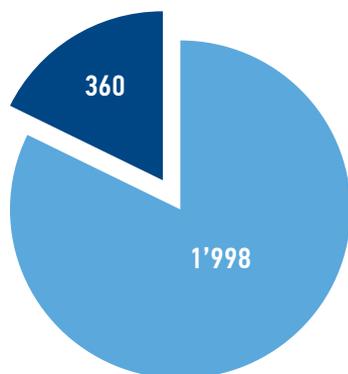
L'abonnement modulable est la déclinaison du City-ticket pour une durée d'un mois ou d'un an. Il offre en outre des rabais par rapport à l'achat séparé de deux abonnements (l'un de parcours + l'autre urbain).



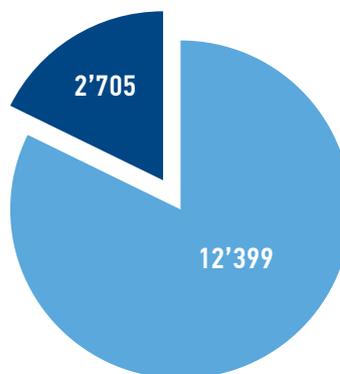
En 2019, le chiffre d'affaires unireso des abonnements modulables s'élève à CHF 1'764'019.- contre CHF 1'677'700.- en 2018.

■ en chf ■ en quantité

Nombre d'abonnements annuels combinés vendus en 2019 (abonnements Inter et modulables)



Nombre d'abonnements mensuels combinés vendus en 2019 (abonnements Inter et modulables)



■ abos adultes ■ abos juniors

L'enquête BEST

un benchmark européen des transports publics

Cela fait maintenant 18 ans que Genève participe à la grande étude BEST – Benchmark in European Services of public Transport – qui examine et classe plusieurs grandes villes européennes selon différents critères de satisfaction clientèle : offre de transport, confort, tarifs, fiabilité, sécurité, etc.

Les critères d'évaluation sont directement mesurés auprès des usagers sous forme de questions similaires d'une année sur l'autre, afin de pouvoir visualiser les évolutions des différentes thématiques et d'en dégager des tendances. La méthode de recueil des réponses est, elle aussi, identique d'année en année.

A noter qu'en 2019, la ville norvégienne Trondheim a participé pour la première fois à l'étude, ce qui porte à huit le nombre de villes concurrentes : Bergen, Copenhague, Genève, Helsinki, Oslo, Rotterdam, Stockholm et Trondheim.

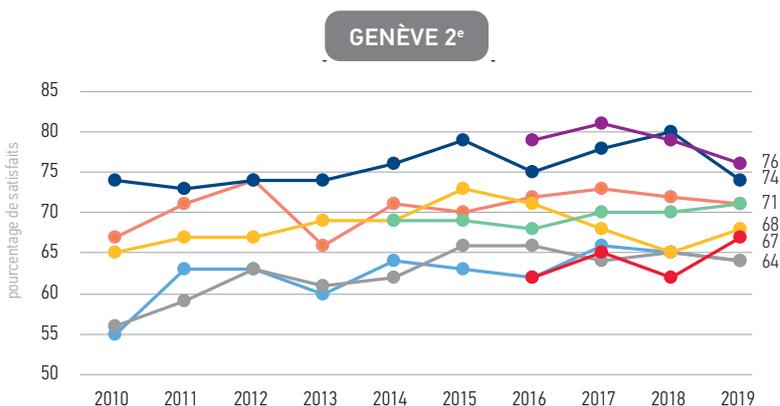
Genève conserve sa première place malgré une baisse en 2019

En 2019, 1'017 clients des transports publics genevois ont été interrogés. La satisfaction générale est en baisse pour la deuxième année consécutive, portant à 79 % le taux de satisfaction général (contre 83 % en 2018 et 85 % en 2017). Ce qui ne remet toutefois pas en cause sa place de leader, acquise il y a plus de dix ans.



Comportement du personnel

L'arrivée de Trondheim porte un coup à Genève qui cède sa place de leader dans le classement, se retrouvant donc à la deuxième place, avec un taux de satisfaction de 74 % (- 6 points par rapport à 2018), contre 76 % pour Trondheim. A noter que c'est la première fois depuis 18 ans que Genève n'est pas sur la première marche du podium concernant cette thématique.



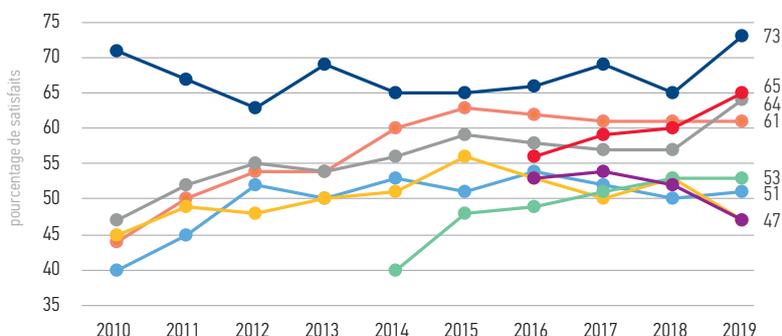
* Trondheim est membre de l'organisation norvégienne des transports publics, qui a mis en oeuvre l'enquête BEST pour ses membres à partir de 2016, sous la dénomination de Baromètre Norvégien des Transports Publics. C'est pourquoi le graphique mentionne des données depuis 2016 concernant cette ville.



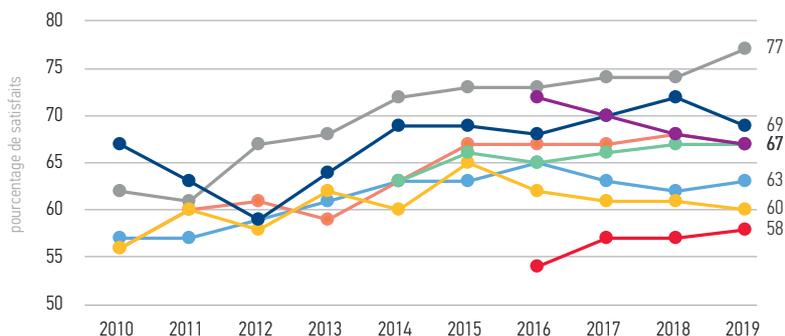
Information

L'année 2019 marque une nette amélioration de l'accès et de la qualité de l'information, puisque le taux de satisfaction fait un bond de 8 points, passant de 65 % en 2018 à 73 % en 2019. Genève conserve ainsi la tête du classement, devant Rotterdam (65 %) et Helsinki (64 %). Ce taux de satisfaction est le meilleur depuis 2010 !

