

**unireso**  
rapport de gestion 2020







# Sommaire

## Rapport de gestion unireso 2020

- 05 Le mot du conseiller d'état
- 07 Le mot de la présidente

### Organisation unireso

- 08 Le comité de coordination Etat de Genève-unireso
- 08 Le comité de décision
- 09 Le comité technique
- 10 Le Groupe d'Analyse et de Contrôle de la clé de répartition (GAC)
- 10 Le Groupe de Travail Communication unireso (GT Com)
- 11 GCT - Gestion de Communautés Tarifaires

### Alliances SwissPass

- 12 Les objectifs
- 12 - 13 Les 4 commissions

### Activités unireso

- 14 Les temps forts
- 14 - 15 Tarif et harmonisation
- 16 Dédommagements
- 16 Clé de répartition
- 17 - 21 Communication

### Ventes année 2020

- 22 Comparaison des tarifications
- 23 - 24 Les ventes Tout Genève (avec Z10 Léman Pass)
- 24 - 25 Les recettes de billets et forfaits journaliers (sans Z10 Léman Pass)
- 26 Les recettes des abonnements mensuels (sans Z10 Léman Pass)
- 28 Les recettes des abonnements annuels (sans Z10 Léman Pass)
- 30 Les abonnements en circulation (sans Z10 Léman Pass)
- 31 Les ventes de titres combinés
- 33 Recette de la Zone 10 dans Léman Pass

### Enquête BEST

- 34 - 37 Un benchmark européen des transports publics

### Fréquentation des lignes

- 38 - 39 Nombre de voyageurs et évolution

### Décomptes unireso

- 42 - 45 Rapport de l'organe de révision





# Le mot du Conseiller d'État



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

En décembre 2019, plusieurs événements majeurs en terme de mobilité ont eu lieu sur le territoire genevois.

La mise en service du Léman Express et du tram 17, bien entendu, l'adaptation des réseaux de mobilité qui s'en est suivie (notamment avec les rabattements sur les nouvelles gares du réseau) mais, plus discrètement, aussi le lancement de l'Alliance SwissPass qui regroupe 250 entreprises de transport et 17 communautés tarifaires régionales. Cette entité faitière s'engage à trouver des solutions innovantes pour les clients en simplifiant l'accès aux transports publics et à harmoniser les dispositions tarifaires autant que faire se peut en éliminant notamment les incohérences et les complexités de prix. A la clé, plus de simplicité d'utilisation pour les voyageurs afin de les inciter à une utilisation accrue des transports collectifs.

Tout cela augurait d'une belle année 2020, avec un accroissement attendu du nombre de passagers et, partant, du nombre d'abonnés et des recettes tarifaires.

Or, en mars, le début de la crise sanitaire liée à la Covid-19 a entraîné une chute de fréquentation massive des transports publics (jusqu'à 90%). La reprise partielle des activités a permis un retour des clients mais la hausse espérée pour 2020 ne s'est malheureusement pas concrétisée, la fréquentation des lignes restant inférieure d'un tiers environ à la normale.

Cette situation exceptionnelle et inédite n'a malgré tout pas freiné les ardeurs et les idées au sein d'unireso.

Malgré l'abandon de nombreux événements et opérations prévus, la période a été mise à profit pour recentrer la communication et élaborer une nouvelle stratégie, plus offensive et plus élargie.

Refonte du site internet, déploiement de la marque sur les réseaux sociaux, adaptation de la charte graphique, deuxième campagne «cerise sur le réseau»: les chantiers n'ont ainsi pas manqué!

Au final, des informations plus claires et plus directes pour le client, lui permettant de comprendre la différence entre les abonnements unireso (zone 10 Tout Genève), Léman Pass (pour ses déplacements vers la France voisine) et le tarif national (pour ses déplacements dans le reste de la Suisse).

Au plan de la gouvernance, je souhaite rendre hommage à M. Christoph Stücki, qui avait porté unireso sur les fonts baptismaux en 2001, et qui a quitté la présidence fin 2019. Durant 19 ans, il a accompagné l'essor de cette idée, à l'époque révolutionnaire: une communauté tarifaire unique dans le canton de Genève, pour tous les modes de transports. Qu'il soit ici remercié pour son engagement sans faille, ses compétences rares et son sens de l'écoute si utile dans les méandres de la tarification.

Il a ainsi pu transmettre à la nouvelle présidente, Mme Rébecca Dougoud, dont je salue l'arrivée, une organisation florissante et chargée de nouvelles perspectives.

A l'aube de ses vingt ans, je souhaite donc à notre communauté tarifaire de prospérer pour que la multimodalité continue d'être le cœur de notre mobilité. Un défi qui sera certainement relevé avec brio par la nouvelle présidente et son équipe.





# Le mot de la Présidente



**Rébecca Dougoud**  
présidente d'unireso

2020 rappelle qu'unireso vit au rythme de ses clients et les accompagne dans les événements qu'ils traversent. 2019 était un tournant pour la communauté tarifaire unireso avec cette « petite sœur » qui a vu le jour, la communauté tarifaire Léman Pass, qui participe du formidable développement des transports publics dans le Canton de Genève et à l'échelle du Grand Genève. Le début d'année 2020 était prometteur.

Puis, les comportements de mobilité ont été bouleversés, comme la vie de chacun. Limiter les contacts pour limiter la propagation du virus.

Les restrictions imposées se sont traduites par une réduction de notre mobilité et, de fait, par une diminution des clients des transports publics: le nombre de voyages sur les lignes de transports publics a fortement diminué et, très étroitement liés, les résultats financiers d'unireso ont également été impactés avec une baisse du produit des ventes de 25.1% par rapport à 2019. Ce sont les clients voyageant avec un ticket unitaire ou journalier qui ont le plus fortement diminué au cours de cette année (- 35 %) et les titres combinés, soit les clients venant du reste de la Suisse et qui se déplacent en complément avec un titre unireso dans le Canton (un peu plus de 47 % pour les city tickets). L'enquête BEST reflète d'ailleurs bien l'incertitude de nos clients, plus impactés par la crise que les habitants des pays nordiques. Dès lors, redonner confiance et relever le défi d'une mobilité en pleine mutation a été au cœur des préoccupations des membres de la communauté tarifaire. Des réflexions pour préparer et anticiper les changements de comportement de mobilité à venir ont été engagées. Elles doivent encore se poursuivre afin d'apporter des réponses simples et adaptées aux évolutions à venir. Nous avons par contre dû reporter les enquêtes envisagées pour mieux connaître les habitudes des clients des transports publics suite à l'arrivée du Léman express et les adaptations du réseau tpg.

2020 a été par ailleurs une année où les fondations communes des communautés tarifaires unireso et Léman Pass avec la mise en place de la Sarl GCT (Gestion de Communautés Tarifaires) ont été posées. Les relations contractuelles avec nos partenaires ont été poursuivies malgré les difficultés de tous les acteurs. Les membres de la communauté se sont aussi fortement investis dans les travaux menés au niveau national. La participation de Denis Berdoz, directeur général des tpg au conseil stratégique de l'Alliance Swisspass, l'instance en charge en particulier des dispositifs tarifaires au niveau national, est à relever.

Alors, 2020, comme une parenthèse très active qui va marquer unireso comme nous tous et nous a obligé à questionner certaines certitudes pour s'adapter aux nouveaux modes de vie et d'achat tout en s'ouvrant aux nouvelles mobilités et à de nouveaux partenariats.

# Organisation unireso

L'ensemble des représentants des opérateurs membres d'unireso se retrouvent régulièrement au sein de comités, véritables lieux d'échanges et de décisions des sujets qui font l'actualité de la communauté tarifaire intégrale.

## Le comité de coordination « Etat de Genève - unireso »

Le comité de coordination est un lieu d'échanges entre les trois opérateurs d'unireso (tpg, CFF et SMGN) et leurs autorités organisatrices. (Canton de Genève et l'Office Fédéral des Transports OFT)  
Il est compétent pour contrôler l'application du contrat de prestations 2020-2024.  
Ce comité est présidé par Monsieur David Favre, directeur général de la OGT 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 décision unireso

Au comité de décision siègent les représentants des entreprises de transport évoluant dans unireso Tout Genève. 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 2020, les sujets abordés au comité de décision ont porté sur des thèmes aussi variés que les conventions des partenaires, les ventes de titres de transport unireso, la clé de répartition, la stratégie tarifaire mais surtout les nombreux points liés à la situation COVID et la baisse de fréquentation des clients.

	<b>Les participants à ces séances sont :</b>
<b>unireso</b>	Rébecca Dougoud - <i>présidente</i> Rémy Burri - <i>responsable</i> Dirk Lambert - <i>responsable finances et projets (jusqu'en mars 2020)</i> Cyril Bromberger - <i>responsable finances et projets (depuis mai 2020)</i> Sylvie Léger - <i>responsable communication</i> Joëlle Manca - <i>assistante administrative (depuis le 18 novembre 2019)</i>
<b>Transports publics genevois (tpg)</b>	Anne Hornung-Soukup - <i>présidente du conseil d'administration des tpg</i> Marc Defalque - <i>directeur marketing, vente et communication</i>
<b>Chemins de fer fédéraux (CFF)</b>	Alain Barbey - <i>directeur régional ouest</i> Antoine Stübi - <i>responsable régional tarification Genève</i>
<b>Société des Mouettes genevoises Navigation (SMGN)</b>	Antoine Böhler - <i>président du conseil d'administration</i> Valérie Bouvier-Rolland - <i>directrice administrative et financière</i>



## 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 présentées.

**unireso** **Les participants à ces séances sont :**  
Rémy Burri - *responsable opérationnel*  
Dirk Lambert - *responsable finances et projets (jusqu'en mars 2020)*  
Cyril Bromberger - *responsable finances et projets (depuis mai 2020)*  
Sylvie Léger - *responsable communication*  
Joëlle Manca - *assistante administrative (depuis le 18 novembre 2019)*  
Arthur Baumgartner – *stagiaire finances (depuis octobre 2020)*

**Transports publics genevois (tpg)** Nicolas Bernardon - *responsable prix et produits*  
Leslie Maison - *spécialiste prix et produits*

**Chemins de fer fédéraux (CFF)** Antoine Stübi - *responsable régional tarification Genève*

**Société des Mouettes genevoises Navigation (SMGN)** Joël Charrière - *directeur*  
Valérie Bouvier-Rolland - *directrice administrative et financière*

Des groupes de travail spécifiques ont été mis en place à la demande des comités techniques afin d'approfondir les études pour certains sujets complexes.

## Le Groupe d'Analyse et de Contrôle de la clé de répartition (GAC)

Le GAC a pour mission de garantir la représentativité des données de comptages nécessaires à la répartition des recettes. Le GAC vérifie et valide annuellement les données des entreprises, et calcule une clé de répartition des recettes à l'aide du modèle de calcul approuvé. Le GAC rédige un rapport à l'attention du Comité de décision attestant sa validation des données et informe de la nouvelle clé. Il se réunit au minimum deux fois par année, une fois à mi-année pour une évaluation de l'évolution des données de comptage et une fois en fin d'année pour élaborer la clé définitive de l'année en cours.

**unireso** Les participants à ces séances sont :  
Rémy Burri - Responsable opérationnel

**Transports publics Genevois (tpg)** Nicolas Bernardon - *responsable prix et produits (présidence du GAC)*

**Chemins de fer fédéraux (CFF)** Antoine Stübi - *responsable régional tarification Genève*

**Société des Mouettes genevoises Navigation (SMGN)** Valérie Bouvier-Rolland - *directrice administrative et financière*

## Le Groupe de Travail Communication unireso (GT Com)

Ce groupe de travail se réunit tous les 2 mois afin de préparer les actions de communications validées préalablement selon une stratégie définie pour l'ensemble de l'année.

**unireso** Les participants à ces séances sont :  
Sylvie Léger - *responsable communication*

**Transports publics genevois (tpg)** Isabel Peirera - *spécialiste communication*

**Chemins de fer fédéraux (CFF)** Arjeta Rrahmani - *collaboratrice marketing régional*

**Société des Mouettes genevoises Navigation (SMGN)** Valérie Bouvier-Rolland - *directrice administrative et financière*



## GCT - Gestion de Communautés Tarifaires

A l'occasion de l'ouverture du réseau intégral du Léman Express, une nouvelle communauté tarifaire Léman Pass a vu le jour, intégrant ainsi les opérateurs de l'ancien unireso régional.

Sous l'impulsion du Canton de Genève, la Sàrl GCT (Gestion Communautés Tarifaires), filiale de tpg, a été créée et assure ainsi le bon fonctionnement des deux communautés tarifaires unireso et Léman Pass afin d'effectuer toutes les actions nécessaires à la gestion des tarifs unireso et Léman Pass.

A ce titre, elle est notamment chargée d'établir les décomptes de trafic, la répartition et les décomptes des recettes. Elle a également pour mission d'assurer toutes les actions en communication afin d'accroître la notoriété auprès du public et ainsi contribuer à l'augmentation des ventes de titres de transports des deux communautés tarifaires.

Pour plus de détails concernant les activités et comptes de Léman Pass, un rapport de gestion ad hoc est rédigé.



### **GCT Sàrl est administrée par les personnes suivantes :**

#### **Les Gérants**

Anne-Hornung-Sokup - *présidente du Conseil d'administration tpg*

Marc Defalque - *directeur marketing, vente et communication tpg*

Sandrine Salerno - *membre du conseil d'administration tpg*

#### **La cellule opérationnelle**

Rémy Burri - *directeur*

Dirk Lambert - *responsable finances et projets (jusqu'en mars 2020)*

Cyril Bromberger - *responsable finances et projets (depuis mai 2020)*

Sylvie Léger - *responsable communication*

Joëlle Manca - *assistante administrative*

Arthur Baumgartner - *stagiaire finances (depuis octobre 2020)*

# Alliance SwissPass

L'Alliance SwissPass, entrée en vigueur le 15 décembre 2019, est l'organisation faitière de la branche des transports publics qui réunit 250 entreprises de transport et 17 communautés tarifaires régionales. Elle s'engage dans toute la Suisse pour des dispositions tarifaires harmonisées, compréhensibles et rentables, des solutions de distribution modernes et attrayantes ainsi que des assortiments et systèmes d'information orientés clients.



