

Projet présenté par le Conseil d'Etat

Date de dépôt : 17 avril 2019

Projet de loi

approuvant le rapport de gestion des Transports publics genevois (TPG) pour l'année 2018

Le GRAND CONSEIL de la République et canton de Genève,
vu les articles 58, lettre i, et 60, lettre e, de la loi sur la gestion administrative et financière de l'Etat, du 4 octobre 2013;
vu l'article 34, alinéa 1, de la loi sur l'organisation des institutions de droit public, du 22 septembre 2017;
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 2018;
vu le rapport de réalisation de l'offre des Transports publics genevois (TPG) pour l'année 2018;
vu la décision du conseil d'administration des Transports publics genevois (TPG) du 11 mars 2019,
décrète ce qui suit :

Article unique Rapport de gestion

Le rapport de gestion des Transports publics genevois (TPG) pour l'année 2018 est approuvé.

Certifié conforme

La chancelière d'Etat : Michèle RIGHETTI

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 (TPG) pour l'exercice 2018.

I. Préambule

Ce projet de loi se réfère à la quatrième année du contrat de prestations 2015-2018 (CP 2015-2018), conclu entre l'Etat de Genève et l'entreprise des Transports publics genevois (ci-après : 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 validé 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 d'utilisation des infrastructures aériennes et au sol) en vue d'une optimisation de la TVA.

Un deuxième avenant, validé par le Grand Conseil le 25 mai 2018 (L 12281), a prolongé le contrat de prestations 2015-2018 pour l'année 2019 afin de faire coïncider le démarrage du futur contrat de prestations 2020-2024 à la mise en service du Léman Express (LEX).

L'année 2018 a été marquée par le fait que l'indemnité cantonale a été augmentée par le Grand Conseil de 9 millions de francs en application de la loi 12128 adoptée par le Grand Conseil en septembre 2017. Cette loi prévoit le rétablissement d'un niveau d'offre équivalent à 2014.

Le conseil d'administration des TPG a validé le 11 mars 2019 tant les états financiers que le rapport de réalisation de l'offre 2018, tandis qu'il a adopté le rapport de gestion en date du 8 avril 2019.

II. Faits marquants de l'année 2018

Contrairement aux années précédentes, l'année 2018 a connu des développements d'offre importants, grâce aux financements complémentaires prévus dans la loi 12128.

L'année 2018 a été marquée par trois changements d'horaire. Le premier traditionnellement en décembre 2017, le deuxième en avril 2018 et le dernier fin août 2018.

Lignes principales de tramway

Grâce au financement complémentaire, l'ensemble du réseau tramway a été amélioré à partir du 9 avril 2018 avec l'augmentation des cadences en heures de pointe et en heures creuses.

En conséquence, l'offre produite sur le réseau tramway a augmenté de l'ordre de 2 % entre 2017 et 2018, alors qu'elle avait précédemment baissé de quasiment 7 % entre 2015 et 2017.

Lignes de trolleybus

Aucun changement n'a été opéré sur le réseau trolleybus en 2018. Toutefois, l'offre produite a légèrement diminué (-1,7 %) du fait de travaux sur le réseau (principalement sur les lignes 7 et 10) empêchant la réalisation de l'offre dans sa totalité.

Lignes de bus principales

Après une phase d'essai, qui a permis de vérifier son fonctionnement dans un environnement opérationnel entre l'Aéroport international de Genève et Palexpo, la première mise en exploitation commerciale de la technologie de recharge électrique TOSA a été lancée sur la ligne 23.

En parallèle, et indépendamment de la technologie TOSA, la fonction et l'attractivité de la ligne ont été renforcées, dans l'objectif d'en faire une tangentielle principale connectant en parcours direct les différents pôles urbains de la première couronne. Cela a abouti à des modifications de parcours sur la ligne 23 et sur d'autres lignes connexes. Dans leur partie sud, les lignes 22 et 23 ont ainsi été inversées entre leurs terminus respectifs et les Palettes (désormais la 23 à Carouge-Tours, et la 22 à ZIPLO). De plus, la ligne 23 a été prolongée jusqu'au P+R P47, où est localisée la station de recharge terminale et accélérée en empruntant l'avenue de l'Ain et la route de Vernier sans desservir Le Lignon.

Les mesures d'accompagnement suivantes ont été prises en parallèle : le terminus de la ligne 28 a été déplacé de Vernier-Parfumerie et la ligne dessert désormais Le Lignon avec terminus aux Esserts, avec également le prolongement de la ligne 53 du Bouchet sur Vernier-Parfumerie en passant par Louis-Casaï et Blandonnet.

Lignes de bus secondaires et régionales

La ligne XA a été créée sur la commune de Meyrin entre Meyrin-village et la halte de Meyrin. Elle est exploitée depuis mi-2018 par un véhicule autonome.

Le terminus des lignes 31 et 33 a été déplacé de Puplinge-Mairie à Puplinge-Marquis.

La ligne 35, mise en service en décembre 2017, remporte un franc succès. Des véhicules plus confortables (2 portes) et plus capacitaires (22 places) ont été déployés courant 2018.

Sur la ligne G, une nouvelle desserte en « fourche », soit une alternance entre les terminus Veigy-Douane et Veigy-Village, au lieu d'une desserte successive des deux arrêts, a été mise en place.

En août 2018, les lignes 62 et 63 ont été créées. Elles offrent dorénavant une liaison respectivement entre Bachet et Collonges-sous-Salève (F) et entre Bernex et Viry (F).

Autres améliorations

Une simplification des types d'horaires a été mise en place. Dorénavant l'horaire normal s'applique hors des vacances scolaires et jours fériés, ainsi que le 1^{er} mai. L'horaire réduit s'applique pendant toutes les vacances scolaires (petites vacances, grandes vacances d'été, vacances des fêtes). Finalement un seul horaire s'applique toute l'année pour le samedi et le dimanche.

L'horaire 2018 a également été l'occasion de mettre sur demande l'ensemble des arrêts du réseau bus et trolleybus, ainsi que trois nouveaux arrêts tramways.

III. Réalisation de l'offre de transport 2018

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 exécuté pour autant que chacune des 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 2018 sont présentés ci-après.

Fréquentation

Le traitement des données réalisées (comptages passagers, kilomètres parcourus, etc.) a été réorganisé au 1^{er} janvier 2016. Cette nouvelle méthode de traitement a été validée par la direction générale des transports (qui s'intitule aujourd'hui office cantonal des transports) le 19 janvier 2016.

Les données de comptages ont ainsi bénéficié d'une amélioration du processus de retraitement. Par la même occasion, la méthode de calcul a été précisée. Cette adaptation a permis de mettre en place une automatisation complète de chacune des étapes depuis la récolte jusqu'à l'analyse permettant ainsi d'avoir une meilleure connaissance des données et une meilleure réactivité puisqu'elles sont maintenant disponibles à J+3. Cette nouvelle méthode est par ailleurs calquée sur la méthode CFF permettant ainsi une meilleure définition de la clé de répartition des recettes au sein de la communauté tarifaire Unireso. Cette nouvelle méthode de calcul amène une légère hausse du nombre de passagers recensés. En 2015, le résultat recalculé selon la nouvelle méthode fait apparaître un écart de +4,9% par rapport à l'ancienne méthode de comptage. Les valeurs cibles 2016 à 2018 ont dès lors été corrigées de la même ampleur.

Les voyages*kilomètres mesurés (VKM) sont supérieurs de 4,3% par rapport à la nouvelle cible 2018 (521 millions de voyageurs au lieu de 500). L'objectif est donc considéré comme atteint.

La fréquentation entre 2017 et 2018 a augmenté de 0,2% en voyages*kilomètres et de 1,4% en nombre de voyages.

Sur le réseau des tramways, les lignes 14 et 18 sont toujours dynamiques, contrairement aux lignes 12 et 15 dont le nombre de voyageurs a quelque peu diminué entre 2017 et 2018, ceci s'expliquant notamment par l'ouverture de la voie verte pour la ligne 12 et la mise au ¼ d'heure sur la ligne Coppet – Lancy Pont-Rouge à partir de juin 2018 pour la ligne 15.

Quant à la diminution de la fréquentation également constatée sur le réseau trolleybus, elle s'explique en partie par l'augmentation de l'offre tramway. En effet, les usagers des tronçons Bel-Air – Servette et Bel-Air – Rive utilisent davantage le tram au détriment du trolleybus.

Qualité de service

Le taux de disponibilité des distributeurs automatiques de titres de transport (DATT) augmente de + 1,17% par rapport à la cible 2018 du contrat (99,92% au lieu de 98,75%). L'objectif est donc considéré comme atteint.

Critères économiques et financiers

La valeur cible du ratio de contributions cantonales pour 2018 est fixée dans le CP 2015-2018 à 52,7%. Cet indicateur considère les contributions cantonales (sans la contribution pour le droit du sillon et la participation cantonale aux frais de gestion Unireso monétaires) par rapport aux produits d'exploitation (sans la contribution pour le droit du sillon et la participation cantonale aux frais de gestion Unireso) et aux produits financiers, ainsi qu'à la quote-part dans le résultat des sociétés associées.

La cible 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 de 53,5% pour 2018. L'objectif est supérieur de 0,8 point de pourcentage par rapport à la cible du contrat. Il est toutefois considéré comme atteint puisque situé dans la marge de tolérance de 5%. Le ratio de contributions cantonales est au-dessus de la cible en raison de l'augmentation des contributions cantonales en 2018.

La valeur cible du ratio de couverture globale pour 2018 a été fixée à 49,5% (hors effet du droit de sillon). Cet indicateur met en rapport tous les produits (y compris financiers) avec les charges (y compris financières). Les produits ne comprennent aucune contribution à l'exception des indemnités pour la Communauté tarifaire intégrale et la participation cantonale aux frais de gestion Unireso. Le coût du droit du sillon, payé à l'Etat, n'est pas pris en compte dans les charges. Cet indicateur vise à conserver une certaine proportion entre les ventes et produits divers et l'ensemble des charges des TPG. Les TPG ont atteint un ratio de 48,8% pour 2018. L'objectif étant inférieur de 0,7 point de pourcentage par rapport à la cible du contrat, il est toutefois considéré comme atteint puisque situé dans la marge de tolérance de 5%.

La valeur cible de maîtrise financière pour 2018 est fixée à 0,128 F/PKR (places*kilomètres réalisées). Cet indicateur exprime l'ensemble des charges par PKR 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 un coût de 0,131 F/PKR pour 2018. Le résultat étant supérieur de 2,3% à la cible du contrat, il est considéré comme partiellement atteint puisque situé dans la marge de tolérance de 5%.

Depuis le contrat 2015-2018, 5 nouveaux indicateurs non soumis à pénalités ont été créés. Il s'agit d'indicateurs évaluant la qualité du service aux usagers.

Emissions de CO₂ 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 aux déplacements en voiture, notamment à travers les émissions de CO₂. La valeur cible pour 2018 est fixée à 0,228 F/PKR. L'objectif est atteint lorsque le ratio obtenu est inférieur ou égal à la valeur cible. Avec un ratio de 0,255 F/PKR, l'objectif n'est pas atteint pour 2018. Ceci s'explique par le fait que les voyages*kilomètres autobus ont proportionnellement plus augmenté que ceux des tramways et des trolleybus.

Taux de courses non réalisées tramway

La valeur cible pour 2018 est fixée à 1,05% 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 n'ont pas atteint l'objectif avec un pourcentage de 1,38% pour 2018. Cette situation s'explique notamment par un nombre important d'incidents de grande ampleur (déraillement, aiguilles cassées, rails cassés, accidents de personne, etc.).

Taux de courses non réalisées trolleybus

La valeur cible pour 2018 est fixée à 0,85% 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 n'ont pas atteint l'objectif avec un pourcentage de 0,99 pour 2018. La situation se dégrade entre 2017 et 2018 en raison de multiples travaux sur le réseau et de nombreux incidents (922 en 2018).

Taux de courses non réalisées autobus

La valeur cible pour 2018 est fixée à 0,55% 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 obtenu un pourcentage de 0,67% pour 2018, ce qui signifie, là encore, un objectif non atteint.

Le nombre de courses interrompues est légèrement en augmentation par rapport à 2017, notamment en raison de plusieurs incendies et autres accidents.

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 : 83 points en 2018 par rapport à 86 points en 2017;
- fiabilité : 75 points en 2018 par rapport à 78 points en 2017;
- information : 65 points en 2018 par rapport à 69 points en 2017;
- comportement du personnel : 80 points en 2018 par rapport à 78 points en 2017;
- sûreté-sécurité : 84 points en 2018 par rapport à 82 points en 2017;
- image sociale : 90 points en 2018 par rapport à 88 points en 2017.

Trois critères sur six présentent des résultats supérieurs à ceux de l'année 2017. En revanche les trois autres critères, dont la satisfaction générale, présentent un recul par rapport à l'année précédente. L'objectif n'est donc pas atteint.

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

Après plusieurs baisses successives entre 2013 et 2016 (- 6,97% ou 228 millions de places*kilomètres), l'offre a augmenté entre 2017 et 2018 de 1,9%de places*kilomètres réalisées.

Conditions d'exploitation

La vitesse commerciale moyenne en 2018 a diminué de 0,11 km/h par rapport à 2017, ce qui représente une évolution minimale au regard de la croissance continue de la circulation automobile et des congestions associées. Mises à part les lignes régionales, toutes les lignes du réseau perdent quelque peu en vitesse commerciale. Les plus fortes baisses touchent les lignes de bus principales et secondaires.

IV. Gestion financière 2018

Les états financiers des TPG consolident les comptes de la maison mère avec trois sociétés filles détenues à 100 % : TP Publicité SA, TPG France Sarl et TPG Vélo SA.

L'exercice 2018 se solde par une perte de 3 181 154 F alors que le budget prévoyait une perte de 909 344 F.

Compte d'exploitation

Les activités d'exploitation présentent un bénéfice de 6 689 828 F inférieur aux 11 953 656 F prévus au budget (soit - 5 263 827 F ou - 44%).

Produits d'exploitation

Le total des produits d'exploitation est de 434 686 500 F, inférieur de 1 602 427 F au budget, bien qu'en augmentation de 9 252 618 F par rapport à 2017.

Les revenus de transport (150 720 996 F) sont en augmentation de 4 636 169 F (+ 3,2%) par rapport à 2017, mais n'atteignent pas le budget (- 1 770 526 F, soit - 1,2%).

Les revenus de transport se composent des revenus des titres de transport de la communauté tarifaire Unireso zone 10 (canton de Genève), des revenus de transport propres aux TPG (locations de véhicules, titres combinés vendus par les CFF, revenus de la partie française des lignes transfrontalières exploitées par les TPG) et des autres revenus de transport (constitués essentiellement des revenus du contrôle des titres de transport).

Les revenus de transport Unireso zone 10 (130 660 620 F) sont en augmentation de 3 219 235 F (+ 2,5%) par rapport à 2017, mais n'atteignent pas le budget (- 3 435 172 F, soit - 1,2%). Les abonnements mensuels sous-performent particulièrement par rapport au budget (- 1 763 981 F ou - 6%) et à l'année précédente (- 889 551 F ou - 3,1%). Les titres de transport autres que les abonnements mensuels se maintiennent ou progressent par rapport à 2017, mais demeurent en dessous des attentes du budget.

Les revenus de transport TPG (13 104 384 F) sont très proches de 2017, mais dépassent le budget (+ 1 408 654 F, soit + 12%). Ce résultat est imputable aux transports réservés (locations de véhicules pour navettes CFF, AIG, Salon de l'Auto, SIHH, etc.).

Les revenus de transport autres (6 955 992 F) sont supérieurs au budget (+ 255 992 F, soit + 3,8%) et à 2017 (+ 1 363 199 F, soit 24,4%). Cette nature de produit est constituée principalement des revenus du contrôle des titres de transport. Des difficultés techniques avec le nouvel outil de contrôle

C1 et les nouveaux titres de transport Swisspass, qui avaient réduit ces produits en 2017, ont été progressivement résolues en cours de cette même année. A signaler également les revenus du contrôle en France (+300 000 F) pour les lignes urbaines du GLCT des transports publics.

Les contributions de l'Etat (subvention trafic, contribution au droit de sillon, indemnités CTI et participation aux frais Unireso) se montent à 240 451 440 F, très proches du budget (+ 179 294 F). La progression par rapport à l'année précédente (+ 4 038 737 F ou + 1,7%) s'explique par l'application de la loi modifiant la loi 12128 modifiant la loi sur le réseau des transports publics (compensation des baisses de tarifs), du 21 septembre 2017, qui entérine un retour progressif au niveau d'offre de 2014.

Les contributions fédérales (11 415 441 F) sont supérieures au budget (+ 975 619 F) et à 2017 (+ 606 648 F). Le périmètre du réseau régional TPG subventionné par la Confédération au titre du trafic régional de voyageurs (TRV) ayant été revu à la hausse pour les années 2018 et 2019.

Les contributions des communes et des tiers (13 091 533 F) sont supérieures au budget (+ 1 276 527 F) et à 2017 (+ 1 316 086 F). Les contributions du GLCT (10 236 177 F, soit + 1 226 080 F par rapport au budget et + 1 259 009 F par rapport à 2017) sont des subventions pour les lignes transfrontalières commandées par le GLCT et opérées par les TPG, qui sont indexées annuellement. Ces subventions sont libellées en Euro et ont été budgétées avec un taux de change de 1,10 F / EUR. L'écart avec le taux réel (1,16) a entraîné une contrevaletur en francs plus importante qu'au budget et à 2017. A noter également que l'offre a été renforcée par rapport à l'année précédente. Les contributions des communes (2 855 356 F) demeurent très proches du budget (+ 50 447 F) et de 2017 (+ 57 077 F).

Les produits d'exploitation divers (19 007 091 F) sont inférieurs au budget (- 2 263 655 F, soit - 10,6%) et à 2017 (- 1 345 022 F, soit - 6,6%). Les produits de publicité montrent l'écart le plus important avec le budget (- 2 729 068 F, soit - 21%) à cause des recettes publicitaires de la filiale TP Publicité SA à Lausanne qui sont au-dessous des attentes. La baisse des indemnités pour dommages sur bâtiments est la cause de l'écart dans les autres produits d'exploitations (- 664 513 F par rapport au budget et - 1 679 090 F par rapport à 2017). A l'inverse, les travaux facturés à des tiers sont plus élevés qu'au budget (+ 991 868 F) et par rapport à l'année passée (+ 438 799 F) avec de nombreux travaux de voies et de lignes aériennes et la facturation de travaux informatiques.