GENÈVE 1^{er}



GENÈVE 2^e



Confort

Genève perd 3 points de satisfaction en termes de ressenti du confort pour les voyageurs, passant de 72 % en 2018 à 69 % en 2019. Malgré tout, elle conserve sa deuxième place derrière Helsinki, qui progresse de 3 points (77 %), et devant Oslo, Bergen et Trondheim, toutes trois à 67 %.

GENÈVE 3^e

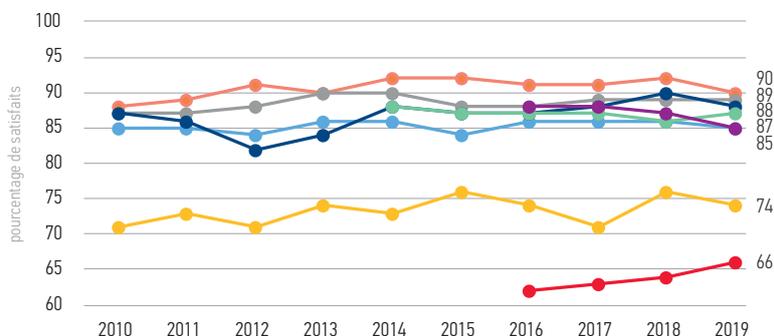
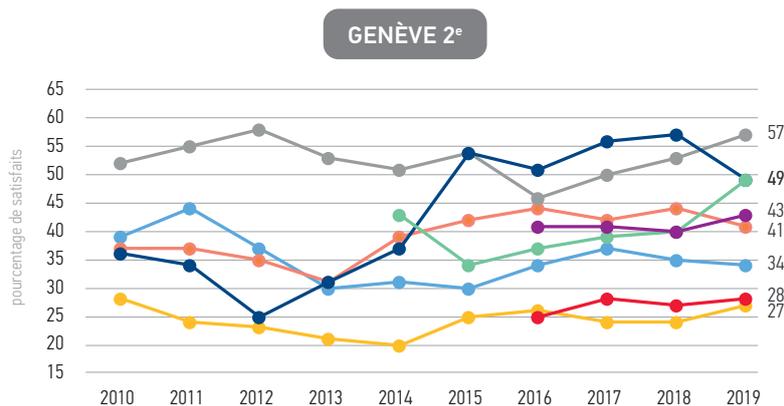
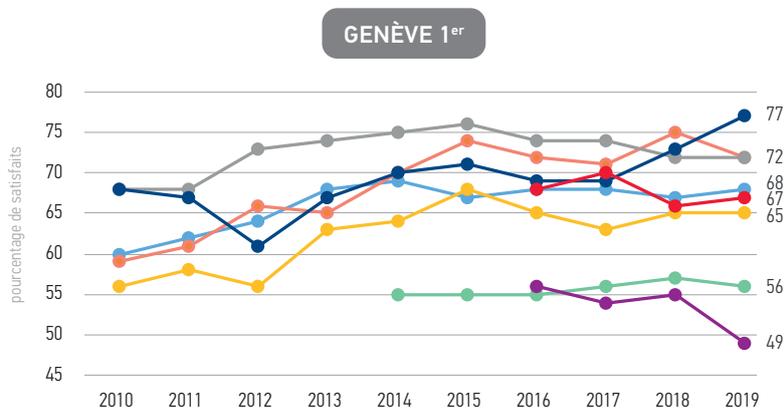


Image sociétale des transports publics

Le taux de satisfaction reste très bon, même si Genève perd 2 points par rapport à l'année dernière, passant ainsi de 90 % en 2018 à 88 % en 2019. Cependant, Genève se place sur la troisième marche du podium, derrière Oslo (qui perd aussi deux points, pour s'établir à 90 %) et Helsinki, qui prend la deuxième place en conservant son taux de satisfaction de 2018 (89 %).

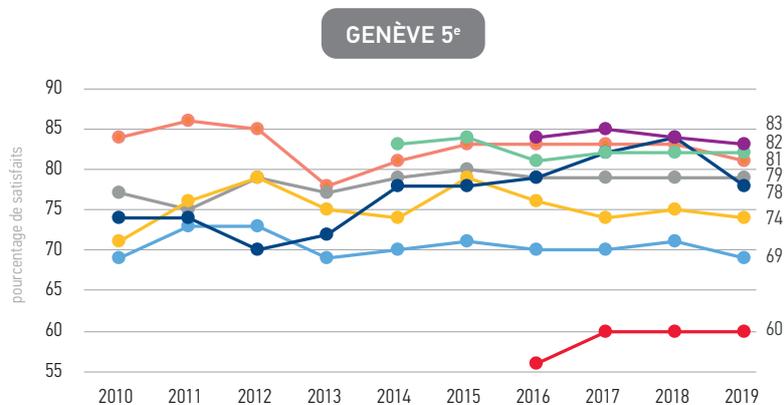
Offre de prestation

La satisfaction est en hausse concernant l'offre de prestation genevoise, puisque le taux de satisfaction passe de 73 % en 2018 à 77 % en 2019, atteignant ainsi son meilleur score depuis plus de dix ans. Genève prend la première place, ce qui n'était pas arrivé depuis 2010. Oslo et Helsinki sont toutes deux derrière, avec un taux de satisfaction de 72 %, marquant un recul de 3 points pour la capitale norvégienne et une progression de 2 points pour la capitale finlandaise.