## Les objectifs

- Un accès simple aux transports publics suisses pour la clientèle
- Des harmonisations et uniformisations au profit de la clientèle
- La conception et le développement des transports publics
- L'élimination des pièges pour la clientèle et des incohérences de prix

Depuis l'avènement d'Alliance SwissPass, de nouvelles structures et organisations ont été mises en place.

Le Conseil stratégique (CS), composé de huit à treize directeurs ou membres de la direction d'entreprises des transports publics suisses, peut être comparé au comité d'une société coopérative. Il prend les décisions portant sur les questions et principes d'importance stratégique et définit les paramètres des prix, des tarifs, de l'assortiment, de la distribution, de la répartition des recettes, des frais ainsi que des systèmes de vente, de distribution et d'information à la clientèle. Il est en outre responsable du développement des transports publics et pilote les projets d'innovation centraux tels que le programme « Ticket de transport 2020 ».

Denis Berdoz - *directeur général des tpg siège au Conseil stratégique*

## Quatre commissions sont rattachées au Conseil stratégique

- 1 La commission Marché (KoM) prend les décisions d'ordre opérationnel sur les thèmes relatifs au marketing, à la promotion des ventes, à la formation des prix, à l'assortiment et à la répartition des recettes du Service direct national (SDN). Elle est responsable de l'analyse et du développement réguliers de l'assortiment des titres de transport du SDN et des tarifs, et soumet des propositions au Conseil stratégique dans ce cadre. La KoM prend en outre les décisions sur l'admission d'entreprises de transport suisses au SDN.

Rémy Burri - *directeur de la cellule opérationnelle, siège dans cette commission, sur proposition des tpg au titre de représentant des transports publics urbains romands.*



- 2 La commission Distribution (KoV) prend des décisions d'ordre opérationnel sur tous les thèmes touchant à la distribution, soit les moyens de paiement, les commissions de vente, la compensation des soldes (clearing), la garantie des recettes, le contrôle des titres de transport et la répartition des frais. Elle fixe les standards de la distribution (systèmes de vente) s'appliquant aux nouveaux moyens de vente ainsi qu'aux supports et systèmes d'échange de données. À l'égard des questions relatives aux titres de transport, elle est responsable de la sécurité, du formatage et des mutations. La KoV est en outre responsable de la plupart des prescriptions du SDN.

Dirk Lambert - *responsable finances et projet, siégeait à la KOV (jusqu'à fin mars 2020)*

- 3 La commission Information à la clientèle Trafic (KKV) coordonne et développe l'information à la clientèle dans les transports publics. Avec l'aide du groupe de travail P580 - FIScommun permanent et d'autres groupes temporaires, elle conçoit des prescriptions et standards communs à la branche, notamment dans le respect du droit fédéral (OETHand). Ces produits sont publiés dans les « Prescriptions concernant les standards d'information à la clientèle dans les transports publics » (P580 - FIScommun). L'objectif est que tout voyageur reçoive des informations standardisées, précises et au contenu cohérent aussi bien en temps normal qu'en cas de dérangement, sur l'ensemble de la chaîne de transport, mais aussi avant et après le voyage.

- 4 La commission Systèmes IT (KIT) développe les systèmes informatiques centraux de vente et de distribution des transports publics. Elle fixe des standards dans le domaine de l'échange de données et garantit le bon fonctionnement des interfaces, de manière à ce que les titres de transport du SDN puissent être gérés de façon centralisée mais vendus de façon décentralisée. Elle est en outre responsable de la maintenance des solutions IT exploitées en commun.

Alain Borruat - *expert architecte / Manager de projets aux tpg est membre de la Commission Systèmes IT (KIT)*

Les participants aux commissions prennent part au développement des projets nationaux qui impactent les communautés tarifaires à plus ou moins long terme.

# Les activités d'unireso

## Les temps forts

En dépit de sa singularité, consécutive à la crise liée à l'émergence de la Covid-19, l'année 2020 a été une année de réflexion et de mise en œuvre de modifications tarifaires visant à mieux s'adapter encore aux attentes des voyageurs circulant à bord des transports publics.

Les principales activités d'unireso concernaient les tarifs et leur harmonisation suivant la tendance nationale de la branche. Une des tâches a porté sur la clef de répartition qui permet de ventiler les recettes, selon un calcul préétabli, auprès des trois opérateurs, à savoir les transports publics genevois, les Chemins de Fer Fédéraux et les Mouettes Genevoises.

## Tarifs et harmonisation

### Une analyse des attentes des clients

Une réflexion a été lancée qui tient compte de l'ensemble de l'offre tarifaire unireso. Cette vaste analyse, qui va se poursuivre en 2021, a pour objectif de mieux cerner les besoins des clients. Elle a été engagée afin de permettre l'intégration des nouvelles habitudes de consommation en exerçant un regard critique sur tous les titres de transport unireso. Les deux premiers workshops vont servir de base de travail à des ateliers qui devraient aboutir à l'ajustement entre les attentes des clients et les améliorations possibles de l'offre tarifaire.

### Tarif de référence adapté

Le tarif de référence, tel que défini dans la publication officielle : « Conditions générales de ventes unireso 651.11 » a subi plusieurs modifications.

### Les premières adaptations intervenues en juin 2020 portaient sur :

- Une clarification des modalités pour l'obtention des abonnements des personnes au bénéfice de l'Assurance Invalidité (AI)
- Les conditions de remboursement des abonnements
- Une mise à jour des billets collectifs

Ces ajustements résultaient essentiellement de la mise en place de conditions générales de ventes 600 harmonisées au niveau national auxquelles doit se conformer unireso selon la nouvelle organisation de la branche en vigueur depuis janvier 2020 sous l'impulsion de l'OFT.

En décembre 2020, d'autres changements ont été apportés aux « Conditions générales de vente ». Il s'agissait :

- D'une modification de la terminologie billettique ainsi le terme « Junior » a été remplacé par « Jeunes » et concerne la catégorisation des titres appliqués à la classe d'âge 6 à 16 ans.
- D'un éclaircissement quant à l'accessibilité des billets complémentaires Léman Pass
- D'une précision de la notion d'e-ticket en conformité avec les références nationales
- De l'introduction de la validité des passeports vélos, cartes journalières, cartes journalières multi sur le périmètre d'unireso.
- De la mise à jour des spécimens de billets



### Ajustements des conventions

Parmi les activités d'unireso figuraient aussi l'élaboration de l'offre combinée Léman Pass/Salon de l'auto. Un événement international qui a dû être annulé à quelques jours de son lancement en raison de la pandémie et des mesures de prévention interdisant l'organisation de grands rassemblements. Par ailleurs, la communauté tarifaire a procédé à la contractualisation de la nouvelle convention applicable en cas de pic de pollution et requise par l'Etat de Genève. Il faut relever à cet égard que depuis le 15 janvier 2020, le canton de Genève prévoit, dans son dispositif antismog, une nouvelle mesure d'incitation forte pour encourager le transfert modal : la gratuité temporaire des transports publics sur tout le réseau cantonal unireso (zone 10).

Tandis qu'en novembre, deux conventions ont été validées, l'une portant sur les modalités de coopération entre unireso et TER et l'autre sur les titres de transport liant unireso à Transdev.

### Offre destinée aux touristes

S'agissant de l'accord de libre circulation des hôtes genevois, des travaux préparatoires pour l'introduction de l'offre Airbnb ont été effectués en même temps qu'une réflexion pour une dématérialisation de la Geneva Transport Card (GTC). A noter que cette dernière s'adresse aux personnes en visite à Genève qui séjournent à l'hôtel, en Airbnb, dans une auberge de jeunesse ou dans un camping. La GTC, financée par la taxe de séjour, leur permet de voyager gratuitement en transports publics en zone 10 pendant la durée de leur séjour. Cette carte personnelle et non transmissible leur est offerte par l'établissement où ils résident lors de leur arrivée.

### Billets gratuits depuis Genève Aéroport

L'offre résultant du partenariat conclu en 2008 entre unireso et Genève Aéroport a été poursuivie. Ainsi, les voyageurs qui arrivent sur le sol genevois peuvent bénéficier gratuitement d'un billet unireso Tout Genève d'une durée de 80 minutes. Ces titres de transport sont disponibles sur les automates situés dans le hall affecté à la récupération des bagages. Depuis la mise en œuvre de ce service, financé exclusivement par Genève Aéroport, ce sont des millions de billets qui ont été émis. Pour s'adapter à la situation de pandémie, un avenant a été conclu avec Genève Aéroport, afin d'ajuster provisoirement le cadre de cet accord.

## Dédommagements aux abonnés unireso

Le confinement, lié à la pandémie et édicté par la Confédération et les Cantons au début de l'année 2020, a entraîné une chute de la fréquentation des transports publics allant parfois jusqu'à 90 %. Malgré cette situation, les entreprises de transport ont garanti le maintien de 70 à 80 % des trains, bus, trams sur le réseau afin de permettre le fonctionnement du pays et des services indispensables pour faire face à la crise. Pour montrer sa reconnaissance à ses fidèles clientes et clients, la communauté tarifaire unireso a participé aux solutions de dédommagement harmonisées au niveau des transports publics suisses. Ainsi, les titulaires d'un abonnement unireso annuel (zone 10 – Tout Genève) et en cours de validité au 10 mai 2020 ont vu leur titre prolongé de 15 jours. Les personnes au bénéfice d'un abonnement mensuel, en cours de validité le 17 mars, ont bénéficié d'un bon de 15 % de la valeur de leur abonnement (mais au minimum CHF 15.-) à faire valoir sur l'achat d'un nouvel abonnement mensuel ou annuel. La validité des abonnements unireso régional annuels personnels (zone 10 + autre(s) zone(s) CH ou FR), encore en cours de validité au 10 mai 2020, a été prolongée de 15 jours. Ainsi, 5399 lettres ont été adressées aux abonnés d'unireso (hors tpg) pour des dédommagements allant de CHF 15.- à CHF 28.- (selon le type d'abonnement).



### Dédommagement tpg

Par ailleurs, du côté tpg, un e-mailing a été adressé à leurs clients (90 % des abonnés unireso achètent leurs abonnements auprès des tpg) pour les informer de la prolongation automatique de leur abonnement unireso annuel de 15 jours (110'000 abonnés). Les clients abonnés mensuels (30'000 abonnements unireso mensuels) ont, quant à eux, reçu un email les informant que le système de distribution des tpg a permis d'intégrer ce dédommagement dans le compte client afin qu'il soit automatiquement déduit du montant à payer lors du prochain achat que ce soit sur le webshop, en agence ou auprès d'un revendeur tpg.

Il faut donc noter que globalement, ce ne sont pas moins de CHF 483'000 de remboursement qui ont été accordés, sans valoriser les prolongements de 15 jours.

## Clé de répartition

La clé de répartition des recettes entre les différents opérateurs (tpg, CFF et SMGN) était au cœur de nombreuses séances de travail en 2020. Du côté des CFF, il a fallu tenir compte de changements importants liés à l'arrivée du Léman Express et au changement de la tarification depuis Terre Sainte. Jusqu'à l'hiver 2019, tout le trafic Coppet-Genève était intégré dans la clé de répartition unireso. Ce qui n'était plus le cas en 2020. Ainsi le rapport entre les titres nationaux et les titres unireso, à bord des lignes CFF, a fondamentalement changé. Les données de comptage et statistique nécessaires à l'établissement de la clé de répartition ont été échangées en toute transparence entre les partenaires afin qu'une clé puisse être établie pour la répartition définitive des recettes 2020. La présidente unireso Rébecca Dougoud, s'est personnellement investie sur ce sujet et le bureau d'étude Rapp Trans, qui accompagne unireso depuis de nombreuses années, a validé la pertinence des travaux menés.



## Communication

La crise sanitaire et ses phases de confinement et de semi confinement ont ralenti les actions de communication programmées en 2020. Ainsi en raison de l'annulation d'évènements consécutive à la pandémie, unireso a dû renoncer à sa traditionnelle campagne en faveur des titres combinés au Salon de l'auto, à la Fête des Vendanges de Russin et aux Caves ouvertes. Nonobstant, l'équipe a pu réadapter son activité afin de poursuivre sa mission d'accompagnement des voyageurs. Campagnes institutionnelles, réorientation de la stratégie digitale, refonte du site unireso.com ont été au cœur du plan de communication durant l'année 2020.

### Campagne : « La cerise sur le réseau »

L'objectif de cette campagne institutionnelle était de répondre à la question :

« unireso, c'est quoi pour le client ? ». Pour réaffirmer l'identité d'unireso et son rôle auprès de sa clientèle du canton de Genève (Zone 10), la communication a capitalisé sur un message déjà délivré en 2019 : « Le Léman Express inclus dans vos billets et vos abos, c'est la cerise sur le réseau ». La campagne 2020 a voulu réinventer un nouveau message autour de la Cerise : « Pour un billet ou un abo, tous les transports sont à dispo, c'est la cerise sur le réseau ». Le visuel, soutenant le texte où train, tram, bus et Mouette Genevoise convergent sur la cerise, a nécessité une minutieuse élaboration pour figurer le mouvement des véhicules.

Cette campagne a été diffusée sur 24 écrans géants dans toutes les gares genevoises, sur 76 panneaux d'affichage type F12 en Ville de Genève et communes adjacentes, sur 23 bus et 2 trolleys bus des tpg et à l'entrée des parkings de Plainpalais et du Mont-Blanc. Elle a en outre été relayée sur unireso.com et ses plateformes sociales, Instagram, LinkedIn et Facebook.



Elle était aussi présente dans GHI, itinéraires, CCIGinfo, Entreprises romandes, Newspecial, et a fait l'objet d'une campagne digitale en programmation très ciblée. Au total, cette campagne a générée près de 9,5 millions de vues tout média confondu.





### Les réseaux sociaux

En parallèle, et malgré un ralentissement des publications sur les réseaux sociaux pendant la période de semi-confinement, un focus devait être porté à la reprise de septembre sur l'assortiment de titres de transport: carte journalière, abonnement hebdomadaire, mensuel ou annuel et offres spéciales: offre famille, offre DUO, Carte Junior, carte enfant accompagné. Et pour faciliter l'accès à ces différents titres de transport, le réseau de distribution, devait être mis en évidence.