Charges d'exploitation:

Le total des charges d'exploitation est de 427 996 672 F, supérieur au budget (+ 3 661 400 F, soit + 0,9 %) et à 2017 (+ 12 232 726 F, soit + 2,9 %).

Les frais de personnel (247 358 690 F) sont supérieurs au budget (+ 1 204 075 F, soit + 0,5 %) et à 2017 (+ 4 095 126 F, soit + 1,7 %). L'effectif est légèrement supérieur au budget (1 947 ETP moyen, soit + 14 ETP par rapport au budget, l'effectif total comprenant + 15 ETP d'élèves conducteurs). Par rapport à 2017, l'effectif est en hausse de 41 ETP, dont 26 à la conduite.

Les frais de véhicules (30 526 168 F) sont supérieurs au budget (+ 665 790 F, soit + 2,2 %) et à 2017 (+ 349 745 F, soit + 1,2 %). Les frais de carburant et d'énergie électrique de traction sont supérieurs aux attentes (+ 1 455 972 F) en raison d'un kilométrage supérieur et du coût moyen du gasoil (1,40 F par litre contre 1,30 F / litre au budget et 1,27 F / litre en 2017).

Les frais de bâtiments et d'installations fixes (20 573 903 F) sont proches du budget (- 188 215 F, soit - 0,9 %) et de 2017 (+ 216 733 F, soit + 1,1 %). Les frais d'entretien des distributeurs aux arrêts (DATT) sont plus élevés que prévus au budget et qu'en 2017. A l'inverse, les frais de nettoyage, d'entretien et d'énergie des bâtiments sont moins élevés qu'au budget.

Les frais de sous-traitance de transport (51 615 269 F) sont plus élevés qu'au budget (+ 824 394 F, soit + 1,6 %) et qu'en 2017 (+ 5 028 445 F, soit + 10,8 %). Par rapport à l'an dernier, l'offre sur territoire suisse des lignes sous-traitées 28, W et 53 a été renforcée et les lignes P et L ont été mises en sous-traitance. Pour les lignes transfrontalières, la croissance par rapport à 2017 (+ 2 108 052 F) provient de l'effet de change, de l'indexation des contrats (constituant l'écart par rapport au budget) et du renforcement de l'offre, notamment de la ligne D suite à sa fusion avec la ligne 4 en avril 2017.

Les plafonds de sous-traitance des lignes produites dans le cadre du contrat de prestations sont fixés à 10 % des charges et plus spécifiquement à 4 % des charges pour la sous-traitance hors lignes frontalières et provisoires (loi sur les Transports publics genevois – LTPG, H 1 55, art. 1, al. 5). Les ratios pour 2018 sont respectivement à 9,4 % et 3,3 %, soit en dessous des plafonds.

Les charges d'exploitation diverses (30 411 879 F) sont plus élevées qu'au budget (+ 1 470 308 F, soit + 5,1%) et qu'en 2017 (+ 431 744 F, soit + 1,4%). Cette rubrique est constituée de nombreuses natures de charges qui connaissent des dépassements ou des économies par rapport au budget et à

l'année précédente. L'écart le plus important par rapport au budget vient de la part plus élevée de TVA non récupérable sur les factures d'achat comptabilisées dans les charges par nature (+ 1 234 095 F). Cette différence est liée à l'investissement (projet En Chardon). Les commissions et frais de ventes (+ 858 570 F, soit + 13,9%) sont également en dépassement en raison des frais liés au service direct. A noter également une économie de 507 828 F (par rapport au budget) sur le poste surveillance et sécurité (surveillance du stationnement nocturne, collecte DATT).

Les dotations aux amortissements (44 734 165 F) sont en dessous du budget (- 414 552 F, soit - 0,9%), mais plus élevées qu'en 2017 (+ 1 147 928 F, soit + 2,6%). L'écart par rapport au budget vient des deux années d'allongement de la durée d'utilisation de la série d'autobus 501 et du décalage de projets informatiques. L'augmentation par rapport à 2017 vient de la mise en service des tramways Stadler (1,3 million de francs) et des bus TOSA (0,4 million de francs).

A 2 776 597 F, la perte sur constats et sur débiteurs, dernière ligne du compte d'exploitation, est proche du budget (+ 99 598 F), mais nettement supérieure à 2017 (+ 963 005 F, soit + 53,1%). Les pertes sur constats sont un peu moins élevées qu'attendu, mais les provisions pour créances douteuses de TP Publicité SA ont été augmentées de 200 000 F. Pour rappel, un recouvrement de créance sur le GLCT (400 000 F) avait diminué conséquemment les provisions pour créances douteuses en 2017.

Résultat financier

Le résultat financier net (produits financier moins charges financières) est une charge de 10 279 567 F, inférieure au budget (- 2 583 433 F, soit - 20,1%) et assez proche de l'année passée (- 213 187 F, soit - 2%).

Les intérêts sur emprunts sont à l'origine d'importantes économies grâce au refinancement à des taux plus favorables, au décalage dans le plan d'investissement. Par rapport à 2017, la charge d'intérêts bénéficie également de l'activation plus importante des intérêts de l'emprunt obligataire pour En Chardon. Pour rappel, 1 000 000 F de revenus exceptionnels (solde cart@bonus et gains sur stock) avaient été comptabilisés en 2017.

Investissements et engagements

Les investissements, soit les actifs immobilisés au bilan, continuent d'augmenter en valeur à 781 297 333 F, soit 48 530 035 F de plus qu'à fin 2017. Le principal poste des immobilisations reste les véhicules et leurs équipements dont la valeur nette est de 413 134 832 F. Viennent ensuite les

travaux d'investissements en cours qui représentent 253 298 050 F (+ 57 062 866 F par rapport à 2017).

En 2018, les TPG ont fait l'acquisition de nouveaux actifs pour un total de 94 654 180 F (immobilisations corporelles) et 5 382 580 F (immobilisations incorporelles), travaux en cours y compris.

Dans le même temps, les TPG ont doté 40 300 403 F au fonds d'amortissements des immobilisations corporelles et 3 514 120 F pour les immobilisations incorporelles.

Le total de l'investissement pour le nouveau centre de maintenance En Chardon (qui fait partie des travaux en cours) a atteint 232 936 421 F (2017 : 177 537 990 F), dont une partie a été financée par les subventions d'investissements reçues de l'Etat, depuis le début des travaux, à hauteur de 111 248 707 F (2017 : 83 794 967 F).

Les engagements à titre d'investissement (hors bilan) pour la construction d'En Chardon, l'acquisition de bus TOSA et des projets informatiques se montent à 71 578 659 F (2017 : 91 369 477 F).

Le degré de couverture des engagements des retraités de la fondation de prévoyance en faveur du personnel des TPG (FTPG) est de 117,09% (2017 : 117,82%, 2016 : 111,15%, 2015 : 110,71%). Le degré de couverture minimal de 100% des engagements envers les retraités est respecté.

Notons que le degré de couverture générale, comprenant les pensionnés et les actifs actuels est à 61,43% (2017 : 65,13%, 2016 : 62,14%, 2015 : 60,77%).

V. Conclusion

Sur le plan de la réalisation de l'offre pour l'année 2018, les TPG ont pu augmenter l'offre de plus 1,8% (alors que l'offre avait baissé de 6,8% entre 2014 et 2017), contrairement à ce qui était prévu dans le Plan directeur des transports collectifs 2015-2018, et ce, grâce à la dotation supplémentaire de 9 millions de francs votée par le Grand Conseil en 2017 dans le cadre de l'application de la loi n° 12128.

Sur le plan du résultat financier, la perte enregistrée en 2018 a été supérieure aux attentes essentiellement en raison de revenus de transport Unireso inférieurs aux prévisions. A noter que les transports propres TPG (c'est-à-dire hors communauté tarifaire), qui sont budgétés à près de 13 674 000 F pour 2019, soit + 570 000 F par rapport aux comptes 2018, continueront d'apporter des revenus de transport supplémentaires par rapport aux revenus de transport de la communauté tarifaire.

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 2018 des TPG*
- 2) *Rapport de réalisation de l'offre 2018 des TPG*

Rapport annuel
de gestion 2018



σtpg



σtpg



Sommaire

Rapport d'activité	
Éditoriaux	4-5
Gouvernance	6
Conseil d'administration	6
Collège de direction	8
Participations	9
Faits marquants	
Service public	12
Clients	15
Collaborateurs	18
Environnement	21
Sécurité	22
Qualité	25
Principes organisationnels	28
Contrat de prestations	30
Bilan social	
Évolution de l'effectif	32
Recrutement	34
Formation	35
Absences	35
Statistiques	
Chiffres clés	36
Caractéristiques des lignes	38
Parc de véhicules et kilomètres parcourus	39
Résultats par ligne	40
Structure de coût des lignes principales en 2018	44
Taux de couverture et d'utilisation des lignes	45
Finances	
États financiers consolidés	
Bilan consolidé	46
Compte de résultat consolidé	47
Flux de liquidités consolidés	48
Variation des fonds propres consolidés	50
Approbation	51
Attestation d'assurance	52
Glossaire	54

Avec le soutien de



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'équité des genres. Toutefois, ce choix n'entame en rien notre conviction à défendre pleinement l'équité entre les femmes et les hommes de notre entreprise.

→ Rapport d'activité

Éditoriaux



Un exercice de transition vers une année historique

Le Conseil d'État genevois a adopté, en 2018, le projet stratégique CAP 2030 qui constitue notre feuille de route pour la décennie à venir. Le Conseil d'administration des tpg *in corpore* avait déployé une belle énergie pour voir ce document aboutir. L'année écoulée a ainsi scellé les bases de notre ambition de développer un réseau transfrontalier et résolument multimodal, tel qu'il se concrétisera au cours d'une année 2019 qui s'annonce historique.

En sa qualité d'organe de contrôle et de surveillance des tpg, le Conseil d'administration a veillé, en 2018, à ce que les budgets et les délais de tous les projets soient respectés, dans le cadre d'une gestion rigoureuse de l'entreprise.

L'exigence que les tpg s'appliquent à eux-mêmes vaut pour les entités qui lui sont liées. À ce titre, un important travail d'assainissement a pu être mené dans l'une de ses principales filiales.

Le Conseil a par ailleurs surveillé de près la politique mise en œuvre par la direction pour lutter contre l'absentéisme, qui pose des problèmes tant humains que financiers, sans pour autant s'immiscer dans la gestion opérationnelle de l'entreprise.

Enfin, l'exercice 2018 a été marqué par l'entrée dans une nouvelle législature. Elle s'est traduite par le départ de huit membres du Conseil. Je tiens à les remercier chaleureusement, ainsi que leurs collègues, pour leur engagement. Et je salue l'arrivée de leurs successeurs. Elle a aussi et surtout vu l'arrivée, à la tête du département dédié à la mobilité et aux infrastructures, de Monsieur Serge Dal Busco. Le Conseil se réjouit du soutien qu'il a d'ores et déjà exprimé à plusieurs reprises quant aux projets menés par les tpg.

La bonne coordination de chacun des acteurs de la prise de décision permet de faire avancer les tpg vers les horizons ambitieux qu'exige de lui le développement de Genève et de sa région sur les plans économique, social et environnemental.

Anne Hornung-Soukup
Présidente du Conseil d'administration



Une mobilité olympique !

Au cours de l'année 2018, les tpg ont su mener à bien les nombreux projets en cours, tout en honorant la volonté politique cantonale de recouvrer le niveau historique de l'offre : celle-ci s'était érodée après la votation populaire de 2014 sur la baisse des tarifs, qui avait induit une chute de nos recettes. Bravo et merci à toutes les collaboratrices et à tous les collaborateurs d'avoir permis à l'entreprise d'atteindre ces objectifs.

Tout au long de l'année écoulée, l'électrification du parc de véhicules s'est intensifiée, atteignant près de 50 % de notre flotte. On se remémorera notamment la mise en service commerciale du bus électrique TOSA et l'arrivée du premier véhicule autonome. Ces deux projets placent notre entreprise sur le podium de l'innovation !

Dans le même temps, des avancées notables ont été consenties dans le domaine de la dématérialisation des titres de transport, qui vise à simplifier leur achat par nos clients.

Vous l'aurez compris : 2018 a permis de jeter les bases d'un exercice 2019 qui s'annonce particulièrement dense en projets. Nous allons conjointement devoir disputer un 100 mètres (le fonctionnement quotidien), un 800 mètres (les projets de l'année) et un marathon (la préparation de l'avenir) !

L'année en cours prendra ainsi des airs de compétition olympique et verra l'arrivée du Léman Express, du tram d'Annemasse et la mise en service de notre centre de maintenance à En Chardon. Trois nouveautés qui vont assurément bouleverser la mobilité de notre région. Par ailleurs, de nouveaux services, au nombre desquels l'abonnement multimodal zenGo ou la nouvelle carte de paiement tpgPay, vont venir soutenir cet essor de l'intermodalité en permettant aux voyageurs de simplifier leurs déplacements.

Le développement inédit de la mobilité en 2019 va permettre aux tpg d'aller *plus vite, plus haut et plus fort* !

Denis Berdoz
Directeur général

→ Rapport d'activité

Gouvernance

Le Conseil d'administration des tpg établit la stratégie de l'entreprise, élabore et négocie le contrat de prestations avec l'État, nomme les directeurs et valide les orientations sociales et budgétaires.

En 2018, le Conseil d'administration était composé de 19 membres. Outre les séances ordinaires, les membres officient au sein d'un bureau du conseil, des conseils d'administration de TP Pub, tpg France, tpg vélo, dans quatre commissions thématiques et en délégation spéciale pour le projet En Chardon.



Composition de l'exercice 2018

Membres désignés par le Conseil d'État

- 5 Anne Hornung-Soukup
Présidente
- 14 Christophe Clivaz
- 17 Silvio Bartolini
- 2 Claudia Grassi
- 15 Denis Grobet
- 10 Maja Lüscher

Membre nommé par le Conseil d'État pour représenter la région frontalière française

- 19 Antoine Vielliard

Membre désigné par l'Association des communes genevoises

- 6 Marcel Goehring

Membres désignés par le Grand Conseil

- 7 Céline Amaudruz
Vice-présidente
- 11 Thierry Cerutti
- 8 Oscar Francisco Gonzalez Garcia
- 18 Christian Grobet
- 4 Philippe Meyer
- 3 Sonja Molinari
- 9 Anne Penet

Membre désigné par le Conseil administratif de la Ville de Genève

- 18 Rémy Pagani

Membres élus par le personnel tpg

- 1 Marie-Paule Bruynooghe
- 12 François Sottas
- 16 Philippe Schaedler

Le Conseil d'administration a été renouvelé en 2018 et a siégé pour la première fois, sous sa nouvelle composition, le 17 décembre.

Composition pour la période du 1.12.2018 au 30.11.2023 :

Nommés par le Conseil d'État: Anne Hornung-Soukup (Présidente), Silvio Bartolini, Claudia Grassi, Denis Grobet, Maja Lüscher, *Guy Schrenzel (voix consultative)*, *Philippe Serrano*, Antoine Vielliard (représentant de la région frontalière française); **nommés par le Grand Conseil:** Céline Amaudruz, *Javier Garcia*, Oscar Francisco Gonzalez Garcia, Philippe Meyer, Sonja Molinari, Anne Penet, *Thibault Schneeberger*; **nommée par le Conseil administratif de la Ville de Genève:** *Sandrine Salerno*; **nommé par l'Association des communes genevoises:** Gilles Marti; **élus par le personnel des tpg:** *Robert Badoud*, *Frank Cordier*, *Joao Faustino*.

* Nouveau membre

Administrateur depuis 2007, conducteur aux tpg depuis 1988, fondateur et Président du syndicat maison ASIP-TPG, Philippe Schaedler est décédé durant l'exercice de son mandat, en septembre 2018.



➤ Rapport d'activité ➤ Gouvernance

Collège de direction

La mission du Collège de direction consiste à mettre en œuvre les décisions stratégiques du Conseil d'administration et les enjeux du contrat de prestations, tout en tenant compte du contexte dans lequel se meut l'entreprise ainsi que des possibilités de chaque **domaine d'activités.**

Les transports publics genevois sont organisés en sept domaines d'activités et la direction générale.



Denis Berdoz
Directeur général



Marc Châtelain
Exploitation



Sheba Corti
Ressources humaines



Marc Defalque
Marketing, ventes
et communication



Pascal Ganty
Infrastructures et bâtiments



Sophie Heurtault Malherbe
Finances et gestion



Guillaume Meyer
Systèmes d'information
et télécommunications



Thierry Wagenknecht
Technique

→ Rapport d'activité

Participations

Pour offrir à la population un service de qualité, les tpg ont créé trois filiales et aident au développement d'autres entités par des prises de participation.

47%

Société du Téléphérique du Salève

Exploitation du Téléphérique du Salève
Autres actionnaires : RATP Dev, COMAG

49%

TP2A

Exploitation du réseau de transport collectif au service de l'agglomération d'Annemasse
Autre actionnaire : RATP Dev

100%

TP Publicité SA

Vente d'espaces publicitaires pour les transports publics genevois et les transports publics de la région lausannoise.

100%

tpg vélo SA

Exploitation, gestion et maintenance d'un système de vélos en libre-service.