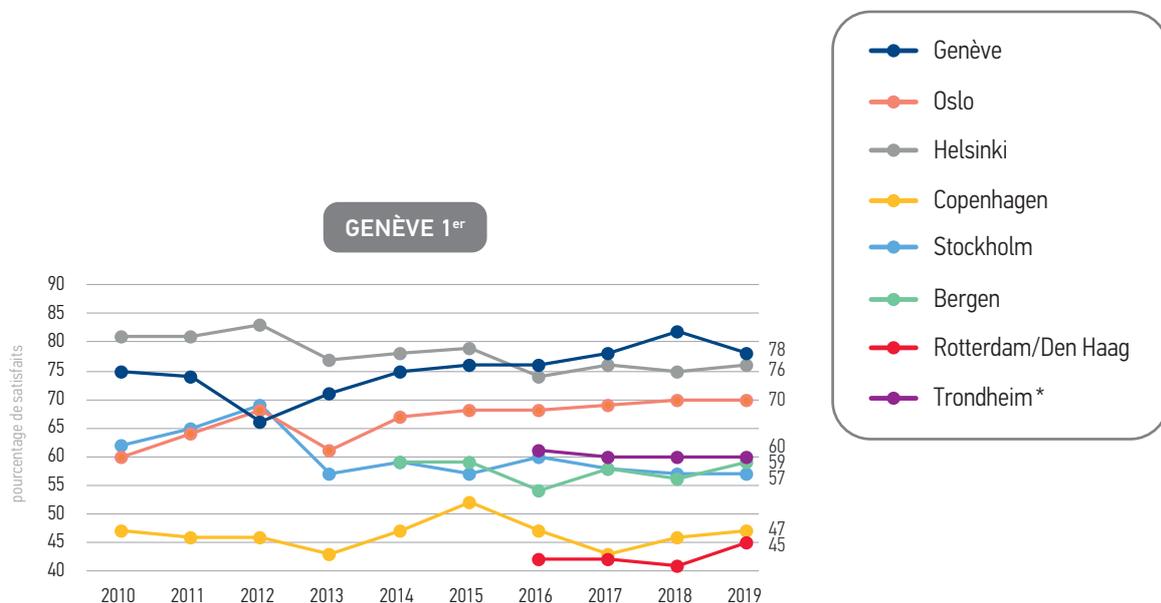
Perception des prix

L'année 2019 marque une nette diminution de ce taux auprès des passagers, puisqu'il passe de 57 % en 2018 à 49 % en 2019, reléguant Genève à la deuxième place du classement, derrière Helsinki (57 %) et au coude-à-coude avec Bergen (49 % également). Genève ne reste donc pas si mal placée comparée aux autres villes, même si le taux de satisfaction passe sous la barre des 50 %.



Sécurité

Après plusieurs années d'amélioration, Genève voit son taux de satisfaction lié à la sensation de sécurité baisser, pour atteindre le score de 2015, soit 78 %, perdant ainsi 6 points par rapport à 2018. Cette importante baisse fait dégringoler la ville dans le classement, qui passe de la première place en 2018 à la cinquième en 2019, derrière Trondheim (83 %), Bergen (82 %), Oslo (81 %) et Helsinki (79 %).

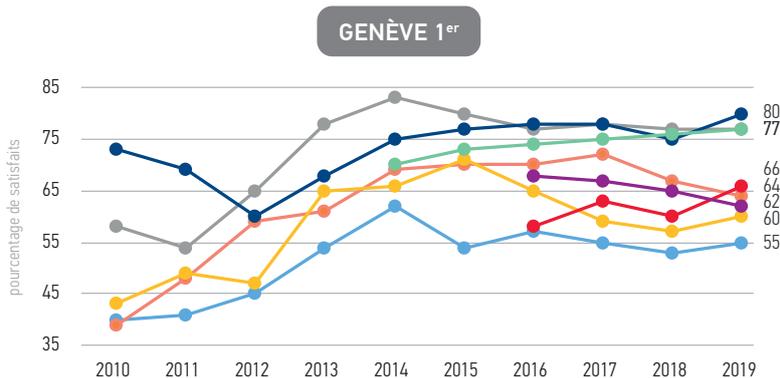


Fidélité aux transports publics

Malgré une baisse de 4 points de ce taux, passant de 82 % en 2018 à 78 % en 2019, Genève conserve sa première place, et ce pour la quatrième année consécutive. Viennent ensuite les villes d'Helsinki (76 %), Oslo (70 %) et de Trondheim (60 %).

Fiabilité des transports publics

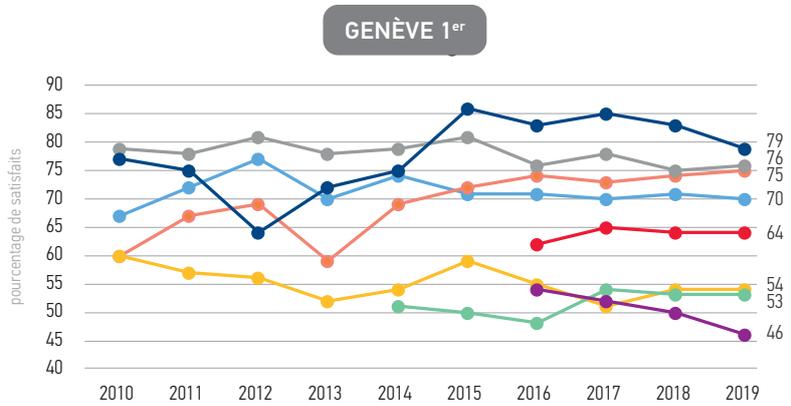
Avec une nette amélioration de ce taux entre 2018 et 2019 (qui passe respectivement de 75 % à 80 %), Genève prend la tête du classement et obtient un score historique depuis au moins une dizaine d'années. Bergen et Helsinki, toutes deux à 77 %, se placent sur le podium des trois meilleures villes dans ce domaine.