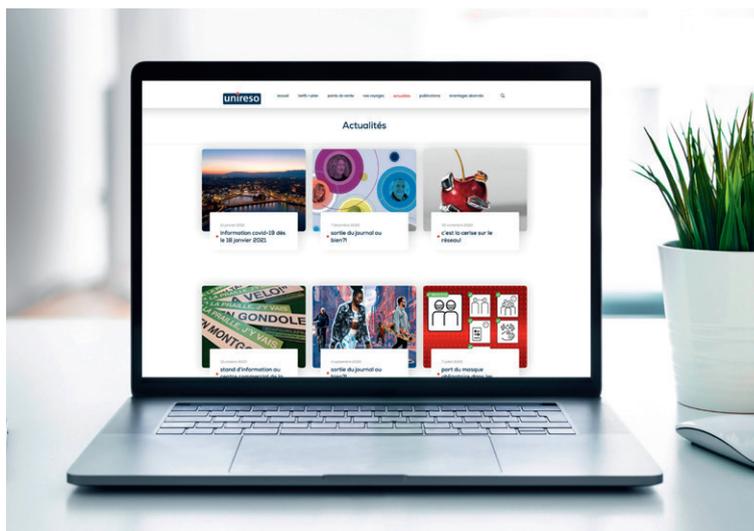
Les réseaux sociaux Facebook, Instagram et LinkedIn ont été les principaux vecteurs de communication d'unireso pour relayer les informations vers les cibles de la communauté tarifaire. L'émergence de la Covid-19 et des mesures de ralentissement de l'activité économique ont contraint à une réduction des publications et des vidéos initialement programmées.

### Mise à jour de la charte graphique

Après avoir lancé sa nouvelle identité graphique en liaison avec sa baseline en 2017, unireso a souhaité se positionner et se distinguer dans le paysage visuel genevois. Son identité permet d'obtenir une cohérence dans sa communication interne et externe regroupant l'ensemble des partenaires. Son empreinte visuelle détermine ainsi les couleurs, logos, typographies propres à la marque ainsi que ses règles d'utilisation.

### Une nouvelle stratégie digitale

Tout d'abord unireso a procédé à une profonde refonte de son site Internet unireso.com afin de le rendre plus contemporain et plus dynamique. Ainsi la structure et le contenu ont été revisités pour en faciliter la navigation et rendre les informations plus accessibles aux visiteurs. Il s'agissait aussi de le rendre « responsive » et l'adapter aux habitudes d'utilisation des internautes, sachant que plus de 65 % des visiteurs le consultent depuis un smartphone ou une tablette. En outre, ce nouveau site a été développé sur une plateforme

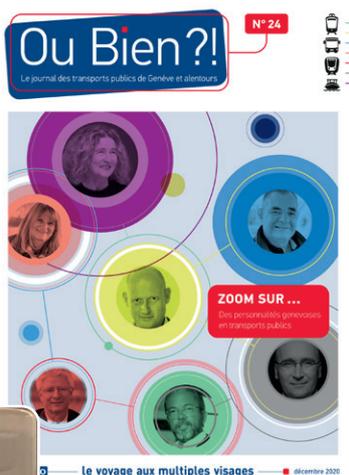
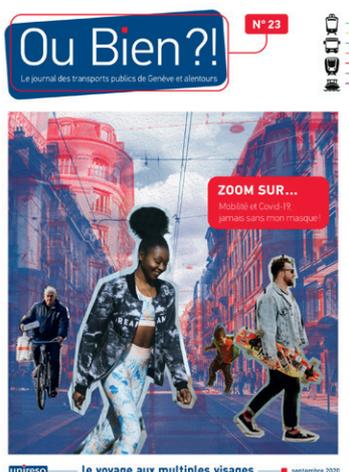


Wordpress permettant à l'équipe communication une totale indépendance dans la gestion de son contenu, offrant de nombreuses possibilités d'évolution par l'intégration aisée de fonctionnalités complémentaires. Cette principale source d'informations mise à jour, il était nécessaire de reconsidérer la politique marketing en revoyant les cibles et les objectifs par cible (notoriété, image, objectifs quantitatifs, objectifs d'action...). Dans le même temps, il était nécessaire de remettre la mission d'unireso au cœur de la communication digitale à savoir: réaffirmer qu'un seul titre de transport permet de se déplacer en bus, trams, trains et en mouettes genevoises sur l'ensemble du canton de Genève.



### Ou Bien ?! n°23 – septembre 2020

Initialement prévu en mai, le numéro 23 du journal Ou Bien ?!, a été reporté en septembre. Au menu de cette édition automnale, un reportage sur les voyageurs qui, rassurés par les mesures drastiques d'hygiène appliquées par les transporteurs, continuaient à prendre place à bord des trams, bus, trains et Mouettes Genevoises. Les lecteurs pouvaient aussi découvrir l'interview de la nouvelle présidente d'unireso, Rébecca Dougoud, autour de la mobilité figurant au cœur du quotidien de chacun. Deux articles, l'un consacré au billet complémentaire Léman Pass, l'autre à la gratuité des transports publics en cas de pic de pollution, étaient également au sommaire. Sans oublier les Bons plans culturel avec l'exposition Pictet et le théâtre des expériences au Musée d'histoire des sciences, Villa Bartholoni, et les adresses ludiques, gourmandes et pour le bien-être. Et puis, à lire également dans ce journal aussi, une chronique humoristique sur un terme extrait du vocabulaire helvétique.



La distribution de ce journal effectué en plusieurs lieux de la Ville de Genève a été un succès. Les exemplaires ont été proposés au public assortis d'un gel hydroalcoolique.

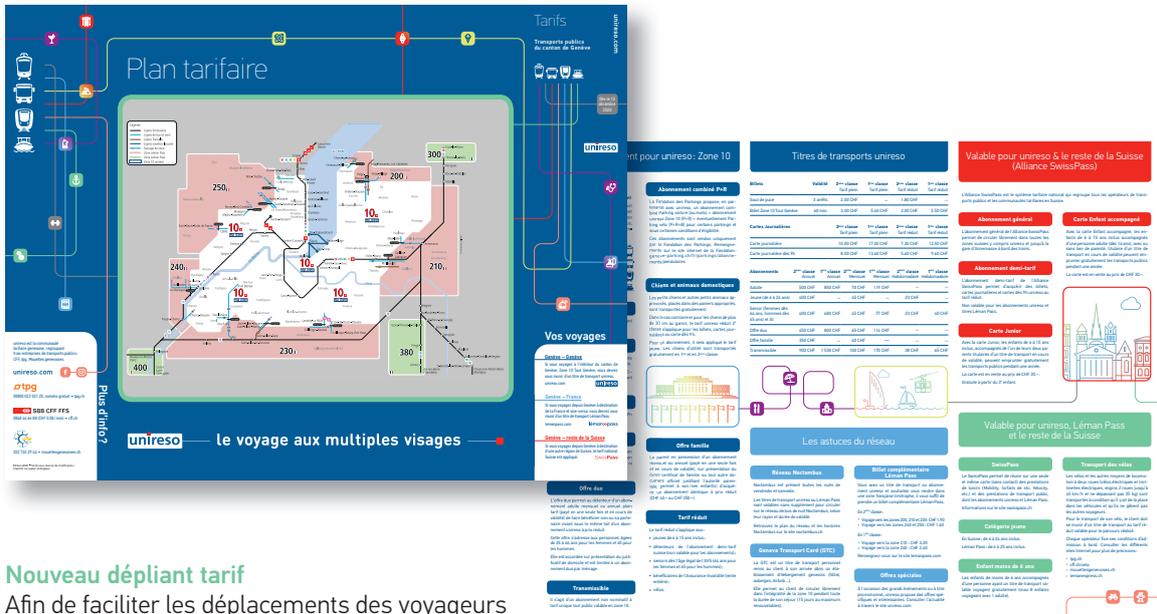


### Ou bien ?! n° 24 – décembre

Pour ce numéro paru en décembre, nous avons demandé à quatre personnalités genevoises, médecin, chefs d'entreprise, rédacteur-en-chef, pourquoi elles utilisaient les transports publics, quelles étaient leurs lignes de prédilection et quelles anecdotes gardaient-elles d'un déplacement en bus, train, tram ou navette lacustre. Au chapitre culturel, nous avons ouvert les colonnes du Ou Bien ?! à l'exposition détonante proposée par la fondation Bodmer: « Quand les nains rencontrent les géants ». Une présentation autour d'une collection de livres allant du minuscule opuscule au spécimen XXL. Nous avons voulu aussi explorer l'élaboration de la campagne promotionnelle: « Pour un billet ou un abo, tous les transports sont à dispo, c'est la cerise sur le réseau ». Ce numéro a en outre rendu compte des nouveautés lancées par les CFF s'agissant du transport des bagages, et du programme des tpg pour faire évoluer l'offre de transport en adéquation avec les besoins de la clientèle.

Et puis, dans cette édition, les lecteurs ont également pu découvrir l'article consacré aux Mouettes Genevoises et au renouvellement de sa flotte traditionnelle au profit de navettes électro-solaires. Tandis que du côté des bonnes adresses, nous avons sélectionné, un magasin de jouets, un institut de beauté et un restaurant affichant des mets savoureux.

Ce numéro de décembre a été adressé numériquement aux abonnés unireso via CFF et tpg. Trois stands éphémères installés à Cornavin, Bel-Air et Rond-Point de Plainpalais ont également proposé cette publication aux passants.



### Nouveau dépliant tarif

Afin de faciliter les déplacements des voyageurs sur le territoire recouvrant le canton de Genève, le Plan tarifaire a été mis à jour et réédité. Il consigne la totalité des assortiments de titres de transport disponibles.

### A l'écoute des voyageurs à La Praille

Face au succès rencontré en 2019, unireso s'est à nouveau installé en 2020 au Centre commercial de La Praille, pour les semaines de promotion de la mobilité douce. A cette occasion, quelques 150 à 200 visiteurs sont venus chaque jour spontanément sur le stand en quête d'information. L'occasion pour l'équipe en place de reparler de la palette d'offres unireso et de distribuer des plans sur les tarifs notamment. Cette rencontre avec le public a aussi permis de rappeler que les titres de transport de la communauté tarifaire permettent d'accéder au Léman Express, sur le territoire genevois, sans surcoût.

### Création nouveau visuel Pic Pol

La nouvelle convention applicable en cas de pic de pollution instaure la gratuité des transports publics sur tout le territoire genevois (zone 10). Afin de favoriser l'information à destination des voyageurs, un visuel a été créé. Il sera diffusé sur les canaux d'unireso, du Canton et des transporteurs en cas d'alerte de niveau 2.



### Carte GTC

En partenariat avec la Fondation Genève Tourisme & Congrès, unireso a comme les années précédentes proposé en 2020 la Geneva Transport Card, un titre de transport offrant l'accès gratuit aux transports publics de Genève pour les touristes pendant toute la durée de leur séjour. La Geneva Transport Card est financée pour partie par la taxe de séjour incluse dans le prix de l'hébergement et par la Fondation.



## Les dépenses communication 2020

Dépenses		CHF (TTC)
<b>Campagnes</b>	Campagne CH-Direct	31'064
	Campagnes promotionnelles	222'354
<b>Communication digitale</b>	Site internet & Réseaux Sociaux	107'508
<b>Publications</b>	Journal Ou Bien ?!	66'085
	Dépliants tarifs	10'188
	Rapport de Gestion	17'988
	Carte de vœux	8'434
	Annonces diverses	14'348
<b>Branding - Relations publiques</b>	Identité visuelle	5'937
	RP & bons unireso	20'856
	Partenariats	6'268
<b>Actions Léman Pass financées par unireso</b>	Campagne promotionnelle LP	123'111
	Site internet & Réseaux Sociaux LP	46'799
<b>Total</b>		<b>680'940</b>

# Ventes année 2020

## Comparaison des tarifications

La comparaison des tarifications du transport public des principales agglomérations suisses démontre que les prix sont peu chers à Genève comparativement aux prix pratiqués dans les autres villes.

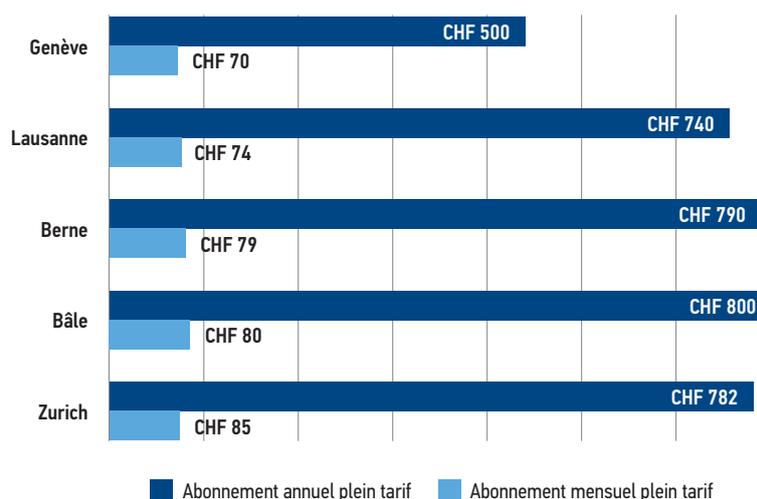
Le billet unitaire est en moyenne 20 % moins cher à Genève. Quant à l'abonnement mensuel, son prix reste inférieur à ceux des autres agglomérations même s'il est dans la fourchette des prix pratiqués ailleurs. La différence la plus significative se constate sur l'abonnement annuel qui est en moyenne 35 % moins cher à Genève.

Le faible prix des abonnements annuels est d'autant plus marqué lorsqu'il est croisé avec celui des abonnements mensuels :

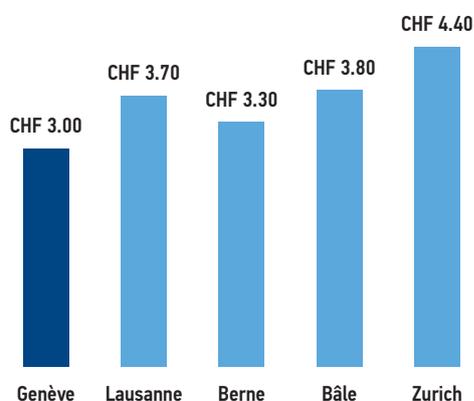
### A Genève :

1 abonnement annuel = 7 mensuels, soit 5 mois offerts en comparaison à l'achat de 12 abonnements mensuels.

