

*Projet présenté par le Conseil d'Etat*

*Date de dépôt : 27 avril 2016*

## **Projet de loi**

### **approuvant le rapport de gestion des Transports publics genevois (TPG) pour l'année 2015**

Le GRAND CONSEIL de la République et canton de Genève,  
vu l'article 60 de la loi sur la gestion administrative et financière de l'Etat, du 4 octobre 2013;  
vu l'article 38, alinéa 2, de la loi sur les Transports publics genevois, du 21 novembre 1975;  
vu l'article 20 du règlement sur l'établissement des états financiers, du 10 décembre 2014;  
vu le rapport de gestion des Transports publics genevois (TPG) pour l'année 2015;  
vu le rapport de réalisation de l'offre des Transports publics genevois (TPG) pour l'année 2015;  
vu les décisions du conseil d'administration des Transports publics genevois (TPG) du 14 mars 2016,  
décrète ce qui suit :

#### **Article unique Rapport de gestion**

Le rapport de gestion des Transports publics genevois (TPG) pour l'année 2015 est approuvé.

Certifié conforme

La chancelière d'Etat : Anja WYDEN GUELPA

## **EXPOSÉ DES MOTIFS**

Mesdames et  
Messieurs les Députés,

Le projet de loi qui vous est présenté vise à approuver le rapport de gestion des Transports publics genevois pour l'exercice 2015.

### **I. Préambule**

Ce projet de loi se réfère à la première année du contrat de prestations 2015-2018 (CP 2015-2018), conclu entre l'Etat de Genève et l'entreprise des Transports publics genevois (TPG), dont la formalisation a commencé avec le premier contrat pour la période allant de 1996 à 1998. Ce sixième contrat de prestations, adopté par le Grand Conseil le 4 décembre 2014, a été établi sur la base du Plan directeur des transports collectifs 2015-2018.

Le contrat de prestations a fait l'objet d'un premier avenant voté par le Grand Conseil le 17 décembre 2015 (L 11693), ayant pour but de modifier l'article 7 du CP 2015-2018 « Engagements financiers de l'Etat », en ajoutant un paragraphe prévoyant des indemnités supplémentaires versées sur quatre années aux TPG au titre de la monétarisation du droit du sillon (droit des infrastructures aériennes et au sol).

Suite à l'adoption par le peuple de l'initiative 146 « Stop aux hausses des tarifs des Transports publics genevois » en mai 2014, et à la baisse de recettes voyageurs de l'ordre de 10 millions de francs en découlant, le contrat de prestations TPG a été élaboré avec l'objectif de rationaliser l'offre existante pour la rendre plus efficiente, tout en tentant de ne pas péjorer son attractivité pour les usagers.

Entre 2010 et 2015, l'offre (en places\*kilomètres) a augmenté de + 22,3% alors même qu'entre 2014 et 2015, l'offre a diminué de - 2,5%.

Selon les statistiques des TPG, la croissance enregistrée de la fréquentation (en voyages\*kilomètres) a été de + 15,9% entre 2010 et 2015. Entre 2014 et 2015, celle-ci a augmenté de 2,5%.

Le conseil d'administration des TPG a adopté le 14 mars 2016 le rapport annuel de gestion 2015 et le rapport de réalisation de l'offre 2015.

## II. Faits marquants de l'année 2015

Dans la continuité de l'année 2014, l'année 2015 a été placée sous le signe de l'amélioration de l'efficacité de l'offre, avec peu de changements sur le réseau des transports publics.

### *Nouvelles prestations*

- Les lignes 43 et 46 ont été réorganisées pour une desserte plus dense du nouveau quartier de la Chapelle.

### *Mesures d'efficacité*

- Les lignes K et L ont vu leur parcours raccourci aux Esserts (Lancy-Hubert) et l'offre de la ligne 42 a été revue à la baisse.
- Une nouvelle organisation des plages horaires de pointe le soir sur les principales lignes a été réalisée. Si la fin de l'heure de pointe du soir des tramways est maintenue à 20h00, elle est désormais avancée pour les autobus et trolleybus, avec une baisse progressive des fréquences qui garantit l'objectif d'offrir une cadence d'heure de pointe jusqu'à 19h30 dans les deux sens aux arrêts du centre-ville. Pour la plupart des lignes concernées, cela donne les intervalles suivants en horaire au départ du terminus : 7'30 dès 16h, 10' dès 19h, 12' dès 20h et 20' dès 21h.

L'analyse de la situation financière en fin d'année 2014 et la prise en compte des effectifs réels de conducteurs en 2015 suite à un gel des embauches ont mis en évidence la nécessité de réaliser des économies plus importantes avec des effets sur l'exercice 2015 déjà, soit avant l'échéance de changement d'horaire 2016 du 13 décembre 2015.

Une analyse fine de la fréquentation des lignes a permis de dégager sur les modes tramways et trolleybus des adaptations d'offre ayant un impact très faible pour les usagers, dans la mesure où elles ne constituent pas des diminutions importantes de prestations, ni une baisse du confort de transport. Ces adaptations ne touchent par ailleurs pas l'horaire du lundi au vendredi en période normale (à l'exception de la ligne 10), mais sont ciblées sur les horaires du samedi, du dimanche et en périodes de vacances.

### *Lignes de tramway*

- Une adaptation de l'offre a été appliquée sur l'ensemble des lignes de tramway le samedi et le dimanche. Pour le samedi, il s'agit d'une détente des cadences de 15 ou 30 secondes sur chaque branche en heure de pointe (13h-19h) et de l'introduction d'un horaire réduit jusqu'à 13h. La transition du soir, qui existait sur la ligne 14, a été supprimée, la cadence intermédiaire à 7'30 entre 19h et 21h laissant place directement à l'horaire de soirée dès 19h à 10'.

- Pour l’horaire « petites vacances », une heure creuse a été introduite à la mi-journée, augmentant les intervalles de passage de l’ordre 60 à 90 secondes supplémentaires selon la ligne.

### ***Lignes de trolleybus***

- Les mesures d’efficacité concernent les lignes 3 et 10. Sur la ligne 3, elles se limitent aux périodes de vacances (lundi-vendredi) et le dimanche de 10h à 12h en retardant la montée d’offre de l’après-midi. La ligne 10, qui est exploitée en trolleybus double articulé, subit une légère réduction de l’offre sur la période creuse du lundi au vendredi (9h-16h), en passant à 10’ au lieu de 8’ (horaire normal) et 9’ (vacances) avant. Il en va de même pour le samedi après-midi.

### ***Autres améliorations***

Parmi les autres améliorations, il faut relever les efforts qui ont été réalisés par les TPG en matière de qualité du service (renouvellement des bornes d’information voyageur, déploiement des écrans TFT, mise en place d’une recherche d’itinéraire mobile dans les applications, etc.).

## **III. Réalisation de l’offre de transport 2015**

Le rapport annuel des TPG sur la réalisation de l’offre de transport 2015 a été adopté par le conseil d’administration de l’établissement le 14 mars 2016.

Pour rappel, le contrat de prestations comprend des indicateurs de suivi avec des cibles à atteindre et un système de pénalités. Le contrat de prestations des TPG est considéré comme accompli pour autant que chacune des valeurs cibles soit atteinte : ces dernières le sont si elles sont supérieures ou égales à 95% de la cible, partiellement atteintes entre 80% et 94% de la cible, ou non atteintes si elles sont inférieures ou égales à 79% de la cible.

Les objectifs mesurés pour l’année 2015 sont présentés ci-après.

### ***Fréquentation***

Croissance des voyages\*kilomètres mesurés (VKM) : + 2,6% par rapport à la cible 2015 (474 millions de voyageurs au lieu de 462). L’objectif est donc considéré comme atteint.

Entre 2010 et 2015, une augmentation réelle de la fréquentation de +15,9% a été enregistrée, ce qui est supérieure à la croissance du contrat qui était estimée à +12,9%. Ce décalage s’explique par le fait que la valeur cible du contrat a dû être fixée avant de connaître le résultat de l’année 2014 et qu’en réalité la valeur cible de 2015 a été atteinte dès l’année 2014.

La fréquentation en VKM entre 2014 et 2015 a augmenté de 2,5%, ce qui correspond à une progression suivant peu ou prou l'évolution démographique constatée dans l'agglomération genevoise. Comme l'ampleur de l'offre a été réduite durant la même période, le taux de remplissage de l'ensemble des lignes, soit la fréquentation par rapport à l'offre produite (VKM/PKR) connaît une progression favorable, passant de 14,1% en 2014 à 14,9% en 2015.

### ***Qualité de service***

Taux de disponibilité des distributeurs automatiques de titres de transport (DATT) : + 1,3% par rapport à la cible 2015 du contrat (99,26% au lieu de 98%). L'objectif est donc considéré comme atteint.

En juin 2015, l'ensemble des 520 nouvelles machines étaient installées. La valeur atteinte témoigne du succès du re-engineering des automates.

### ***Critères économiques et financiers***

La valeur cible du ratio de contributions cantonales pour 2015 est fixée à 53,8%. Cet indicateur exprime les contributions cantonales monétaires (y compris les indemnités pour la Communauté tarifaire intégrale Unireso) par rapport à l'ensemble des produits monétaires et vise à limiter la part de l'Etat dans les revenus des TPG. L'objectif est atteint lorsque le ratio obtenu est inférieur ou égal à la valeur cible. Les TPG ont atteint un ratio 53,3% pour 2015.

La valeur cible du ratio de couverture globale pour 2015 est fixée à 47,2% (hors effet droit de sillon). Cet indicateur met en rapport les produits monétaires (y compris financiers) avec les charges. Les produits monétaires ne comprennent aucunes contributions, à l'exception des indemnités pour la Communauté tarifaire intégrale et la participation cantonale aux frais de gestion et de communication Unireso. Cet indicateur vise à conserver une certaine proportion entre les ventes et l'ensemble des charges des TPG. L'objectif est atteint lorsque le ratio obtenu est supérieur ou égal à la valeur cible. Les TPG ont atteint un ratio 48% pour 2015.

La valeur cible de maîtrise financière pour 2015 est fixée à 0,121 franc. Cet indicateur exprime l'ensemble des charges par PKR (Place Kilomètres Réalisés) et vise à contenir le coût du service offert par les TPG en dessous de la limite fixée. L'objectif est atteint lorsque le ratio obtenu est inférieur ou égal à la valeur cible. Les TPG ont atteint un coût de 0,120 F/PKR pour 2015.

Au vu de ce qui précède, tous les objectifs financiers sont donc atteints pour 2015.

### ***Emissions de CO<sub>2</sub> évitées grâce aux TC***

Le ratio calculé permet d'apprécier l'impact positif sur l'environnement de l'usage du réseau des TPG en comparaison des déplacements en voiture, notamment à travers les émissions de CO<sub>2</sub>. La valeur cible pour 2015 est fixée à 0,237. L'objectif est atteint lorsque le ratio obtenu est inférieur ou égal à la valeur cible. Les TPG ont un ratio de 0,240 pour 2015. L'objectif est supérieur de 1,3% par rapport à la cible du contrat, il est toutefois considéré comme atteint puisque situé dans la marge de tolérance de 5%.

L'ensemble des indicateurs soumis à pénalités ayant été atteints, le système de pénalités n'a pas à être activé.

Depuis le nouveau contrat de prestations 2015-2018, 4 nouveaux indicateurs non soumis à pénalités ont été créés. Il s'agit d'indicateurs jugeant de la qualité du service à la clientèle.

### ***Taux de courses non réalisées tramway***

La valeur cible pour 2015 est fixée à 1,10% de courses non réalisées pour le mode tramway. L'objectif est atteint lorsque le ratio obtenu est inférieur ou égal à la valeur cible. Les TPG ont atteint un pourcentage de 0,98 pour 2015.

Entre 2014 et 2015, le nombre de courses interrompues a augmenté de 10,9% en raison principalement des intempéries de mai 2015 (crues de l'Arve) et des travaux de réfection de la chaussée de la rue Versonnex.

### ***Taux de courses non réalisées trolleybus***

La valeur cible pour 2015 est fixée à 0,90% de courses non réalisées pour le mode trolleybus. L'objectif est atteint lorsque le ratio obtenu est inférieur ou égal à la valeur cible. Les TPG ont atteint un pourcentage de 1,03 pour 2015.

Entre 2014 et 2015, le nombre de courses interrompues a augmenté de 22% en raison principalement des intempéries de mai 2015 (crues de l'Arve) et des travaux de réfection de la chaussée de la rue Versonnex.

### ***Taux de courses non réalisées autobus***

La valeur cible pour 2015 est fixée à 0,65% de courses non réalisées pour le mode autobus. L'objectif est atteint lorsque le ratio obtenu est inférieur ou égal à la valeur cible. Les TPG ont atteint un pourcentage de 0,52 pour 2015.

Le nombre de courses interrompues est stable entre 2014 et 2015.

### ***Evolution des notes BEST***

L'indicateur est composé des résultats de l'enquête annuelle BEST (Benchmarking European Service of public Transport) permettant de comparer différentes villes européennes participant à l'enquête, dont Genève.

L'objectif est atteint lorsque toutes les notes restent stables ou évoluent positivement par rapport à l'année précédente :

- satisfaction générale : 86 points en 2015 par rapport à 75 points en 2014;
- fiabilité : 77 points en 2015 par rapport à 75 points en 2014;
- information : 65 points en 2015 par rapport à 65 points en 2014;
- personnel : 79 points en 2015 par rapport à 76 points en 2014;
- sûreté-sécurité : 78 points en 2015 par rapport à 78 points en 2014;
- image sociale : 87 points en 2015 par rapport à 88 points en 2014.

Mis à part l'image sociale qui perd un point, l'ensemble des autres résultats sont conformes.

Contrairement aux contrats de prestations précédents, l'indicateur de croissance des places\*kilomètres réalisées (PKR) et l'indicateur de vitesse commerciale mesurée ne sont plus des indicateurs soumis à un objectif de performance. Ils sont toutefois transmis par les TPG à titre indicatif.

#### *Offre de transport*

Dans la continuité de la diminution de 0,15% enregistrée entre 2013 et 2014, l'offre 2015 a diminué de 2,5% par rapport à 2014, ce qui est quelque peu supérieur à la baisse prévue dans le contrat.

#### *Conditions d'exploitation*

La vitesse commerciale moyenne a diminué de - 0,8% entre 2014 et 2015. Les principales baisses se situent d'une part sur le réseau tramway en raison du prolongement de la ligne 18 vers Carouge à mi-juin 2014 sur un tronçon avec une plus faible vitesse commerciale que la « moyenne tram ». D'autre part, sur le réseau trolleybus, des travaux au Lignon ont fortement impacté la ligne 7.

### **IV. Gestion financière 2015**

Les états financiers des Transports publics genevois (TPG) consolident les comptes de la maison mère avec trois sociétés filles détenues à 100%, *TPG Publicité SA*, *TPG France Sàrl* et *TPG Vélo SA*. L'exercice 2015 correspond à la première année du contrat de prestation 2015-2018.

L'exercice 2015 se solde par une perte de 10 994 849 F, inférieure à la perte de 16 965 537 F prévue au budget.

#### *Compte d'exploitation*

Le résultat d'exploitation présente un bénéfice de 2 616 396 F. Une perte de 2 283 183 F était prévue au budget pour l'exercice 2015.

Le compte de résultat 2015 tient compte de la monétarisation du droit du sillon conformément à la loi 11693. Pour la première fois ce droit donne lieu à un paiement (il faisait l'objet auparavant d'un jeu d'écritures non-monétaires qui se compensaient). Le montant de ce droit n'est plus le même que celui du budget mais la charge et la subvention continuent de se compenser et n'ont pas d'effet sur le résultat d'exploitation.

### ***Produit d'exploitation***

Le total des produits d'exploitation est de 400 539 374 F.

Les revenus de transports (142 585 654 F) sont en baisse par rapport à 2014 (- 7,2%, soit - 11 millions de francs) et au budget (- 0,9%, soit - 1,3 million de francs). La baisse du revenu 2015 des titres Unireso à 126 413 340 F, soit près de 10 millions de francs de moins par rapport à 2014, correspond toutefois aux prévisions, bien que ces dernières avaient été calculées avec une clef de répartition des revenus Unireso de 93,45% en faveur des TPG. Cette clef de répartition est calculée en fonction de la fréquentation sur les lignes des opérateurs membres d'Unireso. Désormais, la part des revenus Unireso allouée aux TPG a été abaissée à 90,88% pour 2015 en raison d'une augmentation significative de fréquentation des lignes régionales CFF. La perte théorique de revenus pour les TPG (- 2,1 millions de francs) ne s'est pas révélée dans les faits en raison, d'une part, de la comptabilisation mensuelle sur l'exercice 2015 des abonnements annuels vendu à l'ancien tarif de février à décembre 2014. D'autre part, les recettes 2015 d'Unireso Tout Genève ont été légèrement au-dessus des attentes (+ 1 million de francs, sur des recettes totales de 147,5 millions de francs) et ont également contribué, mais dans une moindre mesure, à soutenir les revenus 2015 proche du budget.

Les autres revenus de transport sont conformes aux attentes à l'exception des revenus du contrôle des titres de transports (- 1,3 million de francs par rapport au budget) en raison d'un taux de fraude qui demeure bas et de la baisse du tarif de la récidive appliquée par les TPG, afin de se caler sur les standards nationaux en la matière.

La contribution de l'Etat de 221 254 085 F, plus une indemnité de 367 520 F pour participation aux frais de gestion et de communication d'Unireso, soit un total de 221 621 605 F, est inférieure au budget (- 7,3 millions de francs, soit - 3,2%) en raison de la subvention du nouveau droit du sillon (- 6,8 millions de francs) et de la baisse des indemnités CTI (- 0,5 million de francs, en lien direct avec la baisse de la clef de répartition Unireso-TPG).

Les contributions fédérales (11 533 158 F) sont supérieures de 13,1% au budget (+ 1,3 million de francs). Contrairement à ce qui avait été anticipé, la



participation de la Confédération aux lignes relevant du trafic régional de voyageurs (TRV) n'a pas été réduite en 2015.

Concernant les communes et les tiers (7 678 040 F), la baisse enregistrée par rapport au budget provient de la contribution du Groupement local de coopération transfrontalière (GLCT) (- 476 056 F) qui, versée en euros, a été impactée par la baisse du taux de change.

Les produits d'exploitation divers (17 120 918 F) sont supérieurs au budget (+ 1,3 million de francs, soit + 7,9%) et à 2014 (+ 0,8 million de francs, soit + 5,3%). A 9,6 millions de francs, les recettes publicitaires sont en forte hausse par rapport à 2014 (+ 1,7 million de francs), mais proches des attentes (le budget prévoyait 9,5 millions de francs). Les revenus de travaux facturés à des tiers et les autres produits d'exploitations (tels que facturation aux assurances des coûts d'accidents et de déprédation), qui sont difficiles à anticiper, sont chacun 0,5 million de francs au-dessus du budget.

### *Charges d'exploitation*

Le total des charges d'exploitation est de 397 922 977 F, inférieur au budget (- 11,4 millions de francs ou - 2,8%), en sachant que le budget prévoyait 6,8 millions de francs de plus pour le droit du sillon. A 367 021 351 F, les charges d'exploitation 2014 comptaient deux éléments exceptionnels rendant la comparaison peu significative. L'analyse des charges par nature ci-dessous tient comptes de ces cas.

A 184 173 665 F, les rémunérations brutes des collaborateurs sont en hausse de 0,9% (+ 1,7 million de francs) par rapport à 2014, mais beaucoup plus proches du budget (un écart de + 0,3%, soit 0,6 million de francs).

Les charges sociales et les autres frais de personnel sont inférieurs au budget pour 3,1 millions de francs en raison de moindres frais de formation et de vêtement de travail (- 0,7 million de francs), des remboursements d'assurances (portés en diminution de charge pour 1,3 million de francs) et de la moindre valorisation des abonnements mis à disposition du personnel (- 1,1 million de francs). Enfin, une charge supplémentaire de 0,7 million de francs, non budgétée, concernant les avantages postérieur à l'emploi des actifs a été passée dans les comptes. Avec un total de 229 876 944 F (58% des charges d'exploitation), les frais de personnel 2015 se situent globalement en dessous du budget (- 1,8 millions de francs, soit - 0,8%).

Les frais de personnel 2014, corrigés d'un élément exceptionnel<sup>1</sup>, étaient de 230 541 566 F, identiques à 2015, toutefois pour un effectif moyen 2014 plus important (1855 ETP, soit 21 ETP ou 1,1% de plus qu'en 2015).

Les frais de véhicules (33 711 610 F, 8% des charges d'exploitation) sont supérieurs de 0,6 million de francs au budget (+ 1,8%). Les économies dans les frais de carburant sont toutefois substantielles (- 1,6 million de francs par rapport au budget et - 1,7 million de francs par rapport à 2014), mais les frais de maintenance, de préparation et le coût des contrats d'entretien sont supérieurs de 2,3 millions de francs au budget, laissant conclure qu'ils ont été sous-estimés au PFP et au budget.

Les frais de bâtiments et d'installations fixes (20 999 130 F, soit 5% des charges d'exploitation) ont un écart important par rapport au budget (- 6,1 millions de francs) et à 2014 (+ 12,6 millions de francs). Le montant du droit du sillon fixé au PFP et au budget pour 2015 était de 20,5 millions de francs. La loi 11693 adoptée le 17 décembre 2015 a revu ce montant à 13,8 millions de francs, (- 6,8 millions de francs).

Deux autres charges présentent un écart avec le budget : les frais de bâtiments (- 0,4 million de francs, soit - 7,6%), principalement au Bachet-de-Pesay (énergie, entretien, amélioration) et la conversion des DATT solaires en électriques (+ 0,8 million de francs, + 65%). Les comptes 2014 ne comportaient pas de charge pour le droit du sillon mais contenaient des frais d'installations fixes plus importants qu'en 2015 (+ 1,3 millions de francs) en raison du re-engineering des DATT.

Les frais de sous-traitance de transport (44 966 080 F, soit 11% des charges d'exploitation) sont supérieurs au budget (+ 1,1 million de francs, soit + 2,5%) et à 2014 (+ 1,3 million de francs, soit + 2,9%).

Le budget n'a pas pris en compte le coût de l'offre supplémentaire de la ligne 43 (1 million de francs) ni la TVA non récupérable (+ 0,6 million de francs). La TVA non récupérable, qui dépend du rapport entre les subventions reçues et les achats avec TVA, augmente les charges par nature. La sous-traitance de transport est particulièrement exposée à une variation de ce taux en raison des montants impliqués. Le salaire minimum de conduite selon l'ordonnance de l'OFT entraîne également un surcoût par rapport au budget (+ 0,6 million de francs).

Selon la loi sur les transports publics genevois (LTPG, H 1 55), les plafonds de sous-traitance sont fixés à 10% des charges et pour la sous-traitance hors

---

<sup>1</sup> Soit la dissolution de la provision pour avantages postérieurs à l'emploi des pensionnés (22,6 millions de francs).

lignes frontalières et provisoires à 4% des charges. Ils sont respectés avec respectivement 9,2% et 3,3%.

Les charges d'exploitation diverses (21 713 257 F, soit 5% des charges d'exploitation) sont inférieures au budget (- 3,4 millions de francs, soit - 13,7%) et à 2014 (- 7,6 millions de francs, soit - 26%). Les pénalités Stalder pour la livraison tardive de treize tramways ont été entièrement payées et imputées dans les charges à fin 2014, après l'élaboration du budget 2015 qui comportait une pénalité de 1,6 million de francs. Des économies ont été également réalisées dans les commissions et frais de vente, la communication, le matériel et les fournitures de bureau. Enfin, l'administration fédérale des contributions a exigé début 2015 le paiement de la TVA sur le droit d'utilisation des infrastructures de transport pour 2014 (0,7 million de francs, au taux réduit), bien que ce dernier n'ait pas été facturé par l'Etat aux TPG (non monétaire). Cette charge de TVA, n'ayant pas été provisionnée en 2014, a été passée sur 2015.

Les dotations aux amortissements (44 053 917 F, soit 11% des charges d'exploitation) sont inférieures au budget (- 1,1 million de francs) en raison de retard dans des investissements de projets informatiques et de bâtiments. En revanche, les amortissements sont supérieurs à 2014 (+ 2,8 millions de francs) avec la mise en service notamment de nouveaux trolleybus.

La dernière ligne du compte d'exploitation est la perte sur constats et sur débiteurs (2 602 041 F, soit 0,7% des charges d'exploitation), qui est inférieure aux attentes (- 0,7 million, soit - 20%) et proche de 2014.

### ***Résultat financier***

Le résultat financier est une charge de 13 793 892 F. Cette charge est inférieure de 122 788 F à 2014, malgré une dette en augmentation. Le budget prévoyait un résultat financier de 14,7 millions de francs, soit une charge supérieure de 888 462 F au réel 2015.

Un écart dû à la baisse de 15% du taux de rémunération de capital de dotation (une économie de 165 000 F) et surtout aux cart@abonus périmées (autres produits financiers + 760 044 F). En effet, les cart@bonus disposent d'une date de péremption. Une fois celle-ci atteinte, le solde non utilisé de ce moyen de paiement facilité est comptabilisé en produit financier.

### ***Investissements et engagements***

Les investissements, soit les actifs immobilisés au bilan, continuent d'augmenter en valeur (643 705 160 F, soit + 14,2 millions de francs), mais diminuent en proportion (- 8% entre 2014 et 2015). Le principal poste des immobilisations reste les véhicules et leurs équipements, dont la valeur nette est de 403 671 790 F (- 23,1 millions de francs par rapport à 2014).

Les travaux en cours, dont le centre de maintenance En Chardon, ont reçu en 2015 la plus importante dotation (+ 43 092 117 F).

Les engagements à titre d'investissement pris au cours de l'année 2015 se sont élevés à 15 028 559 F et ont été inférieurs au budget de - 9 917 441 F. Plusieurs projets prévus pour 2015 n'ont en effet pas encore débuté (tels que les nouvelles portes des dépôts de véhicules, les nouveaux DATT embarqués, la radio Tetra). A l'inverse, un changement de stratégie concernant le remplacement des trolleybus est à l'origine de l'engagement non prévu de 7,8 millions de francs. Plutôt que de commander de nouveaux trolleybus en 2017, pour 13 millions de francs, les TPG ont commencé en 2015 de grandes révisions sur deux séries de trolleybus, afin de les conserver plus longtemps. Le coût total de ces révisions devrait atteindre le montant prévu de 13 millions de francs.

La situation financière de la Fondation de prévoyance en faveur du personnel des Transports publics genevois montre un degré de couverture des engagements envers les pensionnés actuels de 110%, mais un degré de couverture générale de 60,77%. Ces ratios se sont dégradés par rapport à 2014 (respectivement 116% et 63%) tout en satisfaisant le degré de couverture minimale de 100% des engagements envers les retraités. Aucun engagement envers la fondation de prévoyance du personnel des Transports publics genevois n'a été reconnu dans les comptes à l'issue de l'exercice 2015.

En application de l'exigence fédérale relative aux institutions de prévoyance de droit public, un nouveau plan de prévoyance a été approuvé en 2013 avec pour objectif un degré de couverture générale de 80% d'ici 2040.

## **V. Conclusion**

La baisse des revenus issus de la communauté tarifaire Unireso s'est produite en 2015 comme estimée suite à la baisse de tarifs, sans qu'un gain de fréquentation par le biais de nouveaux usagers ne parvienne à compenser les pertes engendrées. Comme prévu dans le contrat de prestations et la planification directrice, des mesures d'efficacité ont dès lors dû être appliquées à l'offre de transport, sans toutefois péjorer globalement les prestations dans leur ensemble et le confort des usagers.

Les TPG disposent d'importantes liquidités au 31 décembre 2015 (66 millions de francs, dont l'avoir auprès de la caisse centralisée de l'Etat). La ligne de crédit non-utilisée auprès de la caisse de l'Etat, les subventions d'investissement 2016 pour En Chardon et la possibilité de recours à l'emprunt bancaire, permettent d'envisager que les TPG ne manqueront pas de liquidités au cours du prochain exercice.

Malgré un résultat moins mauvais qu'attendu, les TPG auront cependant au cours des prochaines années de nombreux défis à relever, afin de répondre à la demande en matière de mobilité tout en garantissant sur le long terme leur stabilité financière.

Au bénéfice de ces explications, nous vous remercions, Mesdames et Messieurs les Députés, de réserver un bon accueil au présent projet de loi.

Annexes :

- 1) *Rapport de gestion annuel 2015 des TPG*
- 2) *Rapport de réalisation de l'offre 2015 des TPG*

A photograph of a woman with long, wavy blonde hair looking out of a bus window at night. The scene is illuminated by the warm orange light of the bus's interior. In the background, a white bus with the 'stpg' logo is visible. The image is partially overlaid with a semi-transparent orange circle.

**Transports publics genevois**  
Rapport annuel de gestion 2015

---

**stpg**

---

Afin de ne pas alourdir le texte, nous avons renoncé à une rédaction épique, c'est-à-dire dans un langage conforme au principe de l'égalité des sexes. Toutefois, ce choix n'entame en rien notre conviction à défendre les principes de l'égalité dans le monde professionnel.

Avec le soutien de



<b>Organes décisionnels</b>	<b>04-07</b>
Collège de direction	04
Conseil d'administration	05
Mot du président	06-07
<b>Rapport d'activité</b>	<b>08-40</b>
Faits marquants	08-09
Mot de la direction	10-11
Les 7 engagements des tpg	12-40
1. Service public	12-17
2. Clients	18-21
3. Collaborateurs et collaboratrices	22-26
4. Environnement	27
5. Sécurité	28-29
6. Qualité	30-33
7. Principes organisationnels	34-40
<b>Rapport financier consolidé</b>	<b>43-51</b>
Chiffres clés	43
Approbation	44
Indicateurs RH en 2015	45-51
Comparaison avec les données de 2014	45
Evolution de l'effectif moyen	46
Nationalités	46
Lieux de domicile	47
Ancienneté dans l'entreprise	47
Encadrement	48
Taux de rotation du personnel tpg	48
Comparatif 2007 à 2015	49
Répartition des engagements	49
Répartition de l'effectif	50
Répartition de l'effectif de l'encadrement	50
Pyramide des âges	51
<b>Statistiques</b>	<b>52-61</b>
Caractéristiques des lignes au 12 décembre 2015	52
Longueur des lignes	53
Parc de véhicules et kilomètres parcourus	53
Résultats par ligne	54-57
Structure de coût des lignes principales en 2015	58
Taux de couverture et d'utilisation des lignes en 2015	59
Produits du transport	60
Statistiques sur deux ans	60
Glossaire	61
<b>Etats financiers consolidés pour l'exercice clôturé au 31 décembre 2015</b>	<b>62-66</b>
Bilan consolidé	62
Compte de résultat consolidé	63
Tableau des flux de liquidités consolidés	64-65
Variation des fonds propres consolidés	66



# Organes décisionnels

## Collège de direction

---

**Direction au 31 décembre 2015**

**Denis Berdoz**  
Directeur général

**Nicolas Charbonnier**  
Ressources humaines

**Marc Châtelain**  
Exploitation

**Eric Forestier**  
Direction Clients

**Pascal Ganty**  
Infrastructures & Bâtiments

**Guillaume Meyer**  
Systèmes d'information & Télécommunications

**Benjamin Vincent**  
Finances & Gestion

**Thierry Wagenknecht**  
Technique

## Conseil d'administration

---

désigné pour la période du 01.06.14 au 31.05.18

### Membres désignés par le Conseil d'Etat

<b>Christophe-Xavier Clivaz</b>	Président du conseil a.i., administrateur depuis janvier 2009
<b>Anita Frei</b>	Présidente du conseil, administratrice d'avril 2008 à juillet 2015
<b>Eric Grasset</b>	Administrateur depuis octobre 2012
<b>Claudia Grassi</b>	Administratrice depuis avril 2015
<b>Denis Grobet</b>	Administrateur depuis juin 2014
<b>Bernard Gruson</b>	Administrateur de juin 2014 à février 2015
<b>Maja Lüscher</b>	Administratrice depuis décembre 2008
<b>Antoine Vielliard*</b>	Administrateur depuis août 2014

### Membres désignés par le Grand Conseil

<b>Céline Amaudruz</b>	Administratrice depuis octobre 2012
<b>Thierry Cerutti</b>	Administrateur depuis octobre 2012
<b>Francisco Gonzalez</b>	Administrateur depuis juin 2014
<b>Christian Grobet</b>	Administrateur depuis juin 2014
<b>Philippe Meyer</b>	Administrateur depuis mars 2009
<b>Sonja Molinari</b>	Administratrice depuis décembre 2014
<b>Anne Penet</b>	Administratrice depuis juin 2014

### Membres désignés par le Conseil administratif de la Ville de Genève

<b>Christian Ferrazino</b>	Administrateur de juin 2014 à février 2015
<b>Rémy Pagani</b>	Administrateur depuis mars 2015

### Membre désigné par l'Association des communes genevoises

<b>Marcel Goehring</b>	Administrateur depuis octobre 2012
------------------------	------------------------------------

### Membres désignés par le personnel tpg

<b>Marie-Paule Bruynooghe</b>	Administratrice depuis octobre 2012
<b>Philippe Schaedler</b>	Administrateur depuis janvier 2007
<b>François Sottas</b>	Administrateur depuis janvier 2007

---

\* Représentant de la région frontalière

## Mot du président

---

### **Malgré la sobriété affichée, 2015 aura marqué la première année du nouveau contrat de prestations qui unit les tpg à l'Etat de Genève, à plus d'un titre.**

Suite à la baisse tarifaire entérinée en décembre 2014 et en perspective du manque à gagner qu'elle allait engendrer – et qui s'est avéré mois après mois – les années du contrat de prestations 2015-2018 sont placées sous le signe de la sobriété. Un changement de cap par rapport au contrat de prestations précédent qui avait vu une augmentation de l'offre de 30% pour la seule année 2011 !

Une donne qui n'empêchera cependant pas les tpg de tout mettre en œuvre pour proposer aux Genevoises et Genevois une offre de transport répondant à leurs attentes et contribuant au dynamisme et à la compétitivité de la région. Pour piloter l'entreprise sur cette ligne fine entre satisfaction de la clientèle et restrictions budgétaires, le gouvernail de l'entreprise a été confié à Denis Berdoz qui a pris son poste à la Direction générale des tpg le 1<sup>er</sup> mars 2015.