Classement général

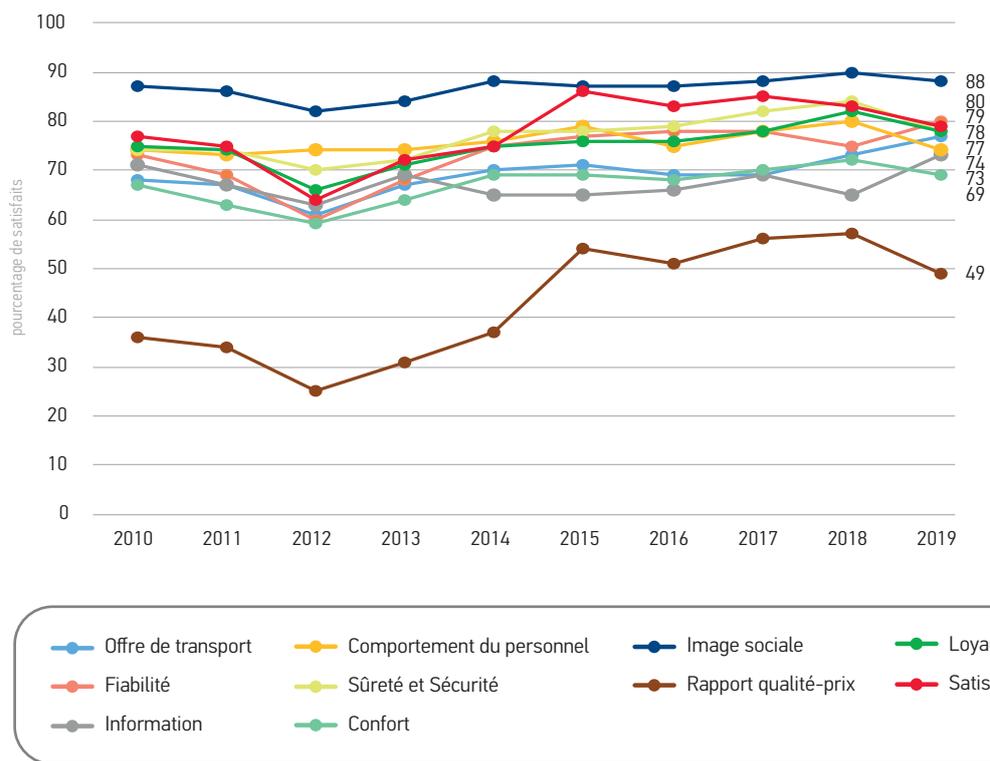
Malgré une baisse de 4 points sur l'année 2019 par rapport à 2018, passant de 83 % à 79 %, Genève conserve sa place de leader, acquise en 2015. Helsinki occupe de nouveau la deuxième place (avec 76 %, en amélioration d'un point par rapport à 2018) et Oslo (75 %, qui gagne elle aussi un point par rapport à 2018).



* Trondheim est membre de l'organisation norvégienne des transports publics, qui a mis en oeuvre l'enquête BEST pour ses membres à partir de 2016, sous la dénomination de Baromètre Norvégien des Transports Publics. C'est pourquoi le graphique mentionne des données depuis 2016 concernant cette ville.



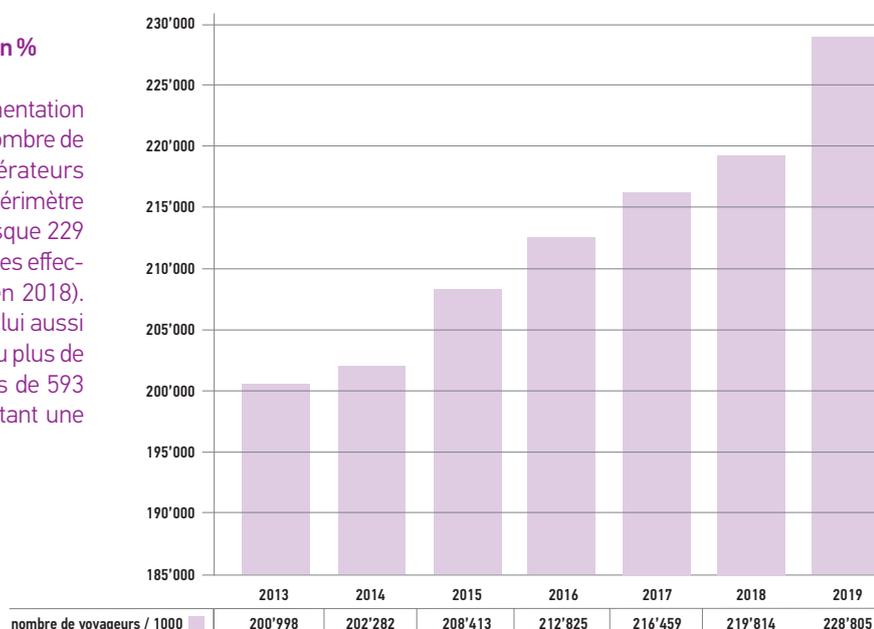
Résultats 2019 pour Genève - Synthèse des 10 dimensions



Fréquentation des lignes

Nombre de voyageurs (en milliers) et évolution en %

L'année 2019 a vu une augmentation de pratiquement 4.1 % du nombre de voyages pour les trois opérateurs (CFF, TPG et SMGN) dans le périmètre Tout Genève, portant à presque 229 millions le nombre de voyages effectués (contre 220 millions en 2018). Le nombre de kilomètres a lui aussi augmenté, passant d'un peu plus de 566 millions en 2018 à plus de 593 millions en 2019, représentant une évolution de 4.8 %.



Nombre de voyages et de voyages x kilomètres en 2019

		2017			2018			2019			Evol. voyages 2019/2018	Evol. voyages X km 2019/2018
		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	8'089	2'952'383	19'805'925	9'267	3'382'482	22'921'663	12'534	4'575'001	31'360'677	35,3%	36,8%
	Genève-La Plaine	5'235	1'910'623	17'854'499	5'300	1'934'538	18'122'796	5'240	1'912'588	17'921'066	-1,1%	-1,1%
	Total trafic régional	13'323	4'863'006	37'660'424	14'567	5'317'020	41'044'459	17'774	6'487'589	49'281'743	22,0%	20,1%
SMGN	M1 Molard	1'404	512'444	420'204	1'415	516'357	423'413	1'378	502'910	412'386	-2,6%	-2,6%
	M2 Rade	1'486	542'438	395'980	1'488	543'275	396'591	1'562	570'129	416'194	4,9%	4,9%
	M3 Port Noir	502	183'258	293'213	483	176'466	282'346	501	182'692	292'307	3,5%	3,5%
	M4 De Chateaubriand	549	200'370	320'592	557	203'474	325'558	551	200'960	321'536	-1,2%	-1,2%
	Total Mouettes	3'941	1'438'510	1'429'989	3'944	1'439'572	1'427'907	3'991	1'456'691	1'442'424	1,2%	1,0%
TPG	Tram	242'994	88'692'633	198'863'056	249'112	90'925'770	197'681'691	259'890	94'859'920	210'561'122	4,3%	6,5%
	Trolley	109'864	40'100'489	82'542'373	107'727	39'320'298	81'476'680	107'772	39'336'701	81'888'659	0,0%	0,5%
	Bus	222'916	81'364'254	240'418'340	226'880	82'811'110	244'533'924	237'435	86'663'934	250'442'410	4,7%	2,4%
	Total TPG	575'774	210'157'376	521'823'769	583'718	213'057'178	523'692'295	605'097	220'860'555	542'892'191	3,7%	3,7%
TOTAL UNIRESO		591'336	216'458'892	560'914'182	600'584	219'813'770	566'164'661	625'150	228'804'835	593'616'358	4,1%	4,8%



SMGN

Les chiffres de 2019 restent stables par rapport à l'année 2018 et ce malgré les épisodes de forte bise durant l'hiver ayant conduit à la fermeture des lignes, notamment les lignes M3 et M4. La canicule de l'été a permis de compenser la baisse de fréquentation hivernale.