### Abonnement plein tarif



### Billet unitaire plein tarif



### Dans les autres agglomérations suisses :

1 abonnement annuel = 10 mensuels

Le budget transports publics pour un client abonné annuel plein tarif unireso ne représente que CHF 1.37 par jour, là où il dépasse les CHF 2.- dans la plupart des autres agglomérations. Ce montant est encore plus faible pour les segments de clientèle jeune et sénior pour qui un rabais de 20 % est appliqué sur le prix des abonnements annuels soit CHF 1.10 par jour.



## Les ventes Tout Genève (avec Z10 Léman Pass)

En 2020, les recettes unireso sont en diminution de 25.1% par rapport à 2019.  
Elles s'élèvent à CHF 117'745'448, soit une diminution de CHF -39'476'493 par rapport à 2019.

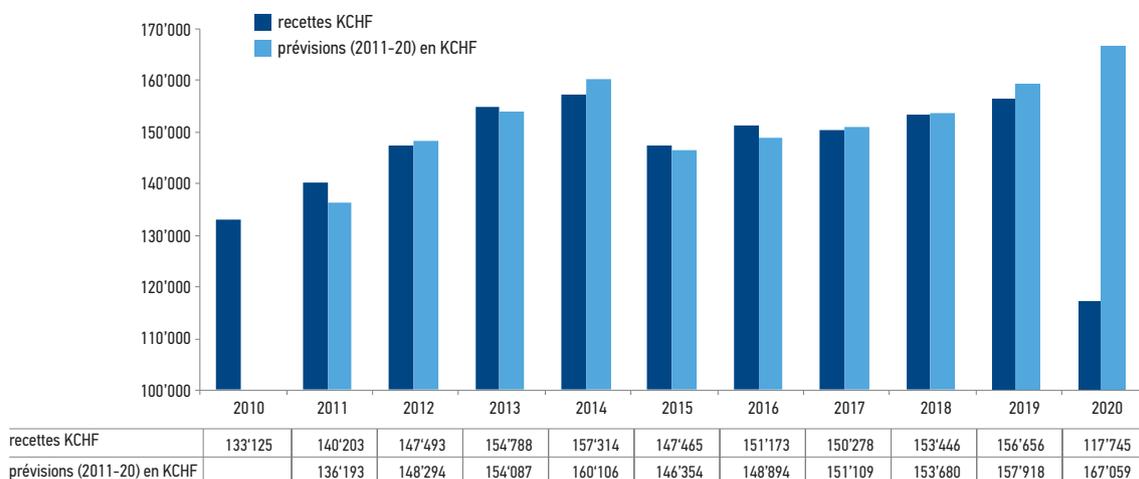
RECETTES 2020 vs 2019	Réel 2020	Réel 2019	2020/2019	
Produits du transport	110'976'273	156'656'422*	-45'680'149	-29.2%
Zone 10 Léman Pass	6'769'175	542'274**		
Total produits du transport	117'745'448	157'198'696	-39'453'248	-25.1%

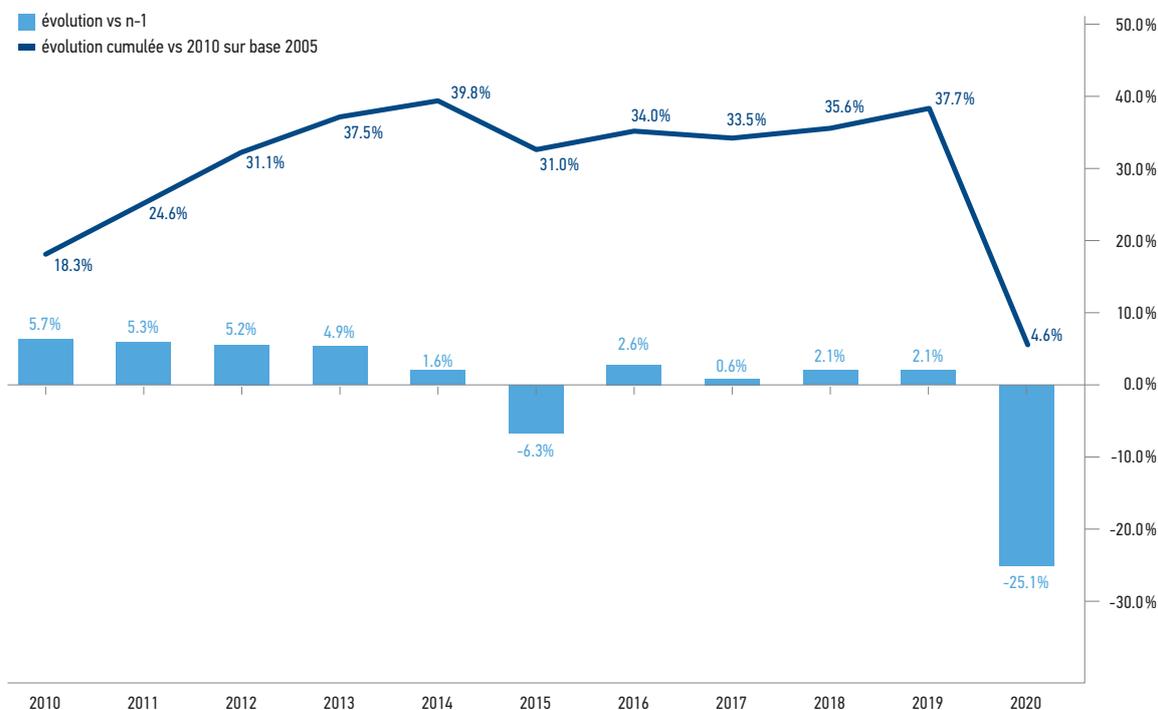
RECETTES 2020 vs budget	Budget 2020	Réel 2020	2020/budget	
Total produits du transport	167'059'005	117'745'448	-49'313'557	-29.5%

\*contient unireso-régional, remplacé par Léman Pass en 2020 \*\*Les premières ventes Léman Pass ont eu lieu mi-novembre 2019.

### Comparatif entre chiffres d'affaires et budgets de 2010 à 2020 (avec Z10 Léman Pass pour 2019 et 2020)



## Evolution en % du chiffre d'affaires entre 2010 et 2020 (avec Z10 Léman Pass)



## Les recettes de billets et forfaits journaliers (sans Z10 Léman Pass)

Les recettes de billets et forfaits journaliers connaissent une diminution de -37.1% par rapport à 2019 (CHF 20'309'107). En regard du budget, l'objectif escompté n'a pas du tout été atteint et se situe en dessous de -40.4%.

RECETTES 2020 vs 2019	Réel 2020	Réel 2019	2020/2019	
Billets Tout Genève	29'294'932	44'943'605	-15'648'673	-34.8%
Forfaits journaliers Tout Genève	5'107'345	9'767'779	-4'660'434	-47.7%
<b>TOTAL Billets et forfaits Tout Genève</b>	<b>34'402'277</b>	<b>54'711'384</b>	<b>-20'309'107</b>	<b>-37.1%</b>

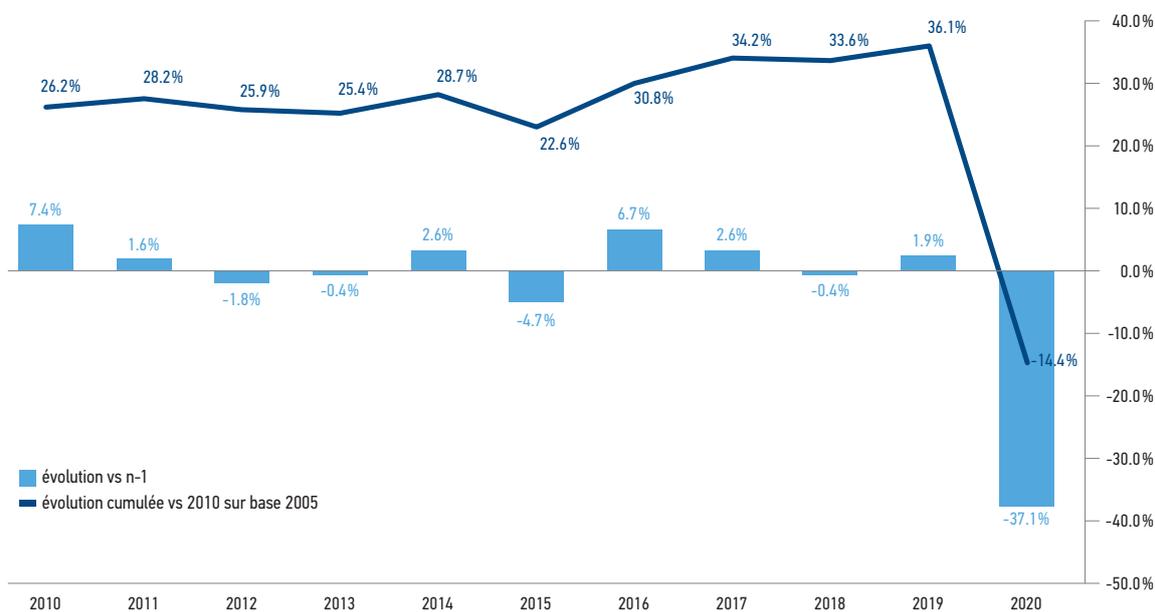
  

RECETTES 2020 vs budget	Budget 2020	Réel 2020	2020/budget	
Billets Tout Genève	48'000'481	29'294'932	-18'705'549	-39.0%
Forfaits journaliers Tout Genève	9'754'441	5'107'345	-4'647'096	-47.6%
<b>TOTAL Billets et forfaits Tout Genève</b>	<b>57'754'922</b>	<b>34'402'277</b>	<b>-23'352'645</b>	<b>-40.4%</b>



QUANTITÉS 2020 vs 2019	2020	2019	2020/2019	
Sauts de puce 1/1	331'252	611'768	-280'516	-45.9%
Sauts de puce 1/2	141'750	228'651	-86'901	-38.0%
Billets Tout GE 1/1	6'542'143	9'743'894	-3'201'751	-32.9%
Billets Tout GE 1/2	4'111'782	6'415'247	-2'303'465	-35.9%
Forfaits journaliers 1/1	43'115	87'198	-44'083	-50.6%
Forfaits journaliers 1/2	21'012	37'110	-16'098	-43.4%
Forfaits dès 9h 1/1	208'709	393'759	-185'050	-47.0%
Forfaits dès 9h 1/2	169'281	293'680	-124'399	-42.4%
<b>TOTAL</b>	<b>11'569'044</b>	<b>17'811'307</b>	<b>-6'242'263</b>	<b>-35.0%</b>

### Evolution des recettes de billets et forfaits journaliers entre 2010 et 2020 (sans Z10 Léman Pass)



## Les recettes des abonnements mensuels (sans Z10 Léman Pass)

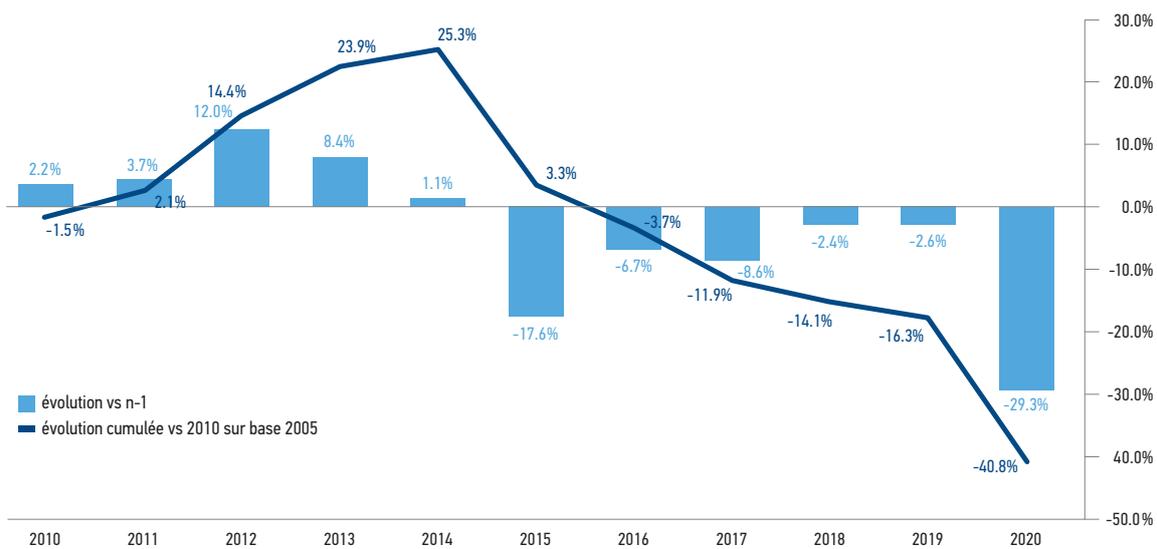
RECETTES 2020 vs 2019	Réel 2020	Réel 2019	2020/2019	
Abonnements mensuels adultes	16'455'970	23'078'167	-6'622'197	-28.7%
Abonnements mensuels juniors	3'983'837	5'798'340	-1'814'503	-31.3%
Abonnements mensuels seniors	1'400'816	2'002'692	-601'876	-30.1%
Abonnements mensuels transmissibles	137'700	202'500	-64'800	-32.0%
<b>TOTAL Abonnements mensuels</b>	<b>21'978'323</b>	<b>31'081'699</b>	<b>-9'103'376</b>	<b>-29.3%</b>

RECETTES 2020 vs budget	Budget 2020	Réel 2020	2020/budget	
Abonnements mensuels adultes	24'903'812	16'455'970	-8'447'842	-33.9%
Abonnements mensuels juniors	6'680'397	3'983'837	-2'696'560	-40.4%
Abonnements mensuels seniors	2'101'630	1'400'816	-700'814	-33.3%
Abonnements mensuels transmissibles	244'433	137'700	-106'733	-43.7%
<b>TOTAL Abonnements mensuels</b>	<b>33'930'273</b>	<b>21'978'323</b>	<b>-11'951'950</b>	<b>-35.2%</b>

QUANTITÉS 2020 vs 2019	2020	2019	2020/2019	
Abonnements mensuels adultes	235'013	329'620	-94'607	-28.7%
Abonnements mensuels juniors	88'530	128'852	-40'322	-31.3%
Abonnements mensuels seniors	31'120	44'500	-13'380	-30.1%
Abonnements mensuels transmissibles	1'377	2'025	-648	-32.0%
<b>TOTAL Abonnements mensuels</b>	<b>356'040</b>	<b>504'997</b>	<b>-148'957</b>	<b>-29.5%</b>



### Evolution des recettes de billets et forfaits journaliers entre 2010 et 2020 (sans Z10 Léman Pass)



## Les recettes des abonnements annuels (sans Z10 Léman Pass)

Ces titres de transport ont drastiquement baissé en 2020 avec 12.0% de moins qu'en 2019. Le budget était réaliste. Les abonnements annuels représentent 43.8% du CA total 2020 (incluant la zone 10 Léman Pass).