Malgré des moyens financiers amoindris, les tpg ont pu procéder à des optimisations de leur offre au cours des changements d'horaires d'avril et de décembre. Celles-ci ont principalement concerné des révisions d'horaires ou de temps de parcours, des modifications de tracés et des services à la clientèle. On relèvera particulièrement la résolution des problèmes rencontrés avec les distributeurs de titres de transport et la mise en service de la nouvelle ligne U le 14 décembre grâce au financement des communes de Versoix et de Chavannes-des-Bois.

Toujours avec pour objectif une maîtrise stricte des deniers publics, l'entreprise a mené une opération inédite pour une entité publique suisse, afin de financer sa part dans le projet de construction du futur centre de maintenance et dépôt d'En Chardon. Elle s'est en effet lancée avec succès sur les marchés financiers en émettant une obligation publique pour un montant de CHF 160 millions qui s'est écoulée en l'espace d'une vingtaine de minutes à peine ! Un motif de réjouissance auquel est venue s'ajouter, le 18 septembre, la pose de la première pierre symbolique du futur bâtiment.

Mais tous les chiffres ne se sont pas affichés en baisse en 2015 ! Si la clientèle a effectivement stagné, puisque la hausse des abonnés annuels est essentiellement due à un report des détenteurs d'abonnements mensuels, les chiffres importants enregistrés par la vente des billets et cartes journalières par SMS et via les applications mobiles des tpg – près de 4 millions de titres de transport

---

vendus de cette manière – ont de quoi réjouir! Ils confirment le succès de cette innovation technologique mise en place en 2014.

L'innovation au service de la collectivité c'est bien ce que recherchent les tpg. Depuis 2011, avec leurs partenaires SIG, OPI (Office de promotion des industries et des technologies) et ABB, ils développent TOSA, ce bus 100% électrique qui pourrait un jour débarrasser les villes d'une partie des lignes aériennes de contact et des émissions de CO<sub>2</sub> issues des véhicules diesel. Présenté aux parlementaires et aux membres de l'administration fédérale à Berne au printemps, le prototype TOSA a séduit les autorités et se concrétise peu à peu. Le projet recevra, en effet, le soutien financier de l'Office fédéral de l'énergie et de l'Etat de Genève pour un montant global de CHF 18.4 millions; et le Grand Conseil a approuvé le projet de loi relatif à l'exploitation d'une ligne tpg par une flotte intégralement composée de bus TOSA, dont la mise en exploitation est prévue pour 2017.

Avec l'exploitation de TOSA sur la ligne 23, dont le tracé sera adapté notamment pour accueillir la nouvelle technologie, c'est un premier remodelage du réseau qui s'opérera d'ici à la fin de l'année prochaine. Il précédera celui qui aura lieu avec la mise en service du Léman Express. Un défi de taille, particulièrement au regard de la conjoncture économique difficile, et qui doit être pensé en tenant compte de la mobilité « multi-modale » vers laquelle notre région évolue.

Je profiterai de cette tribune pour adresser des remerciements: à mes collègues du Conseil d'administration, à l'ensemble de la direction et à toutes les collaboratrices et tous les collaborateurs des tpg pour leur investissement quotidien en vue de répondre aux attentes de la population. Tous ensemble, nous réussissons à renforcer chaque jour un peu plus la satisfaction des Genevois envers leurs transports publics.



A compter du 1<sup>er</sup> juillet 2016, Anne Hornung-Soukup prendra la présidence de l'entreprise. Je lui souhaite d'ores et déjà plein succès dans l'exercice de cette fonction exigeante et passionnante. Qu'elle soit assurée de mon soutien pour l'aider à relever les défis qui l'attendent.

A handwritten signature in black ink, appearing to read 'Clivaz'.

**Christophe-Xavier Clivaz**

Président du Conseil d'administration a.i.

# Rapport d'activité

## Faits marquants

### Janvier

#### Réorganisation de l'information aux voyageurs

Afin de répondre au besoin croissant en matière de transversalité et d'expertise lié à l'information aux voyageurs, ainsi qu'aux enjeux du prochain contrat de prestations au niveau de l'optimisation de l'offre, l'information aux voyageurs en temps réel est rattachée au domaine Direction Clients le 1<sup>er</sup> janvier 2015.

#### Direction des Ressources humaines

Engagé aux tpg en mai 2014 comme adjoint au directeur des Ressources humaines, après vingt-cinq ans aux Services industriels de Genève, Nicolas Charbonnier devient directeur des Ressources humaines le 1<sup>er</sup> janvier.

#### Direction de l'Exploitation

Ancien directeur des opérations chez Total Suisse, Marc Châtelain prend la direction de l'Exploitation le 19 janvier.

### Mars

#### Direction générale

Nommé en octobre 2014 par le Conseil d'Etat sur proposition du Conseil d'administration, Denis Berdoz devient directeur général des tpg le 1<sup>er</sup> mars. De 2007 à 2015, il a dirigé avec succès la société suisse Mauerhofer & Zuber SA, une entreprise active dans le domaine des transports et de l'énergie (régulation du trafic routier, systèmes de sécurité ferroviaire, installations électriques et télécommunications).

### Avril

#### Adaptation de l'offre

Conformément au contrat de prestations 2015-2018 qui demande aux tpg de réaliser des économies, une adaptation de l'offre tramways et trolleybus affectant au minimum la qualité de service intervient le 13 avril.

### Juin

#### Distributeurs automatiques de titres de transport

Le projet de changement de logiciel - « reengineering » - des distributeurs automatiques de titres de transport des tpg démarré en février 2014 arrive à son terme avec la pose de la dernière machine sur le réseau le 23 juin. Grâce à cette intervention, le parc de machines des tpg dispose désormais de 500 automates plus rapides et plus fiables.

#### Audit de re-certifications

L'audit de re-certifications du management de la qualité et du management environnemental se déroule avec succès. Les tpg peuvent à nouveau afficher fièrement leurs certificats ISO 9001 et ISO 14001.

### Juillet

#### Démission de la présidente du Conseil d'administration

Après deux ans et demi à la présidence du Conseil d'administration des tpg, dont elle était membre depuis sept ans, Anita Frei démissionne avec effet au 31 juillet. L'intérim sera assuré par Christophe-Xavier Clivaz, vice-président du Conseil d'administration.

#### Alerte pollution à l'ozone

Suite au déclenchement de l'alerte à la pollution par la Direction générale de l'environnement, les tpg appliquent l'action spéciale « titres de transport unireso occasionnels au tarif réduit », décidée par l'Etat et la communauté tarifaire unireso pour encourager la population à privilégier les transports publics pour ses déplacements.

### Mai

#### Emission obligataire

Le 22 avril, les tpg lancent avec succès leur première obligation publique pour un montant de CHF 160 millions, au taux de 0,9% et sur une durée de vingt ans. Cet emprunt, premier de la sorte pour une entité publique suisse, est destiné au financement du futur centre de maintenance secondaire et dépôt d'En Chardon, dont la mise en service est prévue en 2019.

#### Crue exceptionnelle de l'Arve

Face au risque de débordement de l'Arve, les tpg se mobilisent pour maintenir leur offre en cas de fermeture des ponts et assurer les déplacements de la population.

### Août

#### SwissPass

Après une phase pilote démarrée au mois de juin, le lancement national du SwissPass a lieu le 1<sup>er</sup> août. Ce projet comporte deux volets : la mise à disposition d'une carte sans contact servant de support unique pour les titres de transport et les prestations de services complémentaires (Mobility CarSharing, PubliBike, SuisseMobile, domaines skiables, etc.) auxquels a souscrit son détenteur et la création d'une plateforme nationale composée de plusieurs bases de données contenant notamment les arrêts, les lignes, l'assortiment des titres de transport, les tarifs, ainsi que les canaux de distribution des entreprises de transport public ayant adhéré au SwissPass.

## Septembre

### Direction Clients

Le domaine Ventes, marketing & promotion devient Direction Clients. Ce nouveau nom est représentatif de la réorganisation et du renforcement des activités dévolues à la clientèle et accentue le positionnement de l'entreprise résolument tournée vers ses clients.

### En Chardon

Le 18 septembre a lieu la pose de la première pierre symbolique du futur centre de maintenance secondaire et dépôt des tpg. En Chardon, en présence des autorités cantonales. Les tpg profitent de l'occasion pour mettre en service la bande convoyeuse qui servira à évacuer les matériaux d'excavations du chantier.

## Octobre

### Compensation des heures de grève

La direction et les trois syndicats – ASIP, SEV et Transfair – parviennent à un accord sur le mode de compensation des heures dues à l'entreprise suite à la grève du 19 novembre 2014. Le montant dû sera prélevé équitablement en deux fois sur le salaire des grévistes annoncés, avant la fin de l'année, et deux heures seront déduites de leur compteur horaire.

### Formation continue de conducteur en transports publics

Quarante-neuf conducteurs et conductrices se voient décerner les premiers certificats de la formation continue de conducteur en transports publics mise en place par les tpg et validée par le Département de l'instruction publique de la République et Canton de Genève en juillet 2014.

### Conditions de travail exemplaires sur les chantiers

Les tpg signent un protocole d'accord avec les partenaires sociaux des métiers du bâtiment et établissent un plan d'actions et de mesures destiné à renforcer les contrôles sur leurs chantiers pour lutter contre les pratiques illégales, telles que travail au noir ou sous-enchère salariale.

## Novembre

### Nouveau responsable de l'audit interne

Fort d'une expérience de quinze ans de l'audit interne en milieu bancaire, Alain Amann devient responsable du service d'audit interne des tpg le 1<sup>er</sup> novembre.

### Séminaire des cadres et experts

Judi 19 novembre, le collège de direction in corpore réunit les cadres et experts de l'entreprise pour un bilan de l'année 2015 et une présentation des sujets d'actualité de l'entreprise ainsi que des axes stratégiques qui structureront l'ensemble des activités pour 2016, dont le lancement d'un important programme d'entreprise sur le thème « Santé et Absentéisme ».

### Action cinq minutes au terminus

Au regret de la direction de l'entreprise, l'intersyndicale, composée des syndicats ASIP, SEV et Transfair, appelle les conductrices et conducteurs à suivre une action de revendications sur le réseau en observant cinq minutes d'arrêt à chaque fin de ligne. L'objectif de ce mouvement est de signifier l'exigence d'un temps d'arrêt de cette durée minimale à chaque terminus, quel qu'il se produise sur le trajet.

## Décembre

### TOSA

Le projet de loi pour l'exploitation de la ligne 23 par une flotte de véhicules entièrement composée de bus électriques TOSA est approuvé par le Grand Conseil en date du 4 décembre.

### Numéro gratuit

Les tpg mettent en service un numéro gratuit depuis la Suisse et la France voisine pour toutes les informations concernant les horaires, les parcours, les félicitations et/ou réclamations, l'état du réseau, les tarifs unireso, etc.

### Changement d'horaire de décembre

Le manque à gagner consécutif à la baisse des tarifs unireso fin 2014 a imposé des restrictions ciblées de l'offre axées principalement sur des optimisations d'horaires. Quelques améliorations modestes ont toutefois pu avoir lieu : passage d'un horaire « samedi vacances » à un seul et unique horaire « samedi » tout au long de l'année, temps de parcours revus pour un meilleur respect de l'horaire ou encore tracés de ligne modifiés pour des dessertes plus efficaces, notamment en soirée. Une nouvelle ligne, la U, est tout de même inaugurée grâce au financement des communes de Versoix et de Chavannes-des-Bois. Enfin, certaines mesures d'efficacité sont introduites, comme l'horaire « heures creuses » sur les lignes de tram entre 9h00 et 16h00, moment de la journée où les trams sont moins fréquentés. Des changements interviennent également sur les lignes nocturnes avec, en particulier, l'extension de l'horaire sur certaines lignes au grand plaisir des noctambules.

### Noms d'arrêts

Une soixantaine de noms d'arrêts sont modifiés ou font leur apparition sur le réseau. Ces changements ont principalement pour but de faciliter la recherche d'itinéraire en évitant les doublons, au niveau national notamment.

## Mot de la direction

---

**Après une année 2014 pour le moins turbulente, les tpg sont passés en 2015 au nouveau contrat de prestations qui les lie à l'Etat de Genève jusqu'en 2018.**

Si l'on regarde l'album photo de l'année écoulée, 2015 apparaît comme le « négatif » positif d'une année 2014 qui restera dans les annales des tpg comme un *annus* quelque peu *horribilis*. Aux départs à la direction de l'entreprise en 2014 est venue répondre l'arrivée de trois nouveaux directeurs à la Direction générale, à l'Exploitation et aux Ressources humaines. A la rupture du dialogue social entre l'entreprise et les syndicats ainsi qu'à la grève des collaborateurs qui a paralysé le réseau le temps d'une journée ont succédé les discussions sur l'application du protocole d'accord qui a mis fin au mouvement social en décembre 2014. Les problèmes rencontrés précédemment avec les distributeurs de titres de transport se sont réglés par l'installation d'appareils reconfigurés, plus rapides et plus fiables. Des contrastes flagrants par rapport à l'année précédente qui ont fait de 2015 une année de changement et de stabilisation. Autre fait positif : le lancement réussi d'une émission obligataire qui permettra aux tpg de financer une partie importante de la construction de leur troisième centre de maintenance et dépôt au lieu-dit En Chardon.

Bémol principal : la baisse des tarifs appliquée lors du changement d'horaire fin 2014 n'a pas eu les effets escomptés par ses initiants en termes d'augmentation de la fréquentation. En effet, la clientèle existante s'est reportée sur les titres de transport plus avantageux – transfert des achats d'abonnements mensuels sur les abonnements annuels – mais les ventes n'ont pas augmenté. Le manque à gagner s'est donc confirmé avec une perte de chiffre d'affaires s'élevant à environ CHF 10 millions.

Malgré des recettes en déclin dès le début de l'année, l'entreprise a maintenu le cap pour continuer à offrir à ses clients un service de qualité et à ses collaborateurs de bonnes conditions de travail. Ainsi, en dépit des restrictions économiques qui ont impliqué une légère réduction de l'offre, effectuée de manière ciblée en fonction de la demande, elle a pu améliorer son offre ici et là et proposer de nouveaux services, tels qu'un numéro gratuit depuis la Suisse et la France voisine pour toutes les questions relatives aux tpg. S'agissant des conditions de travail, tout au long de l'année, la direction et les syndicats ont multiplié les rencontres pour discuter et négocier les différents points contenus dans le protocole d'accord. Aucun licenciement lié au contrat de prestations n'a été prononcé en 2015 et l'engagement inscrit dans le protocole que l'effectif à temps plein fin 2015 soit au

---

même niveau qu'il l'était un an auparavant a été respecté. Par ailleurs, lors du changement d'horaire de fin d'année, les temps de parcours de toutes les lignes du réseau ont été actualisés afin d'être les plus représentatifs possible de l'évolution des conditions de circulation.

L'album 2015 étant à présent clos, il s'agit d'orienter notre objectif vers l'avenir. Avec la durabilité, tant de nos services que de l'environnement, en trame de fond, notre point de focus sera naturellement nos clients. Nous allons développer et diversifier nos services en 2016, notamment en lançant la vente aux distributeurs de billets combinés, alliant titre de transport et entrée à des manifestations, et en devenant un point de vente pour des offres de voyages. En élargissant notre focus à la collectivité des habitants et travailleurs du canton et de l'agglomération, nous allons continuer d'œuvrer pour le développement d'une mobilité facilitant les déplacements de tous et s'inscrivant dans les principes du développement durable.

Le projet phare dans ce sens sera, sans nul doute, la préparation de l'exploitation de la ligne 23 par une flotte de bus 100% électriques, les bus TOSA, qui devrait avoir lieu en 2017, suite à l'approbation du projet de loi y relative par le Grand Conseil le 4 décembre 2015.

Je profite de l'opportunité que m'offrent ces quelques pages pour adresser mes remerciements au Conseil d'administration des tpg pour la confiance qu'il m'a accordée au cours de cette première année écoulée pour moi à la tête de l'entreprise. J'y ajoute mes remerciements, ainsi que ceux du collège de direction et de l'ensemble du personnel, à Anita Frei, notre ancienne présidente, pour son dévouement à notre entreprise au cours de ses sept années comme administratrice, puis présidente.

Enfin, au nom du collège de direction, je remercie chaleureusement l'ensemble des collaboratrices et collaborateurs pour leur engagement de tous les jours au service de l'entreprise et de nos clients.



**Denis Berdoz**  
Directeur général

Avec l'ensemble du collège de direction





## Les 7 engagements des tpg

---

### 1. Service public

**Acteurs incontournables de la mobilité et de l'emploi dans le Grand Genève, les tpg s'engagent au quotidien au service de la collectivité.**

Malgré un contexte économique difficile, les tpg mettent tout en œuvre pour améliorer leur offre en matière de transport et de service à la clientèle. Le regard résolument tourné vers l'avenir, ils cherchent des solutions innovantes en matière de mobilité et soutiennent les professionnels de demain.

**Manifestations** Comme chaque année, les tpg ont apporté leur soutien à diverses manifestations sportives et culturelles dans le canton de Genève en fournissant un service de navettes gratuites ou en renforçant leur offre. Parmi les événements concernés, on peut citer le Marathon de Genève, la Nuit des musées, les caves ouvertes ou, encore, la Fête de la musique.

Service renforcé  
et navettes

Les tpg étaient, par ailleurs, présents aux journées portes ouvertes du CEVA fin septembre avec un stand afin de faire la promotion de leurs services. Au programme : information, mais aussi jeux pour les enfants avec possibilité de gagner des lots aux couleurs des tpg. Ils ont également mis à disposition un service de navettes pour relier les différents sites du chantier.

**Options financières** Le Conseil d'administration a validé l'option financière proposée par la Direction Finances & Gestion pour faire bénéficier les tpg d'un prix favorable sur le carburant, bloqué sur dix-huit mois. Il a également validé la reconduction de la méthode d'assujettissement à la TVA en cours depuis 2010. Le montant du trop-perçu aux distributeurs automatiques de titres de transport sera, quant à lui, affecté à des mesures destinées à la clientèle : information aux voyageurs, notamment. Comme les années précédentes, il sera répondu favorablement à quelques demandes de contribution financière adressées aux tpg, par exemple pour le transport des personnes à mobilité réduite.

Prix du carburant, TVA  
et affectation du trop-perçu  
aux distributeurs

---

**En Chardon**  
Emprunt obligataire,  
pose de la première pierre  
et communication

Le 21 avril, les tpg ont émis un emprunt obligataire sur le marché financier suisse qui leur permettra d'emprunter un montant de CHF 160'000'000 à 0.90% sur vingt ans.

Cette opération, menée par le Crédit Suisse, est une première pour une entité publique autonome sur le plan national. Elle bénéficie du cautionnement simple du Canton et par conséquent de son bon niveau autonome au niveau national. Elle permettra aux tpg de financer la grande partie de leur part du projet de construction de leur troisième centre de maintenance et dépôt d'En Chardon, dont la mise en service est prévue en 2019. L'encaissement a eu lieu exactement un mois plus tard en même temps que le dénouement du swap de taux initialement opéré en mai 2014 de 1.8345%. L'économie budgétaire dégagée de cette opération sera de CHF 2'991'000 par an en charges financières (vs taux budgété de 3.25%). L'émission d'un emprunt obligataire permet aux tpg d'économiser sur les frais d'intérêts (43 millions de frais d'intérêts sur vingt ans au lieu des 104 millions prévus par les calculs du projet de loi en 2012). Le choix des tpg pour cette forme d'emprunt s'est avéré un franc succès puisque, en l'espace d'une vingtaine de minutes, la totalité de l'émission a trouvé preneurs auprès de 42 investisseurs (assurances, fonds de pension, etc.), un nombre supérieur à la moyenne observée dans des opérations similaires et atteint grâce à la rareté du profil d'une entreprise comme les tpg dans ce type de transaction.

En matière de communication, les tpg ont lancé une fiche d'information trimestrielle pour renseigner les personnes intéressées par l'avancement des travaux. Ce document est disponible sur le site Internet de l'entreprise.

La première pierre symbolique du futur centre de maintenance secondaire et dépôt des tpg En Chardon a été posée le 18 septembre en présence de Luc Barthassat, conseiller d'Etat en charge des transports. Pour marquer ce moment important de la construction du futur dépôt et centre de maintenance, le troisième de l'entreprise et le premier sur la rive droite, les participants à la cérémonie ont scellé dans une capsule temporelle leurs messages de succès pour le futur dépôt et pour l'avenir de la mobilité à Genève. Le contenu de ces messages sera révélé à l'inauguration du centre en 2019. La cérémonie

---

s'est close sur la mise en service de la bande convoyeuse qui permettra d'évacuer les matériaux d'excavation du chantier.

**Autorisation d'accès  
au réseau (AAR)**  
Renouvellement  
de l'autorisation d'effectuer  
des transports ferroviaires

L'Office fédéral des transports a octroyé aux tpg, le 27 avril 2015, l'autorisation n° 6'077 d'effectuer des transports ferroviaires en vertu de l'article 8c de la loi sur les chemins de fer. L'autorisation est valable jusqu'au 30 avril 2025 et est conditionnée à l'obtention par les tpg des certificats de sécurité (CerSec A et B) et de l'agrément de sécurité (AgSec).

**Formation des apprentis**  
Agence «Point fort» Login

En partenariat avec Login, la communauté de formation du monde des transports, les tpg ont mis en place une agence «Point Fort» au Bachet à la rentrée de septembre. Ils participent ainsi à une démarche formative qui vise à confier l'exploitation d'un point de vente à des apprentis en dernière année d'apprentissage, sur le modèle déjà expérimenté par Login auprès d'autres opérateurs de transport.

**Véhicules électriques**  
Exploitation d'une ligne TOSA

Le 9 septembre, le Conseil d'Etat a validé le projet et le crédit d'investissement de CHF 15 millions pour le financement des infrastructures de recharge nécessaires au déploiement d'une flotte intégralement composée d'autobus électriques articulés TOSA pour l'exploitation de la ligne 23 dès 2017. L'Office fédéral de l'énergie, qui qualifie TOSA de projet phare pour sa contribution directe à son programme d'innovation des technologies clean tech et à la stratégie énergétique 2050, lui a octroyé un soutien de CHF 3.4 millions. Le projet de loi est adopté à l'unanimité par les membres du Grand Conseil le 4 décembre. En parallèle, les tpg ont déjà mis sur pied une équipe de projet reposant sur deux groupes coordonnés : l'un dédié aux infrastructures aux arrêts, l'autre à l'acquisition des 12 véhicules nécessaires à l'exploitation du tracé, encore à l'étude, qui reliera les Tours de Carouge au P47 de l'aéroport. TOSA est une aventure 100% suisse depuis 2011 : ABB Sécheron pour la partie électrique et électronique, SIG pour la distribution électrique, l'OPI (Office de promotion des industries et des technologies) pour la gestion du projet et HESS AG pour le

---

véhicule. Les tpg, eux, apportent leur expertise en matière de construction, de maintenance et d'exploitation de véhicules et d'infrastructures d'alimentation électrique.

**Perturbations**  
Conséquences des cortèges,  
manifestations et  
attaques terroristes de Paris

Les mois de novembre et décembre ont été relativement chargés en matière de cortèges et manifestations qui ont bloqué de nombreuses artères vitales de la ville. Si les collaborateurs des tpg n'ont pas pris part aux manifestations de la fonction publique, ils ont par contre subi une importante surcharge de travail liée aux nombreux détournements et retards. Par ailleurs, les attaques terroristes du 13 novembre à Paris ont eu pour conséquence un renforcement des contrôles aux frontières. Dans les semaines qui ont suivi, les tpg ont subi des retards réguliers sur leurs lignes transfrontalières, notamment les lignes D et 61. Les collaborateurs et cadres concernés étaient essentiellement les conducteurs, les surveillants réseau, les collaborateurs chantiers et manifestations, les responsables de groupe et les opérateurs de la centrale de régulation du trafic. Ils ont fourni un travail conséquent pour limiter autant que possible les perturbations sur le réseau qui, malgré des retards non négligeables, a relativement bien fonctionné.

**TP2A**  
Délégation de service public  
d'Annemasse

Fin novembre, TP2A, filiale à 51% de RATPDEV et à 49% des tpg, a remporté l'appel d'offres pour le contrat de délégation de service public du réseau de transports urbains et de mobilité du territoire d'Annemasse Agglo d'une durée de six ans, du 1<sup>er</sup> janvier 2016 au 31 décembre 2021, et d'un montant de 48 millions d'euros.

Ce renouvellement marque la confiance réitérée de la communauté d'agglomération envers son délégataire. Opérateur du réseau depuis 2003, TP2A accompagne la dynamique d'un réseau grandissant. A partir de cette date, la fréquentation a été multipliée par trois. En 2008, un premier renouvellement permettait la poursuite du développement du réseau, avec une extension des lignes et la mise en service du bus à haut niveau de service, accompagnée d'une hausse de la fréquentation de 50% depuis 2008.

---

Après la régulation de certaines lignes de TP2A, la partie Méthodes de Développement du réseau annemassien a également été confiée aux tpg.

**Modifications  
du réseau**  
Adaptations de l'offre

Conformément au contrat de prestations 2015-2018 qui demande aux tpg de réaliser des économies, une adaptation de l'offre tramways et trolleybus affectant au minimum la qualité de service aux usagers est intervenue le 13 avril, avec, notamment, une diminution de l'offre aux heures creuses, du lundi au vendredi, ainsi que le samedi, sur la ligne 10. Cette mesure est restée valable jusqu'au changement d'horaire de fin d'année.

A l'occasion du changement d'horaire annuel des entreprises de transport public, qui a eu lieu le 13 décembre, d'autres modifications sont intervenues sur le réseau des tpg : actualisation des horaires, abandon de l'horaire « samedi vacances » au profit d'un horaire « samedi normal » identique tout au long de l'année, adaptation de l'offre du samedi des lignes 1, 2, 5, 6, 7, 8, 9, 11, 19 et 25 au taux de fréquentation réelle, extension des horaires nocturnes et adaptation du parcours de certaines lignes.

Sur les lignes 1, 5, 9 et 25, un test grandeur nature a été lancé en fin d'année et se déroulera tout au long de 2016. Il a pour but d'adapter les temps de battement à la réalité du terrain : plus les temps de parcours seront instables, plus le temps de battement sera important. L'objectif est de permettre à 90% des bus de repartir à l'heure du terminus afin de garantir plus de régularité sur toute la ligne.


Sur le réseau régional Noctambus, des adaptations de parcours facilitent, depuis le changement d'horaire, les rentrées de fin de soirée.

Enfin, une soixantaine de noms d'arrêts ont été modifiés ou créés, principalement dans le but de faciliter la recherche d'itinéraire en évitant les doublons, au niveau national notamment. Il s'agissait souvent de supprimer des traits d'union ou des prénoms, ou encore de préciser la localité (par exemple : Marché est devenu Carouge-Marché).

---

**Réseau** La ligne U a été inaugurée le samedi 12 décembre 2015, en présence du conseiller d'Etat Luc Barthassat et des autorités communales. Du lundi au samedi, de 6h00 à 20h00, elle relie les hameaux genevois de Richelien et Sauverny ainsi que Chavannes-des-Bois, dans le canton de Vaud, à Versoix en se calant sur les horaires des trains pendulaires entre Nyon et Genève/Lancy-Pont-Rouge et les horaires du CO des Colombières. Sa création a été rendue possible par la prise en charge intégrale des coûts d'infrastructures et de certains coûts d'exploitation par les communes de Versoix et de Chavannes-des-Bois.

Inauguration de  
la nouvelle ligne U



---

## 2. Clients

En direction des clients, c'est là que les collaborateurs des tpg tournent leur regard. Qu'ils travaillent au développement de l'offre, à l'information aux voyageurs, en agence ou dans les ateliers, tous ont pour objectif de satisfaire la clientèle de l'entreprise.

Faire connaître les choix de mobilité offerts aux clients, faciliter l'acte d'achat, développer les services à la satisfaction des usagers et fidéliser la clientèle sont les axes principaux du travail effectué sur le développement du réseau mais aussi des opérations ventes-marketing pour la période couverte par le contrat de prestations 2015-2018.

### **Abaissement du taux plancher**

Adaptation du  
taux de change

Suite à la décision de la Banque nationale suisse d'abandonner le taux plancher face à l'euro le 15 janvier, il a été décidé de procéder à l'adaptation du taux de change sur les différents outils et canaux de vente des tpg afin d'éviter les pertes de recettes pour l'entreprise. Le taux a été fixé à 1 CHF = 1 € pour simplifier les calculs et la lecture des prix pour les clients. Le nouveau taux de change a été appliqué en agence dès le lendemain de l'annonce de la BNS. Le prix en euro a été revu à la hausse pour s'aligner au prix en francs suisses. Ce taux est réadapté à chaque variation de plus ou moins 10% sur les distributeurs et au taux du jour en agences.

### **Billettique** Arrivée du SwissPass

Après une phase pilote démarrée au mois de juin, le lancement national du SwissPass a eu lieu le 1<sup>er</sup> août. Ce projet tient en deux volets : la mise à disposition d'une carte sans contact servant de support unique pour les titres de transport et les prestations de services complémentaires (Mobility CarSharing, PubliBike, SuisseMobile, domaines skiabiles, etc.) auxquels a souscrit son détenteur et la création d'une plateforme nationale composée de plusieurs bases de données contenant notamment les arrêts, les lignes, l'assortiment des titres de transport, les tarifs, ainsi que les canaux de distribution des entreprises de transport public ayant adhéré au SwissPass. La carte est reliée à la plateforme nationale via une puce électronique de technologie RFID. En scannant celle-ci, les contrôleurs pourront vérifier la validité des titres de transport des voyageurs. Dans un premier temps, seuls les abonnements généraux (AG) et demi-tarif nationaux,

---

ainsi que les prestations complémentaires ont été intégrés à la base de données nationale. De par leurs spécificités, en particulier leurs durées de validité, les abonnements de la communauté tarifaire unireso seront intégrés dans un second temps, début 2017. D'autres communautés tarifaires sont aussi concernées : mobilis (VD), BÜGA (GR) et Passepartout (LU). Les autres communautés tarifaires pourront suivre ensuite.

**DATT**  
Mise en service du dernier distributeur « reengineered »

Le projet de changement de logiciel des distributeurs automatiques de titres de transport des tpg est arrivé à son terme le 23 juin dernier avec la mise en service – par Luc Barthassat, magistrat en charge des transports – du dernier DATT « reengineered » à l'arrêt Pierre-Fatio (Rive), en présence d'Anita Frei, présidente du Conseil d'administration des tpg, et des représentants de la firme zurichoise SCS qui avait repris le contrat tpg en février 2014. Grâce au nouveau logiciel développé par cette société, les tpg et leurs clients disposent, aujourd'hui, d'un parc de 500 automates plus rapides (temps de transaction lors de la prise d'un ticket réduit de moitié, de vingt à dix secondes) et plus fiables (moins de pannes). La mise à niveau des distributeurs aura mobilisé pendant près de dix mois 17 collaborateurs des tpg sur le terrain (dépose et pose des machines, mise en service, tests), 8 personnes dans l'équipe de projet chez SCS et 7 électriciens de la maison Savoy (câblage des installations et des machines).

**Call-center**  
Offre étendue et numéro gratuit

Depuis le 1<sup>er</sup> mars, les appels généraux concernant les constats d'infraction sont dirigés vers le Call-center et non plus vers le service des constats, ce qui offre une plus grande amplitude horaire à la clientèle concernée. La ligne directe du service des constats est dorénavant dévolue aux demandes spécifiques des personnes verbalisées et en possession d'un constat ou d'une facture.

Lors du changement d'horaire de fin d'année, les tpg ont mis en service un numéro gratuit depuis la Suisse et la France voisine – contact tpg au 00800 022 021 20 – pour toutes les informations concernant les horaires, les parcours, les félicitations et/ou réclamations, l'état du réseau, les tarifs unireso, etc.



- 
- Titres de transport unireso** Les effets de la baisse des tarifs instaurée en décembre 2014 (IN146) se sont fait ressentir au niveau des habitudes et comportements d'achat avec un report de la clientèle mensuelle vers les abonnements annuels, plutôt qu'au niveau de la fréquentation qui n'a pas significativement augmenté. Malgré des quantités de titres de transport vendues supérieures à l'année dernière (toutes catégories confondues), le chiffre d'affaires a baissé. En fin d'année, le manque à gagner était d'environ CHF 10 millions.
- Baisse du chiffre d'affaires**
- Opérations séduction de la clientèle** En 2015, les tpg ont mis en place plusieurs opérations sympathie pour renforcer leurs liens et leur image auprès de la population et de leurs clients. Ainsi, ils ont remercié la 2000<sup>e</sup> fan de leur page Facebook en lui offrant un abonnement mensuel et participé au Printemps carougeois, fin avril-début mai. A cette occasion, ils ont installé un « photobooth », représentant un tram de l'Association genevoise du musée du tramway (AGMT), au rondou de Carouge pour que la population puisse se prendre en photo avec un décor d'autrefois. Par ailleurs, des tours gratuits étaient proposés à bord d'une motrice de l'AGMT.
- Actions sympathie**
- Action spéciale** En raison des températures caniculaires qui règnent à Genève début juillet, la Direction générale de l'environnement déclenche une alerte de pollution à l'ozone. Pour encourager les gens à privilégier les transports publics pour leurs déplacements, l'Etat et la communauté tarifaire unireso décident de vendre les titres de transport unireso au tarif réduit du 4 au 6 juillet compris.
- Alerte pollution à l'ozone**
- Informations en temps réel** En réponse à un point de l'arrêté du Conseil d'Etat relatif à l'information aux voyageurs, les données en temps réel des tpg sont désormais disponibles pour l'affichage des connexions avec les trains sur les canaux d'informations aux voyageurs des CFF (écrans dans les gares et dans les véhicules), hormis à la gare de Cornavin en raison du volume trop important de connexions à afficher. Les tpg travaillent sur une proposition de filtrage pour un affichage limité à leurs lignes principales.
-

---

**Agences** De juin à décembre, les tpg ont testé de manière concluante deux bornes de vente self-service pour le renouvellement des abonnements mensuels et annuels unireso dans l'agence de Cornavin. Cette solution – une première technologique en Suisse avec l'intégration d'un terminal de paiement électronique à une tablette fonctionnant sous Android – sera installée dans les autres agences en 2016. Compléments au service de vente au guichet, les bornes présentent de nombreux avantages tant pour les clients (gain de temps et d'autonomie) que pour l'entreprise (évolution de la mission des agents commerciaux vers plus de conseil à la clientèle). Elles permettront aussi aux tpg de déployer des points de vente autonomes et ponctuels dans des centres commerciaux, auprès de grands comptes, etc., suivant ainsi la vie et les besoins des clients.