100%

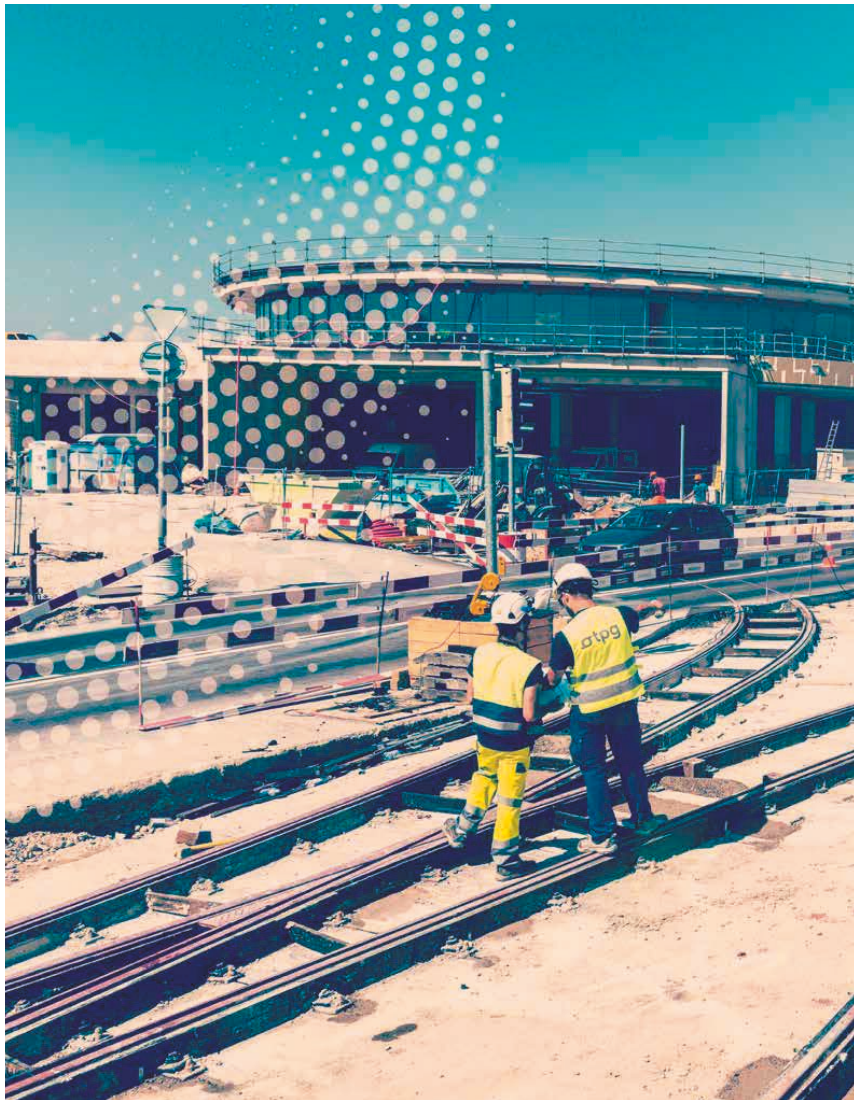
tpg France

Gestion des relations transfrontalières et prises de participations en France.

93%

Les tpg au sein d'unireso

Leaders de la communauté tarifaire unireso, les tpg œuvrent activement pour la vente de titres de transport unireso. En 2018, les tpg ont perçu 92,69 % de ces ventes, conformément à la clé de répartition qui lie les sept entreprises de transport.



L'entrée administrative et l'aiguillage qui mènent au **troisième centre de maintenance et dépôt des tpg, En Chardon**. Les travaux de gros œuvre se sont terminés en 2018 et le site sera mis en service durant le deuxième trimestre de 2019.



→ Faits marquants

Service public



Acteurs majeurs de la mobilité d'une région en pleine croissance, les tpg s'engagent depuis plus de 40 ans pour faciliter les déplacements des habitants de l'agglomération de Genève.



Année après année, nous développons en collaboration avec le canton de Genève et les régions frontalières des réponses concrètes aux besoins de mobilité d'un bassin de plus d'un million d'habitants.

En Chardon : livraison du gros œuvre

Le nouveau centre de maintenance et dépôt des tpg, qui sera mis en exploitation en décembre 2019, a pris sa forme quasi définitive durant l'année écoulée. Au mois de mai 2018, la fin officielle des travaux du gros œuvre a été célébrée par une cérémonie symbolique – la pose du sapin – réunissant les autorités cantonales, le Conseil d'administration, la direction des tpg et l'équipe de projet du chantier autour de l'ensemble des ouvriers actifs sur le chantier. Situé dans l'axe sud-ouest de la piste de l'aéroport de Genève, En Chardon permettra aux tpg d'assurer une présence forte sur la rive droite du canton et de répondre au manque de place de stationnement dans les deux dépôts actuels. Le site offrira également la place nécessaire pour faire face à l'augmentation de la flotte dans le cadre des projets d'extension du réseau. La mise en service de ce troisième centre de maintenance intervient comme une réponse aux exigences de développement du réseau de transport public.

tpg.ch – nouvelle page d'accueil

Fin 2018, les tpg ont mis en ligne une nouvelle version de la page d'accueil de leur site internet, pensée autour d'une simplification des menus. Plus dynamique, plus ergonomique et plus conviviale, elle annonce une refonte prochaine, plus globale, de la plateforme.



Accompagner le Léman Express

La mise en service d'un train tous les quarts d'heure toute la journée sur la ligne Léman Express entre Coppet et Lancy-Pont-Rouge a permis d'amorcer, en 2018, le déploiement de la stratégie de transbordements sur le train. Les premiers effets de ce projet majeur, qui sera la nouvelle colonne vertébrale des transports publics dans l'agglomération de Genève et qui finira de se concrétiser en décembre 2019, ont été déployés sur la rive droite. Au changement d'horaire du 9 décembre 2018, des modifications notables y ont ainsi été réalisées, avec des renforts de cadences, des modifications de parcours et la mise en service de nouvelles lignes.

Optimisation du réseau lors d'événements exceptionnels

La planification théorique des transports publics, avec son réseau, ses horaires, ses véhicules et toutes les compétences humaines nécessaires à sa gestion, se confronte tous les jours, minute après minute, à des aléas susceptibles de perturber sa bonne exécution. Les tpg ont à cœur d'anticiper ces perturbations à chaque fois que c'est possible, afin d'en limiter les impacts. L'entreprise veille à déployer des réponses opérationnelles efficaces et rapides, y compris lorsqu'elles surviennent inopinément. Un effort tout particulier est fourni simultanément pour assurer une bonne communication à l'endroit des clients afin de leur permettre d'anticiper des retards potentiels et d'être tenus informés de ce qui se passe. En 2018, deux événements majeurs ont ainsi nécessité des adaptations particulières sur le réseau : la visite du Pape François à Genève et les manifestations du secteur de la construction (Unia).



+15%
de trams

→ Faits marquants

Clients

Tout au long de l'année, les tpg s'efforcent de satisfaire les attentes de leurs clients en leur fournissant des solutions innovantes pour leurs déplacements sur le réseau.



Nouveau maillage territorial: mise en service de lignes transfrontalières

Avec 100 kilomètres de frontière avec la France contre seulement quatre avec la Suisse, le canton de Genève a une vocation internationale qui se traduit par un besoin en liaisons transfrontalières. En anticipation des changements majeurs qui seront induits par le lancement du Léman Express, la demande croissante en transport public a trouvé des réponses en 2018 avec l'inauguration des deux lignes 62 et 63, qui circulent depuis le lundi 27 août. La ligne 62 relie en une dizaine de minutes le village français de Collonges-sous-Salève (où un nouveau P+R a été construit) au Bachel-de-Pesay. La ligne 63 offre aux pendulaires une connexion directe entre le P+R de Viry et Bernex, du lundi au vendredi.

Paiement sans contact: encore plus rapide!

Acquérir un titre de transport se fait désormais au travers d'un acte d'achat « sans contact ». Les clients peuvent depuis 2018 acheter leur billet en effleurant les distributeurs automatiques avec leur carte bancaire sans contact, ou via les applications TWINT et ApplePay. Tous les automates aux arrêts ont été modifiés pour s'adapter à cette technologie. Dès la fin de l'année, de nouveaux distributeurs mobiles sans contact ont également été installés dans de nombreux véhicules circulant en campagne. La nouvelle carte prépayée tpgPay sans contact, nouveau produit tpg distribué dès 2019, remplace ainsi l'ancienne cart@bonus. Ces innovations vont dans le sens d'une simplification de l'accès des clients aux transports publics.

Rentrée scolaire: une agence tpg près de chez vous

Pour la deuxième année consécutive, les tpg sont allés à la rencontre de leurs clients dans le cadre de l'opération « Rentrée scolaire ». Présents dans dix communes, ainsi qu'à Manor Genève, les tpg ont sillonné le canton pour simplifier la vie de leurs clients et leur proposer de renouveler leur abonnement sur place. La mobilisation de notre agence mobile a généré un chiffre d'affaires en augmentation de +13,9% par rapport à l'édition 2017.

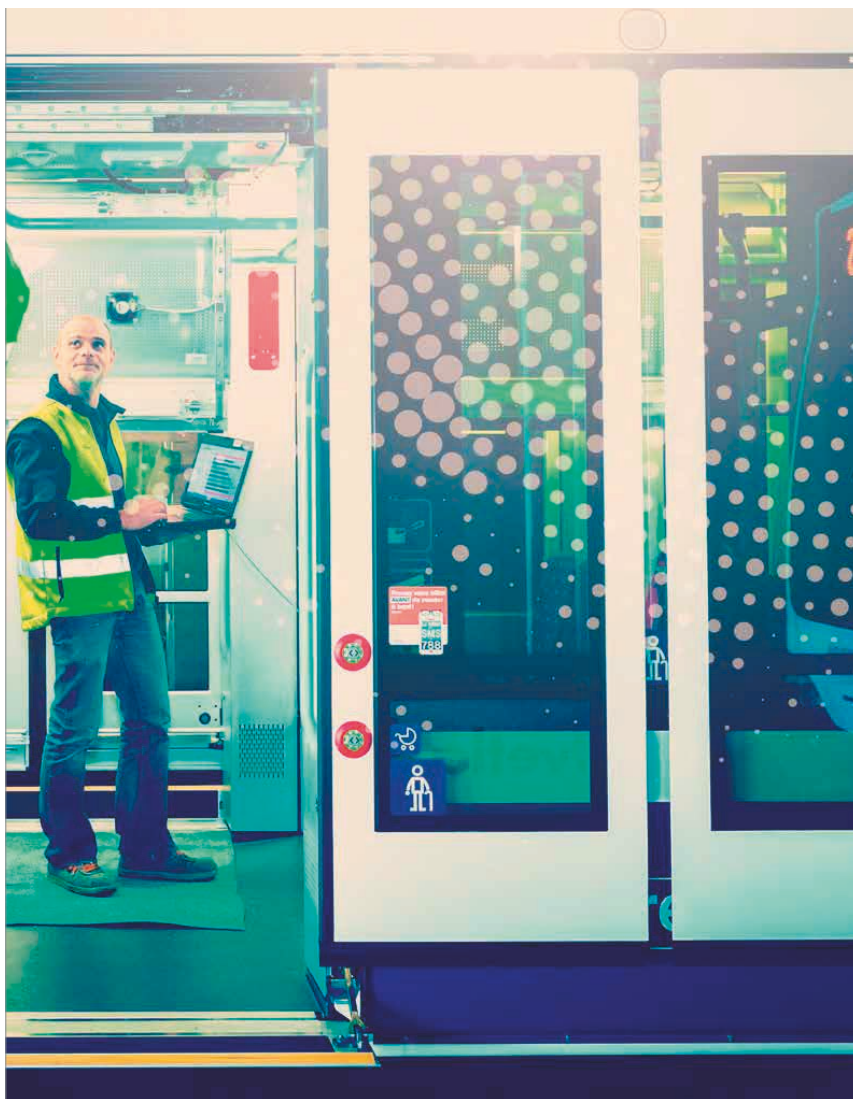
→ 15% de trams en plus

Quelque 161 courses de tram ont été ajoutées à l'horaire chaque jour de semaine depuis avril 2018. Cet effort a permis d'améliorer l'offre et de diminuer les temps d'attente des clients en journée.

La campagne de communication dédiée à cette amélioration de l'offre, qui a cohabité avec une campagne sur le prix du transport public, a influé sur les ventes de titre de transport. En comparaison entre le mois d'avril 2017 et le mois d'avril 2018, les tpg ont enregistré une progression des ventes d'abonnements annuels de +24 %.



Au 31 décembre 2018, nos collaborateurs étaient 1997 à œuvrer à la réalisation d'une **offre de transport de qualité** au service de la population.



→ Faits marquants

Collaborateurs



Les collaborateurs sont le véritable moteur de l'entreprise. C'est grâce à leur savoir-faire et à leur investissement que les tpg offrent un service de qualité à leurs voyageurs 365 jours par an.



Dialogue et qualité de vie au travail sont pour nous deux conditions essentielles à la motivation des collaborateurs.

De vive voix : un nouveau lien entre les collaborateurs et la direction



« Cela va sans dire... », entend-on parfois au détour d'une conversation. L'expérience montre toutefois plus souvent que « cela va mieux en le disant ! » Fort de ce postulat, l'entreprise a institué, en 2018, un nouveau rendez-vous permettant aux collaborateurs et à la direction de se rencontrer afin d'échanger sur l'actualité de l'entreprise.

Baptisée « de vive voix », la première édition de cette rencontre s'est tenue en mai. Les collaborateurs, qui avaient eu la possibilité de poser leurs questions à l'avance (et de manière anonyme), pouvaient également les exprimer en personne le jour même et obtenir des réponses et précisions de la direction en *live*. Une deuxième édition de cet événement a eu lieu en novembre.

Cette formule s'inscrit dans la durée et rythmera désormais la vie de l'entreprise. Une vidéo mettant en image les faits marquants de la vie de l'entreprise en 2017 a été réalisée pour la première fois et diffusée en avant-première aux collaborateurs dans le cadre de l'événement de mai ; une version grand public a par la suite été diffusée sur les réseaux sociaux de l'entreprise.

Priorité à la qualité de vie au travail

Le projet « Santé et absentéisme au travail » a consisté en un vaste programme destiné à instaurer une culture d'entreprise autour de la santé au sein des tpg, permettant tout à la fois de prendre soin de la santé des collaborateurs tout en contribuant à faire baisser le taux d'absentéisme. Divers enseignements en ont été tirés. Ils ont permis aux ressources humaines de l'entreprise de poser les bases d'un nouveau projet enthousiasmant. Fondé sur le postulat que pour se sentir bien au travail il faut un équilibre entre ressources (facteurs en lien avec la personne et le poste de travail) et prestations (présence, quantité, qualité, comportement), ce programme est baptisé « Qualité de vie au travail ». Matérialisé par des formations pour les cadres et ateliers au cours desquels les collaborateurs peuvent développer leur capacité à agir pour retrouver leur qualité de vie au travail, le projet continue en 2019. Et pour aider les collaborateurs dans leurs démarches visant un retour au travail après une longue absence, les tpg ont engagé une conseillère spécialisée.

Tous à vélo !

Acteurs majeurs de la mobilité genevoise, les tpg offrent à leurs clients un réseau qui grandit dans le respect des principes vertueux du développement durable. Cet objectif se traduit aussi à l'interne dans leur plan de mobilité d'entreprise qui porte une attention particulière à la mobilité douce. À cet égard, deux journées « Tous à vélo ! » ont été organisées en mai pour offrir la possibilité aux collaborateurs de confier leur monture pour un check-up complet et gratuit aux professionnels de l'association « Genève roule ».



› **Faits marquants**

Environnement



Nous œuvrons tous les jours dans le respect des principes du développement durable, surtout lorsqu'il s'agit d'innovation ! Les derniers « bijoux de technologie » de notre flotte d'autobus sont 100 % électriques.



Innovation de pointe : l'avènement des véhicules autonomes aux tpg

Après un essai remarqué en terrain privé, durant le salon de l'auto à l'occasion d'un service de navettes entre le parking et l'entrée de Palexpo, le véhicule autonome des tpg a enfin pu prendre la route à l'été 2018 ! Le 1^{er} juin 2018, les tpg ont obtenu de l'Office fédéral des routes (OFROU) l'autorisation officielle de faire circuler en service commercial leur premier véhicule autonome (sans conducteur, mais avec un opérateur à bord) sur la ligne expérimentale XA, à Meyrin. La mise en service de la ligne en mode autonome a eu lieu début juillet et son inauguration en septembre 2018. Une application dédiée, tpg XA, a même été créée pour permettre à chacun de savoir où trouver, en temps réel, ce fleuron de la flotte et le tester !

AVENUE : préparer l'arrivée des véhicules autonomes en ville

Cette innovation s'inscrit dans une réflexion ambitieuse pour anticiper les évolutions dans le domaine des transports et intégrer le développement des nouvelles technologies dans le respect des valeurs du développement durable. À ce titre, les tpg font partie des seize membres du consortium européen AVENUE dont le but est de préparer l'intégration technique, économique et législative des véhicules autonomes dans l'espace urbain. Le projet, financé par l'Union européenne, est dirigé par l'Université de Genève. Grâce à AVENUE, trois autres véhicules autonomes sont venus enrichir la flotte des tpg, depuis le lancement de la ligne XA et seront mis en service en 2019.

Semaine du développement durable à Lancy

Les tpg, dont le siège social est basé sur la commune de Lancy, ont figuré au nombre des participants de la Semaine lancéenne du développement durable, qui s'est tenue du 2 au 10 juin 2018. Ils y ont présenté plusieurs de leurs actions menées au cours de ces dernières années, qui toutes témoignent de l'attachement de l'entreprise aux trois piliers (environnemental, économique et social) du développement durable. Ce fut notamment l'occasion pour les tpg de rappeler que près de 50% de leur flotte est électrique !

→ Le TOSA prend la route de la ligne 23 !

Dès le début de l'année 2018, les bus électriques TOSa, à recharge flash, ont assuré à titre expérimental des trajets sans passagers sur la ligne 23 (Aéroport-P47 – Carouge-Tours). La fiabilisation de cette ligne s'est poursuivie à satisfaction sur plus de 7000 kilomètres au terme desquels, le 12 mars, les bus TOSA ont pu se lancer en service commercial sur la ligne 23. Particulièrement novateur, ce projet s'est vu décerner le prix Watt d'Or 2018 par l'Office fédéral de l'énergie. Les partenaires du projet ont également eu l'occasion de présenter un des 12 TOSA de la flotte à Davos, durant le World Economic Forum.

→ Faits marquants

Sécurité



Transporter les voyageurs d'un point A à un point B en toute sécurité, tout en garantissant celle des autres usagers de la route, est au coeur de la mission de service public confiée aux tpg.



Sécurité pour tous: nous développons sans cesse notre réseau et nos infrastructures en veillant à ce qu'ils soient adaptés et accessibles à l'ensemble de la population.



Les tpg renforcent l'information voyageurs à l'intention des personnes aveugles ou malvoyantes

Acteurs d'une mobilité offerte au plus grand nombre, les tpg sont attentifs aux services facilitant l'accès de leur réseau aux personnes à mobilité réduite. Un effort particulier a ainsi été entrepris, en 2018, en direction des voyageurs aveugles et/ou sévèrement malvoyants. Une centaine de nouvelles bornes d'information équipées d'écran de type LED ont été installées à certains arrêts : elles dispensent une information vocale grâce à l'action d'une télécommande dédiée. Ce programme d'équipement est mené avec le soutien du Centre de compétences en accessibilité de l'association pour le bien des aveugles et malvoyants.