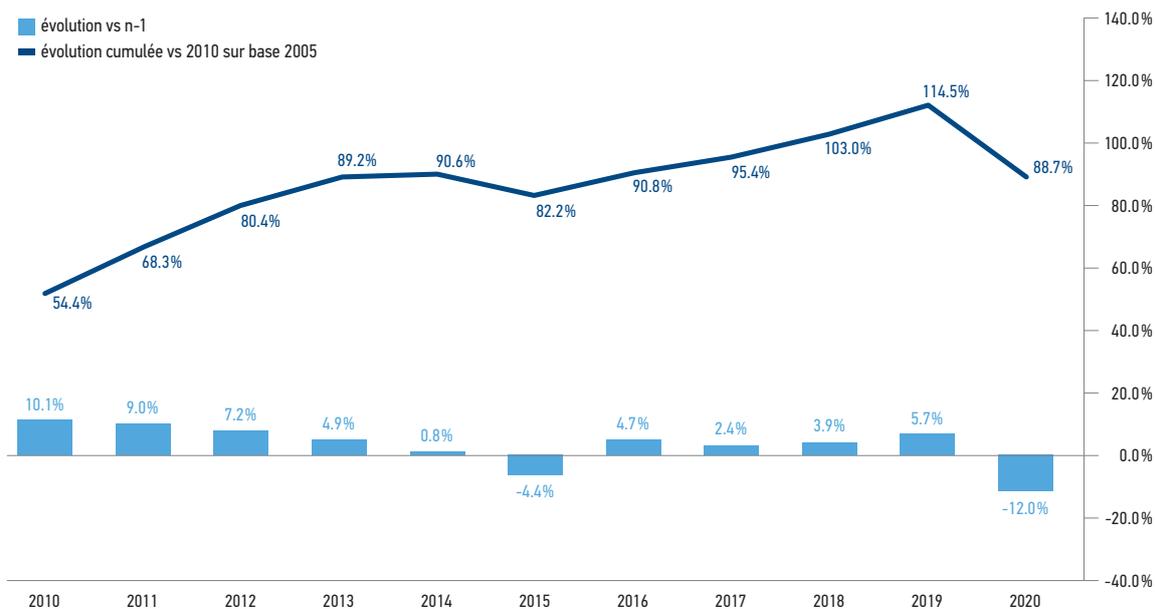
RECETTES 2020 vs 2019	Réel 2020	Réel 2019	2020/2019	
Abonnements annuels adultes	30'016'803	35'237'746	-5'220'943	-14.8%
Abonnements annuels juniors	13'192'184	13'865'400	-673'216	-4.9%
Abonnements annuels seniors	8'238'500	9'241'520	-1'003'020	-10.9%
Abonnements annuels transmissibles	131'977	279'321	-147'344	-52.8%
<b>TOTAL Abonnements annuels</b>	<b>51'579'464</b>	<b>58'623'987</b>	<b>-7'044'523</b>	<b>-12.0%</b>

RECETTES 2020 vs budget	Budget 2020	Réel 2020	2020/budget	
Abonnements annuels adultes	35'910'778	30'016'803	-5'893'976	-16.4%
Abonnements annuels juniors	16'118'898	13'192'184	-2'926'713	-18.2%
Abonnements annuels seniors	9'912'145	8'238'500	-1'673'645	-16.9%
Abonnements annuels transmissibles	296'393	131'977	-164'415	-55.5%
<b>TOTAL Abonnements annuels</b>	<b>62'238'213</b>	<b>51'579'464</b>	<b>-10'658'749</b>	<b>-17.1%</b>

QUANTITÉS 2020 vs 2019	2020	2019	2020/2019	
Abonnements annuels adultes	59'977	70'458	-10'481	-14.9%
Abonnements annuels juniors	32'978	34'652	-1'674	-4.8%
Abonnements annuels seniors	20'585	23'095	-2'510	-10.9%
Abonnements annuels transmissibles	148	311	-163	-52.4%
<b>TOTAL Abonnements annuels</b>	<b>113'688</b>	<b>128'516</b>	<b>-14'828</b>	<b>-11.5%</b>

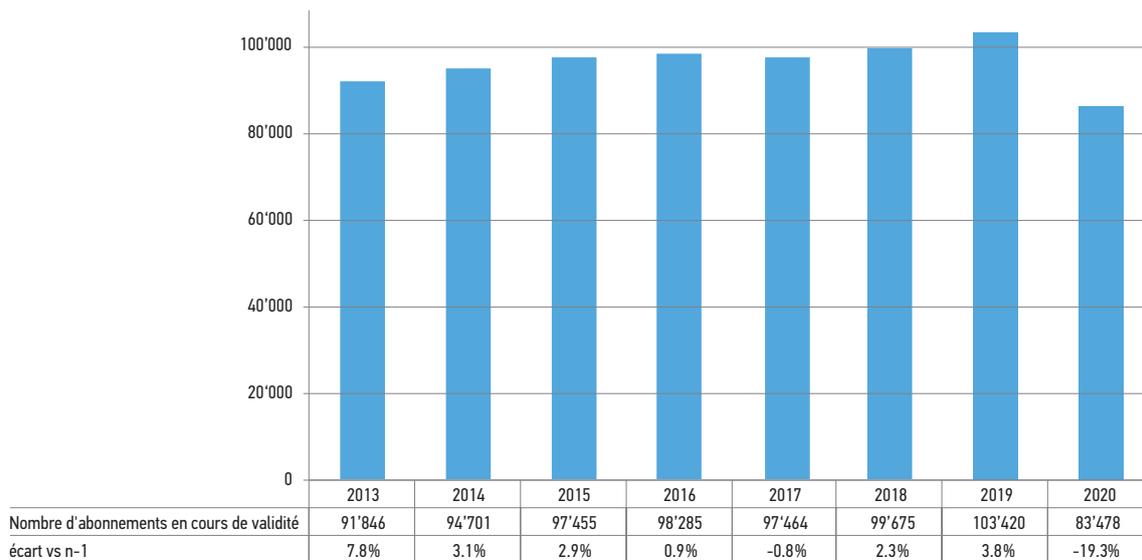


### Evolution des recettes d'abonnements mensuels entre 2010 et 2020 (sans Z10 Léman Pass)



## Les abonnements en circulation (sans Z10 Léman Pass)

Nombre d'abonnements Tout Genève adultes en cours de validité entre 2013 et 2020





## Les ventes de titres combinés

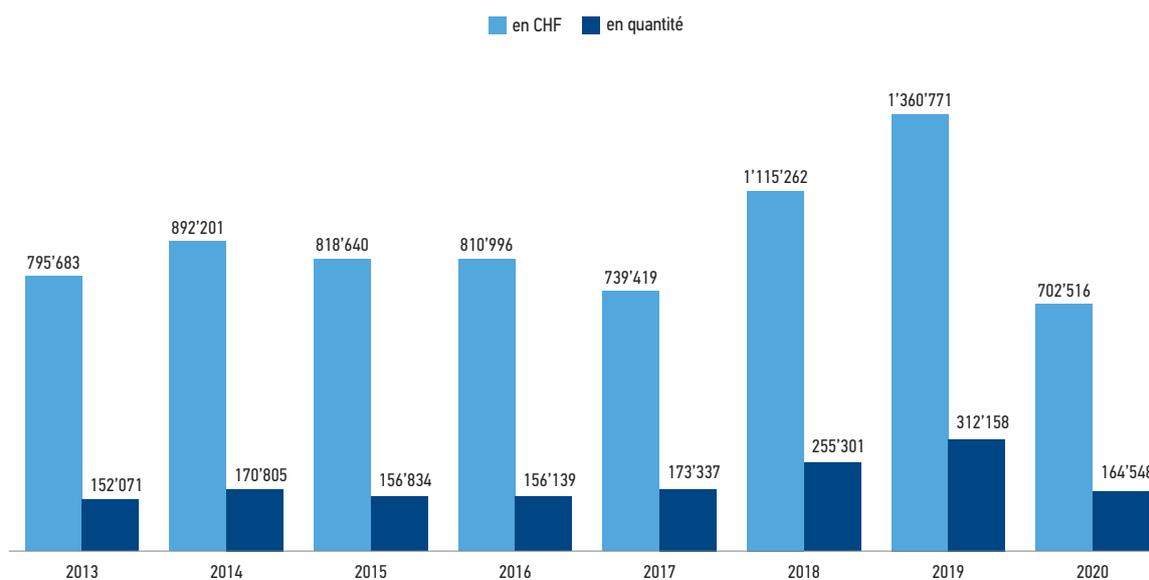
### City-ticket et abonnement Inter

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

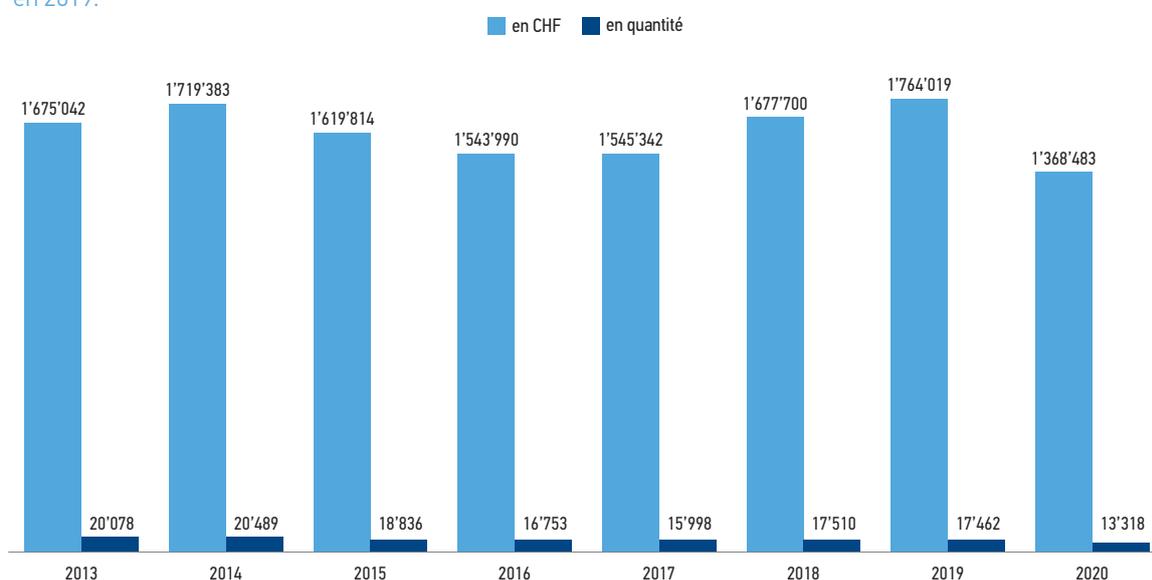
### Evolution des recettes et des quantités vendues de City-tickets entre 2013 et 2020



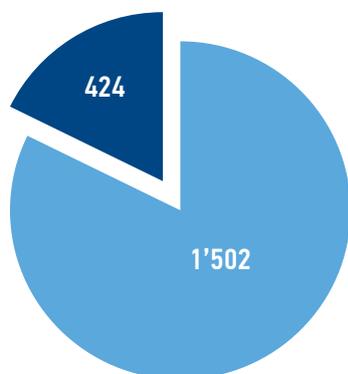
## Evolution des recettes et des quantités vendues d'abonnements Inter et modulables entre 2013 et 2020

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).

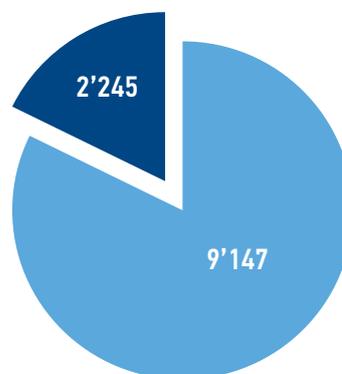
En 2020, le chiffre d'affaires unireso des abonnements modulables s'élève à CHF 1'368'483 contre CHF 1'764'019 en 2019.



Nombre d'abonnements annuels combinés vendus en 2020 (abonnements Inter et modulables)



Nombre d'abonnements mensuels combinés vendus en 2020 (abonnements Inter et modulables)

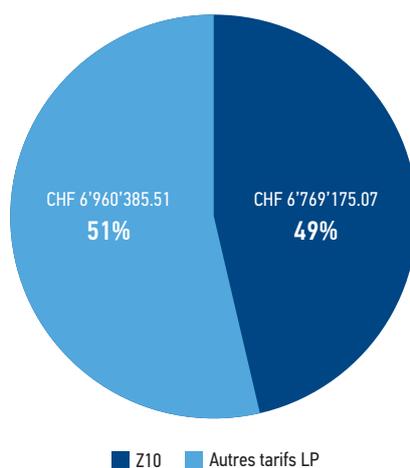


abos adultes abos juniors

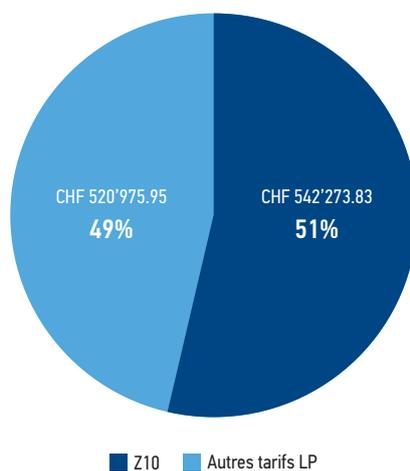


## Recette de la Zone 10 dans Léman Pass

2020



2019



# L'enquête BEST

## Un benchmark européen des transports publics

### 1. Synthèse

- 2 nouvelles villes finlandaises, Turku et Tampere intègrent le panel à partir de 2020
- L'indicateur de la satisfaction générale à Genève est de 73 %. Genève passe en 4<sup>e</sup> position, derrière ces deux nouvelles villes et Helsinki, exæquo avec Oslo
- Tous les indicateurs présentent une note supérieure à la moyenne BEST
- Le poids du réseau ferroviaire est plus important depuis l'entrée en service du Léman Express
- La proportion de voyageurs fréquents a baissé de près de 6 points
- A Genève, le travail réalisé en 2019 sur l'Information voyageurs a porté ses fruits. Nous passons en première position
- La plus forte hausse a été enregistrée sur l'indicateur du Confort
- La crise sanitaire a un impact significatif sur l'Image sociétale, le critère le plus en baisse (-9 points)

### 2. Contexte

L'étude Benchmarking European Services of public Transport, à laquelle Genève participe depuis 19 ans, permet de mesurer la perception des services de transports publics auprès de la population. Cette enquête est mandatée par l'Office Cantonal des Transports. Elle est réalisée chaque année par un sondage auprès de la population genevoise. L'enquête est un benchmark avec neuf autres villes d'Europe du nord qui sont des exemples de niveau mondial dans le domaine de la mobilité, comme mis en avant par l'UITP.