**Bornes de vente self-service**

**Billets par SMS** Le succès de la vente de titres de transport par SMS, lancée en 2014, s'est confirmé en 2015. Les Genevois se sont approprié ce nouveau canal de distribution puisqu'ils ont acheté près de 4 millions de billets et cartes journalières par SMS pour un montant de CHF 10'796'432. Cette nouvelle habitude d'achat marque un pas de plus vers une tendance de fond : la dématérialisation des titres de transport.

**Succès de la vente de titres de transport via les smartphones**

---

### 3. Collaborateurs et collaboratrices

**Stabilité de l'emploi, horaire satisfaisant, charge de travail équilibrée, mécanismes salariaux sont des éléments importants pour le bien-être et la satisfaction des collaborateurs d'une entreprise.**

Les discussions qui ont eu lieu en 2015 ont en grande partie été consacrées à l'application du protocole d'accord signé, fin 2014, pour mettre fin aux tensions sociales dans l'entreprise. De nombreux points ont pu être respectés, alors que d'autres font encore l'objet de négociations.

#### **Satisfaction à la conduite**

Sondage auprès des conducteurs

Un sondage sur la satisfaction du personnel de conduite en matière d'horaires a été effectué au printemps, dans le cadre de la commission des horaires, à laquelle participaient deux des trois partenaires sociaux (ASIP et Transfair) ainsi que la Direction Exploitation. Près de 300 collaborateurs y ont pris part, soit 26% des conducteurs. Parmi les questions posées figuraient notamment des questions sur la satisfaction dans le roulement (type d'horaire) ainsi que l'intérêt du travail à temps partiel. Il est ressorti de cette enquête que le système de roulement actuel donnait globalement satisfaction à un peu plus de 50% des conducteurs (dont 13% de très satisfaits). 35% sont moyennement satisfaits de leur roulement et 12% ne le sont pas du tout. En matière de temps partiel, un quart des conducteurs étaient intéressés par une formule de travail à temps partiel à 80%. Cette information est importante, dans la mesure où, face à un absentéisme toujours élevé, la Direction Exploitation envisage d'offrir, dès 2016, une formule de temps partiel permettant un gain partagé de flexibilité pour les collaborateurs et l'entreprise.

#### **Compensation des heures de grève**

Accord trouvé

Au terme de plusieurs séances de négociation, qui se sont déroulées dans un climat empreint de respect, la direction et les trois syndicats, ASIP, SEV et Transfair, sont parvenus à un accord sur le mode de compensation des heures dues à l'entreprise suite à la grève du 19 novembre 2014. Le montant a été compensé par un prélèvement équitable réparti sur deux mois de salaire des 700 grévistes annoncés ainsi que par la déduction d'heures sur leur compteur d'écart-temps respectif. Le recensement des grévistes a été effectué grâce à la consultation de l'ensemble des col-

laborateurs durant l'été. Cette démarche, courante dans les autres institutions publiques genevoises, était basée sur la responsabilité individuelle, valeur que la direction de l'entreprise soutient au quotidien.

### **Temps de battement**

Action cinq minutes au terminus

Jeudi 5 novembre, l'intersyndicale – ASIP, SEV et Transfair – invitait les conductrices et conducteurs à marquer un temps de battement de cinq minutes à tous les terminus tout au long de la journée. L'objectif de ce mouvement était de signifier l'exigence d'un temps d'arrêt de cette durée minimale à chaque terminus, quoi qu'il se produise sur le trajet. La direction de l'entreprise a exprimé son regret face à cette manifestation du fait que le sujet était déjà discuté avec les parties concernées dans un climat positif et qu'elle intervenait de manière inopportune dans un contexte économique et social tendu (discussions en cours au Conseil d'Etat sur le passage à une semaine de quarante-deux heures pour les fonctionnaires). En outre, la direction s'est toujours déclarée prête à envisager diverses solutions pour aménager au mieux le temps de travail des conducteurs, pour autant que cela se fasse à coûts constants (par exemple : réduction des journées de travail contre réduction des congés, temps partiel, etc.).

Suivie par une vingtaine de conducteurs, l'action cinq minutes au terminus n'a finalement pas eu un effet important sur le réseau. Un total de 16 manœuvres de rebroussement sur la journée ont permis de maintenir le réseau équilibré. Les moyens pré-réservés à l'occasion de cette journée n'ont pas été engagés. La police des transports et les responsables de groupe ont été de bons senseurs de la situation sur le terrain. Une présence syndicale ponctuelle a été notée avec distribution de tracts.

### **Séminaire des cadres et experts**

Bilan 2015, actualités et objectifs d'entreprise pour 2016 et lancement du programme « Santé et Absentéisme »

Un premier séminaire rassemblant quelque 150 cadres et experts des tpg s'est tenu à la mi-novembre. Lors de cette rencontre, le collège de direction in corpore a fait état du bilan de l'année 2015 (parc DATT, négociations du protocole d'accord...) et partagé plusieurs sujets d'actualité de l'entreprise (projet TOSA, changement d'horaire...). Il a également présenté les axes stratégiques qui structureront l'ensemble des activités des tpg pour 2016, à sa-

---

voir l'optimisation de l'outil de travail, la gestion des restrictions financières, le renforcement de la cohésion interne et le développement de la communication externe. Ce séminaire a aussi comporté un volet consacré au lancement d'un important programme d'entreprise sur le thème « Santé et Absentéisme ». Les tpg sont en effet confrontés à un taux d'absentéisme élevé, notamment à la conduite, incitant la direction à prendre des mesures immédiates et durables afin de rétablir la situation.

### **Avantages aux retraités**

#### **Recours contre la suppression**

Les tpg ont annoncé en 2014 la suppression des avantages aux retraités (participation à l'assurance maladie-fonds spécial et gratuité de circulation sur les lignes du réseau tpg et de la SMGN) et des réductions accordées aux membres de leurs familles dès 2015. Cette mesure fait suite à la requête du Conseil d'Etat formulée en 2012 demandant à toutes les entreprises publiques la suppression des avantages accordés à leur personnel retraité. En entraînant la dissolution des réserves et leur intégration au budget des tpg, elle doit contribuer à la pérennité de l'entreprise et répondre aux exigences d'économies adressées aux tpg.

Trois recours ont été adressés le 2 décembre 2014 par des retraités des tpg et le syndicat ASIP à la Cour de justice contre la suppression des avantages. Suite à leur rejet en date du 8 septembre 2015, ils ont été portés en appel auprès du Tribunal fédéral qui n'avait pas encore rendu son jugement fin 2015.

Soucieux de ne pas léser les retraités, la direction, le Conseil d'administration et les syndicats avaient inscrit deux points les concernant dans le protocole d'accord signé fin 2014 pour faire cesser les mouvements de grève. Le premier point prévoyait la constitution d'une provision permettant de verser aux retraités un montant forfaitaire annuel de CHF 700 en 2015 et 2016. Un premier versement a eu lieu en février 2015. Le second point prévoyait, lui, la mise en place pour 2017 d'un fonds de solidarité en faveur des personnes retraitées. Il a fait l'objet de discussions tout au long de l'année. Celles-ci se poursuivront en 2016.

---

**Etat des effectifs** Conformément au protocole d'accord convenu fin 2014 avec les syndicats, la direction n'a prononcé aucun licenciement lié au contrat de prestations en 2015 et est déterminée à tenir cet engagement sur toute la durée convenue, à savoir la période 2015-2018 couverte par ledit contrat.

**Embauches**

S'agissant du point du protocole qui stipulait que les effectifs en 2015 devaient être maintenus au niveau du 31 décembre 2014, soit 1'836 emplois à temps plein (ETP), l'entreprise est allée légèrement au-delà, puisque le nombre d'emplois à temps plein fin 2015 était supérieur à celui de l'année précédente (1'839 ETP au lieu de 1'836). L'écart constaté au courant de l'année, dû à des départs non prévisibles (démissions, départs en retraite anticipée, etc.), a été corrigé par l'engagement de 36 nouveaux conducteurs.

L'attribution des postes ouverts en 2015 a suivi la politique RH visant à favoriser prioritairement le « vivier interne », puis les personnes inscrites auprès de l'Office cantonal de l'emploi (OCE). Sur près de 1'500 dossiers traités (dont plus de 700 pour les places à la conduite), 2/3 des postes ont été repourvus à l'interne et 1/3 à l'externe, parmi lesquels 50% des candidats engagés provenaient de l'OCE. Enfin, sur les recrutements externes, 92% sont résidents suisses et 7% sont des Suisses installés sur territoire français.

**Fonctionnement** Suite à la signature du protocole d'accord qui a mis fin aux mouvements sociaux fin 2014, les discussions se sont poursuivies en 2015 entre la direction et les syndicats pour la mise en place d'un service minimum en cas de nouvelle grève.

**Service minimum**

**Exploitation** Les négociations entre direction et syndicats concernant l'analyse de l'offre, les temps de parcours et les horaires de conduite, se sont déroulées tout au long de l'année dans un environnement constructif. Ce travail prometteur continuera en 2016.

**Mesures d'amélioration pour les conditions de conduite**

---

S'agissant des temps de parcours, les parties sont tombées d'accord pour mettre à l'essai une nouvelle méthode, dite dynamique, de calcul des temps de battement sur les lignes 1, 5, 9 et 25 lors du changement d'horaire de fin d'année. Si elle s'avère positive en pratique, en réussissant à améliorer la situation sur ces lignes critiques, elle pourrait être étendue à l'ensemble des lignes lors du changement d'horaire de décembre 2016.

---

## 4. Environnement

**Soucieux de la protection de l'environnement et d'œuvrer dans le respect des principes du développement durable dans toutes leurs actions, les tpg favorisent les solutions non polluantes que ce soit pour propulser leurs véhicules ou la réalisation de travaux.**

Les tpg construisent actuellement leur troisième centre de maintenance et dépôt destiné à accueillir trams et bus au lieu-dit En Chardon. Que ce soit au niveau des standards de construction du bâtiment ou de l'acheminement et du traitement des matériaux d'excavation du chantier, tous les efforts sont entrepris pour limiter les impacts sur l'environnement.

**En Chardon** Outre le choix du lieu, qui permet de valoriser un terrain quasi inexploitable situé en bout de piste de l'Aéroport international de Genève, et le type de construction du bâtiment qui répondra à des standards écologiques élevés, notamment en étant conçu pour obtenir le label Minergie, le projet En Chardon se veut résolument respectueux des principes du développement durable. Ainsi, les tpg, en collaboration avec Implenia (génie civil), ont construit et mis en service une bande convoyeuse de 1.6 km de long pour évacuer les déblais du chantier de construction de leur troisième centre de maintenance et dépôt vers la gravière d'Epeisses, où ils seront revalorisés. La structure d'évacuation est essentiellement aérienne, à l'exception d'un tronçon de 90 m enterré sous les voies CFF à proximité du chantier. Sa construction a démarré le 22 juin pour une mise en service le 18 septembre. Elle permettra d'évacuer 325'000 m<sup>3</sup> de déblais sur les 505'000 m<sup>3</sup> totaux (le reste étant transporté par camion). Il s'agit d'un projet à CHF 6 millions.

En privilégiant ce mode de transport des déchets à celui plus traditionnel par route, les tpg font une double action en faveur de l'environnement : en limitant le recours aux poids lourds, ils évitent de surcharger le trafic individuel motorisé dans le secteur et réduisent ainsi également leurs émissions de CO<sub>2</sub>. Le transport par bande convoyeuse permet, en effet, une économie de 30'000 voyages par camion et affiche un bilan carbone trois fois inférieur à ce qu'il serait si l'évacuation était faite par route.



---

## 5. Sécurité

**Offrir des conditions de travail et de voyage sûres est essentiel pour le bien-être des collaborateurs et des clients dans l'environnement des tpg.**

Pour que la mobilité en transports publics se passe l'esprit libre, les tpg s'efforcent de garantir un cadre de travail ou de déplacement dans lequel les gens se sentent en confiance. Pour cela, ils surveillent attentivement leur matériel et infrastructures et analysent les incidents pour en tirer des leçons et ainsi veiller à la sécurité de l'exploitation du réseau et à la sûreté de leurs collaborateurs et clients.

**Incidents** Trois déraillements de tram ont eu lieu sur le réseau en 2015. Ces incidents relevaient de l'erreur humaine. Les collaborateurs en cause ont fait l'objet de procédures administratives.

Déraillements de tram et  
accident mortel avec un tram

Le 28 avril, un piéton est décédé suite à un accident avec un tram des tpg à la rue de Lausanne. Suite à cet événement tragique, des représentants de l'entreprise et de la Direction générale des transports se sont rencontrés pour trouver des solutions afin de sécuriser encore plus la cohabitation des différents usagers de la route.

**Incidents sur le réseau** Afin d'examiner au mieux les conséquences des incidents survenus sur le réseau, un groupe de travail d'analyse des incidents a été créé en 2015. Il est chargé d'analyser en détail tout événement notable, d'en rechercher les causes et de s'assurer que les procédures et la formation des collaborateurs soient appropriées et, le cas échéant, d'y apporter les ajustements requis. Il aura également pour mission de publier à intervalle régulier un bulletin sécurité à l'attention des conducteurs afin de les informer et les sensibiliser aux incidents.

Groupe de travail « analyse  
des incidents »

**Gestion de crise** En automne, le collège de direction ainsi que la responsable du service juridique et la responsable ad interim de l'unité Communication – également attachée de presse pour l'entreprise – ont participé à un cours sur mesure autour de la thématique de la gestion de crise.

Formation

---

**Piratage**  
Intrusion sur les ondes radio  
des véhicules tpg

Un individu a réussi à s'introduire sur les ondes du réseau radio des véhicules tpg à plusieurs reprises entre fin mars et mi-avril. Ces intrusions ont été traitées avec le plus grand sérieux. De nombreuses actions de sécurisation du réseau radio ont été conduites, une plainte pénale a été déposée et une enquête judiciaire lancée. Bien que le niveau de sécurité du réseau tpg soit au niveau de ceux des autres entreprises de transport (tl, STIB, RATP entre autres), un projet de refonte et de sécurisation du réseau radio (à hauteur des niveaux de ceux de la police ou des douanes) a été entrepris.

**Situation sécuritaire  
à Genève**  
Crue de l'Arve

905 m<sup>3</sup> au lieu des 77 m<sup>3</sup> habituels ! C'est la mauvaise surprise que l'Arve a réservée à la population genevoise le samedi 2 mai. Durant la nuit, les tpg ont stationné plus de 30 motrices sur le réseau afin de les conserver du bon côté de la rivière et d'assurer un service régulier des lignes de tram en cas de fermeture du pont de Carouge, dernier pont ouvert permettant de rejoindre la rive droite depuis le Bachet-de-Pesay. Même si l'Arve a fini par épargner cet axe, l'exercice a été un franc succès grâce à l'engagement de nombreux collaborateurs.

**Amiante**  
Présence d'un joint  
en amiante dans deux trams

Un joint et un morceau de gaine attenante en amiante ont été trouvés en fin d'année dans le système de chauffage de la cabine de conduite de deux trams Düwag-Vevey (DAV). Après analyse par l'entreprise Ecoservices SA, spécialisée dans l'ingénierie en environnement et en sécurité, il s'avère qu'aucune fibre n'a été détectée dans l'air ambiant du véhicule. Les tpg ont néanmoins démarré très rapidement l'assainissement de tous leurs trams DAV, en remplaçant les matériaux amiantés par des pièces répondant aux normes actuelles. C'est l'entreprise Ecodefi SA, spécialisée dans le désamiantage et la décontamination, qui effectue le travail dans les ateliers des tpg, dans des conditions sûres. Par ailleurs, l'ensemble du personnel technique suivra une sensibilisation à la détection de matériaux pouvant contenir de l'amiante et aux précautions à prendre le cas échéant.

---

## 6. Qualité

**Pour être reconnus comme fournisseurs d'un service de haut niveau, les tpg veillent attentivement à la qualité de leurs prestations, de leurs infrastructures et de leur matériel.**

Que ce soit par l'entretien régulier de leurs véhicules, leurs systèmes modernes d'information aux voyageurs, leurs conducteurs professionnels formés à la conduite et au service à la clientèle, le respect de la législation en matière de droit du travail et la ponctualité de leurs lignes, les tpg visent l'excellence en tout.

**Nuisances sonores** Des travaux de rénovation de la voirie et du réseau électrique ont démarré en mars pour une durée d'une année à l'avenue du Lignon et sur la route du Bois-des-Frères, où passent les véhicules de la ligne 7. Les tpg profitent de l'autonomie en mode batterie de leurs nouveaux Exqui.City et de leur système de perches automatiques pour continuer à desservir Le Lignon en trolleybus sans devoir construire d'infrastructures provisoires ni effectuer de déviation de parcours.

**Confort des riverains**

Par ailleurs, l'installation, en milieu d'année, sur les nouveaux tramways de dispositifs de pulvérisation de lubrifiant sur les rails en entrée de courbe a permis de diminuer sensiblement les nuisances sonores dues aux crissements des roues des tramways sur l'ensemble du réseau et plus particulièrement dans des zones sensibles, de par la proximité des habitations, comme à Carouge.

**Flotte de trolleybus** Pour maintenir leur flotte de véhicules, en prolonger la durée de vie ainsi que la valeur de leurs investissements, les tpg ont décidé de procéder au grand entretien de leurs 48 trolleybus Hess. Les travaux consistent principalement en la réfection des châssis et des planchers afin de préserver l'isolation électrique se trouvant en dessous de ceux-ci. Cette opération rendra les véhicules moins bruyants, un point positif pour le confort des voyageurs. Par ailleurs, les trolleybus se verront équipés de nouveaux écrans GORBA pour un plus grand confort de lecture au niveau de l'information aux voyageurs.

**Grand entretien des trolleybus HESS, séries 37 et 38**

---

**Management  
de la qualité et de  
l'environnement**

Certifications ISO 9001  
et ISO 14001

En 2014, la Direction générale, en accord avec le Conseil d'administration, avait décidé de différer les audits de re-certifications relatifs aux systèmes de management de la qualité et de l'environnement, selon les normes internationales ISO 9001 et ISO 14001. L'entreprise se trouvant alors en situation transitoire, il avait en effet été jugé risqué pour le maintien des certifications qu'elle soit auditée à ce moment-là. Les audits ont finalement eu lieu au début du mois de juin 2015. Les tpg les ont passés avec succès et peuvent à nouveau afficher fièrement leurs certificats ISO 9001 et ISO 14001 qui reconnaissent la qualité de leurs outils de pilotage de l'entreprise. Cette double certification a permis, par ailleurs, d'adresser dans les délais convenus la demande d'obtention des agréments et certificats de sécurité relatifs à la réforme 2.2 de la loi sur les chemins de fer auprès de l'Office fédéral des transports (OFT), qui se positionnera en 2016.

**Certificat de formation  
continue de conducteur  
en transports publics**

Premiers lauréats

Lundi 12 octobre, ils étaient 49 conducteurs et conductrices à recevoir les premiers certificats de la formation continue de conducteur en transports publics mise en place par les tpg et reconnue par le Département de l'instruction publique, de la culture et du sport de la République et Canton de Genève. Pour marquer l'événement, une cérémonie de remise des diplômes a eu lieu au Bachet-de-Pesay en présence de Luc Barthassat, ministre de tutelle des tpg, de Christophe-Xavier Clivaz, président ad interim du Conseil d'administration, de Denis Berdoz, directeur général, de Nicolas Charbonnier, directeur des Ressources humaines, et des responsables de la formation aux tpg.

---


**Entretien des véhicules** En attendant l'ouverture du troisième centre de maintenance des tpg au lieu-dit En Chardon, un tour mobile d'usinage « MOBITURN » a été installé au Bachel-de-Pesay. Cet appareil complète les travaux de reprofilage des bandages – les roues – des 58 tramways bidirectionnels Cityrunner et Tango déjà réalisés dans une meule en fosse. Le reprofilage permet de diminuer les nuisances sonores sur le réseau, d'optimiser le contact rail-roue, d'améliorer la durée de vie des bandages, et, enfin, de diminuer les coûts de maintenance des tramways. Ainsi, le MOBITURN contribue à la stratégie d'amélioration des opérations de maintenance préventives.

**Chantiers** Régulièrement maîtres d'ouvrage de chantiers dont ils confient la réalisation à des professionnels du bâtiment, les tpg attendent de leurs soumissionnaires un strict respect des conditions de travail de leurs employés prévues par la loi et les conventions collectives des secteurs du bâtiment et des parcs et jardins ainsi que par les prescriptions en matière de sous-traitance. A cette fin, ils ont signé un protocole d'accord avec les partenaires sociaux des métiers du bâtiment (la Fédération des métiers du bâtiment et les syndicats UNIA, SIT et SYNA), établissant un plan d'actions et de mesures destiné à renforcer les contrôles sur leurs chantiers et lutter ainsi contre les pratiques illégales, telles que le travail au noir ou la sous-enchère salariale. Les tpg intégreront les dispositions réglementaires relatives à la protection des travailleurs dans leurs appels d'offres et contrats et s'assureront de leur application. Ils constitueront aussi un fonds social destiné à assurer le respect immédiat et effectif des conditions salariales et de travail prévues par les conventions collectives, respectivement à la loi sur le travail, sur leurs chantiers en cas de manquement. Ce fonds sera alimenté par le biais de pénalités financières appliquées aux entreprises fautives. Enfin, les tpg s'engagent à participer financièrement au renforcement des contrôles si un bilan annuel le justifiait et à vérifier que leurs soumissionnaires ou sous-traitants ne fassent l'objet d'aucune sanction ou poursuite pour violation du droit du travail ou quelque autre interdiction dans le domaine. De leur côté, les partenaires sociaux s'engagent à renforcer les contrôles effectifs sur les chantiers des tpg, à commencer par En Chardon.

---

**Vitesse commerciale**  
Campagne de sensibilisation  
auprès des clients

La ponctualité des lignes est l'exigence principale des clients et ce que les tpg visent au quotidien. Pour cela, ils collaborent avec les services de la Direction générale des transports pour améliorer leurs conditions de circulation. Toutefois, si le trafic est la cause principale et la plus évidente des retards, des incidents à bord des bus, trams et trolleybus peuvent aussi retarder le départ des véhicules. Fin décembre, une campagne de dessins signés Mix & Remix a été lancée pour rappeler aux clients les gestes simples à adopter pour ne pas freiner la progression des lignes.



---

## 7. Principes organisationnels

**Conseil d'administration, direction et domaines métiers sont les piliers sur lesquels repose l'entreprise pour mener ses activités à bien.**

Les tpg ont commencé la période du nouveau contrat de prestations qui les lie à l'Etat de Genève jusqu'en 2018 avec de nombreux changements, que ce soit à la gouvernance, à la direction ou, encore, dans les domaines métiers.

### **Changements au collège de direction**

Nouveaux directeur général, directeur des Ressources humaines et directeur de l'Exploitation

Après un intérim d'un peu plus d'une année effectué par Christoph Stucki, président de la communauté tarifaire unireso et directeur général des tpg de 1987 à 2004, Denis Berdoz prend les commandes des tpg le 1<sup>er</sup> mars 2015. Titulaire d'un diplôme d'ingénieur en génie mécanique de l'EPFL et d'un MBA, le nouveau directeur général des tpg a dirigé avec succès, de 2007 à 2015, la société suisse Mauerhofer & Zuber SA, une entreprise active dans le domaine des transports et de l'énergie (régulation du trafic routier, systèmes de sécurité ferroviaire, installations électriques et télécommunications). Il avait, auparavant, été responsable de la division technique de l'Aéroport international de Genève durant douze ans et membre de la direction. De 1990 à 1995, il avait conduit le développement du véhicule Smart au sein de Swatch Group après avoir travaillé comme chef de projets au sein du groupe Peugeot.

Suite au départ à la retraite de Martin Waefer, la nomination de Nicolas Charbonnier en qualité de directeur des Ressources humaines dès le 1<sup>er</sup> janvier 2015 est approuvée par le Conseil d'Etat. Il avait rejoint les tpg en mai 2014.

Ancien pilote chez Swissair et Swiss, puis gestionnaire de portefeuille clients entreprises à l'UBS et, finalement, Logistics & Asset Manager et directeur Opérations chez Total (Suisse) SA, Marc Châtelain reprend le poste de directeur de l'Exploitation le 19 janvier 2015, poste laissé vacant fin 2014 avec la démission de Pierre-Yves Gruaz.

**Conseil d'administration**

## Démission de la présidente

Après deux ans et demi à la présidence du Conseil d'administration des tpg, dont elle était membre depuis sept ans, Anita Frei démissionne avec effet au 31 juillet 2015. En attendant la désignation de son ou sa successeur(e), elle est remplacée ad interim par Christophe-Xavier Clivaz, précédemment vice-président du Conseil d'administration. Celui-ci continuera de siéger au Bureau du conseil pour lequel il avait été réélu, de même que Céline Amaudruz, Marcel Goehring et Eric Grasset.

**Conseil d'administration**

## Nouvelle administratrice et désignation des représentants du Conseil d'administration à la Fondation de prévoyance

En avril, le Conseil d'administration accueille un nouveau membre : Claudia Grassi, désignée par le Conseil d'Etat, remplace Bernard Gruson, démissionnaire.

Marcel Goehring, administrateur et membre du Bureau du Conseil, est nommé représentant du Conseil d'administration à la Fondation de prévoyance en faveur du personnel des tpg au mois de novembre. Il remplace Anita Frei, suite au départ de celle-ci du Conseil d'administration fin juillet. Il siègera aux côtés de Thierry Cerutti, désigné au même poste en juin 2014, et de Maja Lüscher, élue en janvier pour remplacer Michel Bertschy, membre sortant du Conseil d'administration.

**Communication**

## Réorganisation de l'unité Communication

Depuis le 1<sup>er</sup> janvier, toutes les activités de communication de l'entreprise (interne, événementielle, externe) sont regroupées au sein de la même unité pour une meilleure coordination de leurs actions.

En décembre, le Conseil d'administration a validé la création d'un groupe de travail Communication composé de Denis Grobet, Philippe Meyer et Antoine Vielliard, administrateurs. Ce groupe sera présidé par Denis Grobet et travaillera en étroite collaboration avec la Direction de l'entreprise afin de définir la stratégie de communication interne et externe des tpg.

En décembre également, le Conseil d'administration a validé la nouvelle matrice de communication – entre le Département de l'environnement, des transports et de l'agriculture, les tpg et unireso – qui définit les thèmes sur lesquels ces trois entités communiquent. Les tpg reprendront la communication pour la promotion des ventes.



---

**Information en temps réel**  
Réorganisation de l'information aux voyageurs

Afin de répondre au besoin croissant en matière de transversalité et d'expertise lié à l'information aux voyageurs, ainsi qu'aux enjeux du prochain contrat de prestations au niveau de l'optimisation de l'offre, les quatre titulaires de l'information aux voyageurs (IV) en temps réel ont rejoint le service de l'information aux voyageurs statique et dynamique du domaine métier Direction Clients. Ainsi, l'ensemble des unités IV sera réuni sous une même direction.

**Calendriers de conservation**  
Mise en conformité avec LArch

Les Archives d'Etat de Genève ont validé les calendriers de conservation que leur a communiqués l'archiviste des tpg conformément à la loi sur les archives publiques (LArch). Ces outils servent à répertorier les dossiers et objets de l'entreprise, à indiquer pour chacun leurs délais d'utilité administrative et légale et les modalités de tri à appliquer au moment de décider de leur sort final. Leur élaboration, qui s'inscrit dans le cadre législatif, est aussi structurante dans le cadre de l'établissement de la politique documentaire des tpg qui est en cours.

**Contrat de prestations 2015-2018**  
Monitoring budgétaire

En avril, la présidente a présenté le rapport de monitoring du CP 2015-2018 qu'elle a établi avec la direction. Conçu comme une aide à la décision pour ce qui concerne l'évolution du contrat de prestations, ce monitoring trimestriel doit permettre d'évaluer de façon régulière les différents paramètres qui ont une incidence sur le budget, notamment l'évolution du chiffre d'affaires et des charges, et de mettre en œuvre de façon fine des mesures d'optimisation de l'offre et des mesures d'économie. Les documents de monitoring sont remis tous les trois mois, à l'issue des clôtures trimestrielles, au Conseil d'administration des tpg, avant d'être transmis au Département de l'environnement, des transports et de l'agriculture.

**Prix du carburant**  
Concrétisation d'une option d'achat

Alors qu'ils avaient inscrit le prix de leur carburant à CHF 1.70/l dans leur budget et le contrat de prestations, les tpg ont profité de la baisse du cours du pétrole au mois de mars pour établir un nouveau prix fixe d'un montant inférieur par le biais d'options d'achat à prix fixe sur

---

une durée de 18 mois. Ils se prémunissent ainsi des effets de la variation du prix du pétrole.

**Droit du sillon** Le droit du sillon correspond à un « droit d'utilisation des infrastructures du réseau de transports publics » (rails et lignes aériennes). Jusqu'en 2013, cette valorisation était présentée de manière tacite dans les comptes. En 2014, le règlement sur l'établissement des états financiers (dit REEF) prévoyait de ne plus les faire apparaître dans les comptes. En 2015, le département en charge de ces infrastructures - la direction du génie civile, rattachée au Département de l'environnement, des transports et de l'agriculture - a opté pour s'assujettir à la TVA afin d'optimiser le schéma fiscal. En conséquence, ces montants sont devenus monétaires et font l'objet de charges y relatives, suite la loi L11693 qui précise ces échanges.

**Assujettissement à la TVA**

**Ressources humaines** Les Ressources humaines des tpg ont vécu une véritable mutation en 2015 pour offrir un service plus efficace et dynamique ainsi qu'un meilleur soutien aux collaborateurs et collaboratrices et à l'entreprise. L'augmentation de l'effectif ces dernières années – plus de 200 collaborateurs en quatre ans – et le besoin de se préparer pour l'avenir nécessitaient que les Ressources humaines des tpg se réorganisent pour aboutir à une meilleure performance individuelle et organisationnelle. Pour y arriver, il a fallu passer par plusieurs étapes avec la définition d'une vision et d'une stratégie pour les prochaines années, la mise en place d'une politique et d'un plan directeur RH, la refonte des processus et rôles et, finalement, la réorganisation du domaine d'activités. A compter du 1<sup>er</sup> janvier 2015, les Ressources humaines ont progressivement réarticulé leurs activités autour de deux axes ou pôles fonctionnant en synergie. L'un des pôles est dédié à l'organisation et à l'optimisation des processus (OOP), l'autre au conseil et à l'administration du personnel (CAP). Cette réorganisation permet au directeur RH de se concentrer pleinement sur des questions stratégiques (élaboration, mise en œuvre et suivi des orientations, politiques, programmes et directives en matière de gestion des ressources humaines) et surtout de communiquer auprès des parties prenantes. Elle est aussi avantageuse pour les collaborateurs des RH qui voient leur profil métier et leur expertise renforcés, ce

**Réorganisation des activités et audit de gestion**

---

qui doit faire d'eux à terme de véritables partenaires pour leurs collègues du reste de l'entreprise. Enfin, la nouvelle organisation donne l'assurance à l'ensemble des collaborateurs des tpg de pouvoir avancer dans leur plan de carrière en sachant qu'ils trouveront le soutien nécessaire auprès des RH et de leur responsable hiérarchique.

Au mois de mai, les représentants du Service de l'audit interne de l'Etat de Genève (SAI) sont venus présenter leur audit sur les différents problèmes relevés fin 2014 au niveau des Ressources humaines ainsi que leurs recommandations pour y remédier. Les problématiques, qui concernaient l'environnement de contrôle et la gestion des risques, recouvraient en grande partie les constats faits par la direction des Ressources humaines. Elles ont toutes été traitées et réglées au courant de l'année avec, entre autres mesures, l'instauration d'indicateurs de suivi au travers d'un « cockpit RH ».

### **Union internationale des transports publics**

Un directeur des tpg au conseil exécutif et au conseil de direction

Président du comité bus de l'Union internationale des transports publics (UITP) de 2011 à 2015, Thierry Wagenknecht, directeur Technique des tpg, a été élu président de l'assemblée bus, qui regroupe 400 opérateurs dans le monde, au mois de juin. De par cette nouvelle fonction, il siègera pendant deux ans au conseil exécutif et au conseil de direction de l'organisation. Il fait partie des 16 vice-présidents de l'UITP, chacun représentant une région, un secteur d'activité, un mode de transport ou une autorité organisatrice. En tant que représentant de la division bus, son rôle sera de défendre les avantages de cette catégorie de véhicules auprès des opérateurs de transport public, des autorités politiques et de l'industrie.

### **Protection juridique**

Assurance responsabilité civile des directeurs et administrateurs

En juillet, le collège de direction s'est prononcé en faveur d'une offre de couverture pour une assurance responsabilité civile des directeurs et des administrateurs – Directors & Officers (D&O) – pour protéger les tpg et leurs filiales suisses contre les fautes de management de leurs dirigeants. Cette démarche a été accueillie positivement par le Bureau du Conseil d'administration.