Les tpg élaborent un plan d'actions pour faire face aux fortes intempéries

Suite aux difficultés rencontrées lors de l'important épisode neigeux du 1^{er} mars 2018, les tpg ont lancé une étude visant à améliorer leur capacité à faire face à de telles situations. Ce travail a mené à la refonte des procédures relatives aux intempéries. Cette nouvelle approche prévoit notamment une réaction échelonnée en fonction de la situation météorologique, l'engagement progressif des moyens, une meilleure coordination entre les services internes et les voiries ainsi qu'une priorisation du réseau tram. Une plus grande réactivité et un renforcement de la diffusion d'information à la clientèle ont également été introduits.

Pour des seniors toujours mobiles

Les tpg entendent accompagner leurs clients à toutes les étapes de leur vie. À cet égard, ils ont mené, sous l'impulsion du département de l'environnement, de l'agriculture et des transports, une action spéciale à l'endroit des plus de 70 ans. Les cent premiers volontaires qui s'engageaient à restituer leur permis de conduire au service des autos (ils sont plus de 7000 chaque année en Suisse, qui y renoncent spontanément ou s'y voient contraints) ont pu bénéficier d'une réduction de 50 % sur leur abonnement annuel unireso. Les tpg ont offert la totalité du coût de l'abonnement aux trois premières personnes à avoir fait la démarche.



› Faits marquants

Qualité

Les tpg visent dans toutes leurs actions l'excellence au service de la collectivité publique : un réseau de qualité, une saine gestion des deniers publics, des actions en cohérence avec leurs valeurs, un statut d'entreprise formatrice...

Nouvelle politique de partenariat

En 2018, les tpg ont réaffirmé leur volonté d'être un acteur de la vie sociale et culturelle de l'espace qu'ils contribuent à irriguer en termes de déplacements. À ce titre, elle a décidé de réviser sa politique de partenariats. Il a été décidé de recentrer tous les partenariats sur des événements partageant les valeurs des tpg.

Tout partenaire avec lequel les tpg s'engagent est désormais encouragé à inclure dans son offre des prestations de transport public.

Une attention accrue est portée à l'impératif d'obtenir des contre-prestations équivalentes aux prestations offertes, dans un souci de saine gestion des deniers publics.



Une mobilité en orange et blanc

Afin d'affirmer et de confirmer sans ambiguïté son statut d'acteur de référence de la mobilité dans l'agglomération de Genève, la direction des tpg a obtenu du Conseil d'administration la validation d'un projet d'uniformisation de la livrée de ses véhicules. La « livrée 2013 », déclinée en orange et blanc, est consacrée comme livrée officielle des tpg. La couleur orange avait dans un premier temps signé son retour progressif via les trolleybus Exqui.City avant d'apparaître sur les bus TOSA puis sur le véhicule autonome. Cette livrée est appelée à se généraliser à l'ensemble de la flotte au gré des renouvellements de véhicules.

→ Cité des métiers : la formation au cœur de nos préoccupations

En leur qualité d'établissement public autonome, les tpg s'efforcent d'être exemplaires dans de nombreux domaines. Outre ce qu'elle entreprend dans les domaines économique et environnemental, l'entreprise est attentive à assumer son rôle social en développant son statut d'entreprise formatrice. Afin de faire connaître aux jeunes étudiants de l'agglomération de Genève quelques-uns des nombreux métiers et formations qui leur sont proposés, les tpg ont assuré une présence à la Cité des métiers, du 20 au 25 novembre 2018.

Automaticiens, agents de transport public ou encore mécatroniciens étaient parmi les métiers à être présentés sur le stand par nos collaborateurs. Un artiste local y a également réalisé une grande fresque sous forme de graffiti pour attirer le jeune public.





Le trolleybus Exqui.City, mis en service en 2014, était **le premier de la flotte tpg à arborer une livrée orange et blanche**, une exception à l'époque pour valoriser l'innovation. La volonté des tpg de décliner cette livrée à l'ensemble de la flotte s'inscrit dans l'attachement des Genevois à la couleur de «leurs tpg».

→ Faits marquants

Principes organisationnels



Le bon fonctionnement d'une entreprise repose sur **une stratégie claire, une gouvernance et une direction fortes, des collaborateurs experts dans leur domaine et une synergie entre les parties.**



Nous sommes convaincus qu'un climat social serein et une culture d'entreprise forte sont deux éléments essentiels pour affronter tous ensemble les défis du futur des transports publics.



Climat social

En mars 2018, des questions relatives aux conditions de travail des collaborateurs ont amené les syndicats à établir une plateforme de revendications communes sur la base de laquelle ils ont déposé un préavis de grève. Grâce au dialogue engagé par l'entreprise avec les différents partenaires sociaux, un accord a pu être négocié à la satisfaction des différents protagonistes.

→ Place au nouveau Conseil d'administration

Au terme du processus de renouvellement du Conseil d'administration des tpg, la Présidente, Anne Hornung-Soukup, à qui le Conseil d'État a renouvelé sa confiance, a été reconduite dans ses fonctions. De nouveaux administrateurs représentant le personnel ont été élus. D'autres administrateurs, nommés par le Grand Conseil, le Conseil d'État et les communes, ont été désignés pour une durée de cinq ans à compter du 1^{er} décembre. Au total, ce sont neuf nouveaux administrateurs qui ont été nommés – dont un représentant, avec voix consultative, du Département des Infrastructures – sur les vingt qui composent le Conseil d'administration des tpg.

En Chardon, un nouveau lieu de travail

La mise en service du centre de maintenance En Chardon, prévue à la fin du premier semestre de 2019, appelle une importante réorganisation du travail des collaborateurs des domaines d'activités du Technique (entretien et réparation de véhicules) et de l'Exploitation (conducteurs et management de la conduite). Afin d'accompagner les collaborateurs dans ces changements, une série d'actions visant à prendre en compte les souhaits des équipes dans cette nouvelle organisation du travail a été menée : de la visite des futurs lieux de travail à la consultation ou encore aux postulations pour les postes sur site.

→ Contrat de prestations

Retour d'une offre en progression



Le contrat de prestations qui nous lie à l'État de Genève est structurant pour notre entreprise: il définit les prestations déployées par les tpg au service de la population et détermine le cadre financier dans lequel elles s'inscrivent. Il fixe les objectifs visés par la subvention étatique et les indicateurs de performance y relatifs. Le contrat de prestations 2015-2018 a été prolongé jusqu'en 2019 afin d'assurer la transition jusqu'au lancement du Léman Express.

Le contrat de prestations actuel s'inscrit dans une période de transition entre une croissance de l'offre très importante au cours des quinze dernières années et la réorganisation du réseau tpg qui accompagnera l'offre du réseau Léman Express, à l'horaire 2020. Les dernières années se sont écoulées dans un contexte de fortes contraintes budgétaires en raison, d'une part, des efforts importants demandés par l'État pour faire des économies et, d'autre part, des conséquences de l'IN146 – Stop à la hausse des tarifs tpg. Si bien que dans un premier temps les restrictions budgétaires nous ont conduits à devoir baisser nos prestations de transport.

L'année 2018 a toutefois eu ceci de particulier qu'elle aura vu nos prestations croître à nouveau, grâce à une loi, votée fin 2017 par le Grand Conseil, visant à financer – en compensation de la baisse des tarifs unireso survenue suite à l'IN 146 – un niveau d'offre comparable à celui de 2014.

2018, année de la croissance

1. Offre du 10 décembre 2017

L'introduction du nouvel horaire 2018, le 10 décembre 2017, s'est limitée à ce qui avait été planifié dans le contrat de prestations, soit à quelques adaptations mineures sur le réseau.

2. Offre du 9 avril 2018

Première pierre à la reconstruction d'une offre plus importante, le changement d'horaire d'avril a permis de dynamiser notre réseau de tramways avec l'introduction de 15 % de courses supplémentaires sur l'ensemble des lignes de tram et la prolongation des lignes 12 et 18 jusqu'au Bachet-de-Pesay.

3. Offre du 26 août 2018

Une nouvelle étape a été franchie en août avec la création de deux lignes de bus transfrontalières, la 62, rapprochant Collonges-sous-Salève (France), Landecy et Croix-de-Rozon de la future halte Léman Express au Bachet de-Pesay et la 63, qui a pour objectif de désengorger la douane de Soral en reliant la commune de Viry (France), désormais équipée d'un P+R, au terminus du 14 à P+R Bernex.

4. Offre du 9 décembre 2018

Le changement d'horaire de décembre 2018 aura enfin permis de déployer le dernier paquet de mesures visant à atteindre le niveau d'offre de 2014 à fin 2019.

→ Objectifs 2018 atteints

Pour permettre une évaluation objective des prestations et de la gestion des deniers publics, telles que décrites dans le document, le contrat de prestations précise une série d'objectifs à atteindre en termes de fréquentation, de qualité de service à la clientèle, de maîtrise financière et d'impacts environnementaux. Ainsi, chacun des objectifs est mesurable grâce à un ou plusieurs indicateurs de performance dont l'État et les tpg se partagent la charge.

De plus, dans un souci de responsabilisation accrue, un système de pénalités financières impactant les deux parties est prévu pour trois des objectifs. Au terme de l'année 2018, les tpg et l'État pouvaient se féliciter de ne pas devoir l'activer, puisque tous les indicateurs soumis à pénalité étaient au vert et donc les objectifs atteints.

Objectif 1

Améliorer la fréquentation des transports publics

Indicateur: nombre de voyages x kilomètres mesurés (VKM)

Cet objectif a affiché de bons résultats puisque la valeur « plancher » fixée pour l'indicateur VKM a été dépassée de 4,3 %.

→ +1,1 million de voyages x kilomètres mesurés par rapport à 2017!

Objectif 2

Assurer la qualité du service à la clientèle

Indicateur: taux de disponibilité des distributeurs

Le deuxième objectif potentiellement soumis à pénalité a lui aussi été atteint avec un taux de disponibilité des distributeurs automatiques de titres de transport supérieur à la valeur-cible de 1,17 point.

→ 99,92 % des distributeurs disponibles en 2018: signe du succès du *reengineering* des automates et des progrès technologiques réalisés depuis leur installation.

Objectif 3

Assurer une maîtrise financière

Indicateurs: ratio de contributions cantonales, taux de couverture globale, coûts / places x kilomètres réalisés (PKR).

À fin 2018, les résultats des trois indicateurs mesurant la maîtrise financière de l'entreprise étaient en deçà des attentes; toutefois, ils se situaient dans la marge de tolérance de 5 % et ont, en ce sens, permis de considérer l'objectif comme atteint.

→ Le ratio de contributions cantonales a, par exemple, dépassé la valeur-plancher non parce que les revenus propres des tpg ont été trop faibles, au contraire ils ont surpassé les attentes, mais parce que les contributions cantonales ont finalement été supérieures (Loi 12128 Compensation des baisses de tarifs) à la valeur-cible fixée.

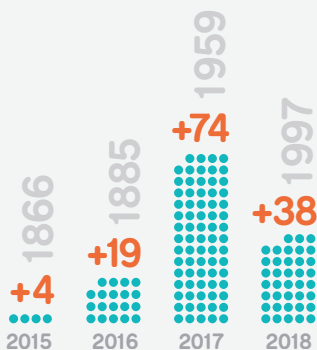
→ Bilan social

Ressources humaines

au 31 décembre 2018

Évolution de l'effectif

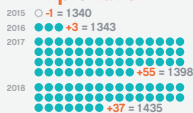
Nombre de collaborateurs



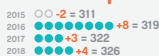
Administration



Exploitation



Technique



1225
personnes sont des conducteurs, soit **61,34%** des collaborateurs



118
personnes travaillent dans l'encadrement, soit **5,91%** des collaborateurs

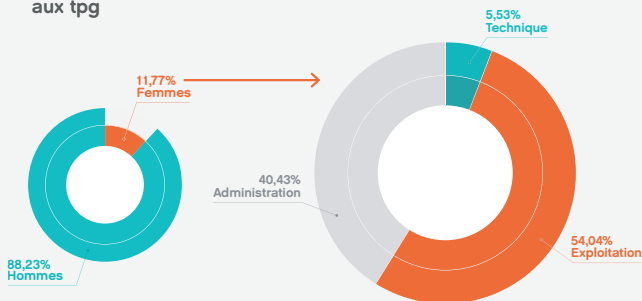


147
personnes travaillent à temps partiel, soit **7,36%** des collaborateurs



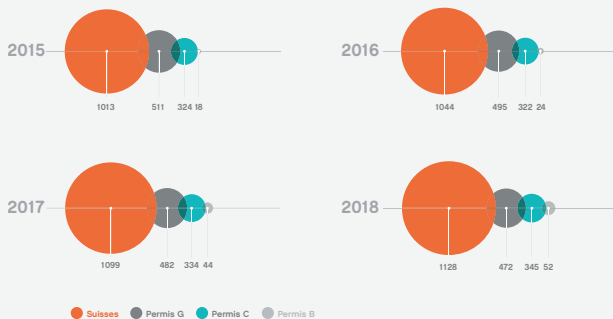
947
personnes ont moins de 45 ans, soit **47,42%** des collaborateurs

Les femmes aux tpg



Comparatif 2015 à 2018 entre Suisses et détenteurs de permis

Nombre de collaborateurs



Recrutement

Cette année encore, le recrutement a été mené conformément à la politique RH mise en œuvre depuis janvier 2015. Celle-ci vise à favoriser prioritairement la mobilité interne, puis les ressources de l'Office cantonal de l'emploi.

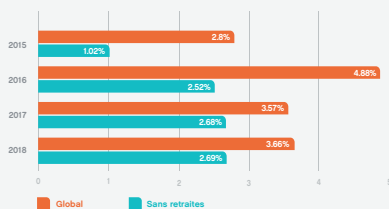


- 86% des postes ont été pourvus
- 178 nouveaux collaborateurs ont été engagés
- 549 entretiens ont été effectués afin d'assurer le meilleur choix des candidats



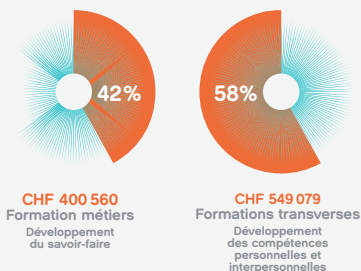
Évolution du taux de rotation depuis 2014

Les taux sont restés stables en 2018 par rapport à 2017. Ils ont, par ailleurs, gardé un niveau très bas, témoignant, une nouvelle fois, de la capacité de l'entreprise à fidéliser ses collaborateurs.



Formation

Budget total 2018
CHF 949 639



CHF 400 560
Formation métiers
Développement
du savoir-faire

CHF 549 079
Formations transverses
Développement
des compétences
personnelles et
interpersonnelles

Apprentis formés



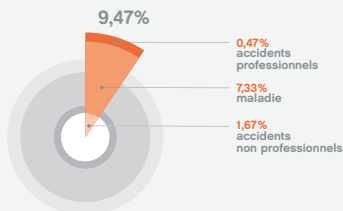
56 stages ont été organisés durant l'année

1300 jours-hommes de formation
continue (sans la formation de base des
conducteurs) ont été dispensés en 2018

Absences

Basé sur l'effectif moyen de l'année, le taux d'absence aux tpg comprend tant les accidents professionnels que ceux non professionnels et les maladies.

Les tpg suivent ce chiffre avec la plus grande attention et mettent en place des programmes dédiés à la santé, à l'absentéisme et à la qualité de vie au travail.



→ Statistiques

Chiffres clés

	2018	2017
Kilomètres-convoi totaux parcourus (en milliers)	28 303	27 940
Kilomètres-convoi productifs parcourus (en milliers)	25 762	25 359
Nombre de places-voyageurs dans les véhicules (base: places debout 4 personnes/m ²)	60 628	58 201
Nombre de places-km offertes (en milliers)	3 260 017	3 202 062

Voyageurs transportés

Total du nombre de personnes embarquées (montées) par année (en milliers)	215 424	212 552
Total du nombre de voyages x kilomètres par année (en milliers)	544 134	542 487
Moyenne du nombre de montées par jour (en milliers)	590	582

Parc de véhicules

Tramways articulés	117	111
Trolleybus articulés	92	92
Minibus	6	6
Véhicule autonome	1	
Autobus	36	36
Autobus articulés	194	195
Autobus articulés «TOSA»	12	
Total	458	440

Effectif du personnel (équivalent temps plein en moyenne annuelle)

Exploitation	1 388	1 358
Ateliers, dépôts et installations	322	314
Administration et soutien	238	234
Total	1 948	1 906

Finances (en KCHF)

Produits

Produits du transport		
- Billets	46 140	46 311
- Abonnements	74 699	73 775
- Divers	9 822	7 355
Autres produits voyageurs	20 060	18 643
Total produits du transport	150 721	146 085
Contributions	264 958	258 997
Produits d'exploitation divers	19 007	20 352
Produits financiers	1 845	2 718
Quote-part dans le résultat des sociétés associées	409	294
Produits totaux	436 940	428 446

Charges

Frais de personnel	247 359	243 264
Biens et services	133 127	127 101
Pertes sur constats et débiteurs	2 777	1 814
Dotations aux amortissements	44 734	43 586
Charges financières	12 125	13 210
Charges totales	440 121	428 974
Résultat	-3 181	-529