Nous signalons que deux nouvelles villes ont désormais intégré le panel. Il s'agit des villes finlandaises de Turku et Tampere. Il est également à noter que la pondération du réseau ferroviaire est plus importante qu'en 2019 depuis la mise en service du Léman Express. Ceci explique certains mouvements inhabituels.

La crise sanitaire a eu un impact significatif sur les résultats 2020. En effet, BEST étudie un panel représentatif de la population, cependant durant la crise les habitudes de mobilité ont beaucoup changé. Le développement du télétravail ainsi que la transition de certains utilisateurs à un véhicule individuel se traduisent par une proportion d'utilisateurs fréquents des transports publics qui a fortement baissé. En conséquence, les utilisateurs peu fréquents sont sur-représentés par rapport aux années précédentes. Ces derniers sont plus critiques en termes de satisfaction, cela explique en partie la baisse pour certaines villes.

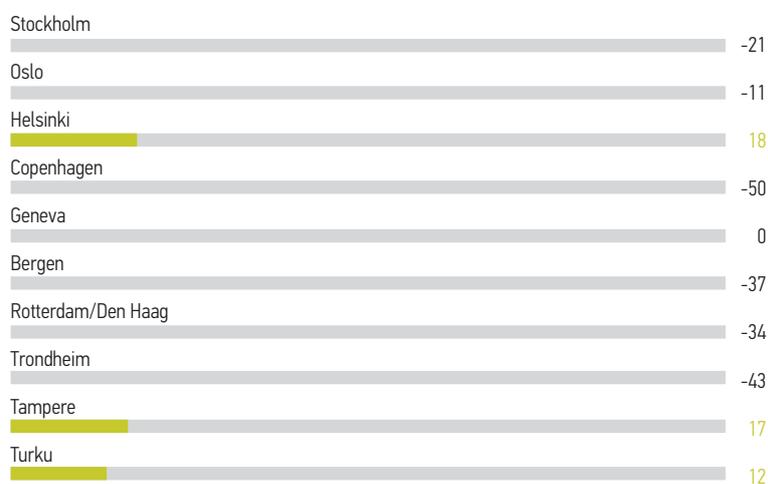


### 3. Le Net Promoter Score

Un nouveau critère est proposé à partir de 2020. Il s'agit du Net Promoter Score qui a remplacé la Loyauté, avec la question « Je recommande volontiers à d'autres de se déplacer en transports publics ? ». Il s'agit d'un indicateur de référence mesurant la part de promoteurs, ayant noté 9/10 ou 10/10, à laquelle est retranchée la part de détracteurs, ayant noté 6/10 ou moins. Genève présente un Net Promoter Score neutre alors que six villes sur dix ont un score largement négatif. Il est à noter que seules les villes finlandaises présentent un score positif. Cela peut être lié au fait que les mesures sanitaires n'ont pas été aussi sévères en Finlande que dans le reste de l'Europe.

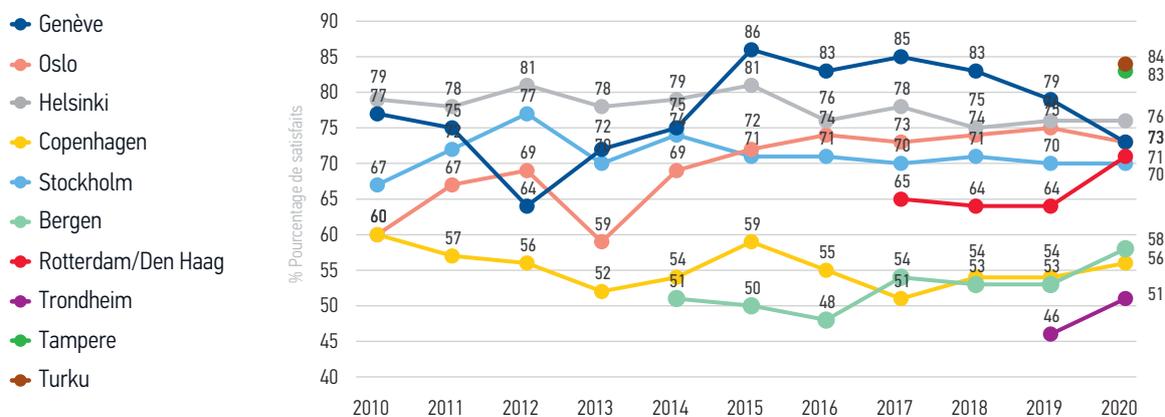
0

Promoters (9-10): 31  
 Passives (7-8): 37  
 Detractors (0-6): 31  
 NPS = Promoters (%) - Detractors (%)



### 4. Satisfaction générale

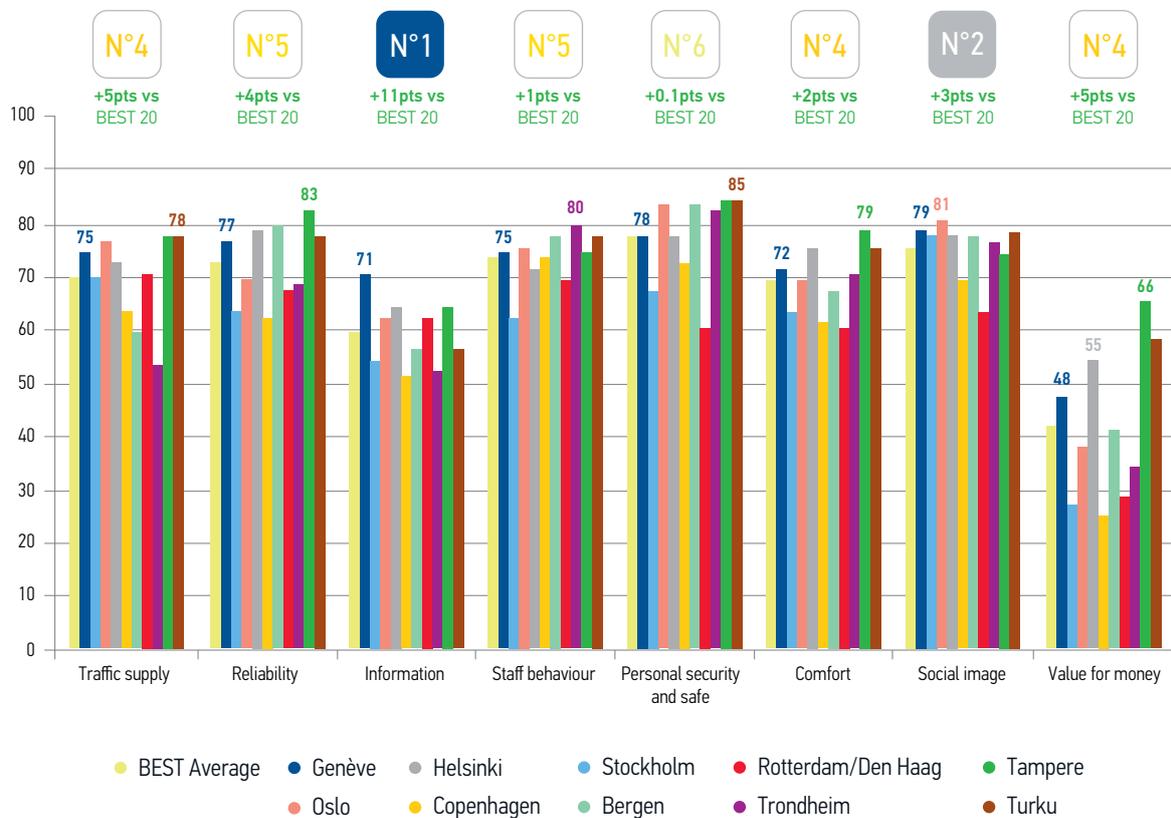
La satisfaction générale à Genève se monte à 73 %, en baisse de 6 points par rapport à 2019. Genève glisse en 4<sup>e</sup> position derrière Turku, Tampere et Helsinki, ex-æquo avec Oslo. Comme expliqué sous le point deux, cette baisse semble principalement imputable à la crise sanitaire.



## 5. Évolution détaillée

En dehors de la satisfaction, Genève occupe les positions suivantes :

- 1<sup>er</sup> sur le critère de l'Information. Cela est le fruit d'un travail ciblé depuis 2019
- 2<sup>e</sup> sur l'Image sociétale, très proche d'Oslo
- 4<sup>e</sup> sur le Confort, le Rapport qualité-prix et l'Offre de transport
- Trois autres critères méritent une attention particulière, il s'agit de la Fiabilité, du Comportement du personnel, ainsi que de la Sécurité et sûreté





## 6. Évolutions des indicateurs pour Genève

### 3 indicateurs sont en hausse par rapport à 2019 :

Certains avaient fait l'objet de plans d'actions spécifiques tels que le Comportement du personnel ainsi que Sécurité et sûreté personnelle. Le Confort est probablement influencé par la baisse de fréquentation et la mise en service du Léman Express.

### 6 indicateurs sont en baisse en 2020 :

En particulier l'Image sociétale avec moins 9 points. Il s'agit d'un impact direct de la pandémie sur ce critère pour toutes les villes. En effet, la formulation de la question interroge la perception d'un futur incertain : « Plus de personnes voyageront avec les transports publics à l'avenir ? ».

La Fiabilité semble avoir été impactée par les diverses problématiques rencontrées lors de la mise en service du Léman Express (grèves et manque de personnel de conduite).

L'Offre de transport a paradoxalement baissé par rapport à 2019 alors que le nouveau réseau Léman Express venait d'être en exploitation. Nous ne nous expliquons pas encore ce résultat.

L'information semble avoir été perçue comme insuffisante par les anciennes générations moins satisfaites, pénalisées par l'utilisation accrue du digital, surtout dans la facilité de recherche.

Note BEST	2020	2020 vs 2019	Positions 2019	Positions 2020 (*)	Positions 2020
Satisfaction générale	73 %	- 6 pts	1	2	4
Comportement du personnel	75 %	+ 1 pts	2	4	5
Sécurité et sûreté personnelle	78 %	+ 0 pts	4	4	6
Confort	72 %	+ 3 pts	2	2	4
Image sociétale des transports publics	79 %	- 9 pts	3	2	2
Fiabilité	77 %	- 3 pts	1	3	5
Offre de prestation	75 %	- 2 pts	1	2	4
Information	71 %	- 2 pts	1	1	1
Perception du prix	48 %	- 1 pts	2	2	4
Net Promoter Score (*)	0	N/A (*)	1	2	4

(\*) Comparaison à isopérimètre 2019, soit sans les deux nouvelles villes, Turku et Tampere

(\*) 1<sup>er</sup> année de mesure : 2020

# Fréquentation des lignes

## Nombre de voyageurs (en milliers) et évolution en %

En 2020, la pandémie liée à la Covid et les mesures de confinement ont impacté (-31,60 %) le nombre de voyages pour les trois opérateurs (tpg, CFF et SMGN) sur l'ensemble du périmètre du canton de Genève. Ce sont 156'495'718 millions de voyages qui ont été effectués en 2020 contre 228'804'835 millions réalisés l'année précédente. Le nombre de kilomètres a lui aussi fléchi passant à 448'636'089 millions en 2020 alors qu'il atteignait 593'916'358 millions en 2019.