---

<b>Direction</b> Contrôle de la rémunération et de la gestion du temps de travail des directeurs	L'audit interne a vérifié que la mise en œuvre du contrôle de la rémunération et de la gestion du temps de travail des directeurs avait bien été effectuée, conformément à une recommandation de la Cour des comptes. Sur proposition de l'audit interne, le Conseil d'administration a validé le contrôle qui sera, dorénavant, effectué annuellement.
<b>Changement de nom</b> Ventes, marketing & promotion devient Direction Clients	Depuis trois ans les activités du domaine Ventes, marketing & promotion (VMP) se sont diversifiées et spécialisées autour des attentes des clients. Le développement du réseau lui a été rattaché afin d'être plus proche de toutes les remontées de données clients émanant du marketing et du service relations clientèle. Une nouvelle unité « Projets clients » a été créée afin de gérer les projets d'entreprise en lien direct avec la consommation de l'offre et l'utilisation des services, comme les projets DATT ou plus largement les projets de billetterie nationale. L'équipe de l'information aux voyageurs a également été renforcée et unifiée avec le rattachement des collaborateurs de l'IV-RCT, alors que les activités de promotion ont, depuis janvier 2015, rejoint l'unité communication de la Direction générale. Ces réorganisations, intervenues pour plus de cohérence, sont venues renforcer l'ensemble des activités dévolues à la clientèle déjà chez VMP et accentuer le positionnement de l'entreprise résolument tourné vers ses clients. Aussi, afin d'avoir un nom encore plus représentatif de ses activités, le domaine Ventes, marketing & promotion a été renommé Direction Clients en 2015.
<b>Présidence des tpg</b> Nouveau responsable de l'audit interne	Alain Amann a été engagé comme responsable du service d'audit interne le 1 <sup>er</sup> novembre 2015. A ce poste, il est chargé de conduire des audits et d'assurer divers mandats souhaités par le Conseil d'administration, la Commission « Audit & Finances », le président du Conseil d'administration ou par la Direction générale (sous réserve de l'approbation de la Commission « Audit & Finances »). Sa mission principale consiste à donner au Conseil d'administration, de manière indépendante et objective, une assurance sur le degré de maîtrise des opérations de l'entreprise et à lui apporter ses conseils pour les améliorer. En outre, il doit aider les tpg à atteindre leurs objectifs en

---

---

évaluant les processus de contrôle, de management des risques, de gouvernement d'entreprise et leur application, en faisant des propositions pour renforcer leur efficacité.

**Fondation de prévoyance** Le comité de gestion de la Fondation de prévoyance en faveur du personnel des tpg a décidé, en fin d'année, de réviser le taux technique versé aux pensionnés, cela afin d'assurer la pérennité de la caisse de pensions en lien avec la conjoncture économique très pessimiste.

**Adaptation  
du taux technique**

**Budget 2016** A la demande du Conseil d'Etat, les tpg ont présenté une nouvelle mouture de leur budget de fonctionnement 2016. Après avoir actualisé certains paramètres, ils passent de CHF 12 millions à CHF 11 millions environ.

**Présentation  
d'un second budget**





# Rapport financier consolidé

## Chiffres clés

		2015	2014
<b>Kilomètres-convoi totaux parcourus</b>	en milliers	<b>28'615</b>	<b>28'949</b>
<b>Kilomètres-convoi productifs parcourus</b>	en milliers	<b>25'659</b>	<b>26'154</b>
<b>Voyageurs transportés</b>			
Total du nombre de voyages par année	en milliers	200'282	197'077
Total du nombre de voyages x kilomètres par année	en milliers	491'612	478'690
Moyenne du nombre de voyages par jour	en milliers	549	540
Voyages par habitant de la zone desservie		417	414
<b>Parc de véhicules</b>			
Tramways articulés		104	104
Trolleybus articulés		96	85
Minibus		7	5
Autobus		37	37
Autobus articulés		195	195
<b>Total</b>		<b>439</b>	<b>426</b>
Nombre de places-voyageurs dans les véhicules (base : places debout 6-8 personnes/m <sup>2</sup> )		77'702	76'593
Nombre de places-km offertes	en milliers	3'340'268	3'423'811
Nombre de km-convoi offerts par habitant de la zone desservie		53	55
<b>Effectif du personnel</b> (équivalent temps plein en moyenne annuelle)			
Exploitation		1'308	1'335
Ateliers, dépôts et installations		311	307
Administration et soutien		214	213
<b>Total</b>		<b>1'833</b>	<b>1'855</b>
<b>Finances</b>			
<b>Produits</b>			
Produits du transport			
· Billets		41'851	44'851
· Abonnements		76'997	85'942
· Divers		7'565	5'478
Autres produits voyageurs		16'172	17'410
<b>Total produits du transport</b>		<b>142'586</b>	<b>153'681</b>
Contributions		240'833	226'397
Produits d'exploitation divers		17'121	16'090
Produits financiers		2'778	1'279
Quote-part dans le résultat des sociétés associées		183	211
<b>Produits totaux</b>		<b>403'500</b>	<b>397'658</b>
<b>Charges</b>			
Frais de personnel		229'877	207'933
Biens et services		121'390	115'493
Pertes sur constats et débiteurs		2'602	2'502
Dotations aux amortissements		44'054	41'093
Charges financières		16'572	15'195
<b>Charges totales</b>		<b>414'495</b>	<b>382'217</b>
<b>Résultat</b>		<b>-10'995</b>	<b>15'442</b>



## Approbation

---

Les comptes de l'exercice 2015 ont été validés par l'Office fédéral des transports le 24 mars 2016.

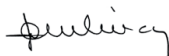
L'organe de révision a déposé son rapport le 14 mars 2016.

Le Conseil d'administration a accepté les comptes consolidés et le rapport concernant l'exercice 2015 lors de sa séance du 14 mars 2016.

Les comptes ont été présentés au Conseil d'Etat, conformément à l'article 38 de la Loi sur les tpg, et validés le **JJMMAA**.

Genève, le **JJMMAA**.

Au nom du Conseil d'administration



**Christophe-Xavier Clivaz**

Président a.i.

## Indicateurs RH en 2015

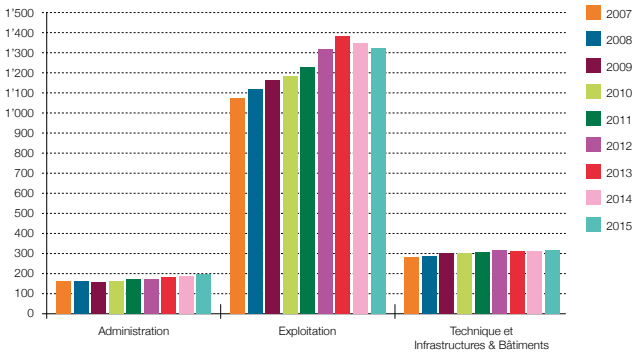
---

### Comparaison avec les données de 2014

- Ressources** Au 31 décembre 2015, les tpg comptent 1'866 collaborateurs et collaboratrices. L'augmentation de l'effectif est de 0.21%.
- 54.23% des collaborateurs des tpg sont suisses, 44.69% européens. Les 1.08% restants sont composés de collaborateurs d'autres origines.
  - 6.43% de l'effectif travaille dans l'encadrement, soit 120 personnes.
  - 5.31% de l'effectif, soit 99 personnes, travaille à temps partiel.
  - 71.81% de l'effectif travaille dans le domaine Exploitation, soit 1'340 personnes. Les conducteurs représentent quant à eux 61.41% de l'effectif total, soit 1'146 personnes.
- Typologie** De 2007 à 2015, l'effectif moyen des domaines d'activités a augmenté de 21.56%. La répartition est la suivante :
- Administration : +24.22%
  - Exploitation : +23.74%
  - Technique et Infrastructures & Bâtiments : +11.74%
- Répartition hommes/femmes par domaine d'activités** Les femmes composent 10.98% de l'effectif total des tpg. Leur répartition est la suivante :
- Administration : 38.60%
  - Exploitation : 8.21%
  - Technique et Infrastructures & Bâtiments : 3.86%
- Le pourcentage de femmes cadres est passé de 14.05% en 2014 à 13.33% en 2015.
- Absences** En 2015, le taux d'absentéisme s'est élevé à 9.27%. Les accidents non professionnels ont augmenté de 5.82% tandis que les accidents professionnels ont diminué de 11.90%.
- Formations** Dix-sept des 141 demandes d'apprentissage et de stages adressées aux tpg en 2015 ont été retenues. En 2015, les coûts liés à la formation se chiffrent à 863'183 francs.

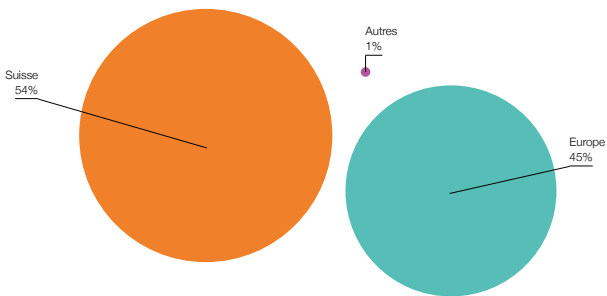
## Evolution de l'effectif moyen

En 2015, un peu moins de 1'330 collaborateurs ont travaillé dans le domaine Exploitation.



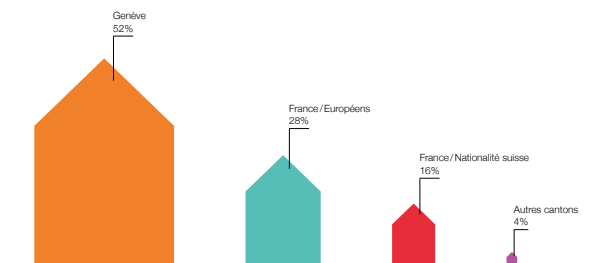
## Nationalités

En 2015, la majorité des collaborateurs est d'origine suisse.



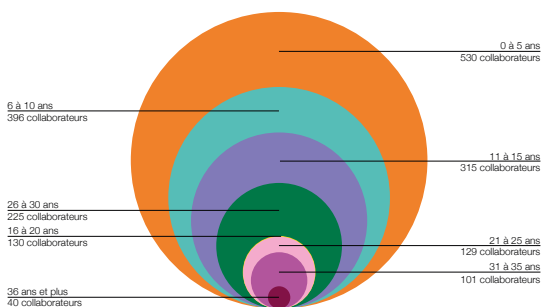
## Lieux de domicile

La majorité des collaborateurs a son domicile à Genève en 2015.



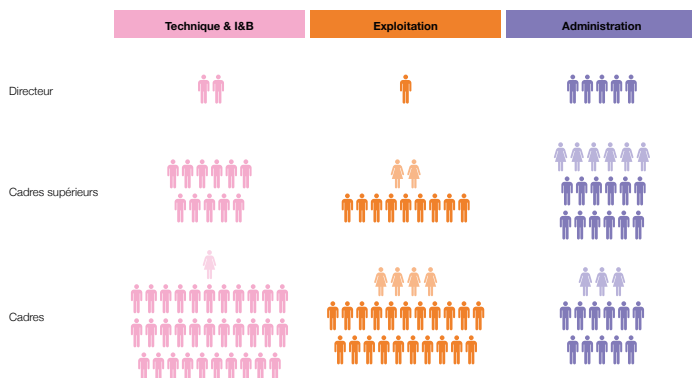
## Ancienneté dans l'entreprise

En 2015, l'ancienneté moyenne des collaborateurs tpg est de 13 ans et 6 mois.



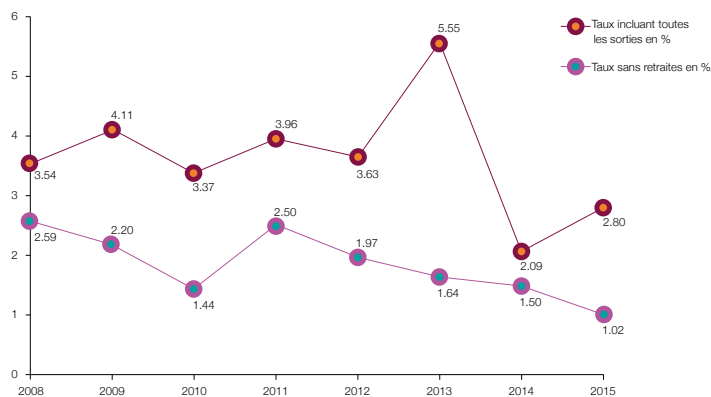
## Encadrement

Le nombre de femmes cadres a connu une diminution en 2015.



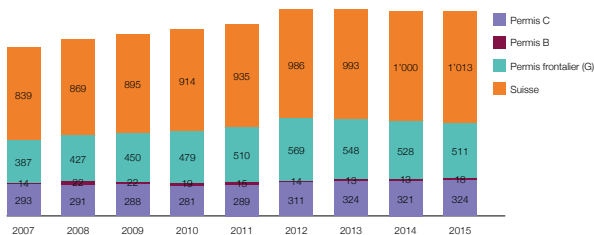
## Taux de rotation du personnel tpg

Depuis 2011, les départs du personnel (retraites non incluses) ont diminué.



## Comparatif 2007 à 2015 entre Suisses et détenteurs de permis au 31 décembre 2015

De 2007 à 2015, l'effectif moyen de l'entreprise a augmenté de 21.56% alors que l'effectif des collaborateurs de nationalité suisse progressait de 20.74%.



## Répartition des engagements 2015 entre Suisses et détenteurs de permis au 31 décembre 2015

	Suisse		Permis B		Permis C		Permis G		Total
	Nb	%	Nb	%	Nb	%	Nb	%	
CA/DG	2	100%	0	0%	0	0%	0	0%	2
Direction Clients	0	0%	0	0%	0	0%	0	0%	0
Finances & Gestion	1	33%	0	0%	2	67%	0	0%	3
Ressources humaines	0	0%	0	0%	0	0%	0	0%	0
SIT	3	100%	0	0%	0	0%	0	0%	3
unireso	1	100%	0	0%	0	0%	0	0%	1
Unités soutien	0	0%	0	0%	0	0%	0	0%	0
<b>Total Administration</b>	<b>7</b>	<b>78%</b>	<b>0</b>	<b>0%</b>	<b>2</b>	<b>22%</b>	<b>0</b>	<b>0%</b>	<b>9</b>
Exploitation	1	100%	0	0%	0	0%	0	0%	1
dont conducteurs	18	51%	1	3%	16	46%	0	0%	35
<b>Total Exploitation</b>	<b>19</b>	<b>53%</b>	<b>1</b>	<b>3%</b>	<b>16</b>	<b>44%</b>	<b>0</b>	<b>0%</b>	<b>36</b>
Infrastructures & Bâtiments	0	0%	0	0%	0	0%	0	0%	0
Technique	5	83%	1	17%	0	0%	0	0%	6
<b>Total Technique</b>	<b>5</b>	<b>83%</b>	<b>1</b>	<b>17%</b>	<b>0</b>	<b>0%</b>	<b>0</b>	<b>0%</b>	<b>6</b>
<b>TOTAL tpg</b>	<b>31</b>	<b>61%</b>	<b>2</b>	<b>4%</b>	<b>18</b>	<b>35%</b>	<b>0</b>	<b>0%</b>	<b>51</b>

## Répartition de l'effectif 2015 entre Suisses et détenteurs de permis au 31 décembre 2015

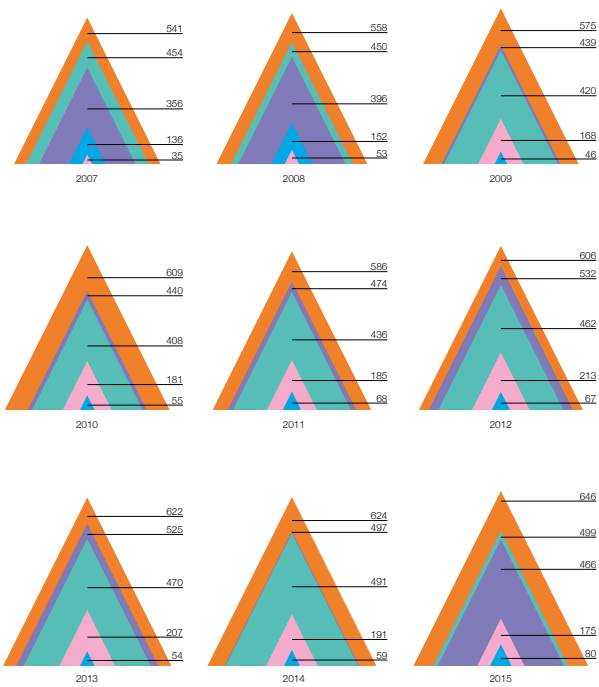
	Suisse		Permis B		Permis C		Permis G		Total
	Nb	%	Nb	%	Nb	%	Nb	%	
CA/DG	21	88%	1	4%	0	0%	2	8%	24
Direction Clients	59	75%	0	0%	5	6%	15	19%	79
Finances & Gestion	16	52%	0	0%	6	19%	9	29%	31
Ressources humaines	20	83%	0	0%	1	4%	3	13%	24
SIT	25	63%	1	3%	3	8%	11	28%	40
unireso	2	67%	0	0%	0	0%	1	33%	3
Unités soutien	9	64%	0	0%	1	7%	4	29%	14
<b>Total Administration</b>	<b>152</b>	<b>71%</b>	<b>2</b>	<b>1%</b>	<b>16</b>	<b>7%</b>	<b>45</b>	<b>21%</b>	<b>215</b>
Exploitation	116	60%	1	1%	22	11%	55	28%	194
dont conducteurs	551	48%	12	1%	242	21%	341	30%	1'146
<b>Total Exploitation</b>	<b>667</b>	<b>50%</b>	<b>13</b>	<b>1%</b>	<b>264</b>	<b>20%</b>	<b>396</b>	<b>30%</b>	<b>1'340</b>
Infrastructures & Bâtiments	10	63%	0	0%	2	13%	4	25%	16
Technique	184	62%	3	1%	42	14%	66	22%	295
<b>Total Technique</b>	<b>194</b>	<b>62%</b>	<b>3</b>	<b>1%</b>	<b>44</b>	<b>14%</b>	<b>70</b>	<b>23%</b>	<b>311</b>
<b>TOTAL tpg</b>	<b>1'013</b>	<b>54%</b>	<b>18</b>	<b>1%</b>	<b>324</b>	<b>17%</b>	<b>511</b>	<b>27%</b>	<b>1'866</b>

## Répartition de l'effectif de l'encadrement 2015 entre Suisses et détenteurs de permis au 31 décembre 2015

	Cadres								Cadres supérieurs								Directeurs								Total		
	Suisse		Permis B		Permis C		Permis G		Suisse		Permis B		Permis C		Permis G		Suisse		Permis B		Permis C		Permis G				
	Nb	%	Nb	%	Nb	%	Nb	%	Nb	%	Nb	%	Nb	%	Nb	%	Nb	%	Nb	%	Nb	%	Nb	%			
CA/DG	0	0%	0	0%	0	0%	0	0%	3	75%	0	0%	0	0%	0	0%	1	25%	0	0%	0	0%	0	0%	4		
Direction Clients	6	46%	0	0%	0	0%	2	15%	4	31%	0	0%	0	0%	0	0%	0	0%	0	0%	0	0%	1	8%	13		
Finances & Gestion	2	25%	0	0%	0	0%	1	13%	1	13%	0	0%	0	0%	3	38%	0	0%	0	0%	0	0%	1	13%	8		
Ressources humaines	3	50%	0	0%	0	0%	0	0%	1	17%	0	0%	0	0%	1	17%	1	17%	0	0%	0	0%	0	0%	6		
SIT	0	0%	0	0%	0	0%	0	0%	1	20%	0	0%	0	0%	3	60%	1	20%	0	0%	0	0%	0	0%	5		
unireso	0	0%	0	0%	0	0%	1	100%	0	0%	0	0%	0	0%	0	0%	0	0%	0	0%	0	0%	0	0%	1		
Unités soutien	0	0%	0	0%	0	0%	0	0%	0	0%	0	0%	0	0%	0	0%	0	0%	0	0%	0	0%	0	0%	0		
<b>Total Administration</b>	<b>11</b>	<b>30%</b>	<b>0</b>	<b>0%</b>	<b>0</b>	<b>0%</b>	<b>3</b>	<b>8%</b>	<b>11</b>	<b>30%</b>	<b>0</b>	<b>0%</b>	<b>0</b>	<b>0%</b>	<b>7</b>	<b>19%</b>	<b>3</b>	<b>8%</b>	<b>0</b>	<b>0%</b>	<b>0</b>	<b>0%</b>	<b>2</b>	<b>5%</b>	<b>37</b>		
Exploitation	17	46%	0	0%	2	5%	6	16%	9	24%	0	0%	1	3%	1	3%	1	3%	0	0%	0	0%	0	0%	0	0%	37
dont conducteurs	0	0%	0	0%	0	0%	0	0%	0	0%	0	0%	0	0%	0	0%	0	0%	0	0%	0	0%	0	0%	0	0	
<b>Total Exploitation</b>	<b>17</b>	<b>46%</b>	<b>0</b>	<b>0%</b>	<b>2</b>	<b>5%</b>	<b>6</b>	<b>16%</b>	<b>9</b>	<b>24%</b>	<b>0</b>	<b>0%</b>	<b>1</b>	<b>3%</b>	<b>1</b>	<b>3%</b>	<b>1</b>	<b>3%</b>	<b>0</b>	<b>0%</b>	<b>0</b>	<b>0%</b>	<b>0</b>	<b>0%</b>	<b>0</b>	<b>37</b>	
Infrastructures & Bâtiments	0	0%	0	0%	0	0%	0	0%	3	60%	0	0%	0	0%	1	20%	1	20%	0	0%	0	0%	0	0%	0	0%	5
Technique	22	54%	1	2%	3	7%	7	17%	5	12%	0	0%	1	2%	1	2%	1	2%	0	0%	0	0%	0	0%	0	41	
<b>Total Technique</b>	<b>22</b>	<b>46%</b>	<b>1</b>	<b>2%</b>	<b>3</b>	<b>7%</b>	<b>7</b>	<b>17%</b>	<b>8</b>	<b>17%</b>	<b>0</b>	<b>0%</b>	<b>1</b>	<b>2%</b>	<b>2</b>	<b>4%</b>	<b>2</b>	<b>4%</b>	<b>0</b>	<b>0%</b>	<b>0</b>	<b>0%</b>	<b>0</b>	<b>0%</b>	<b>0</b>	<b>46</b>	
<b>TOTAL tpg</b>	<b>50</b>	<b>42%</b>	<b>1</b>	<b>1%</b>	<b>5</b>	<b>4%</b>	<b>16</b>	<b>13%</b>	<b>28</b>	<b>23%</b>	<b>0</b>	<b>0%</b>	<b>2</b>	<b>2%</b>	<b>10</b>	<b>8%</b>	<b>6</b>	<b>5%</b>	<b>0</b>	<b>0%</b>	<b>0</b>	<b>0%</b>	<b>2</b>	<b>2%</b>	<b>120</b>		

# Pyramide des âges

61-65 ans    51-60 ans    41-50 ans    31-40 ans    19-30 ans





# Statistiques

## Caractéristiques des lignes au 12 décembre 2015




Ligne	Description	Moyennes journalières		
		Longueurs moyennes (km)	Temps de parcours moyens (min)	Vitesse commerciale (km/h)
1	Petit-Bel-Air - Terrasse - Hôpital - Plainpalais - Stand - Gare Cornavin - Jardin Botanique	10,987	0:46:18	14,24
2	Genève-Plage - Place des Eaux-Vives - Bel-Air - Jonction - Onex-Cité	8,155	0:33:14	14,72
3	Gandol - Servette - Lyon (Gare Cornavin) - Bel-Air - Claparède - Crêts-de-Champel	7,818	0:35:25	13,24
4	Bel-Air - Jonction - Bachel-de-Pesay - Plan-les-Ouates - Perly-Douane - P+R Perly	8,596	0:27:35	18,07
5	Thônex-Vallard - Muséum - Hôpital - Bel-Air - Gare Cornavin - Nations - Palexo - Aéroport	12,577	0:47:08	16,01
6	Vernier-Village - Chamailles - Lyon (Gare Cornavin) - Rive - Genève-Plage	8,886	0:26:15	14,71
7	Hôpital - Rive - Bel-Air - St-Jean - Tous Lignon	6,887	0:30:39	13,48
8	OMS - Appia - Nations - Gare Cornavin - Rive - Conches - Veyrier-Douane / Veyrier-Tournettes	10,994	0:40:34	16,26
9	Petit-Bel-Air - Gradelle - Place des Eaux-Vives - 22-Cantons (Gare Cornavin) - Tous Lignon	11,086	0:43:14	15,38
10	Aéroport - Chamailles - Lyon (Gare Cornavin) - Bel-Air - Rive	6,701	0:30:48	13,05
11	Jardin Botanique - Nations - Jonction - Tous-de-Carouge - Bout-du-Monde	8,664	0:37:37	13,82
12	Palettes - Bachel-de-Pesay - Carouge (Rondeau) - Augustins - Plainpalais - Bel-Air - Rive - Mollesuz	9,385	0:38:18	14,70
14	P+R Bernex - Petit-Lancy - Jonction - Stand - Bel-Air - Gare Cornavin - Servette - Meyrin-Gravière	12,832	0:43:15	17,80
15	Palettes - Grand-Lancy - Acacias - Plainpalais - Stand - Gare Cornavin - Nations	6,779	0:29:19	13,87
18	Carouge (Rondeau) - Augustins - Plainpalais - Bel-Air - Gare Cornavin - Servette - CERN	11,044	0:40:08	16,51
19	Vernier-Village - Chamailles - Lyon (Gare Cornavin) - Bel-Air - Jonction - Onex-Cité	11,576	0:45:18	15,33
21	Cessy - Onex - Lancy-Port-Rouge - Tous-de-Carouge - Crêts-de-Champel - Gare des Eaux-Vives	11,710	0:45:01	15,61
22	Nations - Bouchet - Châtellaine - Grand-Lancy - Bachel-de-Pesay - Tous-de-Carouge	10,820	0:35:27	18,31
23	Aéroport - Blandinnet - Lignon - Grand-Lancy - Palettes - Le Rollat - ZIPL0	12,273	0:38:04	19,35
25	Thônex-Vallard - Muséum - Place des Eaux-Vives - Gare Cornavin - Jardin Botanique	8,000	0:32:53	14,71
28	Jardin Botanique - Nations - Aéroport - Blandinnet - Vernier-Village - Parfumier	11,848	0:35:55	19,79
29	P+R Sous-Moulin - Place Faire - Belle-Idée - Hôpital Trois-Chêne - Puplinge-Mairie	6,322	0:20:03	18,91
32	Sainte-Clotilde - Cirque - Plainpalais - Uni-Mail - Sainte-Clotilde	1,342	0:07:23	10,91
33	Rive - Gradelle - Vandoeuvres - Crête - Chevir - Puplinge-Mairie	9,321	0:42:22	22,95
34	Veyrier-Tournettes - CS Sous-Moulin - Chêne-Bougeries - Crête - Chevir	11,026	0:29:22	22,53
35	Augustins - Beau-Séjour - Entrée-Hôpital - Augustins	2,006	0:08:30	14,16
36	Place de Neuve - Bel-Air Cité - Rive - Vieille-Ville - Place de Neuve	1,612	0:07:47	12,43
41	Tous-de-Carouge - Vessy - Veyrier-Tournettes - Petit-Veyrier	8,358	0:22:31	22,26
42	Carouge (Rondeau) - Bachel-de-Pesay - Palettes - Le Rollat - Perly - Lully - Bernex - Croisée de Confignon	12,311	0:35:57	20,55
43	Belins - Stade de Genève - Belle-Cour - Onex - Edouard-Valet / Lobb-Hôpital	10,552	0:31:18	20,22
44	Tous-de-Carouge - Drize - Croix-de-Rozor-Douane	4,838	0:13:00	22,34
45	Tous-de-Carouge - Plateau de Pinchat - Toireux-Ville	3,608	0:12:31	17,31
46	Stade de Genève - Bachel-de-Pesay - Sacconex-d'Arve - Bardonnex	5,717	0:15:11	22,60
47	P+R Bernex - Bernex-Place - Vally	2,121	0:06:25	19,83
51	CD Renard - Aite - Lignon - Châtellaine - Bouchet - Mervellet	8,165	0:27:23	17,89
53	Bouchet - Grand-Saconnex - Machéry	4,180	0:14:17	17,56
54	Saigny-Gare - Bois-de-Bay - Vernier-Village - Gare ZIMEYSA	10,839	0:22:00	29,56
57	Aéroport - Blandinnet - Gare de Meyrin - Meyrin-Gravière - Hôpital de La Tour - Gare ZIMEYSA	9,583	0:31:50	18,07
61	Gare Cornavin - Terrassière - Rieu - Pellonnex - Mollesuz-Douane - Annemasse Gare	9,256	0:38:37	14,38
A	Rive - Gradelle - Cologny - Meirier - Gy-Eglise / Corsinge-Village	12,328	0:31:17	23,65
B	Vésnaz-Eglise - Pallanterie - Anières-Mairie - Bassy - Chevrens	7,682	0:15:19	30,09
C	Malagnou / P+R Sous-Moulin - Graveson - Puplinge - Pressinge - Jussey-Meurst / Monriaz	13,075	0:31:30	24,91
D	Bel-Air - Jonction - Bachel-de-Pesay - Plan-les-Ouates - Perly - Saint-Julien-Gare / Neydens-Vitarn	9,950	0:31:32	18,93
Dn	Zi Les Moulins - Saint-Julien-Gare - Vry-Chef-Lieu - Vallée-Chef-Lieu (France)	13,344	0:26:52	29,81
E	Rive - Vésnaz - Collonge-Bellerive - Conser-Port - Anières - Hermance	13,500	0:30:52	26,24
F	Gare Cornavin - Nations - Grand-Saconnex - Fernex-Voltaire-Mairie - Cessy - Gex-Aiglette (France)	14,897	0:40:17	22,19
G	Rive - Vésnaz - Pallanterie - P+R Veigy / Veigy	12,832	0:29:07	26,44
K	Stade de Genève - Onex - Bernex - Carigny - Aully - Chanzy-Douane / Pouigny-Gare	16,248	0:35:44	27,28
L	Stade de Genève - Onex - Bernex - Lacornex - Soral - Auusy	15,463	0:36:47	25,22
M	Collonges-Bourg d'en Haut - Saint-Julien-Gare - Neydens-Vitarn - Beaumont le Châble	14,260	0:33:22	25,65
O	Meyrin-Gravière - Mategnin - Prévessin-Moires-Mairie - Fernex-Voltaire-Mairie - Lycée International (France)	9,240	0:23:01	24,08
S	Sézenove - Lully - Confignon - Bernex - Aie-la-Ville - Saigny-Gare	12,280	0:25:12	29,24
T	La Plaine - Pôizat - P+R Challex-La Halle (France)	3,999	0:11:00	21,81
V	Gare Cornavin - Nations - Chambéay - Colovex - Genthod - Entrée-Verscoz - CS La Bécausse	13,182	0:36:30	21,67
W	Saigny-Gare - Bourdigny - Chouly - Pelsy - Saigny-Gare	9,244	0:19:16	28,79
X	Chanzy-Douane - Aully - La Plaine / Russin / Dardagny	6,629	0:14:58	26,59
Y	Fernex-Voltaire-Mairie - Aéroport - Blandinnet - Gare ZIMEYSA - CERN - St-Genis - Val-Thoiry (France)	23,956	1:01:56	23,21
Z	Gare Cornavin - Nations - Chambéay - Colovex - Collex - Bosy - Bois-Challon (France)	10,983	0:28:32	23,10

## Longueur des lignes

en mètres	Longueur exploitée*	
	12.12.2015	13.12.2014
 <b>Tramways</b>	33'130	33'130
 <b>Trolleybus</b>	30'380	30'380
 <b>Autobus</b>	359'480	359'480
<b>TOTAL</b>	<b>422'990</b>	<b>422'990</b>

\*selon Office fédéral de la statistique suisse des transports

## Parc de véhicules et kilomètres parcourus

	Nombre de véhicules		Kilomètres parcourus	
	2015	2014	2015	2014
<b>Véhicules d'exploitation</b>				
 <b>Tramways</b>				
Tramways Düwag 2 caisses	24	24	1'064'909	1'033'017
Tramways Düwag 3 caisses	22	22	968'917	992'442
Tramways Cityrunner	39	39	2'605'105	2'701'353
Tramways Tango	19	19	1'292'927	1'344'324
<b>Total tramways</b>	<b>104</b>	<b>104</b>	<b>5'931'858</b>	<b>6'071'136</b>
 <b>Trolleybus</b>				
Trolleybus articulés	85	74	3'488'530	3'474'927
Trolleybus bi-articulés	11	11	421'693	458'539
<b>Total trolleybus</b>	<b>96</b>	<b>85</b>	<b>3'910'223</b>	<b>3'933'466</b>
 <b>Autobus</b>				
Minibus	7	5	166'366	200'007
Autobus	37	37	1'093'515	1'239'554
Autobus articulés	190	190	10'178'984	10'551'201
Autobus bi-articulés	5	5	138'762	123'710
Autobus: lignes en sous-traitance			7'195'996	6'829'636
<b>Total autobus</b>	<b>239</b>	<b>237</b>	<b>18'772'622</b>	<b>18'944'108</b>
<b>Total des véhicules d'exploitation</b>	<b>439</b>	<b>426</b>	<b>28'614'703</b>	<b>28'948'710</b>
<b>Véhicules de musée</b>				
Automotrices tramways	5	5	2'322	2'896
Ramorques tramways	3	3	1'239	1'353