→ Statistiques

Caractéristiques des lignes

le 8 décembre 2018

	Longueurs moyennes (km)	Temps de parcours moyens (h:mm:ss)	Vitesse commerciale (km/h)	
1	Hôpital Trois-Chêne - Petit-Bel-Air - Hôpital - Plainpalais - Stand - Gare Cornavin - Jardin Botanique	11,514	0:49:04	14,08
2	Genève-Plage - Place des Eaux-Vives - Bel-Air - Jonction - Onex-Cité	8,089	0:34:10	14,21
3	Gardiol - Servette - Gare Cornavin - Bel-Air - Claparède - Crêts-de-Champel	7,713	0:35:47	12,93
5	Thônex-Vallard - Muséum - Hôpital - Bel-Air - Gare Cornavin - Nations - Palexpo - Aéroport	12,568	0:48:21	15,59
5A	Thônex-Vallard - Rive - Gare Cornavin - Nations - Palexpo - Aéroport	9,699	0:38:10	15,25
6	Vernier-Village - Charmilles - Gare Cornavin - Rive - Genève-Plage	8,876	0:37:31	14,20
7	Hôpital - Rive - Bel-Air - St-Jean - Lignon	6,877	0:30:44	13,42
8	OMS - Appia - Nations - Gare Cornavin - Rive - Conches - Veyrier-Douane / Veyrier-Tournettes	10,951	0:40:01	16,42
9	Petit-Bel-Air - Gradelle - Place des Eaux-Vives - Gare Cornavin - Lignon	10,919	0:42:53	15,27
10	Aéroport - Charmilles - Châteline - Grand-Lancy - Bel-Air - Rive	6,631	0:30:56	12,86
11	Jardin Botanique - Nations - Jonction - Carouge - Bout-du-Monde	8,776	0:38:48	13,57
12	Palettes - Bachet-de-Pesay - Carouge - Plainpalais - Bel-Air - Rive - Moillesulaz	9,343	0:38:39	14,50
14	P+R Bernex - Petit-Lancy - Jonction - Stand - Bel-Air - Gare Cornavin - Servette - Meyrin-Gravière	12,347	0:42:42	17,35
15	Palettes - Grand-Lancy - Acacias - Plainpalais - Stand - Gare Cornavin - Nations	6,826	0:29:16	13,99
18	Bachet-de-Pesay - Carouge - Plainpalais - Bel-Air - Gare Cornavin - Servette - CERN	11,697	0:43:46	16,04
19	Vernier - Charmilles - Gare Cornavin - Bel-Air - Jonction - Onex-Cité	11,453	0:46:32	14,77
21	Cressy - Onex - Lancy-Port-Rouge - Carouge - Crêts-de-Champel - Gare des Eaux-Vives	11,754	0:45:09	15,62
22	Nations - Bouchet - Châteline - Grand-Lancy - Gare Cornavin - ZIPLO	11,209	0:37:03	18,15
23	Aéroport-P47 - Aéroport - Blandonnet - Grand-Lancy - Palettes - Bachet-de-Pesay - Carouge-Tours	12,020	0:36:56	19,53
28	Thônex-Vallard - Muséum - Place des Eaux-Vives - Gare Cornavin - Jardin Botanique	8,389	0:34:35	14,56
29	Jardin Botanique - Nations - Aéroport - Blandonnet - Lignon - Les Eserts	14,657	0:43:23	20,27
31	Sous-Moulin - Place Favre - Belle-Idée - Hôpital Trois-Chêne - Champ-Dollon - Puplinge	6,640	0:22:04	18,05
33	Rive - Gradelle - Vandoeuvres - Crête - Chevrier - Puplinge	9,013	0:24:32	22,05
34	Veyrier - Sous-Moulin - Chêne-Bougeries - Crête - Chevrier	11,058	0:29:48	22,26
35	Sainte-Clotilde - Cirque - Augustins - Hôpital - Beau-Séjour	3,587	0:18:16	11,78
36	Place de Neuve - Bel-Air - Rive - Vieille-Ville - Place de Neuve	3,294	0:17:38	11,21
41	Carouge-Tours - Vesay - Petit-Veyrier	8,358	0:23:50	21,05
42	Carouge-Rondeau - Bachet-de-Pesay - Palettes - La Rolliet - Parly - Confignon - P+R Bernex	11,932	0:36:33	19,58
43	Bellins - Bachet-de-Pesay - Grand-Lancy - Belle-Cour - Onex-Salle communale - Vallet / Loëx-Hôpital	10,407	0:32:08	19,43
44	Carouge-Tours - Drize - Croix-de-Rozon	4,838	0:13:26	21,62
45	Carouge-Tours - Plateau de Prenchat - Troinex	3,608	0:12:37	17,15
46	Stade de Genève - Bachet-de-Pesay - Saconnex-d'Arve - Bardonnex	5,711	0:15:51	21,61
47	P+R Bernex - Bernex-Vailly - Sézenove - Lully	4,267	0:11:48	21,69
51	CO Renard - Aire - Lignon - Châteline - Bouchet - Merveiet	8,158	0:27:43	17,66
53	Vernier-Parfumerie - Blandonnet - Balaxert-Pailly - Grand-Saconnex - Machéry	9,131	0:29:04	18,85
54	Satigny-Gare - Bois-de-Bay - Vernier-Village - ZIMEYSA Gare	10,977	0:24:09	27,27
57	Aéroport - Blandonnet - Vernier - Meyrin - Hôpital de La Tour - ZIMEYSA Gare	9,444	0:31:48	17,82
61	Gare Cornavin - Terrassière - Rieu - Peillonex - Moillesulaz - Annemasse Gare	9,412	0:41:32	13,60
62	Bachet-de-Pesay - Croix-de-Rozon - Collonges-Marché	4,889	0:12:19	23,80
63	Confignon-Croisée - Viry	11,224	0:19:52	33,88
A	Rive - Gradelle - Cologny - Meinier - Gy	12,349	0:32:43	22,64
B	Jussy - Corsinge - Meinier - Pallanterie - Vésenaz - Saint-Maurice - Anières-Mairie - Hermance - Chens-sur-Léman	21,251	0:48:12	26,46
C	Malagnou / Sous-Moulin - Graveson - Puplinge - Presinge - Jussy / Monnaz	13,594	0:33:41	24,22
Ca	Sous-Moulin - Graveson - Puplinge-Frémis - Jussy	9,195	0:23:45	23,23
D	Bel-Air - Jonction - Bachet-de-Pesay - Plan-des-Ouates - Perly-Douane - Saint-Julien SNCF (France)	9,965	0:34:35	17,29
E	Rive - Vésenaz - Collonge-Bellerive - Corsier-Port - Anières - Hermance	13,496	0:30:21	26,68
F	Gare Cornavin - Nations - Grand-Saconnex - Ferney-Voltaire-Mairie - Cessy - Gex-Aiglette (France)	14,863	0:42:13	21,12
G	Rive - Vésenaz - Pallanterie - Corsier-Village - Veigy-Douane / Veigy-Village (France)	12,474	0:29:23	25,48
Ga	Gare Cornavin - Rive - Genève-Plage - Pallanterie - Veigy-Douane	12,975	0:33:37	23,15
J	Lancy-Hubert - Onex - Bernex - Cartigny - Avusy	12,895	0:28:01	27,62
K	Lancy-Hubert - Onex - Bernex - Avully - Chanzy-Douane / Pougny-Gare	14,714	0:31:01	28,46
L	P+R Bernex - Laconnex - Soral - Ségézyn - Athenaz	11,174	0:25:22	26,43
M	Collonges-Bourg d'en Haut - Saint-Julien-Gare - Neydens-Vitam - Beaumont le Châble	15,163	0:34:27	26,41
N	Lycée De Staël - Saint-Julien-Gare - Valléry (France)	13,713	0:28:45	28,62
O	Meyrin-Gravière - Mategrin - Prévessin-Moëns-Mairie - Ferney-Voltaire-Mairie - Lycée International (France)	9,382	0:23:34	23,88
P	Russin - Malval - Dardigny - La Plaine	12,731	0:24:42	30,92
Pa	Confignon-Croisée - Bernex - Aire-la-Ville - Satigny-Gare	7,667	0:16:57	27,14
T	La Plaine - Challex (France)	3,999	0:09:51	24,36
U	Bossy - Collex - Richellen - Versoix - Sauvverry - Chavannes-des-Bois	11,399	0:20:50	32,82
V	Gare Cornavin - Nations - Chambésy - Colovrex - Genthod - Versoix - CS La Bécassière	13,333	0:36:47	21,75
Va	Aéroport - Colovrex - Genthod - Versoix - Montfleury	10,391	0:28:00	22,27
W	Hôpital de la Tour - Satigny - Bourdigny - Chouly - Peissy - Satigny - Hôpital de la Tour	7,720	0:25:01	18,52
X	Chanzy-Douane - Avully - La Plaine / Russin / Dardigny	5,604	0:11:51	28,39
XA	Meyrin-Gare - Meyrin-Village	1,055	0:08:07	7,80
Y	Ferney-Voltaire-Mairie - Aéroport - Blandonnet - ZIMEYSA-Gare - CERN - St-Genis - Val-Thoiry (France)	23,557	1:03:43	22,18
Z	Gare Cornavin - Nations - Chambésy - Colovrex - Collex - Bossy / Bois-Chatton (France)	11,301	0:29:23	23,08

> Statistiques

Parc de véhicules et kilomètres parcourus

Nombre de véhicules		Kilomètres parcourus	
2018	2017	2018	2017

Véhicules d'exploitation

Véhicules de traction

Tramways Düwag 2 caisses	24	24	622 104	732 958
Tramways Düwag 3 caisses	22	22	610 508	699 218
Tramways Cityrunner	39	39	2 073 097	2 280 879
Tramways Tango	32	26	1 892 899	1 538 048
Total tramways	117	111	5 198 608	5 251 103

Trolleybus

Trolleybus articulés	82	82	3 384 351	3 403 246
Trolleybus bi-articulés	10	10	418 801	449 931
Total trolleybus	92	92	3 803 152	3 853 177

Autobus

Minibus	6	6	8 612	291 286
Véhicule autonome	1		16 491	
Autobus	36	36	1 342 858	1 563 064
Autobus articulés	189	190	9 586 190	9 707 898
Autobus articulés « TOSA »	12		347 284	
Autobus bi-articulés	5	5	77 695	113 646
Autobus : lignes en sous-traitance			7 921 791	7 159 681
Total autobus	249	237	19 300 921	18 835 575
Total des véhicules d'exploitation	458	440	28 302 681	27 939 855

Véhicules de musée

Automotrices tramways	5	5	1 785	1 870
Remorques tramways	3	3	783	870

→ Statistiques

Résultats par ligne

au 31 décembre 2018

	Voyages	Voyages x km	Kilomètres productifs parcourus	Charges (CHF)	Produits du transport (CHF)
Réseau urbain	192628000	430564000	18317000	342201924	153334134
Lignes principales	185045000	411913000	15563000	314275662	147080890
Tramways	90926000	197682000	4655000	132322862	71655865
12 Palettes – Bacht-de-Pesay – Carouge – Plainpalais – Bel-Air – Rive – Mollesulaz	28330000	61759000	1368000	42403883	22358992
14 P+R Bernex – Petit-Lancy – Jonction – Stand – Bel-Air – Gare Cornavin – Servette – Meyrin-Gravière	27641000	66709000	1626000	42679347	22683821
15 Palettes – Grand-Lancy – Acacias – Plainpalais – Stand – Gare Cornavin – Nations	20289000	32504000	868000	25454458	14412722
18 Bacht-de-Pesay – Carouge – Plainpalais – Bel-Air – Gare Cornavin – Servette – CERN	14666000	36710000	793000	21785174	12200329
Trolleybus	39320000	81477000	3752000	72725153	30451006
2 Genève-Plage – Place des Eaux-Vives – Bel-Air – Jonction – Onex-Cité	5576000	10841000	578000	10812656	4222762
3 Gardiol – Servette – Gare Cornavin – Bel-Air – Claparède – Crêts-de-Champel	9772000	19470000	775000	15490463	7458712
6 Vernier-Village – Charmilles – Gare Cornavin – Rive – Genève-Plage	5626000	11489000	594000	10893295	4342965
7 Hôpital – Rive – Bel-Air – St-Jean – Lignon	4175000	8466000	461000	9380133	3202199
10 Aéroport – Charmilles – Gare Cornavin – Bel-Air – Rive	7065000	15097000	507000	11434348	5542771
17 Vernier – Charmilles – Gare Cornavin – Bel-Air – Jonction – Onex-Cité	7107000	16114000	837000	14714259	5681597
Autobus	54799000	132755000	7157000	109227648	44974019
1 Hôpital Trois-Chêne – Petit-Bel-Air – Hôpital – Plainpalais – Stand – Gare Cornavin – Jardin Botanique	6743000	13805000	738000	12785485	5193122
4 ² Bel-Air – Jonction – Bacht-de-Pesay – Plan-les-Ouates – Perly-Douane – P+R Perly					
5 Thônex-Vallard – Muséum – Hôpital – Bel-Air – Gare Cornavin – Nations – Palexpo – Aéroport	6822000	19483000	874000	13778920	5992520
6 OMS – Appia – Nations – Gare Cornavin – Rive – Conches – Veyrier-Douane / Veyrier-Tournettes	9255000	23258000	1005000	16218279	7713492
9 Petit-Bel-Air – Gradelle – Place des Eaux-Vives – Gare Cornavin – Lignon	6734000	16443000	719000	11869669	5547283
11 Jardin Botanique – Nations – Jonction – Carouge – Bout-du-Monde	6002000	11942000	597000	10170611	4574381
20 ¹ Place de Neuve – Bel-Air – Gare Cornavin – Nations – Pregny – Chambéy – Colovrex	67000	238000	20000	342481	67481
21 Cressy – Onex – Lancy-Pont-Rouge – Carouge – Crêts-de-Champel – Gare des Eaux-Vives	5028000	12538000	724000	11086878	4168759
22 Nations – Bouchet – Châtelaine – Grand-Lancy – Palettes – ZIPL0	3611000	10341000	557000	8197928	3169696
23 Aéroport-P47 – Aéroport – Blandonnet – Grand-Lancy – Palettes – Bacht-de-Pesay – Carouge-Tours	2919000	8695000	572000	8405063	2614845
28 Thônex-Vallard – Muséum – Place des Eaux-Vives – Gare Cornavin – Jardin Botanique	5130000	9581000	523000	8927522	3831597
28 Jardin Botanique – Nations – Aéroport – Blandonnet – Lignon – Les Esserts	1053000	3540000	426000	3466513	999341
47 P+R Bernex – Bernex-Vailly – Sézenove – Lully	538000	907000	143000	1438838	387435
57 Aéroport – Blandonnet – Vernier – Meyrin – Hôpital de La Tour – ZIMEYSA Gare	895000	1983000	260000	2537660	714067
Lignes secondaires	7584000	18651000	2754000	27926262	6253244
Autobus	7584000	18651000	2754000	27926262	6253244
XA Meyrin-Gare – Meyrin-Village	9000	7000	17000	381941	5145
31 Sous-Moulin – Place Favre – Belle-Idée – Hôpital Trois-Chêne – Champ-Dollon – Puplinge	548000	916000	181000	2583136	393329
33 Rive – Gradelle – Vandoeuvres – Crête – Chevrier – Puplinge	691000	2633000	244000	2772005	697297
34 Veyrier – Sous-Moulin – Chêne-Bougeries – Crête – Chevrier	393000	1281000	288000	2755200	365389
35 Sainte-Clotilde – Cirque – Augustins – Hôpital – Beau-Séjour	555000	693000	143000	1543314	367830
36 Place de Neuve – Bel-Air – Rive – Vieille-Ville – Place de Neuve	156000	155000	47000	680311	98479
41 Carouge-Tours – Vesay – Petit-Veyrier	747000	2293000	240000	1758875	676751
42 Carouge-Rondeau – Bacht-de-Pesay – Palettes – Le Rolliet – Perly – Lully – Confignon – P+R Bernex	818000	2561000	336000	4174445	745460
43 Bellins – Bacht-de-Pesay – Grand-Lancy – Belle-Cour – Onex-Salle communale – Vallet / Loix-Hôpital	790000	1815000	341000	2726593	635843
44 Carouge-Tours – Drize – Croix-de-Rozon	826000	1982000	133000	1337868	674336
45 Carouge-Tours – Plateau de Pinchat – Troinex	542000	825000	100000	1107894	378278
46 Stade de Genève – Bacht-de-Pesay – Saconnex-d'Arve – Bardonnex	169000	510000	101000	1500058	152483
51 CO Renard – Aire – Lignon – Châtelaine – Bouchet – Mervilet	661000	1373000	192000	1690020	508583
53 Vernier-Parfumerie – Blandonnet – Balexart-Pailly – Grand-Saconnex – Machéry	613000	1411000	249000	2042973	494036
54 Satigny-Gare – Bois-de-Bay – Vernier-Village – ZIMEYSA Gare	59000	176000	136000	786418	53157
56 ¹ Aéroport – Blandonnet – ZIMEYSA – Hôpital de La Tour	8000	20000	5000	85161	6851

1 ligne mise en service en 2018

2 ligne supprimée en 2017

3 addition des produits de transport, autres produits par rapport au total des charges

	Autres produits (CHF)	Contributions fédérales selon OITRV ⁵ (CHF)	Contribution des communes et tiers (CHF)	Contributions de l'État de Genève			Total (avec indemnité tarifaire) 2017	Répartition du résultat (+ excédent - poste) 2018	Taux de couverture des charges % 2018	Taux de couverture des charges % 2017
				attribuées selon conventions	autres contributions	Total (avec indemnité tarifaire) 2018				
	8135918	1712170	235000	4191867	170620104	205995861	201144724	-3972732	47,2%	47,8%
	7493656				156095937	186009720	180859657	-3605180	49,2%	49,9%
Tramways	3267548				56300223	70677998	66361101	-1099226	56,6%	57,9%
12	1085476				18584965	23135988	23195572	-374450	55,3%	55,5%
14	1040323				18597968	23214404	20913950	-357236	55,6%	56,9%
15	613011				10230703	13160727	12068000	-198021	59,0%	61,9%
16	528738				8886587	11366879	10183578	-169519	58,4%	60,1%
Trolleybus	1696257				39595382	45789976	46868693	-982509	44,2%	44,1%
2	250925				6185471	7044526	7151073	-153498	41,4%	40,5%
3	357349				7488869	9006266	9322448	-185533	50,5%	50,4%
6	252890				6145037	7029247	7341743	-152404	42,2%	41,3%
7	215845				5817258	6468165	6716319	-144831	36,4%	36,0%
10	276343				5479179	6607097	6615897	-136055	50,9%	51,8%
18	342905				8479568	9634675	9721214	-210189	40,9%	41,4%
Autobus	2529851				60200333	69341746	67629863	-1523445	43,5%	44,3%
1	294440				7117798	8173531	8021429	-180124	42,9%	43,3%
4 ²							1089804			34,5%
5	321640				7280517	8496808	8035832	-184243	45,8%	46,5%
8	376586				7927584	9496310	9228070	-200618	49,9%	50,1%
9	274193				5898915	7027076	7065311	-149279	49,0%	49,3%
11	234365				5229526	6159462	5971058	-132340	47,3%	48,6%
20	9849				258607	272209		-8545	22,6%	
21	258064				6497429	7344555	7453934	-164426	39,9%	39,8%
22	191621				4717236	5360880	4706198	-119375	41,0%	44,7%
23	204658				5447699	5979126	5519832	-137861	33,5%	37,2%
25	205658				4769567	5548902	5179572	-120700	45,2%	47,5%
28	73952				2334152	2537529	2143884	-99069	31,0%	29,8%
47	30689				965520	1074167	956839	-25193	29,1%	32,0%
57	54137				1725783	1871193	2258098	-43673	30,3%	24,1%
	642283	1712170	235000	4191867	14524167	19986142	20285067	-367552	24,7%	24,8%
Autobus	642283	1712170	235000	4191867	14524167	19986142	20285067	-367552	24,7%	24,8%
XA	8145				359551	360592	7067	-9099	3,5%	5,9%
31	63956				2073382	2153282	1982803	-52470	17,7%	18,7%
33	69583	447482		1095561	450677	1688031	2188964	-11405	27,7%	29,7%
34	58759				2273568	2347612	2423187	-57535	15,4%	15,2%
35	32918		235000		885167	959898	771511	-22400	26,0%	25,6%
36	14511				553319	573378	520389	-14002	16,6%	18,5%
41	37521	261935		641289	137890	916576	1145584	-3490	40,6%	35,3%
42	106095	573487		1404054	1311559	2866876	3461623	-33191	20,4%	21,2%
43	58158	306064		749330	953079	1831784	2188741	-24119	25,5%	21,4%
44	28543	123202		301633	204966	643594	857686	-5187	52,5%	50,0%
45	23632				688560	765307	709317	-17424	36,3%	38,6%
46	40528				1274787	1305781	1280882	-32260	12,9%	13,3%
51	36049				1117119	1220197	1329714	-28270	32,2%	30,3%
53	43582				1468200	1568648	754819	-37155	26,3%	25,9%
54	16773				698804	709665	662779	-17684	8,9%	10,8%
56	2910				73540	74921		-1861	11,5%	