CFF

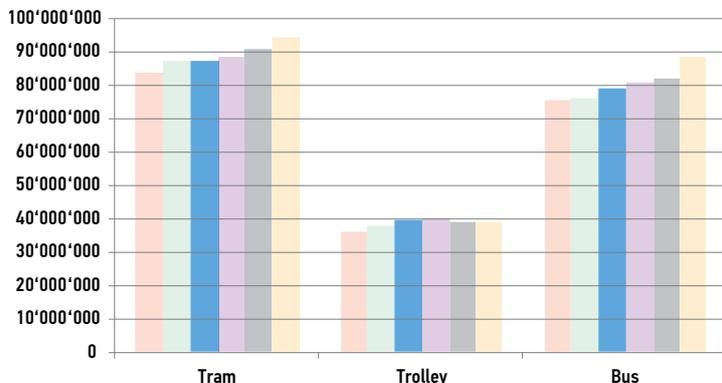
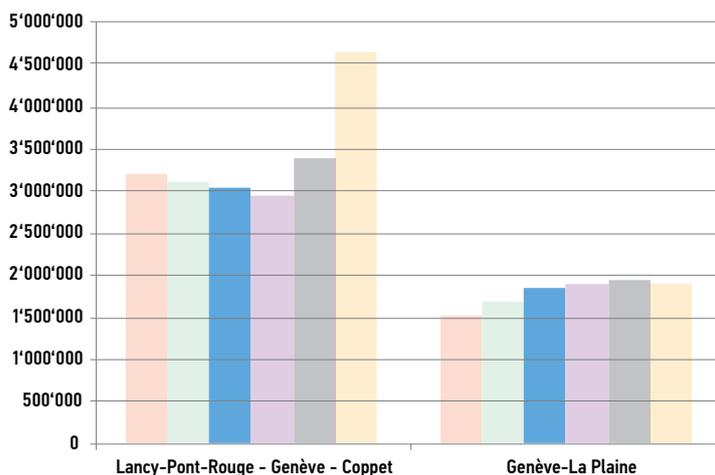
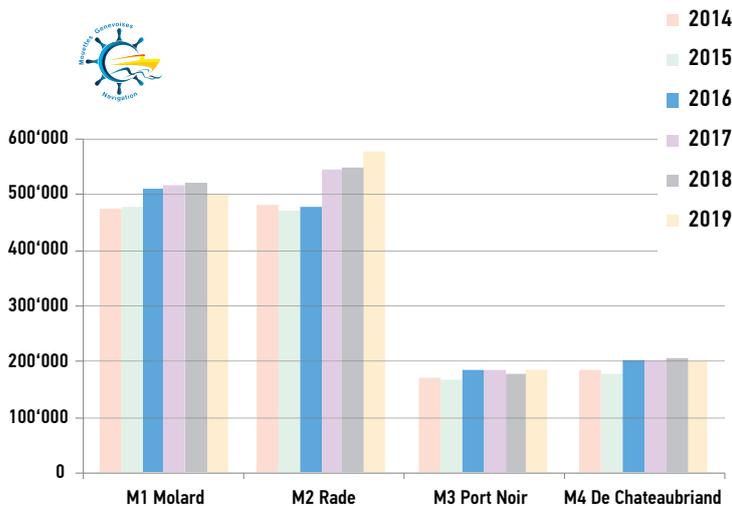
Depuis juin 2018, les voyageurs de la ligne Coppet - Lancy-Pont-Rouge bénéficient d'un train toutes les 15 minutes (un train toutes les 30 minutes le samedi et toutes les heures le dimanche). Depuis décembre 2018, la desserte a été renforcée avec la cadence au 1/4 heure sur l'ensemble de la journée, du lundi au vendredi entre 6h et 20h. Cet important saut d'offre a connu un véritable succès auprès de la clientèle qui s'est traduit par une hausse générale de 35.3% du nombre de voyageurs ainsi qu'une augmentation de 36,8% de voyageurs/kilomètres.

A noter qu'un doublement du nombre de voyageurs a été constaté sur le tronçon entre Genève et Lancy-Pont-Rouge. Avec l'ouverture du tronçon CEVA, le 15 décembre 2019, le trafic qui était jusqu'alors limité au terminus de Lancy-Pont-Rouge a été prolongé pour relier Coppet à Evian-Les-Bains, Annecy, St-Gervais-Les-Bains-Le Fayet ou Annemasse permettant ainsi la mise en service intégrale du Léman Express.

Pour la première fois depuis plusieurs années la ligne de (Bellegarde)-La Plaine-Genève a connu une légère baisse de fréquentation de 1,1%. Cette diminution a été causée par d'importants travaux d'infrastructures qui ont notamment engendré des coupures totales du trafic. A noter que ces travaux relatifs à la mise en conformité des infrastructures et aux renouvellements des installations sont planifiés sur plusieurs années.

TPG

La fréquentation sur l'ensemble des lignes de tram, trolleybus et bus a augmenté de 3.7%. La hausse la plus significative concerne les bus avec une augmentation de 4.7% du nombre de voyageurs.