# Résultats par ligne

Lignes	Destination	Voyages	Voyages x km	Kilomètres productifs parcourus par les convois	Charges
<b>1. Réseau urbain</b>		<b>179'183'000</b>	<b>404'219'000</b>	<b>18'980'000</b>	<b>331'770'430</b>
<b>Lignes principales</b>		<b>172'819'000</b>	<b>387'803'000</b>	<b>16'316'000</b>	<b>304'380'535</b>
<b>Tramways</b>		<b>83'624'000</b>	<b>186'101'000</b>	<b>4'861'000</b>	<b>125'067'415</b>
12	Palettes – Bachel-de-Pesay – Carouge (Rondau) – Augustins – Plainpalais – Bel-Air – Rive – Mollesuzaz	27'317'000	60'323'000	1'527'000	45'387'889
14	P+R Bernex – Petit-Lancy – Jonction – Stand – Bel-Air – Gare Cornavin – Servette – Meyrin-Gravière	25'171'000	63'851'000	1'689'000	38'292'886
15	Palettes – Grand-Lancy – Acacias – Plainpalais – Stand – Gare Cornavin – Nations	19'207'000	30'029'000	894'000	23'184'142
16	Carouge (Rondau) – Augustins – Plainpalais – Bel-Air – Gare Cornavin – Servette – CERN	11'929'000	31'898'000	750'000	18'202'498
<b>Trolleybus</b>		<b>37'356'000</b>	<b>76'787'000</b>	<b>3'872'000</b>	<b>71'603'796</b>
2	Genève-Plage – Place des Eaux-Vives – Bel-Air – Jonction – Onex-Cité	5'079'000	9'862'000	590'000	10'367'236
3	Gardiol – Servette – Lyon (Gare Cornavin) – Bel-Air – Claparède – Crêts-de-Champ	9'420'000	18'666'000	789'000	15'067'091
6	Vernier-Village – Charmilles – Lyon (Gare Cornavin) – Rive – Genève-Plage	5'291'000	10'798'000	610'000	10'643'472
7	Hôpital – Rive – Bel-Air – St-Jean – Tours Lignon	3'885'000	7'806'000	495'000	9'325'845
10	Aéroport – Charmilles – Lyon (Gare Cornavin) – Bel-Air – Rive	6'838'000	14'141'000	541'000	11'955'979
19	Vernier-Village – Charmilles – Lyon (Gare Cornavin) – Bel-Air – Jonction – Onex-Cité	6'844'000	15'514'000	847'000	14'244'173
<b>Autobus</b>		<b>51'839'000</b>	<b>124'916'000</b>	<b>7'583'000</b>	<b>107'709'234</b>
1	Petit-Bel-Air – Trosselière – Hôpital – Plainpalais – Stand – Gare Cornavin – Jardin Botanique	6'192'000	11'581'000	736'000	11'648'713
4	Bel-Air – Jonction – Bachel-de-Pesay – Plan-les-Ouates – Parly-Douane – P+R Parly	1'370'000	4'729'000	350'000	4'883'060
5	Thônex-Vallard – Muséum – Hôpital – Bel-Air – Gare Cornavin – Nations – Palexpo – Aéroport	6'035'000	16'941'000	858'000	12'605'017
8	OMS – Appia – Nations – Gare Cornavin – Rive – Conches – Veyrier-Douane / Veyrier-Tourmettes	8'498'000	20'663'000	956'000	14'547'819
9	Petit-Bel-Air – Gradelle – Place des Eaux-Vives – 22-Cantons (Gare Cornavin) – Tours Lignon	6'319'000	15'786'000	750'000	11'326'023
11	Jardin Botanique – Nations – Jonction – Tours-de-Carouge – Bout-du-Monde	5'613'000	11'036'000	595'000	9'741'334
21	Cressy – Onex – Lancy-Pont-Rouge – Tours-de-Carouge – Crêts-de-Champ – Gare des Eaux-Vives	4'698'000	11'496'000	752'000	10'797'941
22	Nations – Bouchet – Châtellaine – Grand-Lancy – Bachel-de-Pesay – Tours-de-Carouge	3'238'000	9'869'000	521'000	7'274'470
23	Aéroport – Blandonnet – Lignon – Grand-Lancy – Palettes – Le Rollet – ZIPLO	2'711'000	8'755'000	605'000	7'840'930
25	Thônex-Vallard – Muséum – Place des Eaux-Vives – Gare Cornavin – Jardin Botanique	4'821'000	9'209'000	542'000	8'655'278
27	Carouge (Rondau) – Tours-de-Carouge – Epinettes – Ecole-Médecine – Cirque – Bel-Air – Gare Cornavin				
28	Jardin Botanique – Nations – Aéroport – Blandonnet – Vernier-Village – Parlermerie	1'018'000	2'724'000	433'000	3'667'547
47	P+R Bernex – Bernex-Place – Vailly	510'000	580'000	140'000	1'274'184
67	Aéroport – Blandonnet – Gare de Meyrin – Meyrin-Gravière – Hôpital de La Tour – Gare ZIMEYSA	818'000	1'548'000	345'000	3'447'007
<b>Lignes secondaires</b>		<b>6'363'000</b>	<b>16'416'000</b>	<b>2'664'000</b>	<b>27'389'894</b>
<b>Autobus</b>		<b>6'363'000</b>	<b>16'416'000</b>	<b>2'664'000</b>	<b>27'389'894</b>
51	P+R Sous-Moulin – Place Favre – Belle-Idée – Hôpital Trois-Chêne – Puplinge-Mairie	545'000	996'000	175'000	2'401'924
52	Sainte-Clotilde – Cirque – Plainpalais – Uni-Mail – Sainte-Clotilde	140'000	94'000	34'000	526'028
53	Rive – Gradelle – Vandoeuvres – Crête – Chevrier – Puplinge-Mairie	626'000	2'628'000	262'000	2'959'327
54	Veyrier-Tourmettes – CS Sous-Moulin – Chêne-Bougeries – Crête – Chevrier	395'000	1'216'000	296'000	2'811'705
55	Augustins – Beau-Séjour – Entrée-Hôpital – Augustins	139'000	171'000	54'000	432'693
56	Place de Neuve – Bel-Air Cité – Rive – Vuille-Ville – Place de Neuve	105'000	62'000	47'000	541'354
41	Tours-de-Carouge – Vessy – Veyrier-Tourmettes – Petit-Veyrier	623'000	1'855'000	250'000	1'994'358
42	Carouge (Rondau) – Bachel-de-Pesay – Palettes – Le Rollet – Parly – Lully – Bernex – Croisée de Confignon	950'000	3'026'000	430'000	5'258'797
43	Bellins – Stade de Genève – Belle-Cour – Onex – Edouard-Valet / Loix-Hôpital	700'000	1'718'000	341'000	3'179'624
44	Tours-de-Carouge – Drize – Croix-de-Rozon-Douane	715'000	1'875'000	140'000	1'432'213
45	Tours-de-Carouge – Plateau de Pinchat – Troinex-Ville	477'000	696'000	104'000	1'038'347
46	Stade de Genève – Bachel-de-Pesay – Saconnex-d'Arve – Bardonnex	142'000	403'000	99'000	1'431'013
51	CO Renard – Aire – Lignon – Châtellaine – Bouchet – Mervelet	524'000	1'055'000	209'000	1'738'551
53	Bouchet – Grand-Saconnex – Machéry	250'000	439'000	83'000	888'388
54	Satigny-Gare – Bois-de-Bay – Vernier-Village – Gare ZIMEYSA	66'000	183'000	142'000	756'571

<sup>1</sup>Ligne mise en service à l'étape de décembre 2015

<sup>2</sup>Tramway unique

<sup>3</sup>Ajout des produits de transport, autres produits par rapport au total des charges

<sup>4</sup>Total des charges incluant en diminution principalement la rétrocession des droits sur carburants

<sup>5</sup>OTRR, ordonnance sur l'indemnisation du trafic régional de voyageurs

<sup>6</sup>Produit du transport intégrant l'indemnité terrain

<sup>7</sup>Coût 13'755 KCHF pour le droit de station

<sup>8</sup>Ligne supprimée

Lignes	Contributions de l'Etat de Genève										2015	2014	2015	2015	2014	
	Produits du transport	Autres produits	Contributions fédérales selon OTRV*	Contributions des communes et tiers	attribuées selon conventions	autres contributions	Total		répartition du Résultat (+ excédent / - perte)	Taux de couverture des charges % †						Taux de couverture des charges % ‡
							(avec indemnités tarifaires)	(avec indemnités tarifaires)								
	<b>146'987'590</b>	<b>10'964'914</b>	<b>1'327'502</b>	<b>477'500</b>	<b>5'466'872</b>	<b>156'786'341</b>	<b>188'558'407</b>	<b>173'082'043</b>	<b>-9'759'710</b>	<b>47.6%</b>	<b>51.3%</b>					
	<b>141'492'242</b>	<b>10'025'539</b>	<b>561'202</b>		<b>3'678'840</b>	<b>139'979'401</b>	<b>168'980'985</b>	<b>150'587'359</b>	<b>-8'643'311</b>	<b>49.8%</b>	<b>54.2%</b>					
	<b>68'280'208</b>	<b>4'096'908</b>	<b>561'202</b>		<b>3'678'840</b>	<b>46'171'773</b>	<b>62'074'948</b>	<b>44'235'526</b>	<b>-2'278'484</b>	<b>57.8%</b>	<b>67.4%</b>					
<b>12</b>	22'240'644	1'536'829				20'485'822	24'467'737	19'453'615	-1'124'793	52.4%	61.7%					
<b>13</b>	21'646'426	1'234'663	561'202		3'678'840	10'742'621	18'297'712	12'085'128	-429'133	59.8%	70.7%					
<b>14</b>	13'908'290	741'205				8'139'651	10'628'005	6'841'502	-394'996	63.2%	75.3%					
<b>15</b>	10'484'848	584'409				6'803'678	8'681'404	5'855'281	-329'562	60.8%	64.7%					
	<b>29'613'521</b>	<b>2'287'961</b>				<b>37'209'529</b>	<b>42'509'658</b>	<b>39'301'340</b>	<b>-2'492'785</b>	<b>44.6%</b>	<b>47.8%</b>					
<b>2</b>	3'946'585	330'189				5'708'005	6'414'526	6'094'589	-382'457	41.3%	43.6%					
<b>3</b>	7'365'224	477'807				6'771'567	8'088'871	7'174'474	-452'493	52.1%	56.4%					
<b>6</b>	4'189'425	339'007				5'731'262	6'481'953	5'996'734	-383'777	42.5%	45.8%					
<b>7</b>	3'052'494	295'776				5'601'133	6'146'962	6'064'548	-376'442	35.9%	37.4%					
<b>10</b>	5'443'105	390'463				5'737'310	6'712'921	5'716'129	-85'891	48.8%	54.6%					
<b>18</b>	5'616'688	454'719				7'660'252	8'664'426	8'254'764	-512'514	42.6%	44.7%					
	<b>43'598'512</b>	<b>3'640'670</b>				<b>56'598'100</b>	<b>64'396'378</b>	<b>67'050'433</b>	<b>-3'872'042</b>	<b>43.9%</b>	<b>44.3%</b>					
<b>1</b>	4'748'201	388'758				6'094'792	6'944'255	7'200'996	-416'962	44.1%	43.2%					
<b>4</b>	1'351'677	218'199				3'101'032	3'343'018	3'457'211	-212'151	32.1%	32.6%					
<b>5</b>	5'999'813	423'119				6'347'813	7'312'946	7'134'560	-434'273	46.2%	49.7%					
<b>8</b>	7'177'918	486'961				6'442'210	7'726'688	7'387'572	-440'730	52.7%	54.4%					
<b>9</b>	5'394'968	378'910				5'196'628	6'161'964	6'119'438	-365'517	51.0%	52.3%					
<b>11</b>	4'375'293	323'815				4'719'361	5'501'871	5'973'996	-322'866	48.2%	48.0%					
<b>21</b>	3'971'507	364'364				6'048'289	6'758'313	6'711'154	-413'781	40.2%	41.0%					
<b>22</b>	3'004'671	245'969				3'766'174	4'302'823	4'224'256	-257'655	44.7%	45.8%					
<b>23</b>	2'585'483	270'671				4'665'589	5'127'905	5'361'626	-319'187	36.4%	37.0%					
<b>25</b>	3'725'800	288'121				4'344'152	5'010'988	4'704'819	-297'196	46.4%	48.5%					
<b>27</b>								1'217'039			22.7%					
<b>28</b>	894'337	110'091				2'492'593	2'652'757	3'213'238	-170'525	27.4%	25.0%					
<b>47</b>	338'839	38'249				839'654	900'255	1'112'604	-57'443	29.6%	31.8%					
<b>57</b>	629'905	103'444				2'539'812	2'652'615	3'231'422	-173'756	21.3%	19.4%					
	<b>5'495'348</b>	<b>939'375</b>	<b>766'300</b>	<b>477'500</b>	<b>1'788'032</b>	<b>16'806'940</b>	<b>19'577'422</b>	<b>22'494'683</b>	<b>-1'116'399</b>	<b>23.5%</b>	<b>22.6%</b>					
	<b>5'495'348</b>	<b>939'375</b>	<b>766'300</b>	<b>477'500</b>	<b>1'788'032</b>	<b>16'806'940</b>	<b>19'577'422</b>	<b>22'494'683</b>	<b>-1'116'399</b>	<b>23.5%</b>	<b>22.6%</b>					
<b>31</b>	414'075	92'810				1'773'695	1'847'729	1'992'192	-121'343	21.1%	21.5%					
<b>32</b>	66'159	15'783		477'500		11'840	21'584	33'413	15.6%	14.1%						
<b>33</b>	681'844	116'779				2'022'349	2'144'312	2'304'257	-138'355	27.0%	25.8%					
<b>34</b>	367'211	84'360				2'209'009	2'274'579	3'202'322	-151'125	16.1%	13.9%					
<b>35</b>	94'491	12'987				304'391	321'285	399'023	-20'824	24.8%	23.6%					
<b>38</b>	62'148	16'242				433'318	444'456	394'985	-29'645	14.5%	16.1%					
<b>41</b>	571'453	59'869	270'808		631'884	430'868	1'164'884	1'244'990	-29'477	31.7%	31.3%					
<b>42</b>	899'433	201'223				3'891'886	4'052'641	5'429'162	-266'266	20.9%	20.2%					
<b>43</b>	593'654	95'392	243'006		567'015	1'572'011	2'245'220	1'624'272	-107'546	21.7%	22.2%					
<b>44</b>	622'227	43'019				717'856	829'201	888'747	-49'110	46.4%	46.2%					
<b>45</b>	337'628	31'175				626'672	686'996	790'693	-42'872	35.5%	33.7%					
<b>46</b>	127'778	68'199	252'486		589'133	368'225	980'208	1'023'292	-25'192	13.7%	13.1%					
<b>51</b>	411'206	52'179				1'193'515	1'267'032	1'516'936	-81'652	26.7%	27.1%					
<b>53</b>	187'224	26'661				631'314	664'704	878'787	-43'190	24.1%	20.5%					
<b>64</b>	58'818	22'696				631'831	642'333	783'440	-43'226	10.8%	9.9%					

\*Ligne mise en service à l'étape de décembre 2015  
 †Bespion Suisse seul  
 ‡Ajout des produits de transport, autres produits par rapport au total des charges  
 \*OTRV: ordonnance sur l'indemnisation du trafic régional de voyageurs  
 †Produit de transport intégré (indemnités tarifaires)  
 ‡Donc 13 759 CHF par le droit duillon  
 \*Total des charges incluant en diminution principalement la rétrocession des droits sur carburants  
 \*Ligne supprimée

## Résultats par ligne suite

Lignes	Destination	Voyages		Kilomètres produits parcours par les convites	Charges
		Voyages	Voyages x km		
<b>2. Réseau régional</b>		<b>15'463'000</b>	<b>70'543'000</b>	<b>4'876'000</b>	<b>52'388'233</b>
<b>Autobus tpg</b>		<b>10'312'000</b>	<b>52'547'000</b>	<b>3'987'000</b>	<b>44'663'255</b>
<b>61</b>	Gare Cornavin – Terrassière – Rive – Peillonex – Mollesulaz-Douane – Annemasse Gare	2'347'000	7'866'000	322'000	3'525'085
<b>A</b>	Rive – Gradelle – Cologny – Meinier – Gy-Eglise / Corsinge-Village	849'000	4'688'000	357'000	4'284'570
<b>B</b>	Vésénaz-Eglise – Pallanterie – Anières-Mairie – Bassy – Chevrens	55'000	169'000	47'000	461'941
<b>C</b>	Malagnou / P+R Sous-Moulin – Gravesson – Puplinge – Presinge – Jussey-Meurets / Monniat	726'000	2'711'000	362'000	3'729'433
<b>E</b>	Rive – Vésénaz – Collonge-Bellerive – Corsier-Port – Anières – Hermance	1'795'000	12'256'000	530'000	6'389'934
<b>G</b>	Rive – Vésénaz – Pallanterie – P+R Veigy / Veigy	1'102'000	7'365'000	364'000	4'160'649
<b>K</b>	Stade de Genève – Onex – Bernex – Cartigny – Avully – Chancy-Douane / Pougny-Gare	582'000	4'284'000	423'000	4'576'502
<b>L</b>	Stade de Genève – Lancy – Onex – Bernex – Laconnex – Soral – Avusy	595'000	3'016'000	401'000	4'342'597
<b>S</b>	Szézenove – Lully – Confignon – Bernex – Aire-la-Ville – Satigny-Gare	400'000	1'302'000	362'000	2'941'986
<b>U</b>	Richelien – Versoix – Chavannes-des-Bois	3'000	8'000	4'000	28'877
<b>V</b>	Gare Cornavin – Nations – Chambésy – Colovrex – Genthod – Entrée-Versoix – CS La Bécassière	1'046'000	4'936'000	407'000	5'030'777
<b>W</b>	Satigny-Gare – Bourdigny – Chouilly – Pessy – Satigny-Gare	32'000	103'000	27'000	217'780
<b>X</b>	Chancy-Douane – Avully – La Plaine / Russin / Dardagny	100'000	321'000	71'000	746'489
<b>Z</b>	Gare Cornavin – Nations – Chambésy – Colovrex – Collex – Bossy – Bois-Chatton (France)	534'000	2'572'000	224'000	2'888'408
<b>Noct.</b>	Réseau nocturne régional	146'000	950'000	66'000	1'338'136
<b>Autobus GLCT parcours en Suisse</b>		<b>5'151'000</b>	<b>17'996'000</b>	<b>909'000</b>	<b>7'724'978</b>
<b>D</b> <sup>1</sup>	Bel-Air – Jonction – Bachel-de-Pesay – Plan-les-Ouates – Perly	2'209'000	8'602'000	339'000	3'322'411
<b>F</b> <sup>2</sup>	Gare Cornavin – Nations – Grand-Saconnex – Ferney-Voltaire-Mairie	1'652'000	6'125'000	254'000	2'289'446
<b>O</b> <sup>3</sup>	Meyrin-Gravière – Mategnin – Prévessin-Moëns-Mairie	181'000	200'000	21'000	236'757
<b>T</b> <sup>4</sup>	La Plaine – Poizat	26'000	23'000	8'000	131'418
<b>Y</b> <sup>5</sup>	Ferney-Voltaire-Mairie – Aéroport – Blandonnet – Gare ZIMEYSA – CERN	1'083'000	3'046'000	287'000	1'744'946
<b>Autobus GLCT parcours en France</b>		<b>4'027'000</b>	<b>11'307'000</b>	<b>1'262'000</b>	<b>7'351'597</b>
<b>D</b> <sup>1</sup>	Perly – Saint-Julien-Gare / Neydens-Vitam	892'000	855'000	90'000	690'221
<b>Dn</b>	Zi Les Moulins – Saint-Julien-Gare – Viry Chef-Lieu – Valdeiry Chef-Lieu (France)	114'000	795'000	151'000	664'511
<b>F</b>	Ferney-Voltaire-Mairie – Cessy – Gex-ZAC (France)	1'526'000	5'171'000	373'000	2'286'327
<b>M</b>	Collonges-Bourg d'en Haut – Saint-Julien-Gare – Neydens-Vitam – Beaumont le Châble	100'000	466'000	150'000	695'192
<b>O</b>	Prévessin-Moëns-Mairie – Ferney-Voltaire-Mairie – Lycée International (France)	347'000	887'000	110'000	620'219
<b>T</b>	Poizat – P+R Challex-La Halle (France)	27'000	49'000	22'000	186'946
<b>Y</b>	St-Genis – Val-Thoiry (France)	1'021'000	3'084'000	366'000	2'208'182
<b>SP</b>	<b>3. Services spéciaux</b> (Cours scolaires, événements Palexpo, manifestations et autres)	<b>1'048'000</b>	<b>4'169'000</b>	<b>438'000</b>	<b>7'096'043</b>
<b>RU</b>	<b>4. Réseau nocturne urbain</b> (Réseau nocturne tramways, trolleybus et autobus)	<b>561'000</b>	<b>1'374'000</b>	<b>102'000</b>	<b>1'866'714</b>
<b>TOTAL</b>		<b>200'282'000</b>	<b>491'612'000</b>	<b>25'659'000</b>	<b>400'473'016</b> <sup>1</sup>

<sup>1</sup>Ligne mise en service à l'étape de décembre 2015<sup>2</sup>Parcours Suisse seul<sup>3</sup>Ajout des produits de transport, autres produits par rapport au total des charges<sup>4</sup>Total des charges intégrant en déduction principalement la rétrocession des droits sur carburants<sup>5</sup>OTRR, ordonnance sur l'indemnisation du trafic régional de voyageurs<sup>6</sup>Produit du transport intégrant l'indemnité terrain<sup>7</sup>Cout 12 755 KCHF pour le droit de station<sup>8</sup>Ligne supprimée

Lignes	Contributions de l'Etat de Genève										2015	2014	2015	2015	2014
	Produits du transport	Autres produits	Contributions fédérales selon OTRV *	Contributions des communes et tiers	attribués selon conventions	autres contributions	Total (avec indemnités tarifaire)	Total (avec indemnités tarifaire)	répartition du Résultat (+ accident / - perte)	Taux de couverture des charges % *					
	17'237'744	1'805'935	5'177'904	3'326'810	12'081'777	13'598'016	28'692'820	29'576'066	839'953	36.4%	34.0%				
	12'123'942	1'533'666	5'177'904	694'622	12'081'777	13'598'016	27'776'820	29'129'989	586'672	30.7%	29.2%				
<b>61</b>	1'910'590	105'891	339'291		791'678	668'808	1'729'886	2'118'689	291'172	57.2%	43.1%				
<b>A</b>	1'079'993	170'169	752'385		1'755'566	492'747	2'441'483	2'122'134	-33'711	29.2%	29.5%				
<b>B</b>	51'199	13'859				371'470	380'625	444'939	-25'414	14.1%	17.1%				
<b>C</b>	741'962	111'929	888'094		2'072'218		2'204'829	2'519'523	84'770	22.9%	22.3%				
<b>D</b>	2'612'741	218'754	1'380'340		3'220'794		3'688'940	3'425'890	1'042'606	44.3%	45.6%				
<b>G</b>	1'581'888	143'707		99'176		2'186'305	2'469'687	2'568'495	-149'572	41.5%	41.4%				
<b>K</b>	887'234	193'073	1'029'288	25'000	2'401'672	37'744	2'597'976	3'080'539	-2'582	23.6%	23.3%				
<b>L</b>	718'109	181'130			3'222'871	3'351'187	3'351'187	4'546'748	-220'486	20.7%	19.1%				
<b>S</b>	382'535	88'267	302'705		706'313	1'368'539	2'143'237	2'259'212	-93'626	16.0%	15.5%				
<b>U</b>	2'786	866					473		-25'224	12.6%					
<b>V</b>	1'213'145	178'297				3'406'300	3'623'259	3'152'140	-233'035	27.7%	27.6%				
<b>W</b>	30'207	6'534	77'647		181'177		186'531	182'161	77'785	16.9%	15.7%				
<b>X</b>	94'622	22'396				589'165	605'995	745'951	-40'307	15.7%	13.9%				
<b>Z</b>	610'590	98'636	408'154	59'455	952'359	710'601	1'772'175	1'271'072	-48'614	24.6%	23.6%				
<b>Noct.</b>	206'340	40'157		510'991		543'467	580'537	692'497	-37'181	18.4%	16.6%				
	5'113'802	232'269		2'632'188			916'000	446'077	253'281	69.2%	59.3%				
<b>D</b>	2'314'091	99'908		1'027'553			414'390	207'429	119'140	72.7%	63.8%				
<b>F</b>	1'689'022	68'859		331'369			302'630	143'378	-200'197	76.8%	64.8%				
<b>O</b>	120'297	7'115		118'056			21'556	10'106	8'711	53.8%	43.7%				
<b>T</b>	16'333	3'943		65'949			2'922	1'606	-45'192	15.4%	14.0%				
<b>Y</b>	974'059	52'445		1'089'261			174'502	83'558	370'819	58.8%	49.4%				
	1'894'850	220'472		3'180'790					-2'055'485	28.8%	19.4%				
<b>D</b>	337'769	20'700		287'648					-44'105	51.9%	33.2%				
<b>Dn</b>	41'859	19'928		278'170					-324'553	9.3%	6.4%				
<b>F</b>	932'472	68'566		229'044					-1'056'245	43.8%	31.0%				
<b>M</b>	38'487	20'849		575'995					-59'861	8.5%	6.6%				
<b>O</b>	211'884	18'600		490'417					100'683	37.2%	23.3%				
<b>T</b>	4'974	5'606		181'562					5'196	5.7%	4.0%				
<b>Y</b>	327'405	66'223		1'137'955					-676'600	17.8%	10.0%				
<b>SP</b>	3'352'201	224'666		3'700		3'529'424	3'675'279	3'577'309	13'947	50.4%	65.7%				
<b>RU</b>	472'448	61'137		689'239		610'338	695'098	1'044'563	-33'552	28.6%	34.0%				
	169'944'833 <sup>1</sup>	13'277'123	6'505'406	7'678'040	17'548'649	174'524'119 <sup>2</sup>	221'621'605	207'279'980	-10'994'847	45.8%	48.3%				

<sup>1</sup>Ligne mise en service à l'étape de décembre 2015

<sup>2</sup>Revenu Suisse aléa

<sup>3</sup>Adjonction des produits de transport, autres produits par rapport au total des charges

<sup>4</sup>Total des charges incluant en diminution principalement la rétrocession des droits sur carburants

<sup>5</sup>OTRV: ordonnance sur l'indemnisation du trafic régional de voyageurs

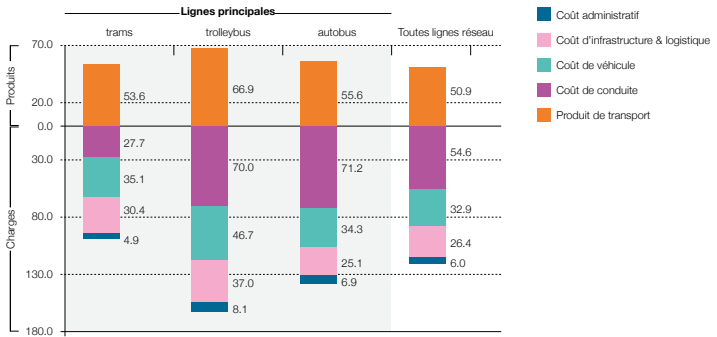
<sup>6</sup>Produit de transport intégré/ indemnité tarifaire

<sup>7</sup>Dont 13 759 KCHF pour le droit de station

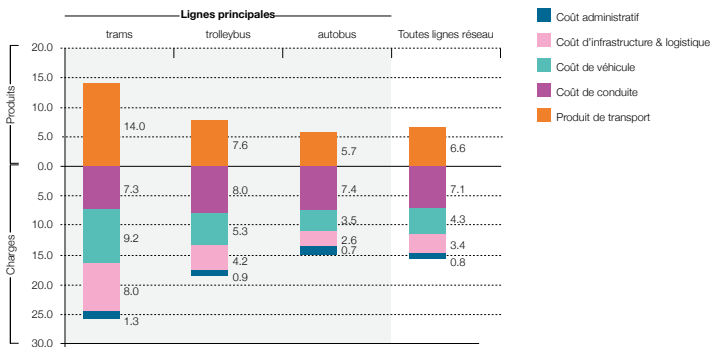
<sup>8</sup>Ligne supprimée

## Structure de coût des lignes principales en 2015

En CHF / 1'000 places kilomètres offertes

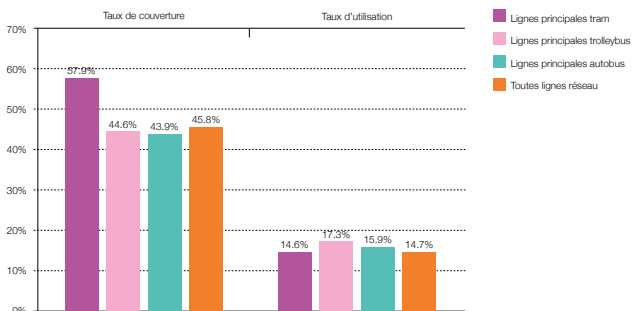


En CHF / km productifs parcourus

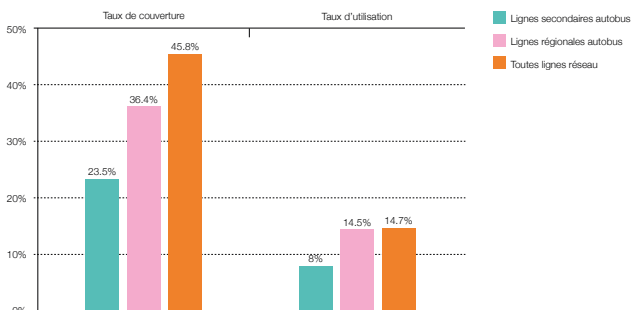


## Taux de couverture et d'utilisation des lignes en 2015

### Lignes principales en %



### Lignes secondaires & régionales en %








## Produits du transport

En milliers CHF	2015	2014	Ecart	Ecart %
Billets	41'851	44'851	-3'000	-6.7%
Abonnements annuels	43'924	45'136	-1'212	-2.7%
Abonnements mensuels	32'760	40'475	-7'715	-19.1%
Abonnements hebdomadaires	314	331	-17	-5.1%
Autres produits communautaires	7'565	5'478	2'087	38.1%
Autres produits non communautaires	16'172	17'410	-1'238	-7.1%
<b>Total</b>	<b>142'586</b>	<b>153'681</b>	<b>-11'095</b>	<b>-7.2%</b>




## Statistiques sur deux ans

Code	Mode de calcul		2015	2014
<b>Renseignements divers et ratios</b>				
1		Indice genevois des prix à la consommation (déc. 1982 =100)	168.3	169.6
2		Population de la zone desservie par les tpg	480'766	475'617
3		Superficie de la zone desservie par les tpg	176.57	177.70
		<b>Km-convois parcourus</b>	en milliers	
4		 Trams	4'903	5'049
5		 Trolleybus	3'906	3'913
6		 Autobus	16'850	17'192
<b>7</b>		<b>Total</b>	<b>25'659</b>	<b>26'154</b>
8	7/18	Km-convois parcourus par convoi	58'449	61'394

### Voyageurs transportés

<b>9</b>		<b>Nombre de voyages total</b>	en milliers	<b>200'282</b>	<b>197'077</b>
10		Nombre de voyages par jour		548'717	539'937
11	9/7	Voyages par km-convoi		8	8
12	9/2	Voyages par habitant de la zone desservie		417	414
13	2/3	Densité de population desservie		2'681	2'677
14		Longueur du réseau exploité en km		423	423

### Parc de véhicules

15		 Traction trams	104	104
16		 Traction trolleybus	96	85
17		 Traction autobus	239	237
<b>18</b>		<b>Total véhicules traction</b>	<b>439</b>	<b>426</b>

### Nombre de places-voyageurs dans les véhicules

19		 Trams	31'796	31'796
20		 Trolleybus	13'142	12'070
21		 Autobus	32'764	32'727
<b>22</b>		<b>Total</b>	<b>77'702</b>	<b>76'593</b>

23	7/2	Nombre de km offerts par habitant de la zone desservie	53.371	54.990
24		Effectif total des employés (chiffre consolidé, équivalent temps plein en moyenne annuelle)	1'833	1'855

## Glossaire

---

### Capacité moyenne

#### des véhicules

Capacité moyenne en tenant compte des places assises et de 6-8 personnes debout par mètre carré.

### Déplacement

Ensemble de voyages pour aller d'une origine à une destination.

### Kilomètres x convois parcourus

Total des kilomètres productifs et kilomètres de service parcourus en une année, tous véhicules confondus, sans les kilomètres des véhicules remorqués.

### Kilomètres productifs

Kilomètres mis à la disposition des clients.

### Kilomètres de service

Kilomètres entre le dépôt et la ligne à la prise (et en fin) de service.

### Longueur du réseau exploité

Somme des tronçons exploités. Les tronçons exploités par plusieurs lignes et/ou dans des sens différents ne sont comptés qu'une fois.

### Mode de traction

Les tpg exploitent trois modes de traction : tramways, trolleybus et autobus.

### Places x kilomètres

Correspond à l'offre : les kilomètres x convois multipliés par la capacité moyenne des véhicules avec une base de 4 personnes debout par mètre carré.

### Recettes tarifaires

Vente de tous les titres de transport + indemnités fédérales pour le transport de militaires + indemnités tarifaires du Canton de Genève.

### Recettes de desserte

Contributions des pouvoirs publics fixées à l'avance (Confédération, canton et communes) et de tiers à la couverture de l'excédent des charges.

### Réseau urbain

Réseau exploité à l'intérieur de l'agglomération par les lignes 1 à 57.

### Réseau régional

Réseau exploité à l'extérieur de l'agglomération par les lignes A à Z et 61.

### Taux de couverture

#### des charges

Recettes tarifaires, financières et diverses divisées par le total des charges.

### Voyage

Chaque voyage dans un véhicule tpg sur le territoire concerné (CH ou F).

### Voyages x kilomètres

Correspond à l'utilisation de l'offre : ensemble de kilomètres parcourus par les passagers.

### Voyages par habitant

Nombre de voyages par habitant résidant à moins de 300 mètres d'un arrêt du réseau urbain ou 500 mètres d'un arrêt du réseau régional.