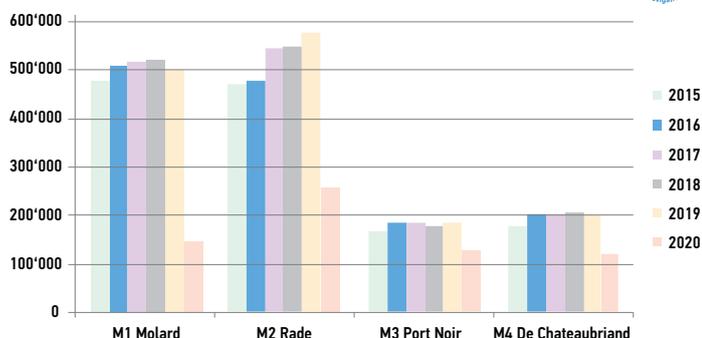
### Fréquentation des lignes

		2019		2020				
		voyages/ an	voyages X km/an	voyages/ jour	voyages/ an	voyages X km/an	Evol. voyages 2020/2019	Evol. voyages X km 2020/2019
CFF	Coppet-Annemasse	4'575'001	31'660'677	17'738	6'474'389	46'541'540	41.52%	47.00%
	Genève-La Plaine	1'912'588	17'921'066	3'926	1'433'065	14'308'139	-25.07%	-20.16%
<b>Total trafic régional</b>		<b>6'487'589</b>	<b>49'581'743</b>	<b>21'664</b>	<b>7'907'454</b>	<b>60'849'679</b>	<b>21.89%</b>	<b>22.73%</b>
SMGN	M1	502'910	412'386	407	148'828	122'039	-70.41%	-70.41%
	M2	570'129	416'194	733	268'404	195'935	-52.92%	-52.92%
	M3	182'692	292'307	369	135'074	216'118	-26.06%	-26.06%
	M4	200'960	321'536	301	110'095	176'152	-45.22%	-45.22%
<b>Total Mouettes</b>		<b>1'456'691</b>	<b>1'442'424</b>	<b>1810</b>	<b>662'401</b>	<b>710'244</b>	<b>-54.53%</b>	<b>-50.76%</b>
tpg	Tram	94'859'920	210'561'122	182'350	66'739'951	148'993'150	-29.64%	-29.24%
	Trolley	39'336'701	81'888'659	71'555	26'189'171	55'981'240	-33.42%	-31.64%
	Bus	86'663'934	250'442'410	150'264	54'996'741	162'101'776	-36.54%	-35.27%
<b>Total TPG</b>		<b>220'860'555</b>	<b>542'892'191</b>	<b>404'169</b>	<b>147'925'863</b>	<b>387'076'166</b>	<b>-33.02%</b>	<b>-28.70%</b>
<b>TOTAL UNIRESO</b>		<b>228'804'835</b>	<b>593'916'358</b>	<b>427'643</b>	<b>156'495'718</b>	<b>448'636'089</b>	<b>-31.60%</b>	<b>-24.46%</b>



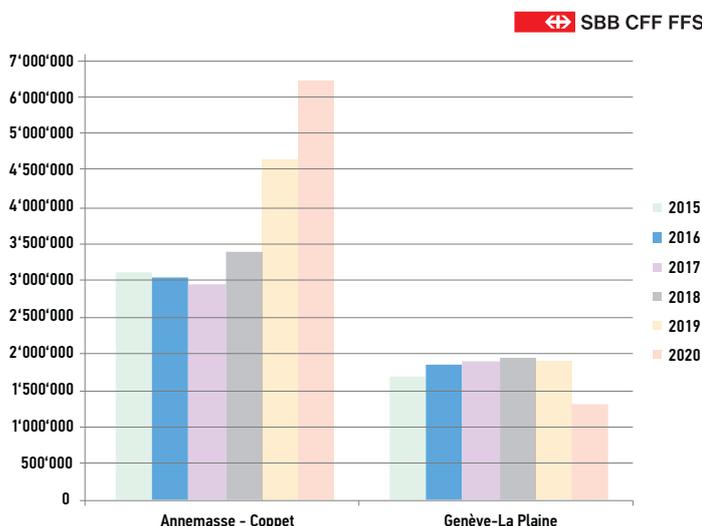
### SMGN

La baisse significative par rapport à l'année dernière s'explique uniquement par l'effet Covid-19. En effet, toutes les lignes ont été fermées du 17 mars au 11 mai 2020 et lors de la réouverture la capacité des bateaux a été limitée à 50 %, ceci afin de protéger au maximum les pilotes. Cette capacité a été augmentée à 100 % dès le 18 juillet mais uniquement pour les lignes 3 et 4 car les bateaux ont été adaptés pour isoler le pilote ce qui n'est malheureusement pas possible sur les lignes 1 et 2 avec les bateaux traditionnels.



### CFF

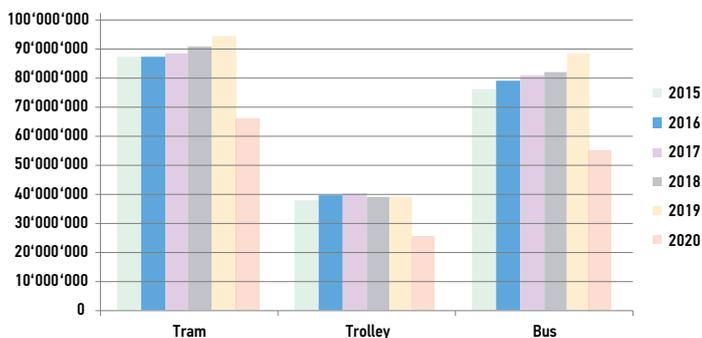
Le 15 décembre 2019, le Léman Express entrain en fonction sur l'intégralité de son périmètre et permettait ainsi une cadence au ¼ heure entre Genève et Annemasse de 5 heures à minuit, du lundi au samedi, et jusqu'à 22 heures 30, le dimanche. Ces nouveaux services pour la clientèle ont représenté une augmentation de l'offre d'environ 50 %. L'impact du saut d'offre s'est annoncé très prometteur en début d'année, puisqu'avant le début de la crise sanitaire, le Léman Express avait d'ores et déjà transporté plus de 45'000 voyageurs par jour. L'offre nocturne, mise en place les nuits des vendredis aux samedis et des samedis aux dimanches, avait également trouvé son public. Néanmoins, le Léman Express a connu, du fait de la crise du COVID-19, une baisse de fréquentation aussi bien sur l'axe de Genève – La Plaine, que sur l'axe Coppet – Genève. Sur ce dernier axe, le manque de personnel de conduite a renforcé cette tendance, induisant parfois la nécessité, pour le voyageur, de changer de train à Genève pour poursuivre son parcours en direction d'Annemasse et au-delà.



NB: les V et VKM annoncés tiennent compte de la frontière de la zone 10, soit ils sont décomptés jusqu'à/des Pont-Céard, La Plaine (frontière) et Chêne-Bourg (frontière).

### TPG

L'offre a été augmentée à l'étape de décembre 2019 avec une hausse de fréquentation sur le 2 premiers mois de l'année. La fréquentation de l'année 2020 a ensuite subi les effets du Covid-19 à partir du mois de mars avec une baisse globale d'un tiers du nombre de voyageurs. Les lignes de tram ont mieux résisté avec -30 % du nombre de voyageurs alors que les lignes autobus ont davantage subi avec -36 %.



# Décomptes unireso

DÉCOMPTE UNIRESO, tva 7,7 % incluse	Comptes unireso 2019	Comptes unireso 2020	État Genève 2020	à répartir 2020	part TPG 2020	part CFF 2020	part SMGN 2020
<b>PRODUITS DU TRANSPORT + GARANTIES</b>							
Billets Tout Genève	44'943'605.46	29'294'932.25		29'294'932.25			
Forfaits journaliers Tout Genève	9'767'778.80	5'107'345.00		5'107'345.00			
<b>Total billets + forfaits journaliers Tout Genève</b>	<b>54'711'384.26</b>	<b>34'402'277.25</b>		<b>34'402'277.25</b>			
Abonnements hebdomadaires Tout Genève	432'109.00	101'896.00		101'896.00			
<b>Total abonnements hebdomadaires Tout Genève</b>	<b>432'109.00</b>	<b>101'896.00</b>		<b>101'896.00</b>			
Abonnements mensuels Tout Genève adultes	23'078'167.00	16'455'970.00		16'455'970.00			
Abonnements mensuels Tout Genève juniors	5'798'340.00	3'983'837.12		3'983'837.12			
Abonnements mensuels Tout Genève seniors	2'002'692.00	1'400'816.00		1'400'816.00			
Abonnements mensuels Tout Genève Transmissibles	202'500.00	137'700.00		137'700.00			
<b>Total abonnements mensuels Tout Genève</b>	<b>31'081'699.00</b>	<b>21'978'323.12</b>		<b>21'978'323.12</b>			
Abonnements annuels Tout Genève adultes	35'237'745.96	30'016'802.50		30'016'802.50			
Abonnements annuels Tout Genève juniors	13'865'399.80	13'192'184.20		13'192'184.20			
Abonnements annuels Tout Genève seniors	9'241'520.00	8'238'500.00		8'238'500.00			
Abonnements annuels Tout Genève Transmissibles	279'320.85	131'977.35		131'977.35			
<b>Total abonnements annuels Tout Genève</b>	<b>58'623'986.61</b>	<b>51'579'464.05</b>		<b>51'579'464.05</b>			
Titres P+R (abonnements et tickets)	2'590'781.00	2'176'374.00		2'176'374.00			
Combinés	3'354'386.33	2'086'974.59		2'086'974.59			
Abonnements demi-tarif	1'727'915.68	2'432'346.67		2'432'346.67			
TT régionaux, transfrontaliers	8'155'666.31	53'010.63		53'010.63			
Manifestations	228'023.87	122'598.75		122'598.75			
Autres	428'516.12	391'943.28		391'943.28			
<b>Total divers</b>	<b>16'485'289.31</b>	<b>7'263'247.92</b>		<b>7'263'247.92</b>			
<b>Total ventes brutes</b>	<b>161'334'468.18</b>	<b>115'325'208.34</b>		<b>115'325'208.34</b>			
<b>DÉDUCTIONS</b>							
Rabais SPC	-2'200'997.97	-2'257'555.70		-2'257'555.70			
Rabais famille	-828'590.00	-711'247.84		-711'247.84			
Rabais spécial	-1'315'176.10	-1'022'087.60		-1'022'087.60			
<b>Total rabais</b>	<b>-4'344'764.07</b>	<b>-3'990'891.14</b>		<b>-3'990'891.14</b>			
<b>Remboursements</b>	<b>-333'281.56</b>	<b>-358'044.56</b>		<b>-358'044.56</b>			
<b>Total déductions</b>	<b>-4'678'045.63</b>	<b>-4'348'935.70</b>		<b>-4'348'935.70</b>			
<b>LÉMAN PASS</b>							
Part Z10 dans Léman Pass, 2 <sup>e</sup> classe		6'745'170.05		6'745'170.05			
Part Z10 dans Léman Pass, 1 <sup>er</sup> & surclassement		24'004.97		24'004.97			
<b>Total Léman Pass 2020</b>		<b>6'769'175.02</b>		<b>6'769'175.02</b>			
<b>Total produits du transport</b>	<b>156'656'422.55</b>	<b>117'745'447.66</b>		<b>117'745'447.66</b>	<b>106'054'340.84</b>	<b>11'373'954.34</b>	<b>317'152.48</b>
Participation cantonale aux frais de gestion et communication	600'000.00		700'000.00	700'000.00	631'610.00	66'500.00	1'890.00
Participation cantonale aux opérations « pics de pollution »	19'907.10		0.00	0.00	0.00	0.00	0.00
Indemnité pour perte de recettes induites par la CTI	15'226'390.00		16'672'898.30	16'672'898.30	15'043'956.13	1'583'925.34	45'016.83
Indemnité pour perte de recettes induite par l'IN-146	8'835'486.00		9'674'856.70	9'674'856.70	8'729'623.20	919'111.39	26'122.11
Indemnité pour rabais billets et CJ seniors	4'762'218.00		5'140'574.00	5'140'574.00	4'638'339.92	488'354.53	13'879.55
Indemnité pour le rabais des abos seniors	6'936'294.00		6'646'650.00	6'646'650.00	5'997'272.30	631'431.75	17'945.95
Indemnité pour le rabais des abos juniors	3'985'138.00		4'041'073.00	4'041'073.00	3'646'260.17	383'901.93	10'910.90
Indemnité pour le rabais famille	899'144.00		850'393.00	850'393.00	767'309.60	80'787.34	2'296.06
<b>Total participations cantonales</b>	<b>41'264'577.10</b>		<b>43'726'445.00</b>	<b>43'726'445.00</b>	<b>39'454'371.32</b>	<b>4'154'012.28</b>	<b>118'061.40</b>
<b>Produits financiers</b>		<b>-16.90</b>		<b>-16.90</b>	<b>-15.25</b>	<b>-1.61</b>	<b>-0.04</b>
<b>Total produits communautaires</b>	<b>197'920'999.65</b>	<b>117'745'430.76</b>	<b>43'726'445.00</b>	<b>161'471'875.76</b>	<b>145'508'696.91</b>	<b>15'527'965.01</b>	<b>435'213.84</b>



DÉCOMPTÉ UNIRESO, tva 7,7% incluse	Comptes unireso 2019	Comptes unireso 2020	État Genève 2020	à répartir 2020	part TPG 2020	part CFF 2020	part SMGN 2020
<b>CHARGES</b>							
Salaires et charges	-560'412.00	-392'563.07		-392'563.07	-354'209.66	-37'293.49	-1'059.92
Honoraires structures + frais personnel GCT (part unireso)	-32'684.90	-15'232.16		-15'232.16	-13'743.98	-1'447.06	-41.12
<b>Total frais de personnel</b>	<b>-593'096.90</b>	<b>-407'795.23</b>		<b>-407'795.23</b>	<b>-367'953.64</b>	<b>-38'740.55</b>	<b>-1'101.04</b>
Honoraires juridiques / fiduciaire	-5'365.59	-17'332.70		-17'332.70	-15'639.29	-1'646.61	-46.80
Études et mandats*	-301'578.20	-191'369.67		-191'369.67	-172'672.86	-18'180.11	-516.70
Frais de voyage & réception	-4'530.48	-4'725.87		-4'725.87	-4'264.15	-448.96	-12.76
<b>Total frais administratifs</b>	<b>-311'474.27</b>	<b>-213'428.24</b>		<b>-213'428.24</b>	<b>-192'576.30</b>	<b>-20'275.68</b>	<b>-576.26</b>
Alliance SwissPass, ch-direct	-1'395'712.72	-990'774.35		-990'774.35	-893'975.69	-94'123.56	-2'675.10
Indemnité de vente (à charges)	-5'085'550.91	-4'160'470.67		-4'160'470.67	-3'753'215.59	-396'024.15	-11'230.93
Indemnité de vente (en faveur d'unireso)	5'022'752.40	3'933'872.02		3'933'872.02	3'524'697.97	409'174.05	0.00
<b>Total frais de vente</b>	<b>-1'458'511.23</b>	<b>-1'217'373.00</b>		<b>-1'217'373.00</b>	<b>-1'122'493.31</b>	<b>-80'973.66</b>	<b>-13'906.03</b>
Communication	-911'140.38	-680'940.20		-680'940.20	-614'412.34	-64'689.32	-1'838.54
<b>Total frais de communication</b>	<b>-911'140.38</b>	<b>-680'940.20</b>		<b>-680'940.20</b>	<b>-614'412.34</b>	<b>-64'689.32</b>	<b>-1'838.54</b>
Frais informatique	-31'485.00	-17'592.84		-17'592.84	-15'874.02	-1'671.32	-47.50
Frais loyers	-57'698.41	-41'545.83		-41'545.83	-37'486.81	-3'946.85	-112.17
Frais généraux et matériel de bureau	0.00	-3'348.86		-3'348.86	-3'021.68	-318.14	-9.04
Frais bancaires	-126.80	-116.58		-116.58	-105.19	-11.08	-0.31
<b>Total frais généraux et financiers</b>	<b>-89'310.21</b>	<b>-62'604.11</b>		<b>-62'604.11</b>	<b>-56'487.70</b>	<b>-5'947.39</b>	<b>-169.02</b>
<b>Divers et imprévus</b>	<b>-5'254.38</b>	<b>-577.62</b>		<b>-577.62</b>	<b>-521.19</b>	<b>-54.87</b>	<b>-1.56</b>
Bons COVID-19 unireso		-449'290.96		-449'290.96	-405'395.23	-42'682.64	-1'213.09
Part. coûts Z10 dans Léman Pass		-210'000.00		-210'000.00	-189'483.00	-19'950.00	-567.00
<b>Total des charges</b>	<b>-3'368'787.37</b>	<b>-3'242'009.36</b>		<b>-3'242'009.36</b>	<b>-2'949'322.71</b>	<b>-273'314.11</b>	<b>-19'372.54</b>
<b>Résultat extraordinaire</b>							
Part Z10 dans Léman Pass 2019		542'153.81		542'153.81	496'881.07	43'656.25	1'616.49
Liquidation part unireso		9'798.75		9'798.75	8'841.41	930.88	26.46
<b>Total résultat extraordinaire</b>	<b>0.00</b>	<b>551'952.56</b>		<b>551'952.56</b>	<b>505'722.48</b>	<b>44'587.13</b>	<b>1'642.95</b>
<b>RÉSULTAT NET</b>	<b>194'552'212.28</b>	<b>115'055'373.96</b>	<b>43'726'445.00</b>	<b>158'781'818.96</b>	<b>143'065'096.68</b>	<b>15'299'238.03</b>	<b>417'484.25</b>

\* (y.c. Frais personnel ETG, présentés à part en 2019)

# Rapport de l'organe de révision



ACTA SA  
Rue De-Candolle 11  
1205 Genève

Tel +41 22 310 16 60

## Aux membres de la Communauté Tarifaire Genevoise (Unireso)

### Rapport de l'auditeur indépendant

Nous avons effectué l'audit des informations financières présentées dans le décompte Unireso 2020 au 31.12.2020 ci-joint (dénommé ci-après « le décompte »). Le décompte a été établi par la direction de GCT Gestion Communauté tarifaire Sàrl selon la convention des membres et sur la base de la clé de répartition 2020 décidée lors du Comité de décision du 14 décembre 2020.