5 OITRV, ordonnance sur l'indemnisation du trafic régional de voyageurs

→ Statistiques

Résultats par ligne

au 31 décembre 2018

	Voyages	Voyages x km	Kilomètres productifs parcours	Charges (CHF)	Produits du transport (CHF)
Réseau régional	20854 000	93 414 000	5 842 000	63 074 067	22 397 043
Autobus tpg	13 209 000	65 553 000	4 684 000	51 489 794	14 854 198
A Rive – Gradelle – Cologny – Meinier – Gy	962 000	5 235 000	345 000	4 245 939	1 180 234
B Jussy – Corsinge – Meinier – Pallanterie – Vésenaz – Saint-Maurice – Avières-Mairie – Hermance – Chers-sur-Léman	180 000	801 000	166 000	1 011 403	196 905
C Malagnou / Sous-Moulin – Graveson – Puplinge – Presinge – Jussy / Monnaz	919 000	3 225 000	378 000	3 991 882	887 225
E Rive – Vésenaz – Collonge-Bellerive – Corsier-Port – Anières – Hermance	2 244 000	15 015 000	577 000	7 361 384	3 137 531
G Rive – Vésenaz – Pallanterie – Corsier-Village – Veigy-Douane / Veigy-Village (France)	1 433 000	9 926 000	405 000	5 072 660	2 045 050
J Lancy-Hubert – Onex – Bernex – Cartigny – Avusy	376 000	1 829 000	332 000	3 559 095	431 126
K Lancy-Hubert – Onex – Bernex – Avully – Chancy-Douane / Pougny-Gare	586 000	4 171 000	371 000	3 979 731	848 697
L P+R Bernex – Lacconnex – Sorat – Sèzegnin – Athenaz	530 000	1 983 000	281 000	2 577 522	529 143
P Russin – Malval – Dardagny – La Plaine	50 000	231 000	204 000	1 050 623	56 578
S Confignon-Croisèle – Bernex – Aire-la-Ville – Satigny-Gare	261 000	1 053 000	220 000	1 659 630	270 725
U Bossy – Collex – Richelen – Versoix – Sauvigny – Chavannes-des-Bois	160 000	606 000	139 000	938 152	181 249
V Gare Cornavin – Nations – Chambésy – Colovrex – Genthod – Versoix – CS La Bécassière	1 166 000	5 778 000	394 000	5 140 973	1 353 971
W Hôpital de la Tour – Satigny – Bourdigny – Chouilly – Peisay – Satigny – Hôpital de la Tour	121 000	215 000	147 000	1 131 999	88 939
X Chancy-Douane – Avully – La Plaine / Russin / Dardagny	115 000	296 000	63 000	724 049	95 989
Z Gare Cornavin – Nations – Chambésy – Colovrex – Collex-Bossy / Bois-Chatton (France)	707 000	3 291 000	224 000	2 848 564	771 291
61 Gare Cornavin – Terrassière – Rieu – Pellonnex – Mollesulaz – Annemasse Gare	324 000	1 105 000	327 000	4 355 046	2 597 634
62 ¹ Bachtet-de-Pesay – Croix-de-Rozon – Collonges-Marché	34 000	69 000	21 000	267 501	25 737
63 ¹ Confignon-Croisèle – Viry	20 000	97 000	26 000	284 919	16 441
Noct. Réseau nocturne régional	98 000	674 000	64 000	1 288 723	139 737
Autobus GLCT parcours CH	7 646 000	27 861 000	1 158 000	11 584 273	7 542 845
D Bel-Air – Jonction – Bachtet-de-Pesay – Plan-les-Ouates – Perly	414 000	1 555 000	599 000	6 800 601	4 145 297
F Gare Cornavin – Nations – Grand-Saconnex – Ferney-Voltaire-Mairie	1 944 000	7 201 000	244 000	2 501 523	1 935 367
O Meyrin-Gravière – Matagnin – Prévessin-Moëns-Mairie	174 000	200 000	15 000	295 191	112 447
T La Plaine-Gare – La Plaine-Douane	24 000	18 000	7 000	129 382	14 261
Y Ferney-Voltaire-Mairie – Aéroport – Blandonnet – Gare ZIMEYSA – CERN	1 303 000	4 796 000	284 000	1 780 536	1 294 343
64 ¹ Meyrin-Gravière – Matagnin	10 000	12 000	1 000	15 509	6 865
66 ¹ Aéroport – Tunnel routier	18 000	44 000	4 000	38 503	15 347
68 ¹ CERN – Saint-Genis-Porte de France	28 000	34 000	3 000	23 027	18 919
Autobus GLCT parcours FR	5 214 000	15 196 000	1 304 000	10 310 592	2 700 642
D Perly – Saint-Julien SNCF (France)	1 313 000	985 000	105 000	1 273 868	850 285
Dn ² ZI Les Moulins – Saint-Julien-Gare – Viry-Chef-Lieu – Vallèry-Chef-Lieu (France)					
F Ferney-Voltaire-Mairie – Cessy – Gex-Aiglette (France)	1 742 000	6 344 000	378 000	3 293 240	831 133
M Collonges-Bourg d'en Haut – Saint-Julien-Gare – Neydens-Vitam – Beaumont le Châble	216 000	1 012 000	173 000	959 467	126 720
N Lycée De Staël – Saint-Julien-Gare – Viry – Vallèry	202 000	1 467 000	161 000	704 116	114 481
O Ferney-Voltaire-Mairie – Lycée International (France)	364 000	1 000 000	107 000	953 779	165 982
T Les Baraques – Challex (France)	26 000	62 000	22 000	224 689	8 322
Y St-Genis – Val-Thoiry (France)	1 255 000	3 956 000	314 000	2 596 910	568 196
64 ¹ Ferney-Bois Candide – Ferney-Mairie	16 000	42 000	5 000	57 985	5 737
66 ¹ Grand-Saconnex-Douane – Ferney-Mairie	34 000	154 000	19 000	117 473	12 667
68 ¹ Saint-Genis-Porte de France – Thoiry-Centre commercial	46 000	174 000	19 000	129 065	17 119
Services spéciaux (cours scolaires, événements Palexpo, manifestations et autres)	1 001 000	3 403 000	192 000	4 123 938	5 168 095
Réseau nocturne urbain (Réseau nocturne tramways, trolleybus et autobus)	648 000	1 557 000	107 000	2 119 462	531 956
Total	220 344 000	544 134 000	25 762 000	421 829 982¹	184 131 869¹

1 ligne mise en service en 2018

2 ligne supprimée en 2017

3 addition des produits de transport, autres produits par rapport au total des charges

4 total des charges intégrant en diminution principalement la rétrocession des droits sur carburants

5 OITRV, ordonnance sur l'indemnisation du trafic régional de voyageurs

6 produits de transport intégrant l'indemnité tarifaire

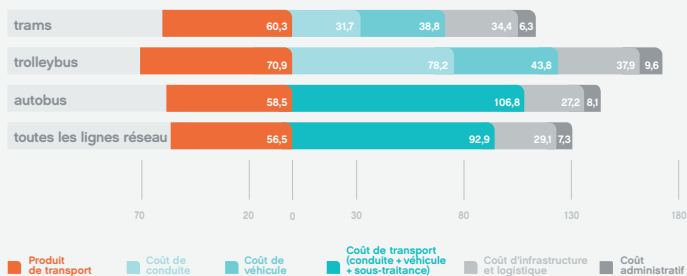
7 dont 13 759 kCHF pour le droit du sillon

	Autres produits (CHF)	Contributions fédérales selon OTRU ¹ (CHF)	Contribution des communes et tiers (CHF)	Contributions de l'État de Genève			Total (avec indemnité tarifaire) 2017	Répartition du résultat (+ excédent/-perte) 2018	Taux de couverture des charges % ³ 2018	Taux de couverture des charges % ³ 2017
				attribuées selon conventions	autres contributions	Total (avec indemnité tarifaire) 2018				
	1472342	5191330	5928077	12709808	15377319	32502031	33392336	1852	37,8%	37,7%
TPG	1225142	5191330	1804458	12709808	15377319	30967374	31967061	-327539	31,2%	31,0%
A	106663	873551		2138695		2378715	2462650	53204	30,3%	29,9%
B	21571		461980		322779	362782	310985	-8168	21,6%	21,8%
C	86826	595510		1457974	940544	2578584	2419107	-23802	24,4%	24,5%
E	180373	1094727		2680194	261930	3580558	3785624	-6629	45,1%	44,1%
G	120961	810482	104573	1984285	7129	2407282	2995188	-180	42,7%	43,7%
J	95549				2957575	3045081	3018814	-74845	14,8%	14,8%
K	107999	702228	25000	1719249	562328	2453899	2330925	-14231	24,0%	24,1%
L	59136	402064		984364	587938	1679841	2442473	-14878	22,8%	20,3%
P	22407				947658	959216	1619943	-23982	7,5%	6,8%
S	35397				1320101	1375106	1593081	-33407	18,4%	16,4%
U	20009		538787		193218	225761	251864	-4889	21,5%	17,8%
V	126192				3570455	3846108	3709763	-90355	28,8%	32,1%
W	24143				993769	1011881	205344	-25149	10,0%	11,9%
X	15442				597498	616900	639246	-15120	15,4%	16,3%
Z	66181	559455	64395	1369701	25300	1551898	1783814	7759	29,4%	28,5%
61¹	92954	153311		375347	1107767	1876591	1843151	-28034	61,8%	61,6%
62¹	9779				226259	231412		-5726	13,3%	
63	6076				255927	258217		-6476	7,9%	
Noct.	27486		609723		499146	527545	555091	-12631	13,0%	14,2%
CH	247200		4123619			1534656	1425275	329391	67,2%	70,8%
D	145120		1643709			843009	741371	-866476	63,1%	67,9%
F	53377		1051717			393753	393989	538938	79,5%	82,5%
O	6295		183893			22822	25893	7443	40,2%	56,5%
T	2760		76150			2904	3399	-36212	13,2%	16,9%
Y¹	38005		1168151			263877	260623	719963	74,8%	69,4%
64¹	331					1384		-8314	46,4%	
66¹	821					3094		-22335	42,0%	
68	491					3813		-3617	84,3%	
FR	219887		6112558					-1277505	28,3%	28,1%
D²	27167		619932					223516	68,9%	67,3%
Dn										22,7%
F	70233		1275090					-1116784	27,4%	33,7%
M	20462		886952					74668	15,3%	15,1%
N	15016		653188					78570	18,4%	18,2%
O	20341		708791					-58665	19,5%	27,2%
T	4792		230906					19332	5,8%	4,3%
Y¹	55383		1737697					-235635	24,0%	12,1%
64¹	1237							-51011	12,0%	
66¹	2505							-102301	12,9%	
68	2753							-109194	15,4%	
SP	94535		1736		943588	1056836	962998	2084016	127,6%	122,3%
RU	50863		731427		788430	896713	912646	-16786	27,5%	28,2%
	9973545	6903500	13008798	16901675	187729442 ²	240451440	236412704	-3181155	46,0%	46,7%

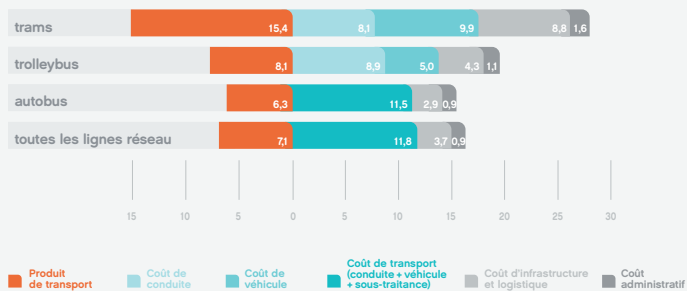
→ Statistiques

Structure de coût des lignes principales en 2018

en CHF/1000 places kilomètre offertes



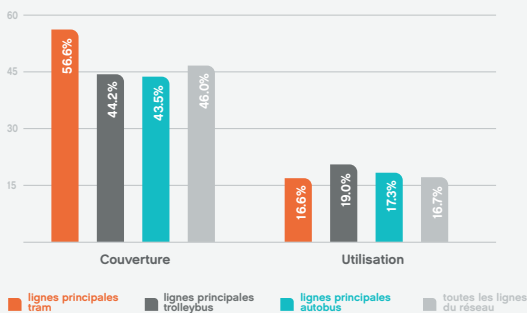
en CHF/km productifs parcourus



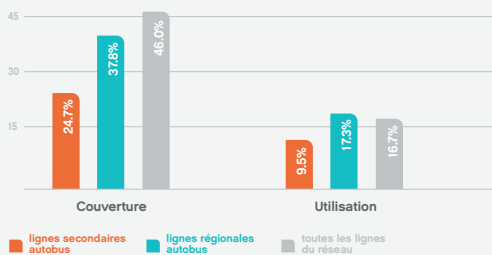
→ Statistiques

Taux de couverture et d'utilisation des lignes

Lignes principales en %



Lignes secondaires et régionales en %



→ Finances

États financiers consolidés

au 31 décembre 2018

Bilan consolidé en CHF

Actif	31.12.2018	31.12.2017
Liquidités	14 357 883	9 031 284
Débiteurs d'exploitation	40 945 459	46 703 156
Stocks	20 343 547	19 499 894
Autres actifs circulants	9 613 749	12 282 415
Total des actifs circulants	85 260 638	87 516 749
Terrains, bâtiments, installations fixes	88 421 925	91 529 430
Véhicules et leurs équipements	413 134 832	416 101 800
Autres immobilisations corporelles, net	12 516 833	10 265 660
Immobilisations incorporelles, net	10 896 178	8 053 353
Travaux d'investissement en cours	253 298 050	196 235 185
Avances sur achats d'immobilisations	1 006 598	8 617 951
Participations mises en équivalence	1 057 502	1 000 916
Actifs financiers à long terme	965 414	963 004
Total des actifs immobilisés	781 297 333	732 767 298
Total de l'actif	866 557 971	820 284 047
Passif	31.12.2018	31.12.2017
Créanciers d'exploitation	22 772 373	26 931 661
Part à court terme des provisions	1 306 453	1 294 786
Part à court terme des dettes à long terme	58 429 334	32 578 678
Autres engagements à court terme	58 016 568	47 955 981
Total des engagements à court terme	140 524 728	108 761 106
Emprunts et dettes à long terme	546 887 068	557 990 587
Subventions d'investissement reçues, net	113 599 130	85 328 407
Provisions à long terme	306 792	412 188
Engagements en faveur du personnel	11 249 027	11 100 851
Autres engagements à long terme	190 627	752 939
Total des engagements à long terme	672 232 643	655 584 971
Sous-total du passif	812 757 371	764 346 077
Capital de dotation	44 000 000	44 000 000
Fonds de réserves	12 981 754	12 466 612
Résultat net de l'exercice	-3 181 154	-528 643
Fonds propres	9 800 600	11 937 969
Total du passif du capital de dotation et des fonds propres	866 557 971	820 284 047

47

En 2018, les tpg ont enregistré **+3,2 % de ventes de titres de transport**. Il s'agit de la plus forte progression depuis 2013!

Compte de résultat consolidé en CHF

	Comptes consolidés 2018	Comptes consolidés 2017
Revenus des transports	150 720 996	146 084 827
Contribution de l'Etat de Genève	240 451 440	236 412 703
Contribution de la Confédération	11 415 441	10 808 793
Contribution des communes et des tiers	13 091 533	11 775 447
Produits d'exploitation divers	19 007 091	20 352 112
Total des produits d'exploitation	434 686 500	425 433 882
Frais de personnel	247 358 690	243 263 564
Frais de véhicules	30 526 168	31 829 435
Frais de bâtiments et installations fixes	20 573 903	20 357 169
Sous-traitance de transport	51 615 269	46 586 825
Charges d'exploitation diverses	30 411 879	28 327 123
Dotations aux amortissements et pertes de valeurs	44 734 165	43 586 237
Pertes sur constats et débiteurs	2 776 597	1 813 592
Total des charges d'exploitation	427 996 672	415 763 946
Résultat des activités d'exploitation	6 689 828	9 669 936
Produits financiers	1 845 127	2 717 606
Charges financières	12 124 694	13 210 360
Quote-part dans le résultat des sociétés associées	408 584	294 174
Résultat net de l'exercice	-3 181 154	-528 643

Le résultat déficitaire est **couvert par les réserves des tpg**, conformément à l'accord avec le Canton de Genève – département des infrastructures – et planifié comme tel dans le contrat de prestations.