Les décomptes unireso

DÉCOMPTE UNIRESO, tva 7,7 % incluse	Comptes unireso 2018	Comptes unireso 2019	État Genève 2019	à répartir 2019	part TPG 2019	part CFF 2019	part SMGN 2019
PRODUITS DU TRANSPORT + GARANTIES							
Billets Tout Genève	44'166'818,43	44'943'605,46		44'943'605,46			
Forfaits journaliers Tout Genève	9'528'518,20	9'767'778,80		9'767'778,80			
Total billets + forfaits journaliers Tout Genève	53'695'336,63	54'711'384,26		54'711'384,26			
Abonnements hebdomadaires Tout Genève	442'296,00	432'109,00		432'109,00			
Total abonnements hebdomadaires Tout Genève	442'296,00	432'109,00		432'109,00			
Abonnements mensuels Tout Genève adultes	23'433'025,00	23'078'167,00		23'078'167,00			
Abonnements mensuels Tout Genève juniors	6'233'985,00	5'798'340,00		5'798'340,00			
Abonnements mensuels Tout Genève seniors	2'017'052,00	2'002'692,00		2'002'692,00			
Abonnements mensuels Tout Genève Transmissibles	232'600,00	202'500,00		202'500,00			
Total abonnements mensuels Tout Genève	31'916'662,00	31'081'699,00		31'081'699,00			
Abonnements annuels Tout Genève adultes	33'122'805,00	35'237'745,96		35'237'745,96			
Abonnements annuels Tout Genève juniors	13'096'760,00	13'865'399,80		13'865'399,80			
Abonnements annuels Tout Genève seniors	8'988'410,00	9'241'520,00		9'241'520,00			
Abonnements annuels Tout Genève Transmissibles	263'700,00	279'320,85		279'320,85			
Total abonnements annuels Tout Genève	55'471'675,00	58'623'986,61		58'623'986,61			
Titres P+R (abonnements et tickets)	2'779'541,00	2'590'781,00		2'590'781,00			
Combinés	3'015'064,34	3'354'386,33		3'354'386,33			
Abonnements demi-tarif	2'403'125,54	1'727'915,68		1'727'915,68			
TT régionaux, transfrontaliers	7'675'356,37	8'155'666,31		8'155'666,31			
Manifestations	386'904,22	228'023,87		228'023,87			
Autres	308'600,50	428'516,12		428'516,12			
Total divers	16'568'591,97	16'485'289,31		16'485'289,31			
Total ventes brutes	158'094'561,60	161'334'468,18		161'334'468,18			
DÉDUCTIONS							
Bonus de secours	0,00	0,00		0,00			
Bonus écologique	0,00	0,00		0,00			
Total bonus	0,00	0,00		0,00			
Rabais SPC	-2'154'114,20	-2'200'997,97		-2'200'997,97			
Rabais « grands comptes »	0,00	0,00		0,00			
Rabais famille	-773'880,00	-828'590,00		-828'590,00			
Rabais spécial	-1'470'794,90	-1'315'176,10		-1'315'176,10			
Total rabais	-4'398'789,10	-4'344'764,07		-4'344'764,07			
Remboursements	-249'775,13	-333'281,56		-333'281,56			
Total déductions	-4'648'564,23	-4'678'045,63		-4'678'045,63			
Total produits du transport	153'445'997,37	156'656'422,55		156'656'422,55	144'395'599,41	11'776'425,23	484'397,91
Participation cantonale aux frais de gestion et communication			600'000,00	600'000,00	554'100,00	44'040,00	1'860,00
Participation cantonale Études RER/FVG			0,00	0,00	0,00	0,00	0,00
Participation cantonale aux opérations « pics de pollution »			19'907,10	19'907,10	18'384,21	1'461,18	61,71
Indemnité pour perte de recettes induites par la CTI			15'226'390,00	15'226'390,00	14'061'571,16	1'117'617,03	47'201,81
Indemnité pour perte de recettes induite par l'IN-146			8'835'486,00	8'835'486,00	8'159'571,32	648'524,67	27'390,01
Indemnité pour rabais billets et CJ seniors			4'762'218,00	4'762'218,00	4'397'908,32	349'546,80	14'762,88
Indemnité pour le rabais des abos seniors			6'936'294,00	6'936'294,00	6'405'667,51	509'123,98	21'502,51
Indemnité pour le rabais des abos juniors			3'985'138,00	3'985'138,00	3'680'274,94	292'509,13	12'353,93
Indemnité pour le rabais famille			899'144,00	899'144,00	830'359,48	65'997,17	2'787,35
Indemnité 2018 pour compensation tarifaire			0,00	0,00	0,00	0,00	0,00
Total participations cantonales			41'264'577,10	41'264'577,10	38'107'836,94	3'028'819,96	127'920,20
Produits financiers							
Total produits communautaires			41'264'577,10	197'920'999,65	182'503'436,35	14'805'245,19	612'318,11