### Responsabilité de la direction pour le décompte présenté

La direction est responsable de l'établissement du décompte selon la convention des membres et sur la base de la clé de répartition 2020 décidée lors du Comité de décision du 14 décembre 2020, ainsi que d'un contrôle interne qu'elle juge nécessaire pour permettre l'établissement d'un décompte ne comportant pas d'anomalies significatives, que celles-ci proviennent de fraudes ou résultent d'erreurs.

### Responsabilité de l'auditeur

Notre responsabilité est d'exprimer une opinion sur le décompte sur la base de notre audit. Nous avons effectué notre audit selon les Normes d'audit suisses. Ces normes requièrent de notre part de nous conformer aux règles d'éthique et de planifier et de réaliser l'audit en vue d'obtenir une assurance raisonnable que le décompte ne comporte pas d'anomalies significatives.

Un audit implique la mise en œuvre de procédures en vue de recueillir des éléments probants concernant les montants et les informations fournies dans le décompte. Le choix des procédures relève du jugement de l'auditeur, de même que l'évaluation des risques que ce décompte comporte des anomalies significatives, que celles-ci proviennent de fraudes ou résultent d'erreurs. En procédant à cette évaluation, l'auditeur prend en compte le contrôle interne en vigueur dans l'entité relatif à l'établissement du décompte afin de définir des procédures d'audit appropriées en la circonstance, et non pas dans le but d'exprimer une opinion sur le fonctionnement efficace du contrôle interne de l'entité. Un audit comporte également l'appréciation du caractère approprié des méthodes comptable retenues et le caractère raisonnable des estimations comptables faites par la direction, de même que l'appréciations de la présentation d'ensemble du décompte.

Nous estimons que les éléments probants recueillis sont suffisants et appropriés pour fonder notre opinion.

### Opinion d'audit

À notre avis, les informations financières présentés dans le décompte Unireso 2020 au 31.12.2020 ont été établies, dans tous leurs aspects significatifs, conformément à la convention des membres et à la clé de répartition 2020 décidée lors du Comité de décision du 14 décembre 2020.



### Principes comptables et restriction sur la distribution du présent rapport

Cet état a été établi pour satisfaire aux exigences émanant des membres de la Communauté Tarifaire Genevoise. En conséquence, cet état peut ne pas convenir pour répondre à un autre objectif. Notre rapport est destiné uniquement à la société GCT Gestion Communauté tarifaire Sàrl ainsi qu'aux membres de la Communauté Tarifaire Genevoise et ne saurait être distribué à des parties autres que la société GCT Gestion Communauté tarifaire Sàrl ainsi qu'aux membres de la Communauté Tarifaire Genevoise.

Genève, le 5 mai 2021

ACTA SA

Daniel Humbel  
Expert-réviseur agréé  
(Réviseur responsable)

Jérôme Veau  
réviseur

Annexe : Décompte Unireso 2020

# DÉCOMPTE DE LA COMMUNAUTÉ TARIFAIRE INTÉGRALE GENEVOISE UNIRESO 2020

	PFPP 2020 - 2024 année 2020 actualisé	Comptes année 2020	Etat Genève	Solde à répartir selon clé définitive :	% vs PFPP
<b>PRODUITS DU TRANSPORT + GARANTIES</b>					
TT Tout Genève		110 437 171,62		110 437 171,62	
TT Tout Genève HT		(1) 217 797,23		217 797,23	
Part 1ère classe dans TT Tout Genève		100 889,80		100 889,80	
Recettes 2ème classe lignes TPG		69 233,40		69 233,40	
Part TPG+SMGN s/recettes combinés parking formule 1		2 616,00		2 616,00	
Part complémentaire s/abonnement demi-tarif		95 553,96		95 553,96	
Part z.10 dans TT régionaux		53 004,83		53 004,83	
Part 1ère classe dans TT régionaux		5,80		5,80	
Part Z10 dans Léman Pass, 2ème classe		6 745 170,05		6 745 170,05	
Part Z10 dans Léman Pass, 1ère & surclassement		24 004,97		24 004,97	
<b>Total produits du transport</b>	<b>167 059 005,00</b>	<b>117 745 447,66</b>		<b>117 745 447,66</b>	<b>70%</b>
Participation cantonale aux frais de gestion et communication	700 000,00	(2)	700 000,00	700 000,00	100%
Participation cantonale : opérations "pics de pollution"	100 000,00	(3)	-	-	
Participation cantonale : création Chambre de répartition	250 000,00		505 558,80	-	
Indemnité pour perte de recettes induites par la CTI	16 672 898,30		16 672 898,30	16 672 898,30	100%
Indemnité pour perte de recettes induites par l'IN-146	9 674 856,70		9 674 856,70	9 674 856,70	100%
Indemnité pour le rabais billets et CJ senior	5 140 574,00		5 140 574,00	5 140 574,00	100%
Indemnité pour le rabais des abo senior	6 646 650,00		6 646 650,00	6 646 650,00	100%
Indemnité pour le rabais des abo junior	4 041 073,00		4 041 073,00	4 041 073,00	100%
Indemnité pour le rabais famille	850 393,00		850 393,00	850 393,00	100%
<b>Total participations cantonales</b>	<b>44 076 445,00</b>		<b>44 232 003,80</b>	<b>43 726 445,00</b>	<b>99%</b>
Résultat financier	-		-16,90	-16,90	
<b>Total produits communautaires</b>	<b>211 135 450,00</b>	<b>117 745 430,76</b>	<b>44 232 003,80</b>	<b>161 471 875,76</b>	<b>76%</b>
<b>CHARGES</b>					
Salaires et charges	-620 412,00	-392 563,07		-392 563,07	
Honoraires structures + frais personnel GCT (part unireso)	-	-15 232,16		-15 232,16	
<b>Total frais de personnel</b>	<b>-620 412,00</b>	<b>-407 795,23</b>		<b>-407 795,23</b>	<b>66%</b>
Honoraires juridique / fiduciaire	-10 000,00	-17 332,70		-17 332,70	173%
Etudes et mandats	-60 000,00	(4) -191 369,67		-191 369,67	319%
Frais de voyage & réception	-10 000,00	-4 725,87		-4 725,87	47%
Frais de création Chambre de répartition	-500 000,00	-1 043 817,60		-	0%
Financements autres partenaires : création Chambre de répartition	250 000,00	538 258,80		-	0%
<b>Total frais administratifs</b>	<b>-330 000,00</b>	<b>-718 987,04</b>		<b>-213 428,24</b>	<b>65%</b>
Alliance SwissPass, ch-direct	-942 000,00	-990 774,35		-990 774,35	105%
Indemnité de vente (charge sur les TT Tout Genève)	-5 847 065,18	-4 160 470,67		-4 160 470,67	71%
Indemnité de vente (crédit sur les TT Tout Genève)	5 847 065,18	3 933 872,02		3 933 872,02	67%
<b>Total frais de vente</b>	<b>-942 000,00</b>	<b>-1 217 373,00</b>		<b>-1 217 373,00</b>	<b>129%</b>
Communication	-900 000,00	-680 940,20		-680 940,20	76%
Partenariats communication	-250 000,00	(3) -		-	
Partenariats communication	250 000,00	(3) -		-	
<b>Total frais de communication</b>	<b>-900 000,00</b>	<b>-680 940,20</b>		<b>-680 940,20</b>	<b>76%</b>
Frais informatiques	-31 485,00	-17 592,84		-17 592,84	56%
Frais loyers	-56 320,00	-41 545,83		-41 545,83	74%
Frais généraux et matériel de bureau	-2 400,00	-3 348,86		-3 348,86	140%
Frais bancaires	-1 200,00	-116,58		-116,58	10%
<b>Total généraux et financiers</b>	<b>-91 405,00</b>	<b>-62 604,11</b>		<b>-62 604,11</b>	<b>68%</b>
Divers et imprévus	-5 000,00	-577,62		-577,62	12%
Bons COVID19 unireso		-449 290,96		-449 290,96	
Part. coûts Z10 dans Léman Pass		(5) -210 000,00		-210 000,00	
<b>TOTAL DES CHARGES (NET)</b>	<b>-2 888 817,00</b>	<b>-3 747 568,16</b>		<b>-3 242 009,36</b>	<b>112%</b>
<b>RÉSULTAT D'EXPLOITATION</b>	<b>208 246 633,00</b>	<b>113 997 862,60</b>	<b>44 232 003,80</b>	<b>158 229 866,40</b>	<b>76%</b>
<b>RESULTAT EXTRAORDINAIRE</b>					
Part Z10 dans Léman Pass 2019		(6) 542 153,81		542 153,81	
Liquidation part unireso		9 798,75		9 798,75	
<b>RÉSULTAT NET</b>	<b>208 246 633,00</b>	<b>114 549 815,16</b>	<b>44 232 003,80</b>	<b>158 781 818,96</b>	<b>76%</b>
<b>RÉPARTITION :</b>					
TPG				143 065 096,68	
CFF				15 299 238,03	
SMGN				417 484,25	
Engagements à facturer aux partenaires unireso par GCT 2020		(7) -1 194 355,38		-1 194 355,38	
Reprise des engagements à facturer aux partenaires unireso par GCT 2019		(7) 416 074,18		416 074,18	



Part TPG 90,23%	Part CFF 9,50%	Part SMGN 0,27%
99 647 459,95	10 491 531,32	298 180,35
196 518,44	20 690,74	588,05
-	100 889,80	-
69 233,40	-	-
2 608,20	-	7,80
3 403,96	92 150,00	-
48 949,96	3 890,55	164,32
-	5,80	-
6 086 166,93	640 791,16	18 211,96
	24 004,97	
<b>106 054 340,84</b>	<b>11 373 954,34</b>	<b>317 152,48</b>
631 610,00	66 500,00	1 890,00
-	-	-
-	-	-
15 043 956,13	1 583 925,34	45 016,83
8 729 623,20	919 111,39	26 122,11
4 638 339,92	488 354,53	13 879,55
5 997 272,30	631 431,75	17 945,95
3 646 260,17	383 901,93	10 910,90
767 309,60	80 787,34	2 296,06
<b>39 454 371,32</b>	<b>4 154 012,28</b>	<b>118 061,40</b>
-15,25	-1,61	-0,04
<b>145 508 696,91</b>	<b>15 527 965,01</b>	<b>435 213,84</b>
-354 209,66	-37 293,49	-1 059,92
-13 743,98	-1 447,06	-41,12
<b>-367 953,64</b>	<b>-38 740,55</b>	<b>-1 101,04</b>
-15 639,29	-1 646,61	-46,80
-172 672,86	-18 180,11	-516,70
-4 264,15	-448,96	-12,76
-	-	-
-	-	-
<b>-192 576,30</b>	<b>-20 275,68</b>	<b>-576,26</b>
-893 975,69	-94 123,56	-2 675,10
-3 753 215,59	-396 024,15	-11 230,93
3 524 697,97	409 174,05	-
<b>-1 122 493,31</b>	<b>-80 973,66</b>	<b>-13 906,03</b>
-614 412,34	-64 689,32	-1 838,54
-	-	-
-	-	-
<b>-614 412,34</b>	<b>-64 689,32</b>	<b>-1 838,54</b>
-15 874,02	-1 671,32	-47,50
-37 486,81	-3 946,85	-112,17
-3 021,68	-318,14	-9,04
-105,19	-11,08	-0,31
<b>-56 487,70</b>	<b>-5 947,39</b>	<b>-169,02</b>
-521,19	-54,87	-1,56
-405 395,23	-42 682,64	-1 213,09
-189 483,00	-19 950,00	-567,00
<b>-2 949 322,71</b>	<b>-273 314,11</b>	<b>-19 372,54</b>
<b>142 559 374,20</b>	<b>15 254 650,90</b>	<b>415 841,30</b>
496 881,07	43 656,25	1 616,49
8 841,41	930,88	26,46
<b>143 065 096,68</b>	<b>15 299 238,03</b>	<b>417 484,25</b>

TVA incluse  
 (1) exonéré de TVA  
 (2) en déduction des factures émises par GCT Sàrl  
 (3) n/a en 2020  
 (4) ancien. honoraires présidente dans salaires  
 (5) clés LP finales seront recalculées fin 2021  
 (6) y.c. résultat du commissionnement, ventes Transalis Hors REPLEX, sans la part SD  
 (7) Transitoires GCT Sàrl