# Etats financiers consolidés

Pour l'exercice closuré au 31 décembre 2015 conforme au règlement sur l'établissement des états financiers (REEF) basé sur les normes IPSAS

## Bilan consolidé au 31 décembre 2015

En CHF

31.12.2015

31.12.2014

### Actif

Liquidités	9'680'142	7'317'691
Débiteurs d'exploitation	99'482'637	30'055'034
Stocks	18'358'070	18'510'125
Autres actifs circulants	8'127'297	13'202'781
<b>Total des actifs circulants</b>	<b>135'648'146</b>	<b>69'085'631</b>
Terrains, bâtiments installations fixes	92'661'759	90'743'861
Véhicules et leurs équipements	403'671'790	426'725'710
Autres immobilisations corporelles, net	15'901'509	17'507'010
Immobilisations incorporelles, net	8'675'760	9'863'000
Travaux d'investissements en cours	79'490'062	43'307'781
Avances sur achats d'immobilisations	41'764'189	39'872'314
Participations mises en équivalence	650'542	609'346
Actifs financiers à long terme	889'549	889'525
<b>Total des actifs immobilisés</b>	<b>643'705'160</b>	<b>629'518'548</b>
<b>Total de l'actif</b>	<b>779'353'306</b>	<b>698'604'179</b>

En CHF

31.12.2015

31.12.2014

### Passif

Créanciers d'exploitation	35'308'518	27'777'561
Part à court terme des provisions	1'449'860	1'145'489
Emprunts et dettes à court terme	0	4'906'849
Part à court terme des dettes à long terme	11'752'649	35'872'829
Autres engagements à court terme	49'820'436	65'270'861
<b>Total des exigibles à court terme</b>	<b>98'331'463</b>	<b>134'973'588</b>
Emprunts et dettes à long terme	553'241'103	451'967'900
Subventions d'investissement reçues, net	29'295'229	13'365'105
Provisions à long terme	822'450	2'376'879
Engagements en faveur du personnel	11'156'217	10'438'629
<b>Total des engagements à long terme</b>	<b>594'514'999</b>	<b>478'148'513</b>
<b>Sous-total du passif</b>	<b>692'846'463</b>	<b>613'122'101</b>
<b>Capital de dotation</b>	<b>44'000'000</b>	<b>44'000'000</b>
Fonds de réserves	53'501'692	26'040'375
Résultat net de l'exercice	-10'994'849	15'441'703
<b>Capitaux propres</b>	<b>42'506'844</b>	<b>41'482'078</b>
<b>Total du passif et capitaux propres</b>	<b>779'353'306</b>	<b>698'604'179</b>

## Compte de résultat consolidé au 31 décembre 2015

En CHF	2015	2014
Révenus des transports	142'585'654	153'681'500
Contribution de l'Etat de Genève	221'621'605	207'279'980
Contribution de la Confédération	11'533'158	10'981'540
Contribution des communes et des tiers	7'678'040	8'135'973
Produits d'exploitations divers	17'120'918	16'251'517
<b>Total des produits d'exploitation</b>	<b>400'539'374</b>	<b>396'330'510</b>
Frais de personnel	229'876'944	207'932'620
Frais de véhicules	33'711'610	34'024'992
Frais de bâtiments et installations fixes	20'999'130	8'431'104
Sous-traitance de transport	44'966'080	43'707'378
Charges d'exploitations diverses	21'713'257	29'329'517
Dotations aux amortissements et pertes de valeur	44'053'917	41'255'452
Pertes sur constats et débiteurs	2'602'041	2'502'300
<b>Total des charges d'exploitation</b>	<b>397'922'977</b>	<b>367'183'363</b>
<b>Résultats des activités d'exploitation</b>	<b>2'616'396</b>	<b>29'147'147</b>
Produits financiers	2'778'012	1'278'710
Charges financières	16'571'904	15'195'390
Quote-part dans le résultat des sociétés associées	182'647	211'236
<b>Résultat net de l'exercice</b>	<b>-10'994'849</b>	<b>15'441'703</b>

## Tableau des flux de liquidités consolidés au 31 décembre 2015

En CHF

2015

2014

### Activités opérationnelles

Résultat net de l'exercice	-10'994'849	15'441'703
Amortissements et pertes de valeur	44'053'917	41'231'259
Amortissements sur les participations de tiers	-263'796	-162'012
Provisions sur débiteurs incluses dans corrections de valeurs des actifs	327'627	-1'000'942
Attribution / Dissolution de provisions	1'533'434	-19'218'836
Quote-part au résultat des participations mises en équivalence	-182'647	-211'236
Résultat de change non réalisé	231'229	70'952
Résultat de l'exercice après ajustement des transactions non monétaires	34'704'915	36'150'888
(Gain) / Perte sur vente d'immobilisations	0	-13'185
Produits d'intérêts	-592'510	-646'449
Dividendes reçus	-54'960	-45'800
Charges d'intérêts	14'155'651	13'885'416
Montants reclassés dans les activités d'investissement ou de financement	13'508'181	13'179'982
Variation des débiteurs d'exploitation brut	-66'224'798	-926'958
Variation des stocks brut	-159'443	-469'316
Variation des autres actifs circulants	5'075'484	1'350'672
Variation des créanciers d'exploitation	7'594'604	876'797
Variation des autres engagements à court terme	-3'335'584	6'757'197
Utilisations des provisions	-2'065'904	-704'847
Variations du fonds de roulement	-59'115'641	6'883'544
Flux de liquidités provenant des activités opérationnelles	-10'902'546	56'214'415

### Activités d'investissement

Acquisitions d'immobilisations corporelles	-53'014'695	-58'307'267
Avances sur acquisitions de véhicules	-1'891'875	11'829'589
Produits de cession d'immobilisations corporelles	0	37'378
Acquisitions d'immobilisations incorporelles	-2'981'241	-3'803'291
Subventions d'investissements reçues	12'625'674	611'767
Acquisition de participations financières	0	0
(Octroi) / Remboursement des créances à long terme	-23	-129
Dividendes encaissés	139'074	81'510
Produits d'intérêts encaissés	9'088	63'026
Flux de liquidités affectés aux activités d'investissements	-45'113'999	-49'487'417

### Activités de financement

Augmentation des emprunts	136'699'456	18'454'552
Remboursement des emprunts	-58'900'276	-14'795'390
Intérêts payés	-13'283'385	-13'042'425
Intérêts payés sur le capital de dotation	-935'000	-935'000
<b>Flux de liquidités provenant des activités de financement</b>	<b>63'580'795</b>	<b>-10'318'264</b>
Effet des conversions de change sur la liquidité	-294'950	3'214

<b>Augmentation/ (Diminution) nette de liquidités et équivalents de liquidités</b>	<b>7'269'300</b>	<b>-3'588'052</b>
Liquidités et équivalents de liquidité à l'ouverture de l'exercice	2'410'842	5'998'894
<b>Liquidités et équivalents de liquidités à la fin de l'exercice</b>	<b>9'680'142</b>	<b>2'410'842</b>

Liquidités et équivalents de liquidités tpg	9'680'142	7'317'445
Caisse centralisée auprès du Canton de Genève «Cash Pooling»*	0	-4'906'603
<b>Liquidités et équivalents de liquidités à la fin de l'exercice</b>	<b>9'680'142</b>	<b>2'410'842</b>

\* Le compte Cash Pooling présente un solde débiteur de CHF 56'351'618 et se trouve dans la rubrique des débiteurs d'exploitation

## Variation des fonds propres consolidés

### Variation des fonds propres consolidés au 31 décembre 2015

	Fonds de réserve (antérieur à 1996)	Fonds de réserve autres	Réévaluation des instruments dérivés de couverture	Résultats cumulés réseau urbain depuis 1996	-Résultats cumulés régional depuis 1996-	Ecart de conversion	Total	
En CHF					Affectation cantonale	Affectation fédérale		
<b>Capitaux propres au 1<sup>er</sup> janvier 2014</b>	<b>2'972'887</b>	<b>32'525'611</b>	<b>0</b>	<b>2'571'663</b>	<b>2'213'347</b>	<b>-2'065'992</b>	<b>-79'219</b>	<b>38'138'299</b>
Réévaluation hedging			-12'085'691				-12'085'691	
Différences de conversion							-12'232	-12'232
<b>Fonds de réserve au 31 décembre 2014</b>	<b>2'972'887</b>	<b>32'525'611</b>	<b>-12'085'691</b>	<b>2'571'663</b>	<b>2'213'347</b>	<b>-2'065'992</b>	<b>-91'451</b>	<b>26'040'375</b>
Résultat net de l'exercice	0	19'206'498		-5'591'654	1'278'823	548'067		15'441'703
<b>Capitaux propres au 31 décembre 2014</b>	<b>2'972'887</b>	<b>51'732'078</b>	<b>-12'085'691</b>	<b>-3'019'991</b>	<b>3'492'170</b>	<b>-1'517'924</b>	<b>-91'451</b>	<b>41'482'078</b>
<b>Capitaux propres au 1<sup>er</sup> janvier 2015</b>	<b>2'972'887</b>	<b>51'732'078</b>	<b>-12'085'691</b>	<b>-3'019'991</b>	<b>3'492'170</b>	<b>-1'517'924</b>	<b>-91'451</b>	<b>41'482'078</b>
Réévaluation hedging			12'085'691				12'085'691	
Différences de conversion							-66'077	-66'077
<b>Fonds de réserve au 31 décembre 2015</b>	<b>2'972'887</b>	<b>51'732'078</b>	<b>0</b>	<b>-3'019'991</b>	<b>3'492'170</b>	<b>-1'517'924</b>	<b>-157'528</b>	<b>53'501'692</b>
Résultat net de l'exercice	0	-5'413'790		-6'696'745	790'273	334'403		-10'994'849
<b>Capitaux propres au 31 décembre 2015</b>	<b>2'972'887</b>	<b>46'318'298</b>	<b>0</b>	<b>-9'716'736</b>	<b>4'272'443</b>	<b>-1'183'521</b>	<b>-157'528</b>	<b>42'506'843</b>

### Affectation du résultat de l'exercice

En CHF	31.12.2015	31.12.2014
<b>Résultat net de l'exercice du Groupe</b>	<b>-10'994'849</b>	<b>15'441'703</b>
J/. Affectation aux Réserves part tpg de subventions non dépensées	-5'497'424	-19'025'324
J/. Affectation aux Réserves part Etat de subventions non dépensées	-5'497'424	3'583'622
<b>Soldes à affecter</b>	<b>-10'994'849</b>	<b>-15'441'703</b>



σ tpg

tpg - transports publics genevois  
Route de la Chapelle 1, case postale 950  
1212 Grand-Lancy 1, Suisse  
Tél. +41 22 308 33 11  
Fax +41 22 308 34 00  
[www.tpg.ch](http://www.tpg.ch)

© tpg 2016





---

## Rapport de réalisation de l'offre 2015

---

Contrat de prestations 2015-2018

---

Suivi des objectifs et indicateurs

---

### Direction Clients

Rapport élaboré sous la coordination du Développement du réseau

TPGED#211518

Version du 23.03.2016 pour approbation par le Conseil d'Etat




---

**Table des matières**


---

<b>1. Introduction</b>	<b>3</b>
<b>2. Synthèse et événements marquants</b>	<b>4</b>
Contexte général	4
Etape annuelle du 14 décembre 2014	4
Etape annuelle du 13 avril 2015	5
Etape annuelle du 13 décembre 2015	5
Événements ayant impacté l'offre, la fréquentation et la qualité de service	6
<b>3. Résultats par objectif et bilan des pénalités</b>	<b>9</b>
<b>Objectif 1 : Améliorer la fréquentation des transports publics</b>	<b>9</b>
Indicateur 1 : voyages x kilomètres mesurés (VKM)	9
Indicateur 1a : voyages	12
Indicateur 1b : part des VKM et voyages des lignes sous-traitées	14
<b>Objectif 2 : Assurer la qualité du service à la clientèle, avec pénalité financière</b>	<b>15</b>
Indicateur 2 : taux de disponibilité des DATT	15
<b>Objectif 3 : Assurer une maîtrise financière</b>	<b>17</b>
Indicateur 3 : ratio de contributions cantonales	17
Indicateur 4 : taux de couverture globale	18
Indicateur 5 : coûts / PKR	19
Indicateur 5a : coûts / véhicules x km	20
<b>Objectif 4 : Diminuer les impacts environnementaux</b>	<b>21</b>
Indicateur 6 : Emissions de CO2 évitées grâce aux TC	21
<b>Objectif 5 : Assurer la qualité du service à la clientèle, sans pénalité financière</b>	<b>23</b>
Indicateur 7 : taux de courses non réalisées	23
Indicateur 7.1 : taux de courses non réalisées tramway	24
Indicateur 7.2 : taux de courses non réalisées trolleybus	25
Indicateur 7.3 : taux de courses non réalisées autobus	26
Indicateur 8 : évolution des notes BEST	27
<b>Synthèse (tableau de bord)</b>	<b>29</b>
<b>Bilan des pénalités</b>	<b>30</b>
Pour les TPG	30
Pour l'État	31
<b>4. Suivi des investissements et compte de résultat simplifié</b>	<b>32</b>
<b>Suivi des investissements</b>	<b>32</b>
<b>Compte de résultat simplifié</b>	<b>33</b>
<b>5. Bilan des activités</b>	<b>34</b>
<b>Qualité de service</b>	<b>34</b>
Information voyageurs	34
Distribution	35
Réclamations	36
<b>Satisfaction clientèle</b>	<b>39</b>
<b>Activité de contrôle</b>	<b>40</b>
<b>Vitesse commerciale</b>	<b>41</b>

---

## Rapport de réalisation de l'offre 2015 Introduction

### 1. Introduction

Le contrat de prestations 2015-2018 entre l'Etat de Genève et les transports publics genevois décrit l'offre de transport à fournir par les tpg. Les engagements de l'entreprise portent notamment sur l'évolution de la fréquentation à travers le taux de charge des véhicules, la qualité du service à la clientèle, la maîtrise financière (respect des prévisions budgétaires) et les impacts environnementaux.

Les niveaux de performance sont examinés par un suivi d'indicateurs chiffrés. Ainsi, à travers l'outil de pilotage qu'est le contrat de prestations et ses indicateurs, l'Etat fixe les objectifs et s'assure de la réalisation effective des prestations commandées.

La reddition du suivi des indicateurs est réalisée par la livraison du présent rapport annuel de réalisation de l'offre, telle que mentionnée dans l'article 20, alinéa 1 du Contrat de prestations 2015-2018.

Le tableau de bord des différents objectifs et indicateurs, les caractéristiques de chaque indicateur (valeurs-cible de l'objectif, définition, méthode de calcul et traitement de l'information, informations des TPG à l'Etat, cibles de la responsabilité de l'Etat, conditions d'atteinte de l'objectif), ainsi que le mécanisme du système de pénalités, sont précisés dans l'annexe 6 du Contrat de prestations.

Le contenu et les différents délais de production de ce rapport sont précisés dans l'annexe 9 du Contrat de prestations, sous la rubrique Rapport de réalisation de l'offre :

*La structure du rapport de réalisation de l'offre de l'année N-1 est la suivante :*

1. Introduction
2. Synthèse et événements marquants
3. Résultats par objectif et bilan des pénalités
4. Suivi des investissements et compte de résultat simplifié
5. Bilan de la qualité de service, satisfaction clientèle, activité de contrôle, vitesse commerciale

*Le rapport de réalisation de l'offre doit pouvoir être repris tel quel par la DGT comme annexe à son préavis à l'attention du Conseil d'Etat.*

*Les dates-clé de l'année N du rapport de réalisation de l'offre de l'année N-1 sont :*

- 15.03 – les TPG remettent un pré-rapport de réalisation de l'offre à la DGT
- 24.03 – les TPG remettent le rapport de réalisation de l'offre à la DGT
- 31.03 – la DGT remet au Conseil d'Etat son préavis sur le rapport de réalisation de l'offre
- 15.04 – le Conseil d'Etat approuve le rapport de réalisation de l'offre

Le présent rapport a suivi le calendrier de validation et de livraison suivant :

- 08.03.2016 – présentation au collège de direction des tpg + validation
- 11.03.2016 – présentation à la commission réseau & infrastructures du Conseil d'administration des tpg + préavis positif d'approbation
- 14.03.2016 – présentation au Conseil d'administration des tpg + approbation
- 14.03.2016 – remise du pré-rapport à la DGT pour remarques
- 22.03.2016 – validation par la DGT du rapport soumis, sans demande de modification
- 23.03.2016 – remise du rapport en version finale à la DGT

## Rapport de réalisation de l'offre 2015 Synthèse et événements marquants

## 2. Synthèse et événements marquants

### Contexte général

Le contrat de prestations 2015-2018 s'inscrit dans une période de transition entre les contrats de prestations précédents (2003-2006, 2007-2011, 2011-2014) qui ont cadré la forte croissance du réseau et de l'offre (notamment tramway), et la période post-CEVA qui verra le réseau tpg restructuré pour jouer la complémentarité avec le réseau Léman Express, dès 2019.

Pour la période 2015-2018, les tpg doivent travailler au mieux avec la subvention mise à disposition de l'Etat, dans un contexte de fortes contraintes budgétaires qui pèsent actuellement sur les finances du canton de Genève, ainsi que des conséquences de l'initiative 146 « Stop à la hausse des tarifs TPG » approuvée par le peuple le 18 mai 2014, qui limitent fortement les possibilités de développement souhaitable de l'offre, et nécessitent même des réductions des prestations. Ainsi il s'agit de maximiser et d'optimiser l'offre, tout en assurant une maîtrise et un équilibre financier avec les moyens disponibles. Des efforts extrêmement importants sont demandés aux TPG afin de maîtriser l'évolution des subventions cantonales tout en atteignant les objectifs fixés par l'Etat.

Au regard de la subvention mise à disposition, il est prévu de fixer et de détailler l'offre annuellement, dans le but de déterminer où les efforts seront placés et où des réductions devront être entreprises. Dans le but d'avoir une vision proactive de la situation, la DGT a validé une liste générale d'actions de réduction d'offre susceptibles d'être mises en œuvre en fonction de l'évolution de la situation financière, sur la période couverte par le contrat. Pour ces mesures, il est prévu que les caractéristiques précises, en termes d'ampleur et de modalités de déploiement, seront ajustées tout au long de la mise en œuvre du contrat afin de tenir compte des impacts réels sur les recettes Unireso de la nouvelle tarification mise en œuvre suite à l'initiative 146, tout en limitant les conséquences sur les effectifs des TPG.

Dans ce contexte, les mesures d'optimisation sur l'offre qui ont impacté l'année 2015 ont eu pour conséquence une baisse de la production d'offre entre 2014 et 2015 de -2.5% pour les PKR (places x km réalisés) et de -1.5% pour les véhicules x km productifs.

### Etape annuelle du 14 décembre 2014

Pour cette étape annuelle de changement d'horaire, il a été convenu entre les tpg et le DETA de n'engager que des mesures d'économie marginales et ponctuelles, dites « mesures d'efficacité », de manière à permettre en contrepartie la mise en œuvre de nouvelles prestations.

#### *Nouvelles prestations*

- Des modifications non prévues dans le cadre du contrat de prestations mais déjà mises en place au cours de l'année 2014 ont été reconduites pour 2015, la plus conséquente étant le prolongement du tram 18 entre Bel-Air et Carouge (Rondeau) depuis le 28.06.2014.
- Les lignes 43 et 46 ont été réorganisées pour une desserte plus dense du nouveau quartier de la Chapelle.

#### *Mesures d'efficacité*

- Les deux mesures inscrites à cette échéance en tant que mesures fermes du CP sont devenues effectives, soit le raccourcissement des lignes K et L aux Esserts (Lancy-Hubert) et la diminution de l'offre sur la ligne 42.
- Une nouvelle organisation des plages horaires de pointe le soir sur les lignes principales sur pneu a été réalisée : la fin de l'heure de pointe du soir des tramways est maintenue à 20h00, mais elle est avancée pour les autobus et trolleybus, avec une baisse progressive

## Rapport de réalisation de l'offre 2015 Synthèse et événements marquants

qui garantit l'objectif d'offrir une cadence d'heure de pointe jusqu'à 19h30 dans les deux sens aux arrêts du centre-ville. Pour la plupart des lignes concernées, cela donne les intervalles suivants en horaire au départ du terminus : 7'30 dès 16h, 10' dès 19h, 12' dès 20h et 20' dès 21h.

### Etape annuelle du 13 avril 2015

L'analyse de la situation financière réelle en fin d'année 2014 et la prise en compte des effectifs réels de conducteurs en 2015 suite à un gel des embauches ont mis en évidence la nécessité de réaliser des économies plus importantes avec des effets sur l'exercice 2015 déjà, soit avant l'échéance de changement d'horaire du 13 décembre 2015.

Une analyse fine de la fréquentation des lignes a permis de dégager sur les modes tramways et trolleybus des adaptations d'offre indolores pour les clients, dans la mesure où elles ne constituent pas des diminutions importantes de l'offre, ni une baisse du confort de transport. Ces adaptations ne touchent par ailleurs pas l'horaire lundi à vendredi normal (excepté ligne 10) mais sont ciblées uniquement sur les horaires réduits (vacances, samedis, dimanches).

#### *Lignes de tramway*

Une adaptation de l'offre a été appliquée sur l'ensemble des lignes tramways le samedi et le dimanche uniquement. A noter que cette adaptation part d'une situation d'offre très généreuse, et que malgré les baisses, la fréquentation en moyenne horaire reste à toute heure de la journée inférieure au nombre de places assises offertes. Pour le samedi, il s'agit d'une détente des cadences de 15 ou 30 secondes sur chaque branche en heure de pointe (13h-19h), et introduction d'un horaire réduit jusqu'à 13h. Comme la fréquentation chute brutalement à 19h, la transition du soir qui existait sur la ligne 14 a été supprimée : la cadence intermédiaire à 7'30 sur 19h-21h laisse place directement à l'horaire de soirée dès 19h à 10'.

Pour l'horaire « petites vacances », l'analyse des fréquentations sur l'horaire réduit 2014 a mis en évidence un potentiel d'optimisation sans dégradation du confort, notamment par l'introduction d'une heure creuse à mi-journée, qui augmente les intervalles de passage de l'ordre 60 à 90 secondes supplémentaires selon la ligne.

#### *Lignes de trolleybus*

Les mesures d'économies concernent les lignes 3 et 10. Sur la ligne 3, elles se limitent aux périodes de vacances (lundi-vendredi) et le dimanche de 10h à 12h en retardant la montée d'offre de l'après-midi. La ligne 10 qui est exploitée en trolleybus double articulés, subit une légère réduction de l'offre sur la période creuse du lundi au vendredi (9h-16h), qui passe à 10' au lieu de 8' (horaire normal) et 9' (vacances) avant. Idem pour le samedi après-midi.

### Etape annuelle du 13 décembre 2015

L'étape du 13 décembre 2015 a consisté principalement en des optimisations de l'offre afin de maintenir l'équilibre financier conformément au Plan Financier Pluriannuel du Contrat de Prestations 2015-2018. Ces mesures n'ayant qu'un impact très limité sur l'année 2015, elles ne sont pas reprises de manière détaillée dans ce rapport. Notons toutefois que sur les lignes de tramway notamment, des mesures d'optimisation concernaient cette fois l'offre « normale » sur la période du lundi-vendredi, principalement par l'introduction d'une offre « heure creuse » étendue de 9h00-11h00 à 9h00-16h00 du lundi au vendredi.

En conformité avec la procédure fédérale de validation des nouveaux noms et modifications de noms ou de coordonnées d'arrêt, les tpg ont également mis à jour les noms d'environ 50 arrêts afin d'uniformiser les pratiques diverses qui existaient jusque-là. Tous ces changements ont été soumis et validés par les communes concernées et par la Commission cantonale de nomenclature.

## Rapport de réalisation de l'offre 2015 Synthèse et événements marquants

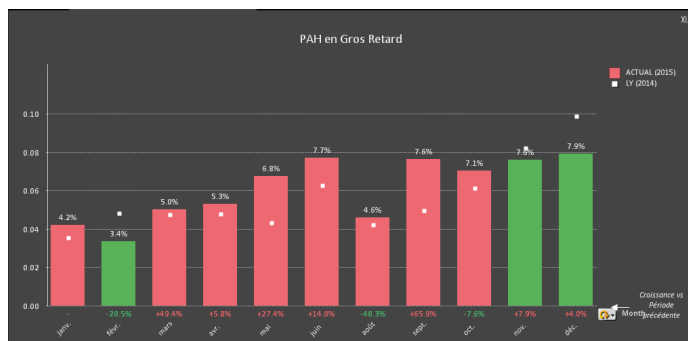
### Événements ayant impacté l'offre, la fréquentation et la qualité de service

En dehors des points récurrents identifiés et suivi dans le cadre des séances VCom tpg-DGT, quelques événements spécifiques ont eu un effet avéré sur la progression de nos lignes. Il s'agit majoritairement d'éléments liés à des phases de travaux (campagne intensive de mise en place de revêtements routiers phono-absorbant) ; des événements festifs, des manifestations revendicatrices ou des perturbations consécutives d'accidents. Concernant l'année 2015, nous constatons que la performance des lignes s'est globalement dégradée par rapport à 2014.

Le graphique ci-dessous montre l'évolution mois par mois des conditions de circulation par rapport à 2014 en utilisant comme indicateur le pourcentage de véhicules qui ont circulé avec un retard supérieur à 3 minutes (indicateur PAH performance à l'horaire).

Le mode de calcul est le suivant :

- Performance à l'horaire en « Gros retard » c'est-à-dire le % des passages des véhicules à l'arrêt avec plus de 5 minutes de retard par rapport à l'horaire théorique. Il est calculé selon les données recueillies par le système SAEIV embarqué dans les véhicules.
- Sont considérées les lignes principales, secondaires, régionales et scolaires. Les lignes GLCT, noctambus régionales, la ligne U (15 jours de décembre), les services réservés et de manifestation ne sont pas prises en compte.
- Sont considérées les données semaine (lundi à vendredi) et en période normale (hors vacances et fêtes).



Le mode de représentation est le suivant :

- Valeur 2015 en barre, valeurs 2014 sous forme de point
- Couleur : en vert si mieux que 2014, en rouge si moins bon que 2014.

La dégradation des conditions de circulation en mai (crue de l'Arve) et septembre (réfection bitume rue Veronnex) apparaît très clairement.

Voici dans le détail les événements saillants à retenir :

#### Janvier 2015 – Février 2015

Les chutes de neige ont péjoré le respect de l'horaire en fin de mois de janvier. Par contre, février 2015 se révèle être le meilleur mois de l'année (hors vacances d'été). En effet, il n'y a d'une part pas d'événements saillants à relever mais d'autre part, les conditions atmosphériques ont été relativement clémentes avec des températures douces pour la saison.

## Rapport de réalisation de l'offre 2015 Synthèse et événements marquants

### *Mars 2015*

Début de mois difficile dû aux impacts de circulation importants liés au Salon de l'Auto principalement sur les lignes 5, 6, 8, 19, 23, 28, 57, F et Y. Les travaux sur la route de Montbrillant en cours jusqu'en juin 2015 ont aussi eu un impact fort sur les lignes F, V et Z et ponctuellement sur les lignes 5 et 8 en fonction des étapes de chantier. Les lignes 4, 42 et D qui connaissent déjà des conditions de circulations très aléatoires sur la route de Saint-Julien notamment le matin en entrée Ville, ont vu une aggravation de la situation sur quasiment l'entier de 2015 en lien avec des travaux entre Certoux et Perly. Des retards jusqu'à 30-40 minutes ont été enregistrés. A noter également les importants travaux qui ont débuté sur la route du Bois-des-Frères et l'avenue du Lignon avec la mise en place de circulation bidirectionnelle et gestion par feux. Les lignes 7, 9, 23 et 51 ont été particulièrement touchées sur toute la période en fonction des l'évolution de ce chantier qui prendra fin en avril 2016.

### *Avril – Mai 2015*

Sur cette période les crues de l'Arve qui ont entraîné la fermeture de plusieurs ponts représentent l'évènement le plus relevant avec un très fort impact sur les lignes 8, 11, 14, 21 et 41 (du 2 au 5 mai). A noter encore le 29 mai des retards conséquents sur les lignes 1, 2, 5, 6, 9, 19, 25 et 61 au centre-ville à l'heure de pointe du soir en lien avec une manifestation des taxis.

### *Juin-Juillet 2015*

En juin, la chute d'un cycliste sur les rails le 4, à l'heure de pointe du soir, a eu un très fort impact sur la circulation sur le secteur par effet de cascade (blocage successifs des carrefours) avec des incidences marquées sur les lignes 1, 3, 6, 9, 19 et 25.

Le 24 juin, la manifestation des promotions enfantines a entraîné des déviations programmées sur les lignes 2, 7, 10 et 36 et nécessité l'interruption des trams 12 entre Plainpalais et Rive.

Le 29 juin, une manifestation des taxis a fortement perturbé les lignes urbaines principales à l'heure de pointe du soir entre 16h et 19h.

Du 9 au 12 juillet, le triathlon international de Genève, qui accueillait cette année les Championnats d'Europe 2015, a entraîné des perturbations importantes principalement sur le secteur Nations – Av. de France pour les lignes 1, 5, 15, 25, et 28.

### *Août-Septembre 2015*

Le mois d'août a été relativement calme. A noter les perturbations et fortes fréquentations dues aux Fêtes de Genève, principalement sur les week-ends suite à l'affluence et au détournement des lignes empruntant le Pont du Mont-Blanc et les quais rive Droite (1-25) ou Rive Gauche (E-G).

En septembre, le chantier de réfection de la rue Veronnex a eu un impact très important sur l'ensemble des lignes transitant par la gare Cornavin (mise en place de revêtements routiers phono-absorbant suite à la canalisation cassée au quai général Guisan en 2012). Des détournements systématiques des lignes 6, 8, 9, 10, 18 et 25 ont été mis en place à l'heure de pointe du soir pour faciliter le franchissement du carrefour des 22-Cantons. Après des débuts difficiles, la mise en place d'une cellule de suivi régulière DGT-VdGe-Polices-TPG a permis, notamment grâce à l'appui de la Police cantonale et de la Police Municipale, d'améliorer la situation lors des phases de chantiers particulièrement importantes.

## Rapport de réalisation de l'offre 2015 Synthèse et événements marquants

---

### *Octobre-Novembre 2015*

Le début du mois d'octobre a encore connu quelques perturbations en lien avec le chantier de Versonnex. Sur la fin du mois, des perturbations récurrentes ont été enregistrées principalement sur l'heure de pointe du soir liées à des surcharges de trafic. Les secteurs touchés concernent principalement la route de Saint-Julien, le secteur de Vernier-Renfile, les Nations ainsi que l'avenue Louis-Hubert, le chemin Rieu et la route de l'Amandolier.

### *Décembre 2015*

Le mois de décembre est généralement le mois le plus délicat de l'année liée à l'augmentation de la circulation mais aussi de la fréquentation de nos lignes suite aux préparatifs pour les Fêtes de fin d'année. A ceci s'ajoute les multiples manifestations du cartel intersyndical de la fonction publique qui de par le tracé des cortèges à l'heure de pointe du soir ont eu un très fort impact sur toutes les lignes desservant le centre-ville. La traditionnelle manifestation des collégiens le vendredi matin précédent l'escalade a également impliqué de nombreux détournements ponctuels sur les lignes du centre-ville.



## Rapport de réalisation de l'offre 2015 Résultats par objectif et bilan des pénalités

### 3. Résultats par objectif et bilan des pénalités

#### Objectif 1 : Améliorer la fréquentation des transports publics

Indicateur 1. : voyages x kilomètres mesurés (VKM)

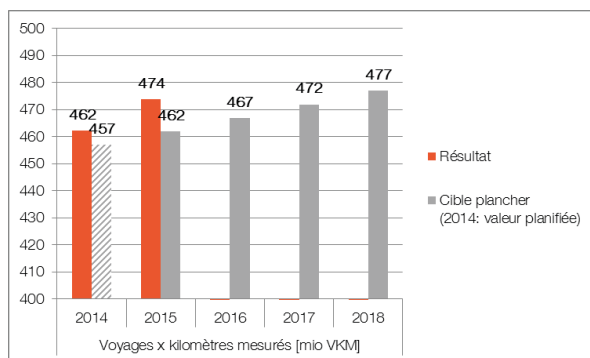
##### Définition

L'indicateur est mesuré en VKM [voyages x kilomètres mesurés] ; il correspond à la somme des distances parcourues par les voyageurs dans les convois sur Suisse, y compris la partie sur territoire suisse des lignes du GLCT (= multiplication des voyages comptés sur chaque tronçon par la longueur du tronçon). Il n'est pas tenu compte des parcours réservés scolaires, nocturnes et spéciaux.

L'objectif est atteint lorsque la fréquentation globale mesurée est égale ou supérieure à la valeur-cible annoncée. Cet indicateur est soumis à des pénalités.

##### Bilan

En 2015, le résultat de 473.8 M-VKM est supérieur à la valeur-cible plancher fixée à 462.0 M-VKM. L'objectif est donc atteint.



**Rapport de réalisation de l'offre 2015  
Résultats par objectif et bilan des pénalités**

*Résultats détaillés et commentaires*

		Voyages x kilomètres mesurés [mio VKM]				
		2014*	2015	2016	2017	2018
Lignes princ.	tram	184.6	186.1			
	trolleybus	74.1	76.8			
	autobus	122.2	124.9			
Lignes sec.	autobus	16.2	16.4			
Lignes rég.	autobus	63.6	67.6			
Lignes scol.	autobus	1.5	2.0			
<b>Résultat</b>		<b>462.2</b>	<b>473.8</b>			
<b>Cible plancher</b>		<b>457.0</b>	<b>462.0</b>	<b>467.0</b>	<b>472.0</b>	<b>477.0</b>
<b>Ecart abs. entre rés. et cible</b>			<b>11.8</b>			
<b>Ecart en % entre rés. et cible</b>			<b>2.6%</b>			

\* le résultat 2014 est la valeur VK mesurée (462.2 M-VKM), la cible 2014 est la valeur VK planifiée (457.0 M-VKP) du CP.

		Voyages x kilomètres mesurés [% par rapport à 2014]				
		2014*	2015	2016	2017	2018
Lignes princ.	tram	100.0%	100.8%			
	trolleybus	100.0%	103.6%			
	autobus	100.0%	102.2%			
Lignes sec.	autobus	100.0%	101.1%			
Lignes rég.	autobus	100.0%	106.4%			
Lignes scol.	autobus	100.0%	132.2%			
<b>Résultat</b>		<b>100.0%</b>	<b>102.5%</b>			
<b>Cible plancher</b>			<b>101.1%</b>	<b>102.2%</b>	<b>103.3%</b>	<b>104.4%</b>
<b>Ecart abs. entre rés. et cible</b>			<b>1.4%</b>			

\* le 100% de 2014 se rapporte ici à la valeur VK mesurée (462.2 M-VKM) et non à la valeur VK planifiée (457.0 M-VKP) du CP.