DÉCOMPTÉ UNIRESO, tva 7,7 % incluse	Comptes unireso 2018	Comptes unireso 2019	État Genève 2019	à répartir 2019	part TPG 2019	part CFF 2019	part SMGN 2019
CHARGES							
Salaires et charges		-560'412,00		-560'412,00	-517'540,50	-41'134,23	-1'737,27
Honoraires structures + frais personnel GCT (part unireso)		-32'684,90		-32'684,90	-30'184,51	-2399,07	-101,32
Total frais de personnel		-593'096,90		-593'096,90	-547'725,01	-43'533,30	-1'838,59
Honoraires juridiques / fiduciaire		-5'365,59		-5'365,59	-4'955,14	-393,83	-16,62
Études et mandats		-51'578,20		-51'578,20	-47'634,15	-3'785,83	-158,22
Frais de voyage & réception		-4'530,48		-4'530,48	-4'182,25	-332,52	-15,71
Total frais administratifs		-61'474,27		-61'474,27	-56'771,54	-4'512,18	-190,55
Confection titres de transport		-63'152,52		-63'152,52	-58'321,36	-4'635,39	-195,77
Production de Cart@bonus		0,00		0,00	0,00	0,00	0,00
Frais Service Direct et projets nationaux		-746'167,40		-746'167,40	-689'085,60	-54'768,68	-2'313,12
Frais cartes SwissPass		-483'385,32		-483'385,32	-446'406,35	-35'480,48	-1'498,49
Contribution plateforme SwissPass		-61'840,23		-61'840,23	-57'109,46	-4'539,07	-191,70
Frais Communautés Tarifaires		-41'167,25		-41'167,25	-38'017,97	-3'021,67	-127,61
Indemnité de vente (charge sur les TT Tout Genève)		-5'014'541,30		-5'014'541,30	-4'630'928,89	-368'067,33	-15'545,08
Indemnité de vente (crédit sur les TT Tout Genève)		5'014'440,90		5'014'440,90	4'535'346,80	479'094,10	0,00
Indemnité de vente HT (charge sur les TT Tout Genève)		-8'311,50		-8'311,50	-7'675,67	-610,06	-25,77
Indemnité de vente HT (crédit sur les TT Tout Genève)		8'311,50		8'311,50	8'305,20	6,30	0,00
Commissions et frais de vente		0,00		0,00	0,00	0,00	0,00
Part CTI s/rémunération TransDev Tout Genève		-5'361,42		-5'361,42	-4'951,27	-393,53	-16,62
Part z.10 s/rémunération TransDev Tout Genève		-57'336,69		-57'336,69	-52'950,43	-4'208,51	-177,75
Papier, imprimés		0,00		0,00	0,00	0,00	0,00
Total frais de vente		-1'458'511,23		-1'458'511,23	-1'441'795,00	3'375,68	-20'091,91
Communication		-816'757,22		-816'757,22	-754'275,31	-59'949,97	-2'531,94
Communication IV MVC		0,00		0,00	0,00	0,00	0,00
Communication régionale		0,00		0,00	0,00	0,00	0,00
Communication régionale		-91'885,18		-91'885,18	-84'855,97	-6'744,37	-284,84
Mailings		-2'497,98		-2'497,98	-2'306,89	-183,35	-7,74
Total frais de communication		-911'140,38		-911'140,38	-841'438,17	-66'877,69	-2'824,52
Frais personnel ETG		-250'000,00		-250'000,00	-230'875,02	-18'349,99	-774,99
Frais informatique		-31'485,00		-31'485,00	-29'076,42	-2'310,99	-97,59
Frais loyers		-57'698,41		-57'698,41	-53'284,46	-4'235,08	-178,87
Frais bancaires		-126,80		-126,80	-117,10	-9,31	-0,39
Total frais financiers		-339'310,21		-339'310,21	-313'353,00	-24'905,37	-1'051,84
Divers et imprévus		-5'254,38		-5'254,38	-4'852,42	-385,67	-16,29
Total des charges		-3'368'787,37		-3'368'787,37	-3'205'935,14	-136'838,53	-26'013,70
RÉSULTAT NET		153'287'635,18	41'264'577,10	194'552'212,28	179'297'501,21	14'668'406,66	586'304,41

Le rapport de l'organe de révision

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

Communauté Tarifaire Genevoise (Unireso)

Genève, le 9 avril 2020
9/an/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 » applicable 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 relevons que la part de la zone 10 Léman Express du 15 au 31 décembre 2019 n'est pas incluse dans les décomptes annexés.

En outre, nous relevons que la ligne « Communication régionale » d'un montant de CHF 91'885.18 a été ajoutée et provisionnée ultérieurement à l'établissement des confirmations pour ce qui est du décompte de la Communauté Tarifaire Intégrale de Genève (CTI).

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 2019.

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.

Ce rapport remplace et annule celui émis le 6 avril 2020.

BfB Société Fiduciaire
Bourquin frères et Béran SA


André TINGUJELY
Expert-réviseur agréé
Réviseur responsable


Jean-Paul TRIBOULET
Expert-réviseur agréé



Résumé des TT régionaux

	année 2019		
	Quantités	CHF	€
billets	1'204'551		
abo hebdo	2'440		
abo mensuels	57'468		
abo annuels	3'669		
forfaits journaliers	69'125		
à répartir :	1'337'253	14'576'837.32	12'451'891.57 €
Indemnité de vente en faveur de :			
CFF	324'123.88	270'685.68 €	
TPG	496'116.42	413'505.74 €	
TPN	12'035.65	10'066.37 €	
CGN	61.33	51.11 €	
CarPostal	3.38	2.82 €	
TP2A	106'905.79	89'089.35 €	
GLCT z.84	396.00	330.00 €	
GLCT z.85	-345.60	-288.00 €	
GLCT z.87	-450.72	-375.60 €	
GLCT z.87 (RDTA)	1'980.60	1'650.50 €	
Ventes réparties en faveur de :			
z.10 = CTI	8'082'209.49	6'913'480.47 €	
z.21 = TPN	27'311.52	23'379.89 €	
z.22	1'129'828.01	963'870.88 €	
z.81 = GLCT	139'814.60	119'903.07 €	
z.82	1'069'728.32	917'243.25 €	
z.84 = GLCT	502'675.18	431'008.86 €	
z.85 = CG01	26'873.09	23'046.54 €	
z.85 = GLCT	4'983.87	4'269.88 €	
z.87 = GLCT	1'374'426.58	1'178'864.53 €	
z.87 = CG01	9.13	7.84 €	
z.88	1'157'095.08	988'566.49 €	
z.90	118'978.62	101'765.62 €	
TER =part SNCF	2'077.09	1'766.27 €	
	13'636'010.59	11'667'173.60 €	