→ Finances → États financiers consolidés

Flux de liquidités consolidés en CHF

au 31 décembre 2018

Activités opérationnelles	2018	2017
Résultat net de l'exercice	-3 181 154	-528 643
Amortissements et pertes de valeur	44 734 165	43 586 237
Amortissements sur les participations de tiers	-280 030	-262 917
Provisions sur débiteurs incluses dans corrections de valeurs des actifs	267 537	-477 691
Attribution / Dissolution de provisions	621 828	2 617 130
Quote-part au résultat des participations mises en équivalence	-257 954	-307 772
Résultat de change non réalisé	472 832	-280 556
Résultat de l'exercice après ajustement des transactions non-monétaires	42 377 224	44 345 788
Produits d'intérêts	-617 934	-1 151 440
Dividendes reçus	-45 800	-59 540
Charges d'intérêts	10 705 446	11 639 783
Montants reclassés dans les activités d'investissement ou de financement	10 041 712	10 428 802
Variation des débiteurs d'exploitation brut	5 101 813	-1 091 572
Variation des stocks brut	-1 623 451	-1 613 679
Variation des autres actifs circulants	2 668 665	-1 959 725
Variation des créanciers d'exploitation	-3 122 612	-821 234
Variation des autres engagements à court terme	2 431 505	460 278
Variation des autres engagements à long terme	-562 312	70 843
Utilisations des provisions	-567 381	-355 362
Variations du fonds de roulement	4 326 228	-5 310 452
Flux de liquidités provenant des activités opérationnelles	56 745 164	49 464 138
Activités d'investissement		
Acquisitions d'immobilisations corporelles	-85 798 159	-127 455 283
Avances sur acquisitions de véhicules	7 605 722	28 787 144
Acquisitions d'immobilisations incorporelles	-5 048 928	-3 300 233
Subventions d'investissements reçues	28 550 753	31 719 554
(Octroi) / Remboursement des créances à long terme	-2 410	286 551
Dividendes encaissés	207 850	262 534
Produits d'intérêts encaissés	34 512	568 017
Flux de liquidités affectés aux activités d'investissements	-54 450 660	-69 131 715

Activités de financement	2018	2017
Augmentation des emprunts	45 000 000	85 000 000
Remboursement des emprunts	-29 714 389	-53 923 471
Intérêts payés	-11 350 113	-12 057 317
Intérêts payés sur le capital de dotation	-770 000	-880 000
Flux de liquidités provenant des activités de financement	3 165 498	18 139 212
Effet des conversions de change sur la liquidité	-133 403	56 634
Augmentation/(diminution) nette de liquidités et équivalents de liquidités	5 326 599	-1 471 731
Liquidités et équivalents de liquidité à l'ouverture de l'exercice	9 031 284	10 503 015
Liquidités et équivalents de liquidités à la fin de l'exercice	14 357 883	9 031 284

Le solde du compte nostro des tpg auprès de la Caisse centralisée de l'État est débiteur de CHF 12 499 263 (2017: CHF 7 220 721) et se trouve dans la rubrique des débiteurs d'exploitation.

→ Finances → États financiers consolidés

Variation des fonds propres consolidés en CHF

au 31 décembre 2018

	Fonds de réserve (antérieur à 1996)	Fonds de réserve autres	Pertes différées sur instruments dérivés de couverture	Résultats cumulés réseau urbain depuis 1996	Résultats cumulés régional depuis 1996		Écarts de conversion	Total
					Affectation cantonale	Affectation fédérale		
Fonds propres au 1 ^{er} janvier 2017	2972887	42494991	-23597981	-13650452	4372544	-1142637	-173573	11275778
Reclassement des pertes différées sur instruments dérivés de couverture			1083181					1083181
Différences de conversion		-182938					290591	107653
Fonds de réserve au 31 décembre 2017	2972887	42312054	-22514800	-13650452	4372544	-1142637	117018	12466612
Résultat net de l'exercice	0	-636326		423695	-224369	-91644		-528643
Fonds propres au 31 décembre 2017	2972887	41675727	-22514800	-13226757	4148175	-1234281	117018	11937968
Fonds propres au 1 ^{er} janvier 2018	2972887	41675727	-22514800	-13226757	4148175	-1234281	117018	11937968
Reclassement des pertes différées sur instruments dérivés de couverture			1103878					1103878
Différences de conversion							-60092	-60092
Fonds de réserve au 31 décembre 2018	2972887	41675727	-21410923	-13226757	4148175	-1234281	56926	12981754
Résultat net de l'exercice		-2238609		-1034292	65140	26606		-3181154
Fonds propres au 31 décembre 2018	2972887	39437118	-21410923	-14261049	4213315	-1207674	56926	9800600



Retrouvez l'intégralité
des États financiers 2018
sur <http://tpg.ch/rapport>

> Finances

Approbation

L'organe de révision a validé les états financiers consolidés dans son rapport daté du 11 mars 2019.

Le Conseil d'administration a accepté les comptes consolidés et le rapport concernant l'exercice 2018 lors de sa séance du 11 mars 2019.

Selon l'art. 37, al. 2 de la Loi sur le transport de voyageurs, l'OFT examine si les comptes annuels sont conformes aux dispositions légales et aux conventions sur les contributions et les prêts des pouvoirs publics qui en découlent. En raison des changements des bases juridiques (Loi fédérale sur le programme de stabilisation 2017-2019), dès 2017, les examens selon le droit des subventions de l'OFT ne sont effectués plus que périodiquement ou en fonction des besoins, mais plus obligatoirement chaque année. Par courrier du 2 avril 2019, l'OFT a communiqué ne pas avoir vérifié les comptes annuels 2018 sous l'angle du droit des subventions, en vertu de l'art. 37, al. 2, LTV.

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

Genève, le [REDACTED].



Anne Hornung-Soukup
Présidente du Conseil d'administration

→ Finances

Attestation d'assurance



Bâle, janvier 2019

Ina Schneider-Zobel
dipl. rer. pol.
Responsable Marketing et
Prestations de Services
T. 061 270 91 87
F. 061 270 91 99
ina.schneider@vst.ch
FINMA-Nr. 20782
www.vst.ch

VVST – Confirmation d'assurance pour la publication dans le rapport de gestion 2018

Assurance responsabilité civile entreprise pour les entreprises de transport public

Autobus pour le transport public

- Assurance de base :** CHF 10'000'000 par événement assuré.
- Assurance complémentaire 1 :** CHF 10'000'000 en excédent de CHF 10'000'000 par événement assuré.
- Assurance complémentaire 2 :** CHF 80'000'000 en excédent de CHF 20'000'000.
Garantie disponible deux fois par année d'assurance.

Chemins de fer et infrastructures ferroviaires pour le transport public

- Assurance de base :** CHF 10'000'000 par événement assuré.
- Assurance complémentaire :** CHF 90'000'000 en excédent de CHF 10'000'000.
Garantie disponible deux fois par année d'assurance.

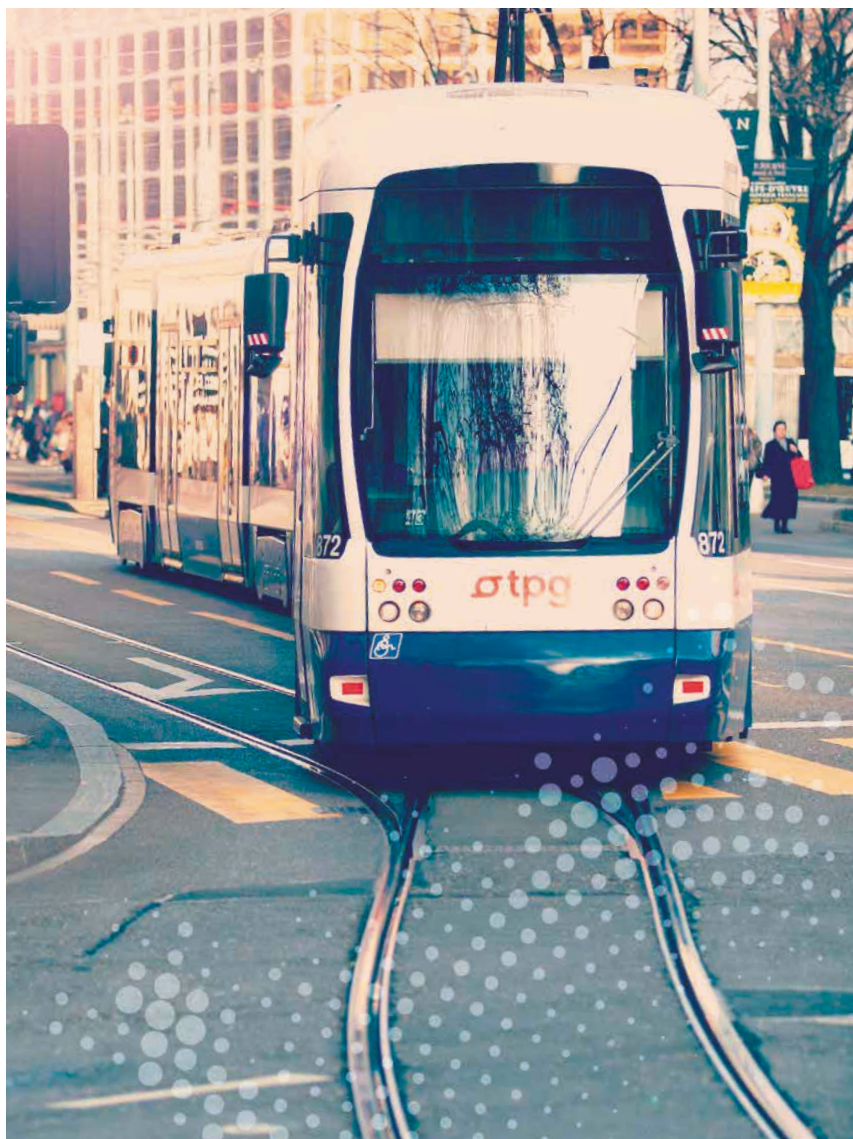
Trolleybus pour le transport public

- Assurance de base :** CHF 10'000'000 par événement assuré.
- Assurance complémentaire :** CHF 10'000'000 en excédent de CHF 10'000'000 par événement assuré.

VVST

Ina Schneider-Zobel
dipl. rer. Pol.
Responsable Marketing et
Prestations de Services

Günther Merz
Expert fédéral diplômé en assurances
privées et sociales
Chef de projets



→ Glossaire

Capacité moyenne des véhicules

Capacité moyenne en tenant compte des places assises et de 4 personnes debout par m².

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.

Mode de traction

Les tpg exploitent 3 modes de traction : tramways, trolleybus et autobus.

Personne embarquée

Correspond à chaque montée à bord du véhicule.

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 m².

Recettes tarifaires

Vente de tous les titres de transport + 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 et XA.

Réseau régional

Réseau exploité à l'extérieur de l'agglomération par les lignes A à Z et 61 à 68 (hors GLCT France).

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 FR).

Voyages x kilomètres

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

tpg transports publics genevois

Route de la Chapelle 1

Case postale 950

1212 Grand-Lancy 1

Suisse

  [tpg.ch](https://www.tpg.ch)

Rapport de réalisation de l'offre 2018

Contrat de prestations 2015-2018

Suivi des objectifs et indicateurs

Direction Marketing-Ventes-Communication

Rapport élaboré sous la coordination du responsable de l'organisation de l'offre

TPGED#269429

Version du 23.02.2019



Table des matières

1. Introduction	3
2. Synthèse et événements marquants	4
Contexte général de la période contractuelle 2015-2018	4
Etape annuelle du 10 décembre 2017	4
Étapes intermédiaires liées à la loi L 12128	6
Événements ayant impacté l'offre, la fréquentation et la qualité de service	7
3. Résultats par objectif et bilan des pénalités	10
Objectif 1 : Améliorer la fréquentation des transports publics	10
Indicateur 1 : voyages x kilomètres mesurés (VKM)	10
Indicateur 1a : voyages	12
Indicateur 1b : part des VKM et voyages des lignes sous-traitées	13
Analyses par mode	14
Objectif 2 : Assurer la qualité du service à la clientèle, avec pénalité financière	16
Indicateur 2 : taux de disponibilité des DATT	16
Objectif 3 : Assurer une maîtrise financière	18
Indicateur 3 : ratio de contributions cantonales	18
Indicateur 4 : taux de couverture globale	19
Indicateur 5 : coûts / PKR	20
Indicateur 5a : coûts / véhicules x km	21
Objectif 4 : Diminuer les impacts environnementaux	22
Indicateur 6 : Emissions de CO2 évitées grâce aux TC	22
Objectif 5 : Assurer la qualité du service à la clientèle, sans pénalité financière	24
Indicateur 7 : taux de courses non réalisées	24
Indicateur 7.1 : taux de courses non réalisées tramway	25
Indicateur 7.2 : taux de courses non réalisées trolleybus	27
Indicateur 7.3 : taux de courses non réalisées autobus	28
Indicateur 8 : évolution des notes BEST	30
Synthèse (tableau de bord)	32
Bilan des pénalités	33
Pour les TPG	33
Pour l'État	34
4. Suivi des investissements et compte de résultat simplifié	35
Suivi des investissements	35
Compte de résultat simplifié	36
5. Bilan des activités	37
Qualité de service : information voyageurs	37
Qualité de service : gestion des prix et produits	39
Qualité de service : distribution	41
Qualité de service : Unité Ventes B-to-B	42
Qualité de service : réclamations	43
Satisfaction clientèle	45
Activité de contrôle	48
Vitesse commerciale	49

Rapport de réalisation de l'offre 2018 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

**DGT pour Direction Générale des Transports, désormais OCT Office Cantonal des Transports*

Le calendrier de validation du présent rapport est ainsi établi comme suit :

- 26.02.2019 : présentation au collège de direction tpg + validation en tant que pré-rapport
- 01.03.2019 : présentation à la commission réseau & infrastructures du Conseil d'administration tpg + préavis pour son approbation par le Conseil d'administration tpg
- 02.03.2019 : remise du pré-rapport à l'OCT pour information
- 11.03.2019 : présentation au Conseil d'administration des tpg + approbation pour transmission à l'OCT

**Rapport de réalisation de l'offre 2018
Synthèse et événements marquants****2. Synthèse et événements marquants****Contexte général de la période contractuelle 2015-2018**

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-chantier CEVA qui verra le réseau tpg restructuré pour jouer la complémentarité avec le réseau ferroviaire Léman Express, à l'horaire 2020.

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, le CE 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.

En corollaire, lors des étapes de décembre 2014, avril 2015, décembre 2015 et décembre 2016, l'offre de transport a été progressivement réduite pour faire face à la réduction des moyens à disposition. Ceci a notamment été réalisé en augmentant le différentiel entre les heures de pointe et les heures creuses, l'interruption partielle de certaines lignes ou encore la réduction des amplitudes de service.

Etape annuelle du 10 décembre 2017

Pour rappel, le projet d'amendement de la loi sur les Transports publics genevois (LTPG), qui permettrait à Unireso d'augmenter les tarifs des billets et abonnements, a été contesté par un référendum populaire. Ce dernier a obtenu le nombre de signatures nécessaires pour que le projet soit soumis au peuple genevois. Ce scrutin s'est tenu le 21 mai 2017 et s'est soldé par le refus d'une hausse tarifaire qui aurait permis de faire croître l'offre.

L'offre pour l'année 2018 mise en service le 10.12.2017 s'est donc limité à ce qui avait été prévu dans le contrat de prestation 2015-2018, corrigé des effets notables intervenus depuis, soit principalement :

- En août 2016, demande du Conseil d'état d'économiser 1.74M CHF en 2017 et 1.95M CHF en 2018 sur les frais de fonctionnement ;
- En décembre 2016, attribution par le Grand conseil de moyens supplémentaires aux tpg pour les années 2017 et 2018. Ces moyens, 5 millions en 2017 et 4 millions en 2018, sont à affecter à l'introduction de lignes express ainsi qu'au renfort ponctuel de la desserte tram ;

Rapport de réalisation de l'offre 2018 Synthèse et événements marquants

- Dès le 24 avril 2017, la non réaffectation par la direction générale des transports des moyens dégagés par l'intégration de la ligne 4 dans la ligne D, qui laisse un solde positif de 1.7M CHF aux tpg (note de crédit au GLCT incluse) ;
- Le 21 mai 2017, le refus par le peuple genevois de la hausse tarifaire Unireso.

Ainsi la planification de l'offre 2018 s'est faite à moyens équivalents par rapport à 2017, c'est-à-dire que toute amélioration de l'offre devait être financée par des économies sur d'autres engagements.

Lignes principales de tramway, trolleybus et bus

Pour l'horaire 2018, des adaptations mineures ont été apportées, toujours dans la même logique de recherche d'efficacité sans dégradation du confort des clients, et en se basant sur l'observation et l'analyse des mesures déjà mises en œuvre. L'horaire 2018 se rapproche d'une adéquation optimale entre l'offre et la demande des clients, tout en respectant le niveau de service attendu d'un réseau urbain de qualité.

Technologie TOSA sur la ligne 23 et restructuration de la desserte tangentielle

Après une phase d'essai qui a permis de vérifier le fonctionnement dans un environnement opérationnel d'un bus entre l'aéroport de Genève et Palexpo, la première mise en exploitation commerciale de la technologie de recharge électrique TOSA a été lancée sur la ligne 23.

En parallèle, et indépendamment de la technologie TOSA, la fonction et l'attractivité de la ligne ont été renforcées, dans l'objectif d'en faire une tangentielle principale connectant en parcours direct les différents pôles urbains de la première couronne. Cela aboutit à des modifications de parcours sur la ligne 23 et sur d'autres lignes connexes : dans leur partie sud, les lignes 22 et 23 ont été inversées entre leurs terminus respectifs et les Palettes (désormais 23 à Carouge-Tours, et 22 à ZIPL0); la ligne 23 est prolongée au-delà de l'Aéroport, jusqu'au P+R P47, où est localisée la station de recharge terminale ; la nouvelle ligne 23 est accélérée en empruntant l'avenue de l'Ain et la route de Vernier sans desservir Le Lignon.

Les mesures d'accompagnement suivantes sont prises en cascade : le terminus de la ligne 28 est déplacé de Vernier-Parfumerie et la ligne dessert désormais Le Lignon avec terminus aux Esserts ; la ligne 53 est alors prolongée du Bouchet sur Vernier-Parfumerie en passant par Louis-Casali et Blandonnet.

Nouvelle sélection de lignes TRV 2018/2019

L'étape du 10.12.2017 coïncide avec le début de la nouvelle période biannuelle de conventionnement du trafic régional des voyageurs (TRV), co-financé entre Canton et Confédération pour assurer un service public complémentaire au trafic national et aux trafics locaux. Pour être reconnues TRV, les lignes doivent répondre à des critères qui ont nécessité une mise à jour de la sélection précédente, basée sur l'état 2012 et qui contenait quelques incohérences suite aux évolutions du réseau tpg.

Les choix suivants ont été validés et acceptés :

- Maintien des lignes 41-43-61-A-C-E-K-Z.
- Ajout des lignes 33-42-44-G-L.
- Sortie des lignes 14-W, désormais entièrement considérées en trafic local.

**Rapport de réalisation de l'offre 2018
Synthèse et événements marquants**

Etapes intermédiaires liées à la loi L 12128

Avec la Loi modifiant la loi sur le réseau des transports publics (LRTP) (Compensation des baisses de tarifs, L 12128) acceptée par le Grand Conseil, un principe de compensation tarifaire est instauré. Concrètement pour l'année 2018, l'objectif est de revenir progressivement au niveau d'offre de 2014 mesuré en places-km (PK), selon un mode de calcul défini par l'Etat sur la base des données tpg. Comme l'augmentation des prestations n'a pas été réalisée dès le premier jour de l'année horaire, la cible ne peut pas être pleinement atteinte sur l'année 2018. Dès lors il a été demandé aux tpg de réaliser cette augmentation de manière échelonnée au courant de l'année 2018, de manière à ce que la cible soit atteinte sur l'année pleine 2019. Pour 2018, il a été convenu que les tpg réalisent une augmentation de 90 millions de places-km.