La progression de la fréquentation en voyages x kilomètres mesurés (VKM) est notable avec +2.5% entre 2014 et 2015, soit deux fois plus forte que celle de 1.3% constatée entre 2013 et 2014. Il faut noter que la valeur-cible a été fixée avant de connaître le résultat de l'année 2014. Elle tablait sur une estimation de 457 MVK en 2014 et une croissance annuelle de +1%, soit 462 MVK en 2015. Or cette cible 2015 a finalement déjà été atteinte en 2014 !

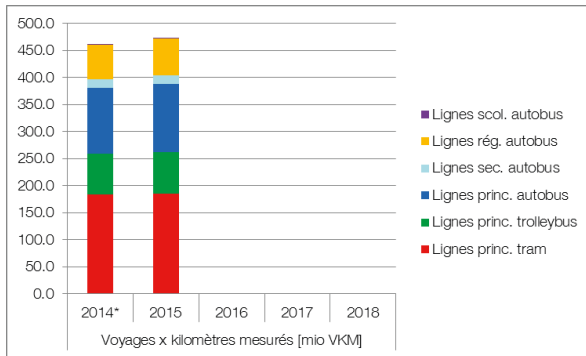
La croissance de fréquentation tpg est plus importante que celle de la population du canton de Genève, qui est de +1.7% entre fin 2014 et fin 2015.

Notons encore que cette progression de +2.5% contraste avec la baisse de la production d'offre réalisée, suite aux mesures d'optimisation de l'offre. Cette dernière a baissé entre 2014 et 2015 de -2.5% pour les PKR (places x km réalisés). En conséquence, le taux de remplissage de l'ensemble des lignes, soit la fréquentation par rapport à l'offre (VKM/PKR) connaît une forte progression, passant de 14.1% en 2014 à 14.9% en 2015.

L'offre mesurée en production de kilomètres est en baisse de -1.5% (véhicules x km productifs).

Le graphique suivant montre le détail par mode, dont les particularités sont commentées plus loin.

## Rapport de réalisation de l'offre 2015 Résultats par objectif et bilan des pénalités



### Tramways

Le tram est globalement stable avec +0.8% sur les VKM (+1.5 M-VKM), proche du +1.0% entre 2013 et 2014. Le prolongement de la ligne 18 à Carouge en juin 2014 a modifié la répartition des voyages entre les lignes, mais n'a pas contribué à augmenter la fréquentation globale du tram. La ligne 18 gagne 30% (+7.2 M-VKM), alors que les lignes 12-14-15 baissent ensemble de 3.5% (-5.7 M-VKM).

### Trolleybus

Le trolleybus présente de bons résultats avec une progression de 3.6% sur les VKM, alors qu'il avait stagné à 0% entre 2013 et 2014. Ce mode électrique bénéficie d'un meilleur attrait depuis la mise en service des véhicules Exquicity à l'esthétique moderne.

À l'échelle des lignes, la ligne 10 continue avec une croissance supérieure à la moyenne (+4.6%), toujours dynamisée par l'évolution des passagers de Genève Aéroport sur la même période (+4.1%). Le groupe 2-6-19 ainsi que la ligne 7 sont à +4.1%, et la ligne 3, la plus chargée des six, à +2.0%.

### Autobus, lignes principales

Le réseau urbain est en progression de 2.2%, sensiblement plus que le +0.4% entre 2013 et 2014. Le groupe 1-5-25 est à +2.5% mais avec des variations fortes d'une ligne à l'autre (+8% sur 1-25 et -3.3% sur la 5). Les lignes tangentielles nord (28) et sud (21) sont à +7.0%, les lignes tangentielles ouest (22-23) à +3.7%. La moyenne ceinture (ligne 11) est stable à -0.7%. La ligne la plus chargée, la 8, est à +4.0%.

### Autobus, lignes secondaires et régionales

Les lignes secondaires sont relativement stables à +1.1% dans leur ensemble avec des variations conformes aux modifications de l'horaire 2015 (-10% sur la 42, +31% sur la 43).

Les lignes régionales confirment leur dynamisme habituel avec +6.4%, similaire au +5.7% de 2013 à 2014. Il s'agit de la catégorie qui progresse le plus aussi en valeurs absolues avec 4 M-VKM supplémentaires, soit 35% de la progression globale tpg (11.7 M-VKM) alors qu'elles ne représentent que 14% de la fréquentation globale.

Parmi les championnes citons la ligne V (+51%), la Z (+37%), la 61 (+27%), et la F (+12%). De l'autre côté, les lignes K-L dont l'offre a diminué affichent -11% de baisse, et la ligne C est à -9%.

**Rapport de réalisation de l'offre 2015**  
**Résultats par objectif et bilan des pénalités**

Indicateur.1a.: voyages

*Définition*

Pour mieux saisir la progression de la fréquentation liée exclusivement à l'augmentation des correspondances, les TPG transmettent à l'Etat l'indicateur « voyages » réalisés dans le rapport sur la réalisation de l'offre.

Cet indicateur n'est pas soumis à un objectif de performance.

*Résultats détaillés et commentaires*

		<b>Voyages mesurés [mio voyages]</b>				
		2014	2015	2016	2017	2018
Lignes princ.	tram	84.0	83.6			
	trolleybus	36.2	37.4			
	autobus	50.7	51.8			
Lignes sec.	autobus	6.3	6.4			
Lignes rég.	autobus	13.5	14.3			
Lignes scol.	autobus	0.4	0.5			
<b>Résultat</b>		<b>191.2</b>	<b>194.0</b>			

		<b>Voyages mesurés [% par rapport à 2014]</b>				
		2014	2015	2016	2017	2018
Lignes princ.	tram	100.0%	99.6%			
	trolleybus	100.0%	103.1%			
	autobus	100.0%	102.2%			
Lignes sec.	autobus	100.0%	100.7%			
Lignes rég.	autobus	100.0%	105.8%			
Lignes scol.	autobus	100.0%	135.7%			
<b>Résultat</b>		<b>100.0%</b>	<b>101.5%</b>			

		<b>Distance moyenne par voyage (= VKM / voyages) [km]</b>				
		2014	2015	2016	2017	2018
Lignes princ.	tram	2.20	2.23			
	trolleybus	2.05	2.06			
	autobus	2.41	2.41			
Lignes sec.	autobus	2.57	2.58			
Lignes rég.	autobus	4.70	4.73			
Lignes scol.	autobus	3.85	3.75			
<b>Résultat</b>		<b>2.42</b>	<b>2.44</b>			

En termes de voyages, la progression est avec +1.5% légèrement plus faible que celle des VKM. Cela est la conséquence d'une augmentation de la distance moyenne par voyage, qui passe de 2.42 à 2.44 km (+1.0%). Cette tendance s'explique principalement par trois effets.

D'une part, c'est la tendance habituelle, qui voit une croissance plus forte de la clientèle sur les déplacements de longue distance que sur les déplacements courts. Cela se vérifie sur la croissance plus dynamique des lignes régionales, plus longues (voyage moyen de 4.73 km). C'est l'effet conjugué de la croissance démographique des communes périphériques, suisses et françaises, mais aussi d'une amélioration de la part modale des transports publics là où il reste un potentiel par rapport à l'usage de la voiture.

## Rapport de réalisation de l'offre 2015 Résultats par objectif et bilan des pénalités

---

D'autre part, les légères baisses de l'offre (notamment en périodes à faible demande sur les lignes principales) ont pour effet de baisser les « voyages d'opportunité », c'est-à-dire les voyages très courts de clients (principalement des abonnés) qui montent dans un véhicule parce qu'il est là au bon moment, une utilisation surtout rencontrée dans les rues basses. Cela n'a quasiment pas d'effet sur la fréquentation en VKM, mais est plus visible sur les voyages.

Et finalement, le prolongement de la ligne 18 à Carouge en juin 2014 explique aussi la baisse des voyages du mode tram, puisque les transbordements sont moins nombreux sans pour autant baisser la fréquentation en VKM. Un client qui effectuait un trajet en lignes 14+12 (changement à Bel-Air) peut le faire directement avec la ligne 18 prolongement. En considérant que sans ce prolongement, les voyages en tram auraient évolué comme les VKM (+0.8% au lieu de -0.4%), on peut estimer que les 1.2% voyages de différence sont autant de correspondances désormais évitées (environ 1.1 millions sur l'année 2015, extrapolés à environ 2 millions par an si on considère que la ligne a été prolongée fin juin 2014 et pas en début d'année).

**Rapport de réalisation de l'offre 2015**  
**Résultats par objectif et bilan des pénalités**

Indicateur.1b.: part des VKM et voyages des lignes sous-traitées

*Définition*

Pour faciliter le calcul de certains ratios, les TPG transmettent à l'Etat la part des sous-traitants pour les deux indicateurs « voyages x kilomètres » et « voyages » réalisés dans le rapport sur la réalisation de l'offre.

Cet indicateur n'est pas soumis à un objectif de performance.

*Résultats détaillés et commentaires*

		<b>Voyages x kilomètres mesurés [mio VKM] par exploitant</b>				
		2014	2015	2016	2017	2018
tpg	tram+trolley	258.7	262.9			
tpg	autobus	161.8	167.6			
Sous-traitants	autobus	41.7	43.3			
<b>Résultat</b>		<b>462.2</b>	<b>473.8</b>			
<b>Part des sous-traitants</b>		<b>9.0%</b>	<b>9.1%</b>			

		<b>Voyages mesurés [mio voyages] par exploitant</b>				
		2014	2015	2016	2017	2018
tpg	tram+trolley	120.2	121.0			
tpg	autobus	57.3	58.6			
Sous-traitants	autobus	13.7	14.5			
<b>Résultat</b>		<b>191.2</b>	<b>194.0</b>			
<b>Part des sous-traitants</b>		<b>7.2%</b>	<b>7.5%</b>			

La part des VKM et voyages réalisés sur les lignes tpg sous-traitées est restée très stable entre 2014 et 2015, quoique en légère croissance. Cela s'explique par le fait que les lignes sous-traitées sont majoritaires dans la catégorie des lignes régionales, avec notamment les lignes F et 61 qui prennent quasiment à elles seules l'ensemble de la croissance des lignes sous-traitées.

**Rapport de réalisation de l'offre 2015**  
**Résultats par objectif et bilan des pénalités**

**Objectif 2 : Assurer la qualité du service à la clientèle, avec pénalité financière**

Indicateur 2 : taux de disponibilité des DATT.

*Définition*

L'indicateur mesure la disponibilité des DATT électriques Almex de dernière génération. Actuellement, il y a 520 équipements installés sur le réseau. Les éléments constitutifs de la disponibilité sont la période d'exploitation, les prestations de maintenance.

La disponibilité se définit comme suit :

$$\text{Disponibilité [\%]} = 1 - \frac{\text{Temps d'immobilisation significatif}}{\text{Durée totale de mise à disposition}} * 100$$

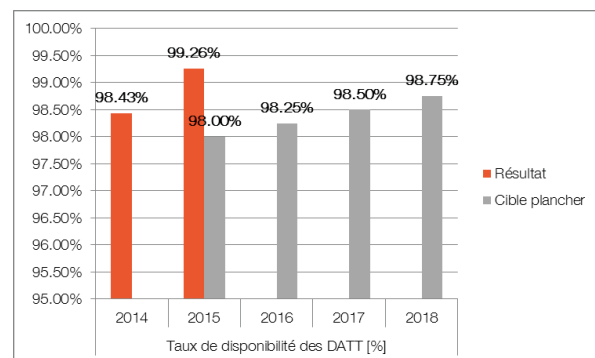
Le temps d'immobilisation significatif correspond à la durée d'indisponibilité de l'équipement, comprise entre le signalement de la panne et la remise en service de l'équipement.

La durée totale de mise à disposition est le temps total annuel de disponibilité pour vente de billet d'un équipement soit 24h x 365 jours soit 8'760 heures par an.

L'objectif est atteint lorsque le taux de disponibilité des DATT est égal ou supérieur à la valeur-cible annoncée. Cet indicateur est soumis à des pénalités.

*Bilan*

En 2015, le résultat de 99.26% est supérieur à la valeur-cible plancher fixée à 98.00%. L'objectif est donc atteint.



**Rapport de réalisation de l'offre 2015**  
**Résultats par objectif et bilan des pénalités**

*Résultats détaillés et commentaires*

<b>Taux de disponibilité des DATT [%]</b>					
	2014	2015	2016	2017	2018
Résultat	98.43%	99.26%			
Cible plancher		98.00%	98.25%	98.50%	98.75%
Ecart abs. entre rés. et cible		1.26%			
Ecart en % entre rés. et cible		1.3%			

2014, a été pour les DATT l'année du renouveau et l'installation en fin d'année d'une centaine de machines répondant aux attentes de nos clients après un reengineering débuté en mars de la même année.

La valeur de disponibilité de 2014 a été mesurée sur le mois de décembre et sur une partie du parc limitée à 100 machines. Elle apparait ici à titre indicatif et de référence.

En juin 2015, l'ensemble du parc d'environ 500 machines étaient installées. Dès lors la valeur de disponibilité est représentative de l'ensemble du parc de DATT électriques stationnaires.

La valeur de 99.26% dépasse la cible de 98.00%, démontrant ici les progrès importants effectués et le succès du reengineering de ces automates à billets.



## Rapport de réalisation de l'offre 2015 Résultats par objectif et bilan des pénalités

### Objectif 3 : Assurer une maîtrise financière

Indicateur 3.1 : ratio de contributions cantonales

#### Définition

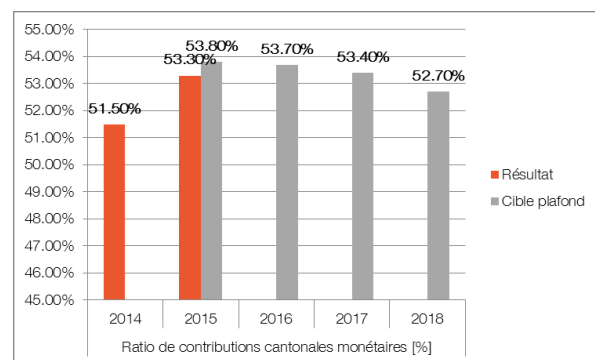
L'indicateur est mesuré en [%] en tenant compte des contributions cantonales (y compris les indemnités pour la Communauté tarifaire intégrale) par rapport à l'ensemble des produits.

Les contributions cantonales sont identifiées par le montant annuel prévu dans l'article 7 du contrat de prestations et détaillé dans le plan financier pluriannuel à l'annexe 7. Les produits sont composés des produits d'exploitation et des produits financiers. Sont exclus de ce calcul les subventions tacites liées au droit d'utilisation des infrastructures et aux droits de superficie ainsi que la participation cantonale aux frais de gestion Unireso.

L'objectif est atteint lorsque le ratio des contributions cantonales est égal ou inférieur à la valeur-cible annoncée. Cet indicateur est soumis à des pénalités.

#### Bilan

En 2015, le résultat de 53.30% est inférieur à la valeur-cible plafond fixée à 53.80%. L'objectif est donc atteint.



#### Résultats détaillés et commentaires

Ratio de contributions cantonales monétaires [%]					
	2014	2015	2016	2017	2018
Résultat	51.50%	53.30%			
Cible plafond		53.80%	53.70%	53.40%	52.70%
Ecart abs. entre rés. et cible		-0.50%			
Ecart en % entre rés. et cible		-0.9%			

Le ratio de contributions cantonales est meilleur que la cible en raison de contributions cantonales légèrement inférieures (impact de la clé Unireso sur les contributions tarifaires) et de revenus autres supérieurs : contributions fédérales et produits divers.

## Rapport de réalisation de l'offre 2015 Résultats par objectif et bilan des pénalités

### Indicateur 4 : taux de couverture globale

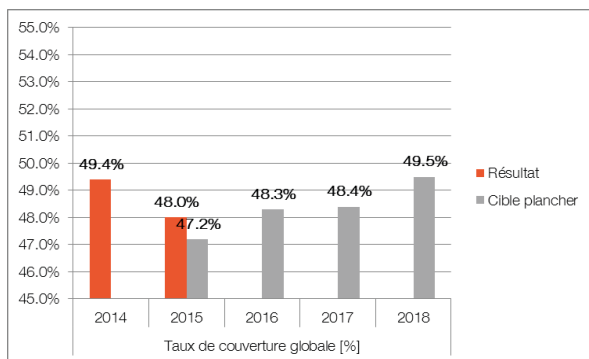
#### Définition

L'indicateur est mesuré en [%] en tenant compte de l'ensemble des produits propres TPG (y compris les indemnités pour la Communauté tarifaire intégrale) par rapport à l'ensemble des charges. Les produits sont composés des revenus de titres de transport, des produits d'exploitation divers, des produits financiers, des indemnités CTI et de la participation cantonale aux frais de gestion Unireso. Les charges comprennent l'ensemble des charges d'exploitation et financières. Sont exclus de ce calcul les charges tacites liées au droit d'utilisation des infrastructures et aux droits de superficie.

L'objectif est atteint lorsque le taux de couverture globale est égal ou supérieur à la valeur-cible annoncée. Cet indicateur est soumis à des pénalités.

#### Bilan

En 2015, le résultat de 48.0% est supérieur à la valeur-cible plancher fixée à 47.2%. L'objectif est donc atteint.



#### Résultats détaillés et commentaires

	Taux de couverture globale [%]				
	2014	2015	2016	2017	2018
Résultat	49.4%	48.0%			
Cible plancher		47.2%	48.3%	48.4%	49.5%
Ecart abs. entre rés. et cible		0.8%			
Ecart en % entre rés. et cible		1.7%			

Le taux de couverture est meilleur que la cible, les revenus propres TPG étant légèrement supérieurs et les charges inférieures aux attentes.

## Rapport de réalisation de l'offre 2015 Résultats par objectif et bilan des pénalités

### Indicateur 5. : coûts / PKR

#### Définition

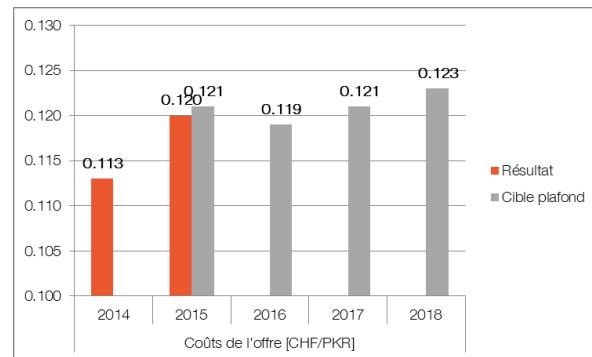
L'indicateur est mesuré en [CHF] en tenant compte de l'ensemble des charges par rapport aux PKR [places x km réalisés].

Les coûts sont composés de toutes les charges d'exploitation et financières. Sont exclus de ce calcul les charges tacites liées au droit d'utilisation des infrastructures et aux droits de superficie. Les PKR sont composés de l'ensemble des PKR, y compris les parcours sur France, les scolaires, les nocturnes, les services réservés et spéciaux. Sont exclus du calcul des PKR, les parcours de formation, techniques et les navettes du personnel TPG.

L'objectif est atteint lorsque le coût / PKR est égal ou inférieur à la valeur-cible annoncée. Cet indicateur est soumis à des pénalités.

#### Bilan

En 2015, le résultat de 0.120 CHF/PKR est inférieur à la valeur-cible plafond fixée à 0.121 CHF/PKR. L'objectif est donc atteint.



#### Résultats détaillés et commentaires

Coûts de l'offre [CHF/PKR]					
	2014	2015	2016	2017	2018
Résultat	0.113	0.120			
Cible plafond		0.121	0.119	0.121	0.123
Ecart abs. entre rés. et cible		-0.001			
Ecart en % entre rés. et cible		-0.8%			

Le coût de l'offre en PKR est en croissance par rapport à 2014 (+6.2%).

Ce ratio coûts/offre est légèrement meilleur que la cible en raison principalement de coûts inférieurs aux attentes. La cible 2016 sera difficile à atteindre, le budget 2016 faisant état d'un ratio de 0.124. Pour 2017, le ratio devra être ajusté dans le rapport d'étape car le risque que la cible du CP ne soit pas atteinte est très important.

**Rapport de réalisation de l'offre 2015**  
**Résultats par objectif et bilan des pénalités**

Indicateur 5a : coûts / véhicules x km

*Définition*

A titre d'information, pour mieux saisir la progression des coûts liée exclusivement à l'augmentation du nombre de véhicules, les TPG transmettent à l'Etat l'indicateur « coûts / véhicules x kilomètres » réalisés dans le rapport sur la réalisation de l'offre.

Cet indicateur n'est pas soumis à un objectif de performance.

*Résultats détaillés et commentaires*

	Coûts de l'offre [CHF / véhicules x km]				
	2014	2015	2016	2017	2018
Résultat	14.94	15.61			

Le coût par véhicules x km productifs est en croissance par rapport à 2014 (+4.5%), mais l'année 2014 avait été marquée par la dissolution de la provision pour avantages aux pensionnés.

Ce coût au km augmente cependant de manière moins forte que celui aux places x km (+4.5% vs +6.2%), étant donné que les km productifs ont baissé de manière moins forte (-1.5%) que les places x km (-2.5%).

**Rapport de réalisation de l'offre 2015  
Résultats par objectif et bilan des pénalités**

#### Objectif 4 : Diminuer les impacts environnementaux

Indicateur 6 : Emissions de CO<sub>2</sub> évitées grâce aux TC.

##### Définition

Cet indicateur permet d'apprécier l'impact positif sur l'environnement de l'usage du réseau des TPG en comparaison aux déplacements en voiture, notamment à travers les émissions de CO<sub>2</sub>. Il est construit comme un ratio du total des émissions de CO<sub>2</sub> résultant de l'exploitation du réseau précisé ci-dessus par le total des émissions de CO<sub>2</sub> qui auraient potentiellement résulté du même volume de déplacement avec l'automobile. Un tel indicateur se situe bien évidemment à une échelle macro et est réducteur de la réalité mais il veut avant tout comme un « voyant » environnemental. Le périmètre de l'indicateur comprend l'ensemble du parcours sur Suisse des lignes tpg ainsi que celles du GLCT (hors services scolaires).

Cet indicateur est issu du ratio suivant :

$$\frac{\text{Emissions de CO}_2 \text{ totales résultant de l'exploitation du réseau}}{\text{Emissions de CO}_2 \text{ totales qui auraient potentiellement résulté du même volume de déplacement en voiture}}$$

Ce ratio est construit de la manière suivante :

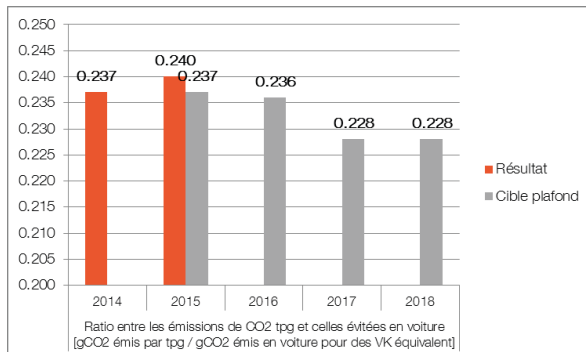
$$\frac{[(\text{VKM tram}) \times 0 \text{ [gCO}_2\text{/VK]}] + [(\text{VKM trolley}) \times 0.7 \text{ [gCO}_2\text{/VK]}] + [(\text{VKM bus}) \times 73 \text{ [gCO}_2\text{/VK]}]}{[\text{VKM tpg totaux}] \times 136 \text{ [gCO}_2\text{/VK]}}$$

Les valeurs des facteurs d'émissions sont extraites de la base de données ecoinvent v2.2 ([www.ecoinvent.org](http://www.ecoinvent.org)) qui est notamment la référence de l'écomparateur des CFF. Elles sont basées sur les hypothèses de consommation énergétique directe (n'inclut pas le cycle de vie) pour un taux d'occupation des transports collectifs de 25% et de 1.8 passagers pour une automobile moyenne (1.3 tonnes et 8.8 l/100).

L'objectif est atteint lorsque le ratio est égal ou inférieur à la valeur-cible annoncée. Cet indicateur n'est pas soumis à pénalité.

##### Bilan

En 2015, le résultat de 0.240 est supérieur à la valeur-cible plafond fixée à 0.237, soit un dépassement de 1.3%. L'objectif reste dans la marge de tolérance de 5% qui permet de le considérer comme atteint.



**Rapport de réalisation de l'offre 2015**  
**Résultats par objectif et bilan des pénalités**

*Résultats détaillés et commentaires*

**Ratio entre les émissions de CO<sub>2</sub> tpg et celles évitées en voiture**  
**[gCO<sub>2</sub> émis par tpg / gCO<sub>2</sub> émis en voiture pour des VK équivalent]**

	2014	2015	2016	2017	2018
Résultat	0.237	0.240			
Cible plafond		0.237	0.236	0.228	0.228
Ecart abs. entre rés. et cible		0.003			
Ecart en % entre rés. et cible		1.3%			

Les valeurs 2014 et 2015 sont avoisinantes des 0,240. Cette valeur signifie qu'à nombre de personnes et de déplacements équivalents les transports publics représentent 4 fois moins d'émissions de CO<sub>2</sub> que le trafic automobile.

La valeur 2015 est toutefois légèrement en dépassement par rapport aux attentes. En effet les voyages kilomètres 2015 autobus ont proportionnellement plus augmenté que ceux des tramways et des trolleybus en comparaison avec les valeurs et les répartitions 2014 entre ces 3 modes d'exploitation. Comme la croissance des voyageurs est aussi plus forte sur les lignes régionales (diesel) que sur les lignes urbaines (majoritairement électrifiées), le ratio est forcément impacté à la hausse à offre constante.

**Rapport de réalisation de l'offre 2015  
Résultats par objectif et bilan des pénalités**

---

**Objectif 5 : Assurer la qualité du service à la clientèle, sans pénalité financière**

Indicateur 7.1 : taux de courses non réalisées

*Définition*

L'indicateur est mesuré en % de courses non réalisées, avec une distinction par mode (7.1 tramway, 7.2 trolleybus, 7.3 autobus). Il correspond au nombre de courses non réalisées entièrement (départ annulé ou course interrompue) par rapport au nombre de courses totales planifiées pour la période correspondante.

Le périmètre de l'indicateur comprend l'ensemble des lignes tpg ainsi que celles du GLCT.

Les événements à l'origine des courses non réalisées sont recensés par la centrale de régulation du trafic des TPG. Le nombre de courses planifiées pour chaque mode de transport est calculé et fourni par le bureau des horaires. Le ratio en % de courses non réalisées est le ratio entre les courses non réalisées et le total des courses planifiées.

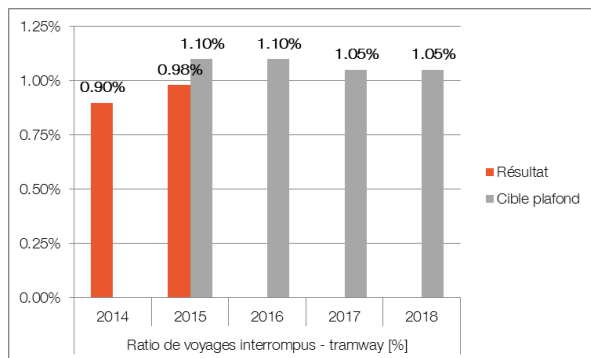
L'objectif est atteint lorsque le taux de courses non réalisées est égal ou inférieur à la valeur cible annoncée. Cet indicateur n'est pas soumis à pénalité.

## Rapport de réalisation de l'offre 2015 Résultats par objectif et bilan des pénalités

Indicateur 7.1.: taux de courses non réalisées tramway

### Bilan

En 2015, le résultat de 0.98% de courses non réalisées tramway est inférieur à la valeur-cible plafond fixée à 1.10%. L'objectif est donc atteint.



### Résultats détaillés et commentaires

Ratio de voyages interrompus - tramway [%]					
	2014	2015	2016	2017	2018
Résultat	0.90%	0.98%			
Cible plafond		1.10%	1.10%	1.05%	1.05%
Ecart abs. entre rés. et cible		-0.12%			
Ecart en % entre rés. et cible		-10.9%			

Le résultat est de plus de 10% meilleur que la cible, et reste en-dessous du seuil de 1% de voyages interrompus. Il y a toutefois une légère dégradation par rapport à l'excellent score de 2014 (0.90% à 0.98%). Cette augmentation de près de 10% des voyages interrompus s'explique par les intempéries de mai 2015 et par les travaux de réfection de la chaussée de la rue Veronnex de septembre, plus des problèmes de pantographe liés à des décâblages.

Voici la statistique des principales causes de courses non réalisées, parmi les événements spécifiques aux tramways :

- 847 incidents ayant causé une ou plusieurs des interruptions de voyage
- 503 incidents aux causes endogènes (59.4%) telles qu'accident, blessure voyageur, déraillement, agression, 600volts ou ligne aérienne et panne.
- 344 incidents aux causes exogènes (40.6%) telles que retard circulation, malaise voyageurs et obstruction.

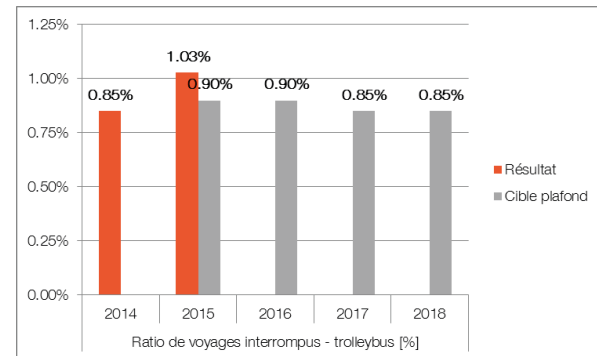


**Rapport de réalisation de l'offre 2015**  
**Résultats par objectif et bilan des pénalités**

Indicateur 7.2. : taux de courses non réalisées trolleybus

*Bilan*

En 2015, le résultat de 1.03% de courses non réalisées trolleybus est supérieur à la valeur-cible plafond fixée à 0.90%, soit un dépassement de 14.4%. L'objectif est dans la marge de tolérance de 5-20% qui permet de le considérer comme partiellement atteint.



*Résultats détaillés et commentaires*

Ratio de voyages interrompus - trolleybus [%]					
	2014	2015	2016	2017	2018
Résultat	0.85%	1.03%			
Cible plafond		0.90%	0.90%	0.85%	0.85%
Ecart abs. entre rés. et cible		0.13%			
Ecart en % entre rés. et cible		14.4%			

Le résultat est de près de 15% moins bon que la cible avec une dégradation par rapport à l'excellent score de 2014 (0.85% à 1.03%). Cette augmentation de 22% des voyages interrompus s'explique par les intempéries de mai 2015 et par les travaux de réfection de la chaussée de la rue Versonnex de septembre. Le réseau trolley a été passablement touché par ces incidents. Des problèmes de GMA lors des travaux au Lignon et de tête de perche se sont greffés aux perturbations. Ces problèmes techniques ont été résolus dans le courant de l'année 2015.

Voici la statistique des principales causes de courses non réalisées, parmi les événements spécifiques aux trolleybus:

- 1608 ayant causé une ou plusieurs des interruptions de voyage
- 707 incidents aux causes endogènes (44.0%) telles qu'accident, blessure voyageur, décablage, agression, 600volts ou ligne aérienne et panne.
- 901 incidents aux causes exogènes (56.0%) telles retard circulation, malaise voyageur et obstruction.

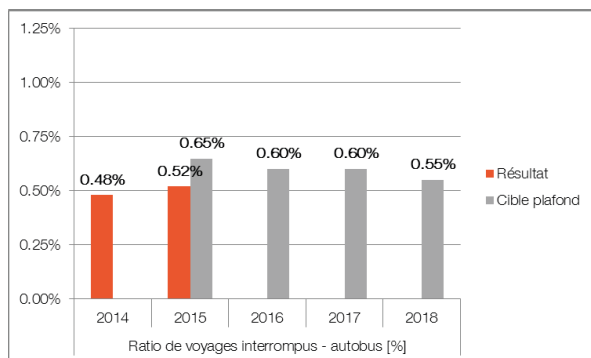
## Rapport de réalisation de l'offre 2015 Résultats par objectif et bilan des pénalités

Indicateur 7.3 : taux de courses non réalisées autobus

(Comprend toutes les lignes, excepté les lignes scolaires et suppléments CFF)

### Bilan

En 2015, le résultat de 0.52% de courses non réalisées autobus est inférieur à la valeur-cible plafond fixée à 0.65%. L'objectif est donc atteint.



### Résultats détaillés et commentaires

Ratio de voyages interrompus - autobus [%]					
	2014	2015	2016	2017	2018
Résultat	0.48%	0.52%			
Cible plafond		0.65%	0.60%	0.60%	0.55%
Ecart abs. entre rés. et cible		-0.13%			
Ecart en % entre rés. et cible		-20.0%			

Le résultat est de 20% meilleur que la cible. Il y a une très légère dégradation par rapport à l'excellent score de 2014 (0.48% à 0.52%) mais le score est particulièrement positif. Les intempéries de mai 2015 et les travaux de la rue Versonnex de septembre ont eu moins d'impact sur le réseau autobus dans son ensemble, puisque ce dernier comprend aussi, en plus des lignes principales qui ont été touchées, les lignes régionales et secondaires, peu perturbées par les incidents en ville.

Voici la statistique des principales causes de courses non réalisées, parmi les événements spécifiques aux autobus :

- 2662 incidents ayant causé une ou plusieurs des interruptions de voyage
- 707 incidents aux causes endogènes (26.6%) telles qu'accident, blessure voyageur, agression et panne.
- 1955 incidents aux causes exogènes (73.4%) telles que retard circulation, malaise voyageurs et obstruction.

## Rapport de réalisation de l'offre 2015 Résultats par objectif et bilan des pénalités

### Indicateur 8 : évolution des notes BEST

#### Définition

Cet indicateur est composé des résultats de l'enquête annuelle BEST (Benchmarking European Service of public Transport) permettant de comparer différentes villes européennes participant à l'enquête, dont Genève.