	PPF 2015-2018 année 2019 actualisé	Comptes année 2019	Etat Genève
PRODUITS DU TRANSPORT + GARANTIES			
TT Tout Genève		147'944'633.45	
TT Tout Genève HT		227'472.89	
Part 1ère classe dans TT Tout Genève		140'586.90	
Recettes 2ème classe lignes TPG		90'262.80	
Retraitement abo FVP/TPG		-2'614.43	
Part TPG+SMGN s/recettes combinés parking formule 1		5'346.00	
Part complémentaire s/abonnement demi-tarif		95'063.36	
Part z.10 dans TT régionaux		8'082'209.48	
Part 1ère classe dans TT régionaux		73'462.10	
Total produits du transport	157'918'035	156'656'422.55	
Participation cantonale aux frais de gestion et communication	600'000		600'000.00
Participation cantonale Etudes / RER FVG	-		-
Participation cantonale aux opérations "pics de pollution"	100'000		19'907.10
Indemnité pour perte de recettes induites par la CTI	15'226'391		15'226'390.00
Indemnité pour perte de recettes induites par l'IN-146	8'835'486		8'835'486.00
Indemnité pour le rabais billets et CJ senior	4'762'218		4'762'218.00
Indemnité pour le rabais des abo senior	6'936'294		6'936'294.00
Indemnité pour le rabais des abo junior	3'985'138		3'985'138.00
Indemnité pour le rabais famille	899'144		899'144.00
Total participations cantonales	41'344'671		41'264'577.10
Produits financiers	-	-	-
Total produits communautaires	199'262'706	156'656'422.55	41'264'577.10
CHARGES			
Salaires et charges	-560'412	-560'412.00	
Honoraires structures + frais personnel GCT (part unireso)	-	-32'684.90	
Total frais de personnel	-560'412	-593'096.90	
Honoraires juridique / fiduciaire	-6'000	-5'365.59	
Etudes et mandats	-40'000	-51'578.20	
Frais de voyage & réception	-10'000	-4'530.48	
Total frais administratifs	-56'000	-61'474.27	
Confection titres de transport	-	-63'152.52	
Production de Cart@bonus	-	0.00	
Frais Service Direct et projets nationaux	-145'000	-746'167.39	
Frais cartes SwissPass	-200'000	-483'385.32	
Contribution plateforme SwissPass	-100'000	-61'840.23	
Frais Communautés Tarifaires	-40'000	-41'167.25	
Indemnité de vente (charge sur les TT Tout Genève)	-5'599'785	-5'014'541.30	
Indemnité de vente (crédit sur les TT Tout Genève)	5'599'785	5'014'440.90	
Indemnité de vente HT (charge sur les TT Tout Genève)	-	-8'311.50	
Indemnité de vente HT (crédit sur les TT Tout Genève)	-	8'311.50	
Commissions et frais de vente	-	0.00	
Part CTI s/rémunération TransDev Tout Genève	-	-5'361.42	
Part z.10 s/rémunération TransDev Régional	-	-57'336.69	
Papier, imprimés	-	0.00	
Total frais de vente	-485'000	-1'458'511.22	
Communication	-900'000	-816'757.22	
Communication IV MVC	-	-	
Communication régionale	-120'000	-	
Communication régionale	120'000	-91'885.18	
Partenariats communication	-250'000	0.00	
Partenariats communication	250'000	0.00	
Mailings	-	-2'497.98	
Total frais de communication	-900'000	-911'140.38	
Frais personnel ETG	-250'000	-250'000.00	
Frais informatiques	-31'485	-31'485.00	
Frais loyers	-52'800	-57'698.41	
Frais bancaires	-100	-126.80	
Total frais financiers	-334'385	-339'310.21	
Divers et imprévus	-5'000	-5'254.38	
TOTAL DES CHARGES (NET)	-2'340'797	-3'368'787.36	
RÉSULTAT NET	196'921'909	153'287'635.19	41'264'577.10
RÉPARTITION :			
TPG			
CFF			
SMGN			



Solde à répartir selon clé définitive :	% vs budget	Part TPG 92.35%	Part CFF 7.34%	Part SMGN 0.31%
147'944'633.45		136'626'868.99	10'859'136.10	458'628.36
227'472.89		210'071.22	16'696.51	705.16
140'586.90			140'586.90	
90'262.80		90'262.80		
-2'614.43		-2'606.33		-8.10
5'346.00		5'328.36		17.64
95'063.36		1'753.92	93'309.44	
8'082'209.48		7'463'920.45	593'234.18	25'054.85
73'462.10			73'462.10	
156'656'422.55	99%	144'395'599.41	11'776'425.23	484'397.91
600'000.00	100%	554'100.00	44'040.00	1'860.00
-		-	-	-
19'907.10	20%	18'384.21	1'461.18	61.71
15'226'390.00	100%	14'061'571.16	1'117'617.03	47'201.81
8'835'486.00	100%	8'159'571.32	648'524.67	27'390.01
4'762'218.00	100%	4'397'908.32	349'546.80	14'762.88
6'936'294.00	100%	6'405'667.51	509'123.98	21'502.51
3'985'138.00	100%	3'680'274.94	292'509.13	12'353.93
899'144.00	100%	830'359.48	65'997.17	2'787.35
41'264'577.10	100%	38'107'836.94	3'028'819.96	127'920.20
-		-	-	-
197'920'999.65	99%	182'503'436.35	14'805'245.19	612'318.11
-560'412.00	100%	-517'540.50	-41'134.23	-1'737.27
-32'684.90	100	-30'184.51	-2'399.07	-101.32
-593'096.90	106%	-547'725.01	-43'533.30	-1'838.59
-5'365.59	89%	-4'955.14	-393.83	-16.62
-51'578.20	129%	-47'634.15	-3'785.83	-158.22
-4'530.48	45%	-4'182.25	-332.52	-15.71
-61'474.27	110%	-56'771.54	-4'512.18	-190.55
-63'152.520		-58'321.36	-4'635.39	-195.77
-		-	-	-
-746'167.39	515%	-689'085.59	-54'768.68	-2'313.12
-483'385.32	242%	-446'406.35	-35'480.48	-1'498.49
-61'840.23	62%	-57'109.46	-4'539.07	-191.70
-41'167.25	103%	-38'017.97	-3'021.67	-127.61
-5'014'541.30	90%	-4'630'928.89	-368'067.33	-15'545.08
5'014'440.90	90%	4'535'346.80	479'094.10	-
-8'311.50		-7'675.67	-610.06	-25.77
8'311.50		8'305.20	6.30	-
-		-0.00	0.00	0.00
-5'361.42		-4'951.27	-393.53	-16.62
-57'336.69		-52'950.43	-4'208.51	-177.75
-		-	-	-
-1'458'511.23	301%	-1'441'795.00	3'375.68	-20'091.91
-816'757.22	91%	-754'275.310	-59'949.97	-2'531.94
-91'885.18		-84'855.97	-6'744.37	-284.84
-	0%	-	-	-
-	0%	-	-	-
-2'497.98	100%	-2'306.89	-183.35	-7.74
-911'140.38	101%	-841'438.17	-66'877.69	-2'824.52
-250'000.00	100%	-230'875.02	-18'349.99	-774.99
-31'485.00	100%	-29'076.42	-2'310.99	-97.59
-57'698.41	109%	-53'284.46	-4'235.08	-178.87
-126.80	127%	-117.10	-9.31	-0.39
-339'310.21	101%	-313'353.00	-24'905.37	-1'051.84
-5'254.38	105%	-4'852.42	-385.67	-16.29
-3'368'787.37	144%	-3'205'935.14	-136'838.53	-26'013.70
194'552'212.28	99%	179'297'501.21	14'668'406.66	586'304.41
179'297'501.21				
14'668'406.66				
586'304.41				

TVA 7,7% incluse
 (1) exonéré de TVA
 (2) ces charges LémanPass seront refacturées par GCT courant 2020