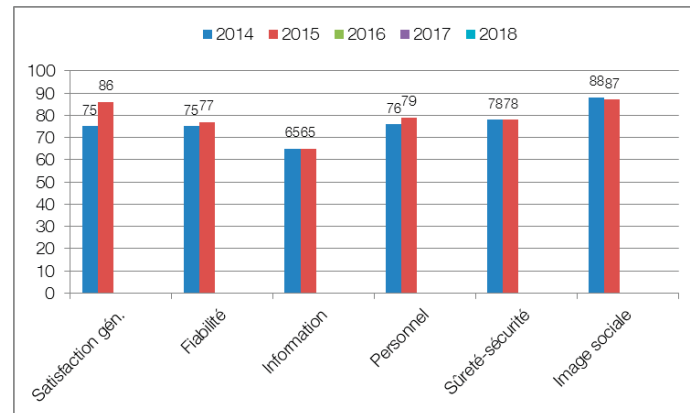
Celui-ci est composé de six thématiques pour lesquelles la valeur de la note est reprise telle quelle des résultats de l'enquête BEST.

Les notes sont calculées par l'institut de sondage réalisant cette enquête d'opinion, menée annuellement par sondage auprès de 1'000 résidents du Canton de Genève. Elles représentent le pourcentage de réponses positives (« partiellement / tout à fait d'accord ») auprès des personnes interrogées.

L'objectif est atteint lorsque toutes les notes restent stables ou évoluent positivement par rapport à l'année précédente. Cet indicateur n'est pas soumis à pénalité.

#### Bilan

En 2015, les résultats sont supérieurs à ceux de l'année 2014, repris comme valeur-cible plancher, à l'exception de l'image sociale qui baisse d'1 point. L'objectif est globalement atteint.



**Rapport de réalisation de l'offre 2015**  
**Résultats par objectif et bilan des pénalités**

*Résultats détaillés et commentaires*

	Evolution des notes BEST				
	2014	2015	2016	2017	2018
Satisfaction générale	75	86			
Ecart avec l'année préc.		11			
Fiabilité	75	77			
Ecart avec l'année préc.		2			
Information	65	65			
Ecart avec l'année préc.		0			
Comportement du personnel	76	79			
Ecart avec l'année préc.		3			
Sûreté et sécurité	78	78			
Ecart avec l'année préc.		0			
Image sociale	88	87			
Ecart avec l'année préc.		-1			

Le réseau n'a pas subi de modifications majeures en 2015 ; les indicateurs sont de ce fait relativement stables.

Il est à noter toutefois l'impact majeur des changements dans la tarification, dû à l'IN-146. La baisse des prix a en effet provoqué une hausse importante (+17 points) de l'indicateur « Value for money » (qualité/prix). Ce dernier est fortement corrélé à la satisfaction clients qui par la même occasion passe de 75 à 86 en 2015.

**Rapport de réalisation de l'offre 2015**  
**Résultats par objectif et bilan des pénalités**

### Synthèse (tableau de bord)

Le tableau de bord des différents objectifs et indicateurs de l'annexe 6 du Contrat de prestations est repris ici avec les données 2015 (cible + résultat).

	Planifié 2014	Résultat 2014	Résultat 2015	Test	Cible 2015	Atteinte
<b>Objectifs soumis à pénalités</b>						
<b>Objectif 1</b>						
<b>Indicateur de production</b>						
Améliorer la fréquentation des transports publics	100.0%	101.1%	103.7%	≥	101.1%	✓
	457.0	462.2	473.8	≥	462.0	
<b>Objectif 2</b>						
<b>Indicateurs de qualité</b>						
Assurer la qualité du service à la clientèle	95.00%	98.43%	99.26%	≥	98.00%	✓
<b>Objectif 3</b>						
<b>Indicateurs financiers</b>						
Assurer une maîtrise financière	54.10%	51.50%	53.30%	≤	53.80%	✓
	46.50%	49.40%	48.00%	≥	47.20%	✓
	0.116	0.113	0.120	≤	0.121	✓
<b>Objectifs non soumis à pénalités</b>						
<b>Objectif 4</b>						
<b>Indicateur environnemental</b>						
Diminuer les impacts environnementaux	0.241	0.237	0.240	≤	0.237	✗
<b>Objectif 5</b>						
<b>Indicateurs de qualité</b>						
Assurer la qualité du service à la clientèle	7.1. Taux de courses non réalisées réseau tramways (%)	1.15%	0.90%	≤	1.10%	✓
	7.2. Taux de courses non réalisées réseau trolleybus (%)	0.95%	0.85%	≤	0.90%	✗
	7.3. Taux de courses non réalisées réseau autobus (%)	0.65%	0.48%	≤	0.65%	✓
	8. Evolution des notes BEST (moyenne)	-	76	≥	76	✓
	Satisfaction générale	-	75	≥	75	✓
	Fiabilité	-	75	≥	75	✓
	Information	-	65	≥	65	✓
	Comportement du personnel	-	76	≥	76	✓
Sûreté et sécurité	-	78	≥	78	✓	
Image sociale	-	88	≥	87	✗	

**Rapport de réalisation de l'offre 2015  
Résultats par objectif et bilan des pénalités**

### Bilan des pénalités

Pour les TPG

Les éventuelles pénalités des TPG sont liées à l'atteinte ou non de chacune des cibles du contrat de prestations. Celles-ci peuvent être atteintes (au-dessus ou égal de 95% de la cible), partiellement atteintes (entre 80 et 94% de la cible) ou non atteintes (en dessous ou égal à 79% de la cible).

Le montant de pénalité propre à chaque cible est décrit dans le tableau ci-dessous. La pénalité due par les TPG correspond à la somme de chacune de ces pénalités, et est versée à l'Etat conformément à l'article 26, alinéa 1 *in fine* du contrat de prestations.

Indicateurs	Engagement de l'Etat	Pénalités maximales	Pénalités TPG en fonction du résultat (R) par rapport à la cible			Pénalité retenue
			Pas atteint R ≤ 79%	Part. atteint 80% ≤ R ≤ 94%	Atteint R ≥ 95%	
1 : Voyages x km mesurés (VKM)	oui	300'000.-	300'000.-	150'000.-	0.-	0.-
		300'000.-				
2 : Taux de disponibilité des DATT	non	300'000.-	300'000.-	150'000.-	0.-	0.-
		300'000.-				
3 : Ratio de contributions cantonales	non	300'000.-	300'000.-	150'000.-	0.-	0.-
4 : Taux de couverture globale	non	300'000.-	300'000.-	150'000.-	0.-	0.-
5 : Coûts / PKR	oui	300'000.-	300'000.-	150'000.-	0.-	0.-
		900'000.-				
<b>Total</b>		<b>1'500'000.-</b>	<b>1'500'000.-</b>			<b>0.-</b>

L'ensemble des objectifs fixés pour l'année 2015 et soumis à pénalités dans le cadre du contrat de prestations 2015-2018 ayant été atteint, le montant des pénalités calculées à charge des tpg est nul.

**Rapport de réalisation de l'offre 2015  
Résultats par objectif et bilan des pénalités**

Pour l'État

Dans le cas où les cibles de la responsabilité de l'État – définies annuellement dans une annexe du rapport d'étape (art. 26 du CP) – ne sont pas atteintes, des « contre-pénalités » sont générées, qui viennent en déduction du montant total des pénalités attribuées aux TPG. Dans le cas où le total des « contre-pénalités » est supérieur aux pénalités à charge des TPG, le montant n'est pas sujet à versement.

Indicateurs	Engagement de l'Etat	Pénalités Max. TPG	Pénalités Etat en fonction du résultat (R) par rapport à la cible			Pénalité retenue
			Pas atteint R ≤ 79%	Part. atteint 80% ≤ R ≤ 94%	Atteint R ≥ 95%	
1 : Voyages x km mesurés (VKM)	oui	300'000.-	135'000.-	67'500.-	0.-	0.-
		300'000.-				
2 : Taux de disponibilité des DATT	non	300'000.-	0.-	0.-	0.-	0.-
		300'000.-				
3 : Ratio de contributions cantonales	non	300'000.-	0.-	0.-	0.-	0.-
4 : Taux de couverture globale	non	300'000.-	0.-	0.-	0.-	0.-
5 : Coûts / PKR	oui	300'000.-	90'000.-	45'000.-	0.-	0.-
		900'000.-				
<b>Total</b>		<b>1'500'000.-</b>	<b>225'000.-</b>			<b>0.-</b>

L'ensemble des objectifs fixés pour l'année 2015 et soumis à pénalités dans le cadre du contrat de prestations 2015-2018 ayant été atteint, le montant des pénalités calculées à charge de l'État est nul.

**Rapport de réalisation de l'offre 2015**  
**Suivi des investissements et compte de résultat simplifié**

#### 4. Suivi des investissements et compte de résultat simplifié

##### Suivi des investissements

En CHF	Désignation	Engagé 2015 Consolidé	PPF 2015 CP TPG
	Bâtiments	4'101'940	6'805'000
	Installations Fixes	0	1'200'000
	<b>Terrains, Bâtiments &amp; Installations Fixes</b>	<b>4'101'940</b>	<b>8'005'000</b>
	Bureautique & Mobilier	29'912	50'000
	Instal. & Matériel Info & Télécommunication	595'512	4'800'000
	Outils, Machines & Installations Autres	156'542	945'000
	<b>Equipements, Machines &amp; Autres Immobilisations</b>	<b>781'966</b>	<b>5'795'000</b>
	Autobus	0	0
	Tramways	0	0
	Trolleybus	7'843'197	0
	Equipements Embarqués	767'457	4'300'000
	Véhicules de Service	260'502	2'250'000
	<b>Véhicules &amp; leurs équipements</b>	<b>8'871'156</b>	<b>6'550'000</b>
	Systèmes d'Informations & Télécommunications	1'273'497	4'596'000
	<b>Immobilisations Incorporelles</b>	<b>1'273'497</b>	<b>4'596'000</b>
	<b>Investissements PFP</b>	<b>15'028'559</b>	<b>24'946'000</b>

Pour cette première année du contrat de prestations, le montant des nouveaux engagements d'investissements a été de 15.0 MCHF pour une enveloppe de 24.9 MCHF dans le PFP. De nombreux projets prévus dans le PFP n'ont pas encore débuté : changement des portes véhicules du Bachet et de la Jonction, radio Tetra, nouveaux DATT embarqués, acquisition de nouveaux camions, etc. L'engagement de 7.8 MCHF pour les trolleybus concerne le changement de stratégie pour ces véhicules : il était prévu d'acquérir de nouveaux trolleys en 2017 dans le PFP, alors que ce sont finalement des grandes révisions qui ont été engagées dès 2015 afin de conserver les véhicules actuels (S37 et S38) plus longtemps. Ce changement est sans impact sur le montant global de 13.0 MCHF prévus dans le PFP pour les trolleys.



**Rapport de réalisation de l'offre 2015**  
**Suivi des investissements et compte de résultat simplifié**

**Compte de résultat simplifié**

DÉSIGNATION en milliers CHF	BUDGET	RÉEL	RÉEL	ÉCARTS		ÉCARTS	
	CONSOLIDÉ	CONSOLIDÉ	CONSOLIDÉ	Réal vs budget		Réal 2015 vs réel 2014	
	31.12.2015	31.12.2015	31.12.2014	CHF	%	CHF	%
<b>PRODUITS EXPLOITATION</b>							
Revenus de transports	143'907	142'586	153'681	-1'321	-0.9%	-11'096	-7.2%
dont revenus de transports UNIRESO	126'636	126'413	136'271	-223	-0.2%	-9'658	-7.2%
Contributions de l'Etat de Genève	228'911	221'622	207'280	-7'289	-3.2%	14'342	6.9%
dont contributions droits de sillon et d'usage	20'537	19'759	0	-6'778	-33.0%	19'759	
Contributions de la Confédération	10'200	11'533	10'982	1'333	13.1%	552	5.0%
Contributions des communes et des Tiers	8'143	7'678	8'136	-465	-5.7%	-458	-5.6%
Produits d'exploitation divers	15'868	17'121	16'252	1'253	7.9%	869	5.3%
<b>Total des produits d'exploitation</b>	<b>407'029</b>	<b>400'539</b>	<b>396'331</b>	<b>-6'490</b>	<b>-1.6%</b>	<b>4'209</b>	<b>1.1%</b>
<b>CHARGES D'EXPLOITATION</b>							
Frais de personnel	231'670	229'677	207'933	-1'793	-0.8%	21'944	10.6%
Frais de véhicules	33'121	33'712	34'025	591	1.8%	-313	-0.9%
Frais de bâtiments et installations fixes	27'094	20'999	8'431	-6'095	-22.5%	12'568	149.1%
dont droits du sillon et d'usage	20'537	14'044	0	-6'493	-31.6%	14'044	
Sous-traitance de transport	43'872	44'966	43'707	1'094	2.5%	1'259	2.9%
Charges d'exploitation diverses	25'155	21'713	29'330	-3'442	-13.7%	-7'616	-26.0%
Dotations aux amortissements	45'141	44'054	41'255	-1'087	-2.4%	2'798	6.8%
Pertes sur constats et débiteurs	3'260	2'602	2'502	-658	-20%	100	4.0%
<b>Total des charges d'exploitation</b>	<b>409'312</b>	<b>397'923</b>	<b>367'183</b>	<b>-11'389</b>	<b>-2.8%</b>	<b>30'740</b>	<b>8.4%</b>
% des produits	101%	99%	93%				

RÉSULTAT D'EXPLOITATION	-2'283	2'616	29'147	4'900	-214.6%	-26'531	-91.0%
Produits financiers	633	2'778	1'279	2'145	338.9%	1'499	117.3%
Charges financières	15'315	16'572	15'195	1'257	8.2%	1'377	9.1%
<b>Résultat financier</b>	<b>-14'682</b>	<b>-13'794</b>	<b>-13'917</b>	<b>888</b>	<b>-6.1%</b>	<b>123</b>	<b>-0.9%</b>

Quote-part des sociétés associées	183	211	183			-29	-13.5%

RÉSULTAT NET (+EXCEDENT)	-16'966	-10'995	15'442	5'971	-35.2%	-26'437	-171.2%
Total des produits	407'662	403'500	397'820	-4'162	-1.0%	5'680	1.4%
Total des charges	424'628	414'495	382'379	-10'133	-2.4%	32'116	8.4%

Cette première année du contrat de prestation 2015-2018 aura été marquée par la baisse des tarifs suite à l'initiative Avivo et le changement de clé de répartition Unireso. Même si les revenus de titres de transport Unireso ont été finalement conformes aux attentes (-0.2 % ; -0.2 MCHF), la baisse de chiffre d'affaires Unireso a été sensible par rapport à 2014 (-7.2% ; -9.9 MCHF). La maîtrise des charges permet de limiter la perte qui reste inférieure au budget (perte de -11.0 MCHF vs -17.0 MCHF au budget). Les effectifs moyens, en baisse par rapport à 2014 (-22 ETP), sont pratiquement identiques au budget (-1 ETP). Les comptes des exercices 2014 et 2015 ont été fortement influencés par des événements exceptionnels : suppression de certains avantages postérieurs à l'emploi (21.8 MCHF) en 2014 et monétarisation du droit du sillon (14.0 MCHF) en 2015. En neutralisant ces deux effets, les charges seraient globalement en baisse.

## Rapport de réalisation de l'offre 2015 Bilan des activités

### 5. Bilan des activités

#### Qualité de service

##### Information voyageurs

L'année 2015 s'est axée sur la structuration de la nouvelle équipe information voyageur. Celle-ci se compose de la gestion du temps réel (RCT- ~36'000 évènements à traiter par an), de l'information statique / théorique et des outils digitaux. Les clients étant de plus en plus connectés et cherchant à gérer au mieux leur temps, une stratégie de l'information voyageur dynamique a été conçue, élaborée et validée pour 2015-2018. Elle se décline sur 6 thèmes : la disponibilité, la facilité d'accès, la cohérence, la fiabilité, la qualité et la personnalisation.

Au niveau des projets, plusieurs sujets ont été initiés pour répondre à ces attentes que ce soit d'un point de vue technique (robustesse), opérationnel (monitoring) ou qualitatif (contenu). Cette démarche se décline via le renouvellement des bornes d'information voyageur (BIV), le déploiement des écrans TFT, la conception de la solution lwatch ou encore la mise en place d'une recherche d'itinéraire mobile dans les applications.

Dans le cadre de l'arrivée du Léman-Express, les tpg ont participé aux ateliers d'élaboration et de conception des espaces publics autour de futures interfaces. Ce groupe de travail a été mené par la Ville de Genève et le Canton de Genève. Dans le même esprit, la définition des besoins en matière de canaux d'information et de données communs entre les opérateurs (CFF, TPG) se met en place avec des réunions d'échanges régulières sur les thèmes de l'information aux voyageurs.

La majorité de ces projets verront le jour entre 2016 et 2019.

D'un point de vue opérationnel, le groupe information voyageur est en charge de la gestion et de la mise à jour des supports statiques et dynamiques selon les évènements/manifestations et plus particulièrement impacté par les changements de fin d'année en matière de réseaux ou de tarifs unireso (Etape), ce qui représente une activité très dense du mois d'août au mois de janvier. Ci-après un aperçu des réalisations :

- 150'000 plans unireso : réseau urbain, réseau périurbain, Noctambus urbain, Noctambus périurbain et zonal se déclinant sur d'autres supports tels que :
  - Plaques
  - Autocollant face avant SCS
  - Papier Z-card
  - Sous-mains, muraux
- 500 plans de schéma lignes trams ;
- 5 plans de schéma ligne 61 ;
- 167 DATT fixes et 170 DATT embarqués : faces avant différentes IEM
- 21 groupes de programmation définis ;
- Environ 2000 Affiches horaires papiers ;
- Mise à jour des horaires dans le guide lémanique 2016 ;
- Environ 1500 plaques aux arrêts ;
  - Destinations, noms d'arrêts, connexion | quartier, plans
  - Dispositions Réglementaires de Transports (DRT)
- Recherche d'itinéraire HAFAS (tests & production) ;
- 28 panneaux - mise à jour de l'info statique CFF/TPG dans la gare Cornavin ;
- 4 totems - mise à jour de l'info statique Ville de Genève/TPG autour de la gare Cornavin ;
- Mise à jour des fichiers de connexions pour les écrans embarqués Gorba ;
- Mise à jour des fichiers de connexions pour les écrans embarqués INOVA ;
- Confrontation et mise à jour des tables de noms d'arrêts (acronyme, minuscule, nom SAE, nom commercial) :
  - Application (PITRE)
  - WEB

## Rapport de réalisation de l'offre 2015 Bilan des activités

- HAFAS
- Mise à jour des applications IOS/Android et site internet ;
  - Ligne U, ligne 54
  - Plans et DRT
  - Environ 2000 fichiers web (PDF + XML)
  - Guide horaire PDF complet
  - Guide horaire PDF par ligne
- Mise à jour de l'ensemble des supports contenant le numéro 0900 pour le 00800 ;
- Programmation des bornes d'information aux voyageurs (BIV) ;
- Mises à jour des plans de localisation chargés dans les écrans TFT ;
- Programmation des girouettes véhicules (affichage frontal) ;
- Mises à jour du guide tarifaire unireso T651.11 ;

En complément, ce groupe gère également les informations diffusées sur le terrain par le biais de personnel sur place en cas d'évènements avec une aide régulière de l'association Bienvenue ! afin d'accompagner au mieux notre clientèle. A titre d'exemple en décembre :

- 300 affiches d'informations posées/déposés aux arrêts pour les évènements du 1.12 au 15.12 (course Escalade, Picoulet, Père Fouettard, défilé, ETAPE) ;
- Environ 80 messages d'informations de perturbation du 1.12 au 15.12 via la RCT-IV (manifestations, grèves et ETAPE)
- 4 équipes d'informations voyageurs terrain engagées du 10.12 au 15.12 (formation, remise de matériel, suivi des missions) ;

### Distribution

#### Agences

La baisse de la fréquentation en agences associée à la hausse du chiffre d'affaires traduisent le glissement des abonnements mensuels vers des annuels, conséquence de la baisse tarifaire de décembre 2014. Les indicateurs de qualité de service sont globalement positifs, toutefois le temps maximal d'attente est encore insatisfaisant. Seul le début d'année 2015 était conforme à l'objectif, grâce à la présence provisoire d'un point de ventes supplémentaire à Balaxert. Les deux premières bornes self-service ont été installées à l'agence Cornavin à partir de juin.

Ventes Agences	Objectifs 2015	Résultats 2015	Résultats 2014
Clients servis		453'158	493'247
CA agences		60'232'870	59'221'519
Temps d'attente moyen	10'	3'46"	5'53"
Temps d'attente max.	20'	55'13"	90'20"
Durée moyenne transaction	3'	2'16"	2'13"
Amabilité & courtoisie perçues	5/10	7,6/10	7,8/10

#### Revendeurs : utilisation généralisée de la tablette tactile

A fin 2015: 92 partenaires revendeurs dont 46 indépendants (y compris Gare Routière, Cité Universitaire et Mouettes Genevoises), 29 Naville, 6 Coop, 2 communes, 8 Hospice Général, 1 entreprise (SIG).

En 2015 a été prise la décision de 10 fermetures de points de vente et 4 ouvertures pour garantir une couverture géographique ou un enjeu stratégique, effectives en 2016.

Mise en place d'une présence tpg sur le terrain pour parfaire la formation du réseau et assurer le suivi en direct des activités.

## Rapport de réalisation de l'offre 2015 Bilan des activités

### SMS : poursuite du succès

Le CA 2015 a augmenté de 97% sur ce canal avec une proportion de 92% pour les billets et 8% pour les titres journaliers. Cela démontre l'adhésion rapide à la dématérialisation par une forte proportion de la clientèle. A la lecture de la base de données clients, il y a environ 157'000 utilisateurs uniques.

### Grand-Comptes : résiliation de l'ensemble des contrats et rabais.

Maintien d'une solution de vente globale (plateforme de vente Aventure, édition des abonnements à distance et facturation à l'entreprise).

A fin 2015: 55 partenaires entreprises pour un total de 16'165 abonnements délivrés.

L'accès à la plateforme de vente est supprimé pour 34 entreprises qui ne commandent pas suffisamment d'abonnements.

### Communes

Suppression du rabais et diffusion des conditions générales de vente en lien avec les bons cadeaux/chèques cadeaux. Tarification du service de personnalisation et suivi des bons.

En 2015, 7 communes partenaires totalisant 12 actions au cours de l'année (40 communes étaient partenaire en 2014).

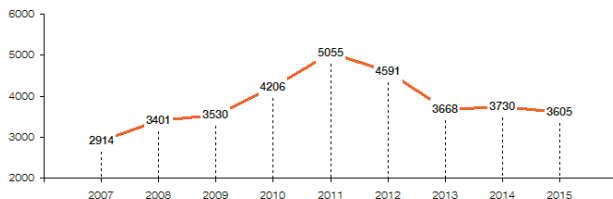
### Réservés

Suivi de dossiers récurrents d'envergures tels SIHH, Cité des Métiers ou salon de l'auto avec la mise en place de service sur mesure grandement apprécié des clients B2B. Cependant avec l'implication étatique pour imposer aux tpg la mise en œuvre de service de renforts/détournements en échange d'une enveloppe financière forfaitaire annuelle de 30'000.- CHF, ce poste de recette a connu une chute de -24%, soit une perte de CHF 761'000.-.

### Réclamations

Le nombre de réclamations est resté assez stable et l'année 2015 se termine avec une baisse de 3,4% vs 2014 pour un total de 3605 réclamations reçues contre 3730 en 2014. Par millions de voyageurs transportés, l'évolution est encore plus favorable : 18,7 réclamations par millions de voyageurs en 2015 à comparer de 19,1 cette année.

### Réclamations



Le principal motif de réclamations a trait aux « Irrégularités d'exploitation » et concerne majoritairement des passages décalés par rapport aux horaires annoncés.

**Rapport de réalisation de l'offre 2015  
Bilan des activités**

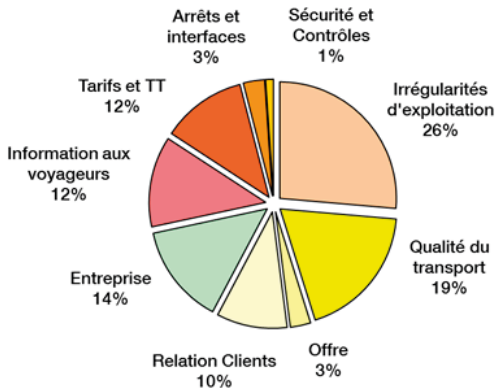
« La qualité du transport » a été largement évoquée cette année avec des sous-thèmes récurrents tels que l'incompréhension face au système de non réouverture des portes en relation avec les commandes de feux prioritaires ou le style de conduite. L'inconfort généré par le comportement des autres voyageurs, notamment la présence de mendians et musiciens à bord des véhicules est une problématique qui revient également fréquemment.

Dans la catégorie « information aux voyageurs » il s'agit de difficultés rencontrées par les clients afin d'obtenir toute l'information souhaitée pour leurs trajets avant ou pendant leurs déplacements et au travers des différents canaux et supports à disposition.

Dans le thème « Entreprise », la relation avec les riverains s'est améliorée de façon significative en cours d'année, les réactions à l'égard des nuisances sonores se sont peu à peu estompées.

Il est à noter enfin pour ce qui concerne « Tarifs et TT » une régression des doléances sur les distributeurs de billets dont la fiabilité s'est améliorée et qui ont fait l'objet de moins d'actes de vandalisme.

### Réclamations Année 2015



janvier à décembre			
	2014	2015	Evo 2014-2015
<b>Total réclamations</b>	3730	3605	-3.4%
<b>Irrégularités d'exploitation</b>	795	951	19.6%
<b>Qualité du transport</b>	558	676	21.1%
<b>Offre</b>	90	102	13.3%
<b>Relation Clients</b>	404	353	-12.6%
<b>Entreprise</b>	750	500	-33.3%
<b>Information aux voyageurs</b>	399	454	13.8%
<b>Tarifs et TT</b>	597	424	-29.0%
<b>Arrêts et interfaces</b>	88	106	20.5%
<b>Sécurité et Contrôles</b>	49	39	-20.4%

**Rapport de réalisation de l'offre 2015**  
**Bilan des activités**

En matière de qualité de service, tous les objectifs assignés ont été atteints. La démarche visant à privilégier le contact direct avec la clientèle, entamée voici deux ans, permet une meilleure réactivité/productivité des conseillers et davantage de personnalisation dans la relation.

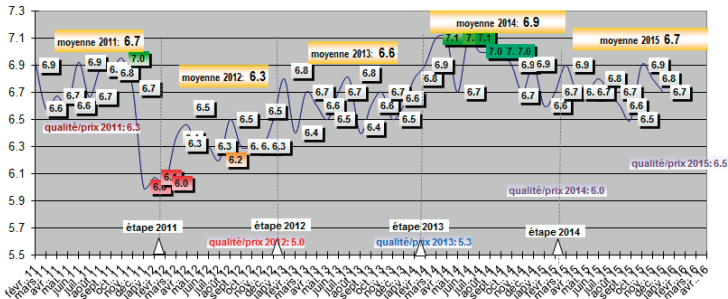
Service Clients	Objectifs 2015	Résultats 2015	<i>Résultats 2014</i>	
Nombre de réclamations	3528	3605	3731	
Taux de conversion écrit-verbal	57%	60%	54,7%	
Délai traitement à 7 jours		90%	97%	94,8%
Taux de réponse 0900 022 021		90%	92%	89,9%
Nombre d'appels au call center			29'401	27'938

## Rapport de réalisation de l'offre 2015 Bilan des activités

### Satisfaction clientèle

#### Satisfaction moyenne

#### Evolution de la satisfaction moyenne (moyenne de tous les thèmes)

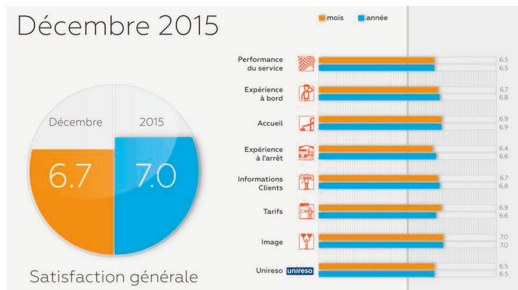


La satisfaction clients moyenne est en légère baisse (-3%). Cette dernière peut être expliquée par la faible diminution de l'offre en 2015.

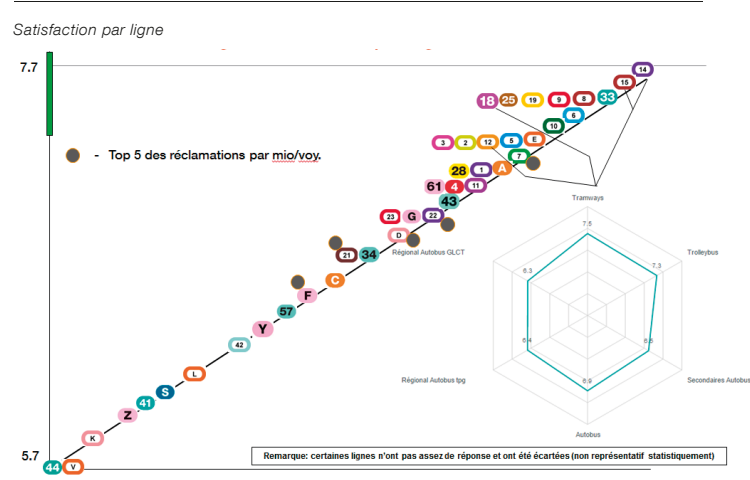
D'une manière générale, cette baisse touche plus principalement la population urbaine (saturation du trafic, vitesse commerciale, TP pris dans le trafic, ponctualité...).

Suite à l'IN-146 et la baisse des prix, le rapport qualité/prix a, quant à lui, logiquement augmenté (6.5 en 2015 vs 6.0 en 2014).

#### Satisfaction générale et par thème



Rapport de réalisation de l'offre 2015  
Bilan des activités



Au niveau des lignes, le tram demeure le mode premium et préféré des genevois (7.5); le trolleybus reste quant à lui bien placé (7.3).

Nous pouvons également constater qu'il existe, dans le ressenti clients, une légère scission entre le réseau urbain et secondaire.

Activité de contrôle

Le taux de fraude a encore baissé en 2015 et se situe à 2,51% vs 2,65% en 2014, avec un taux de contrôle qui a augmenté à 0,84%.

En conséquence le nombre de verbalisation au motif de la fraude a diminué de 3,1% pour atteindre 40'977 constats en 2015. La proportion de récidivistes est restée stable et se situe à 32,3% des contrevenants, parmi lesquels près de la moitié sont des multirécidivistes. Nous avons dénoncé 14'876 contrevenants au service des contraventions de la police et avons initié 10'853 procédures de recouvrement auprès de notre partenaire. Dans le cadre des actions de travail d'intérêt général destiné aux jeunes resquilleurs, 100 participants ont bénéficié de cette prestation, contre 61 en 2014. Enfin en matière de contestation de constats, 490 recours ont été traités en première instance, alors que 42 cas ont été portés devant le comité interne de reconsidération (CIR)



## Rapport de réalisation de l'offre 2015 Bilan des activités

### Vitesse commerciale

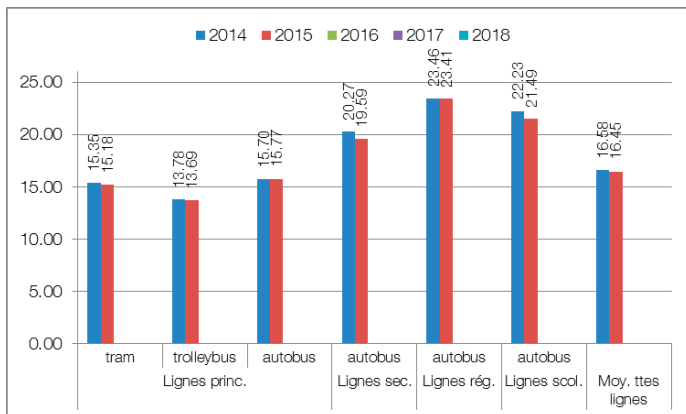
#### Définition

Cet indicateur n'est plus un indicateur soumis à un objectif de performance dans le CP 2015-2018. Son suivi est donné ici à titre indicatif. La vitesse commerciale est ici donnée selon le mode de calcul suivant :

- Vitesse commerciale réelle calculée selon les données recueillies par le système SAEIV embarqué dans les véhicules.
- Sont considérées les lignes principales, secondaires, régionales et scolaires. Les lignes GLCT, noctambus régionales, la ligne U (2<sup>e</sup> quinzaine de décembre 2015), les services réservés et de manifestation ne sont pas prises en compte.
- Sont considérées les données semaine (lundi à vendredi) et en période normale (hors vacances et fêtes).
- La moyenne par mode et totale est effectuée sur le nombre de passages aux arrêts.

#### Bilan

En 2015, la Vcom moyenne baisse de 16.58 à 16.45 km/h par rapport à 2014.



#### Résultats détaillés et commentaires

		Vitesse commerciale Vcom [km/h]				
		2014	2015	2016	2017	2018
Lignes princ.	tram	15.35	15.18			
	trolleybus	13.78	13.69			
	autobus	15.70	15.77			
Lignes sec.	autobus	20.27	19.59			
Lignes rég.	autobus	23.46	23.41			
Lignes scol.	autobus	22.23	21.49			
Moy. ttes lignes		16.58	16.45			
Ecart avec l'année préc.			-0.13			
Evolution en %			-0.8%			

## Rapport de réalisation de l'offre 2015 Bilan des activités

---

Le constat des principales évolutions 2014-2015 amène les interprétations suivantes :

- Baisse sur le tram : prolongement du tram 18 vers Carouge à mi-juin 2014 sur un tronçon avec une plus faible vitesse commerciale que la moyenne tram. Plusieurs chantiers de surélévation des quais ont aussi ralenti les trams 12 et 18 (circulation à 5 km/h en zone chantier).
- Baisse sur le Trolleybus : Travaux au Lignon en 2015 qui ont fortement impacté la ligne 7.
- Amélioration sur les lignes principales autobus : un constat réjouissant qui montre que sans les effets négatifs identifiés sur le tram et le trolleybus, la situation au centre-ville semble stabilisée, même si cette valeur bénéficie du retrait de la ligne 27, plutôt lente, remplacée par le prolongement du tram 18.
- Baisse sur l'autobus secondaire
- Baisse sur les scolaires