Deux étapes intermédiaires ont été réalisées en 2018, l'une affectée au mode tram et l'autre au mode bus secondaire, et ont fait l'objet d'un rapport « Etapes intermédiaires de l'horaire 2018 » validé par le Conseil d'Etat le 14 mars 2018 :

Le 09.04.2018 pour les changements concernant le mode tram

Augmentation de l'offre sur l'ensemble du réseau tram :

	Pré-période de pointe 6h30-7h		Heures de pointe 7h-9h / 16h-19h		Heures creuses 9h-16h	
	avant	après	avant	après	avant	après
	12	4'	5'	4'	4'	5'
14	5'	6'	5	4.5'	6'	5'
15	5'	6'	5'	4.5'	6'	5'
18	10'	12'	10'	9'	12'	10'

De plus les courses des lignes 12 et 18 du Carouge-Rondeau ont été prolongées au Bachel-de-Pesay. Et le samedi, le renforcement de l'offre commence désormais à 12h au lieu de 13h.

Le 27.08.2018 pour la mise en service de nouvelles lignes de bus

Création de deux lignes transfrontalières, l'une pour désengorger le trafic à Soral et l'autre pour desservir Landecy ainsi que le parking de Collonges :

62	Bachel-de-Pesay – Croix-de-Rozon-Place – Landecy – Collonges
63	Viry – (P+R Bernex) – Confignon-Croisée

L'étape de mise en service de l'horaire 2019 le 09.12.2018 a été consacrée au 3^e paquet de mesures visant l'application complète de la L 12128, avec les mesures suivantes :

- Renforcement de l'offre urbaine le samedi
- Prolongement de la ligne 7
- Renforcement de la ligne 9
- Nouveau parcours de la ligne 22
- Desserte de la ligne 54 le week-end
- Renforcement des heures de pointe sur les lignes 28 et 57
- Doublures de la ligne E
- Autres améliorations ponctuelles sur le réseau autobus

Rapport de réalisation de l'offre 2018 Synthèse et événements marquants

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

En dehors des points récurrents, identifiés et suivis dans le cadre des séances VCom tpg-OCT, quelques événements spécifiques ont eu un effet non négligeable sur la progression de nos lignes. Il s'agit majoritairement d'éléments liés à des perturbations consécutives d'accidents ou incidents (tpg concernés ou non) qui ont engendrés des immobilisations de véhicules, des déviations ou rebroussements de lignes. A noter également l'impact de travaux ou de manifestations sur les services de ligne.

Indicateur de performance à l'horaire

Le graphique ci-dessous montre l'évolution mois par mois du retard sur les lignes en 2018 par rapport à 2017 en utilisant comme indicateur le pourcentage de véhicules qui ont circulé avec un retard supérieur à 5 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'ensemble des arrêts 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 tous les types de jours et toutes les périodes de l'année.
- Sont considérées les lignes principales, secondaires, régionales, GLCT, scolaires et Noctambus.

Le mode de représentation est le suivant :

- Valeurs 2018 en barre, valeurs 2017 sous forme de point
- Couleur : Vert si meilleur que 2017, jaune entre 0.1 et 0.4% de baisse et rouge au-delà.
- Sous la barre, l'évolution en pourcent par rapport au mois précédent.



Rapport de réalisation de l'offre 2018 Synthèse et événements marquants

Concernant l'année 2018, nous remarquons que la tendance par mois reste globalement la même que l'année précédente avec un pourcentage de véhicules en grand retard qui s'est toutefois dégradée sur trois périodes par rapport à 2017 (détail ci-dessous). Nous relevons également de légères améliorations en début d'année, en août et en décembre.

Pour les mois ayant connu des dégradations de ponctualité, on constate que les différences s'expliquent principalement par des accidents ou incidents qui se sont déroulés sur des zones sensibles engendrant une rapide congestion du trafic.

De manière plus détaillée, on constate sur 2018 une dégradation de la ponctualité sur les trois périodes suivantes mars-avril, juin-juillet puis septembre-décembre.

Mars-avril

Les importantes chutes de neige des 1 et 2 mars expliquent en grande partie l'augmentation du taux de grand retard par rapport à 2017. A titre de comparaison, pour ces deux jours, nous atteignons respectivement 43% et 24 % de grands retards alors que le pourcentage moyen sur ce mois oscille habituellement entre 2% et 7%.

Parmi les jours les plus difficiles, on retrouve principalement la période du salon de l'automobile et notamment les journées de la Presse (5-6 mars). En plus du Salon, le 8 mars nous avons vécu une manifestation dans le cadre de la Journée de la Femme qui a particulièrement péjoré les lignes desservant le centre-ville. Enfin, le 16 mars, la rue de Coutance a été fermée à la circulation entre 16h30 et 17h00 avec un très fort impact sur ce secteur déjà très sensible à l'heure de pointe du soir.

Pour avril, on peut relever une avarie importante sur un véhicule de la ligne 12, le 11 du mois qui a nécessité la fermeture de l'entrée des rues Basses sur l'après-midi. Si ceci a eu peu d'incidence sur le trafic privé, il en a été tout autrement pour l'ensemble des lignes qui empruntent cet axe. A noter que la deuxième partie du mois, principalement la semaine du 23 avril, compte plusieurs jours de circulation difficile aux heures de pointe sur les secteurs de la route de St-Julien, la route de Ferney ou encore la gare Cornavin.

Juin-juillet

Pour le mois de juin, le taux de grand retard reste élevé, comme en 2017. Les conditions de circulation aux abords de la gare Cornavin expliquent en grande partie cette situation. A ce sujet, les mesures prises depuis fin août sur la régulation du secteur et les travaux actuellement en cours pour fluidifier le « U lacustre » devraient apporter une amélioration qui devrait se ressentir en juin 2019.

Durant cette période, les difficultés de circulation sur le secteur de la gare Cornavin / 22-Cantons sont réapparues à l'heure de pointe du soir comme en 2017. Avec un temps ensoleillé, des températures élevées et une circulation automobile encore importante avant les vacances, toutes les conditions étaient réunies pour que les remontées de circulation sur la rive gauche en sortie de ville finissent par perturber le secteur des 22-Cantons. A noter des perturbations importantes également le 18 juin où hormis le secteur de la gare, deux accidents privés ont pénalisé fortement les secteurs de Renfile et de la Jonction.

A noter que malgré un volume de circulation allégé, le mois de juillet a connu une dégradation par rapport à 2017. Ceci s'explique par une période propice à des chantiers qui ont eu un impact fort sur la circulation générale principalement en début du mois. On notera que les Fêtes de Genève 2018 allégées ont eu un moins faible impact sur la régularité de nos lignes circulant aux abords du lac, d'où une amélioration sensible de la performance à l'horaire pour le mois d'août.

Rapport de réalisation de l'offre 2018 Synthèse et événements marquants

Au début du mois de juillet les travaux sur la rue de Chantepoulet ont encore causé quelques retards de circulation dans le secteur. Pour les autres événements, nous pouvons noter des accidents trams avec tiers entraînant des immobilisations de plus de 60 minutes sur la route de Meyrin, la rue de Lausanne, la rue de la Terrassière et la rue de Genève.

Septembre à décembre

Comme en 2017, la fin de l'année jusqu'à la période des Fêtes représente une période très chargée en terme de circulation ce qui contribue également à une plus grande fragilité des conditions de circulation au moindre événement.

Au chapitre des travaux, le début des travaux du « U » Lacustre sur le quai Gustave-Ador a conduit à des perturbations plusieurs soirs de fin septembre à début octobre, avant que des mesures ne soient prises en urgence suite à la situation constatées par l'OCT et les tpg pour contenir les perturbations. On mentionnera également le chantier de l'avenue de Thônex qui s'étend lui sur l'ensemble de la période et qui a très fortement touché la régularité des lignes de bus dans le secteur.

Pour cette période globalement très difficile, nous pouvons mentionner les jours suivants :

11 septembre ; avec un accident mortel tram-piéton sur la rue de Genève. Faute de boucle de rebroussement à Chêne-Bourg ceci a entraîné l'immobilisation des trams de la ligne 12 entre Rive et Moillesulaz pendant plus de 3 heures (9.5% de grand retard enregistré sur le réseau ce jour-là).

28 septembre ; trois événements indépendants se sont enchaînés. Tout d'abord, dès 15h00, la condamnation d'une voie de circulation sur le quai Général-Guisan en direction d'Evian a paralysé le trafic dès l'heure de pointe du soir sur la rive droite et jusqu'à 21h30. A 18h20 le décâblage de trolleybus à Bel-Air a bloqué le trafic pendant 20 minutes sur la place. Enfin à 19h débutait la Critical Mass qui a engendré une situation très difficile dans tout le centre-ville déjà perturbé, en bloquant le carrefour de la Servette puis celui des Charmilles. Le bilan de cette difficile journée est de 16 % de grand retard.

17 octobre ; un accident privé à l'intérieur du tunnel d'Arare - à l'heure de pointe du matin - a nécessité la fermeture d'un tronçon de l'autoroute de contournement avec un fort report de la circulation sur la route de Chancy et la route de St-Julien. En milieu d'après-midi, un tram a déraillé au franchissement d'une zone de chantier à Plainpalais perturbant le service sur les lignes 12 et 18 de 15h00 à 17h00 avant qu'un accident privé dans le secteur de la Renfile n'impacte finalement la régularité des lignes 6, 19, 23, 28, 57 et Y à l'heure de pointe du soir. 11.5% de grand retard enregistré pour cette journée.

7 novembre ; deux collisions avec tiers, l'une à Coutance et l'autre sur le quai du Rhône ont entraîné des immobilisations et déviations sur les lignes desservant l'hypercentre (13% de grand retard).

7 décembre ; 14,5% de grand retard suite au cortège de l'Escalade des étudiants qui, s'il s'est plutôt bien déroulé, a entraîné des coupures, déviations ou immobilisations de lignes sur toute la matinée.

20 décembre ; un spectaculaire accident a impliqué plusieurs véhicules privés au carrefour rue Versonnex / Blvd Helvétique en début d'après-midi. Ceci a conduit à la fermeture de ces axes avec une circulation complètement perturbée sur les deux rives, au-delà centre-ville et ce jusqu'à presque 22h00. Nous avons enregistré pour cette journée un taux de 19% de véhicules en grand retard.

**Rapport de réalisation de l'offre 2018
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.

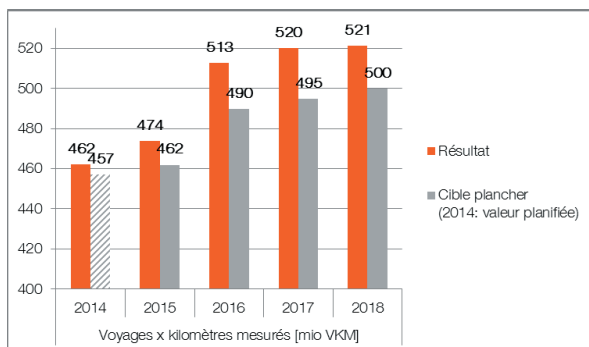
Mise à jour des valeurs-cibles (impact de la nouvelle méthode de calcul du comptage)

Le traitement des données du réalisé (comptage passagers, kilomètres parcourus, etc.) a été réorganisé et dynamisé au 1^{er} janvier 2016. Les données de comptage ont ainsi bénéficié d'une amélioration du processus de retraitement (automatisation) qui permet d'accélérer notablement leur traitement. Par la même occasion, une correction a été apportée à la méthode de calcul, devenue plus précise. Cette correction amène une légère hausse du nombre de passagers recensés. Il est dès lors nécessaire de corriger les valeurs-cibles concernées à la hausse afin de ne retenir que la hausse réelle de voyageurs, et pas celle liée à la méthode de calcul.

En 2015, le résultat « ancienne méthode » de 473.8 M-VKM a été recalculé à 497.2 M-VKM « nouvelle méthode », soit un écart de +4.9%. Les valeurs-cibles 2016 à 2018 sont donc corrigées de la même ampleur.

Bilan

En 2018, le résultat de 521.3 M-VKM est supérieur de 4.3% à la valeur-cible plancher corrigée à 500.0 M-VKM (ancienne valeur-cible : 477). L'objectif est donc atteint.



Rapport de réalisation de l'offre 2018
Résultats par objectif et bilan des pénalités

Résultats détaillés et commentaires

		Voyages x kilomètres mesurés [mlo VKM]				
		2014 ¹	2015	2016	2017	2018
Lignes princ.	tram	184.6	186.1	196.5	198.9	197.8
	trolleybus	74.1	76.8	81.4	82.5	81.4
	autobus	122.2	124.9	134.7	132.9	132.8
Lignes sec.	autobus	16.2	16.4	18.0	18.2	18.8
Lignes rég.	autobus	63.6	67.6	79.9	85.6	88.3
Lignes scol.	autobus	1.5	2.0	2.4	2.1	2.1
Résultat		462.2	473.8	512.9	520.2	521.3
Cible plancher		457.0	462.0	467.0	472.0	477.0
Cible plancher corrigée ²				490.0	495.0	500.0
Ecart abs. entre rés. et cible			11.8	22.9	25.2	21.3
Ecart en % entre rés. et cible			2.6%	4.7%	5.1%	4.3%

¹ 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.

² cible corrigée de 4.9% à la hausse pour tenir compte de l'impact de la nouvelle méthode de calcul des comptages dès 2016.

		Voyages x kilomètres mesurés [% par rapport à 2014]				
		2014 ¹	2015	2016 ²	2017 ²	2018 ²
Lignes princ.	tram	100.0%	100.8%	102.2%	103.4%	102.9%
	trolleybus	100.0%	103.6%	107.6%	109.0%	107.6%
	autobus	100.0%	102.2%	107.0%	105.6%	105.6%
Lignes sec.	autobus	100.0%	101.1%	102.0%	102.7%	106.2%
Lignes rég.	autobus	100.0%	106.4%	111.7%	119.6%	123.4%
Lignes scol.	autobus	100.0%	132.2%	138.1%	121.6%	120.8%
Résultat		100.0%	102.5%	105.8%	107.2%	107.5%
Cible plancher			101.1%	102.2%	103.3%	104.4%
Ecart abs. entre rés. et cible			1.4%	3.6%	4.0%	3.1%

¹ 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.

² taux corrigés pour effacer la part de hausse liée à la nouvelle méthode de calcul des comptages.

		Voyages x kilomètres mesurés [évolution % par rapport à N-1]				
		2014	2015	2016 ¹	2017	2018
Lignes princ.	tram		0.8%	1.4%	1.2%	-0.5%
	trolleybus		3.6%	3.8%	1.4%	-1.3%
	autobus		2.2%	4.7%	-1.3%	0.0%
Lignes sec.	autobus		1.1%	0.9%	0.7%	3.4%
Lignes rég.	autobus		6.4%	5.0%	7.2%	3.2%
Lignes scol.	autobus		32.2%	4.5%	-12.0%	-0.6%
Résultat			2.5%	3.1%	1.4%	0.2%

¹ taux corrigés pour effacer la part de hausse liée à la nouvelle méthode de calcul des comptages.

La progression de la fréquentation en voyages x kilomètres mesurés (VKM) est de 1.1 M-VKM soit +0.2% entre 2017 et 2018, donc moindre que celle des années précédentes (+2.5%, +3.1% et +1.4%).

Données sur population et frontaliers 2018 disponibles début mars. On peut lier cette tendance d'une part au tassement de la progression démographique du canton (+0.9% entre 2016 et 2017, alors que l'évolution habituelle était de +2.2% ces dernières années). D'autre part à une croissance également moins forte des frontaliers : le nombre de permis G a progressé de +2.4% de 2016 à 2017, soit deux fois moins fort que les +5% en moyenne de ces dix dernières années.

Dans le même temps la production d'offre réalisée a augmenté de 1.9% pour les PKR (places x km réalisés) et de 1.7% pour les kilomètres productifs. En conséquence, le taux de remplissage de l'ensemble des lignes, soit la fréquentation par rapport à l'offre (VKM/PKR) connaît légère baisse, passant de 17.1% en 2017 à 16.8% en 2018, soit une valeur toujours supérieure aux 16.7% de 2016.

Rapport de réalisation de l'offre 2018
Résultats par objectif et bilan des pénalités

Indicateur 1.a.: 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

		Voyages mesurés [mio voyages]				
		2014	2015	2016	2017	2018
Lignes princ.	tram	84.0	83.6	87.6	88.7	91.0
	trolleybus	36.2	37.4	39.5	40.1	39.3
	autobus	50.7	51.8	55.4	54.6	54.8
Lignes sec.	autobus	6.3	6.4	7.0	7.2	7.6
Lignes rég.	autobus	13.5	14.3	16.4	18.4	19.1
Lignes scol.	autobus	0.4	0.5	0.7	0.6	0.6
Résultat		191.2	194.0	206.6	209.6	212.5

		Voyages mesurés [% par rapport à 2014]				
		2014	2015	2016 ¹	2017 ²	2018 ²
Lignes princ.	tram	100.0%	99.6%	99.8%	101.1%	103.7%
	trolleybus	100.0%	103.1%	106.5%	108.1%	106.0%
	autobus	100.0%	102.2%	106.0%	104.5%	104.9%
Lignes sec.	autobus	100.0%	100.7%	102.1%	104.1%	110.9%
Lignes rég.	autobus	100.0%	105.8%	110.3%	123.4%	128.4%
Lignes scol.	autobus	100.0%	135.7%	143.9%	133.0%	128.8%
Résultat		100.0%	101.5%	103.6%	105.1%	106.6%

¹⁾ taux corrigés pour effacer la part de hausse liée à la nouvelle méthode de calcul des comptages.

		Voyages mesurés (évolution % par rapport à N-1)				
		2014	2015	2016 ¹	2017	2018
Lignes princ.	tram		-0.4%	0.2%	1.3%	2.6%
	trolleybus		3.1%	3.3%	1.5%	-2.0%
	autobus		2.2%	3.7%	-1.4%	0.4%
Lignes sec.	autobus		0.7%	1.4%	1.9%	6.5%
Lignes rég.	autobus		5.8%	4.3%	11.8%	4.1%
Lignes scol.	autobus		35.7%	6.1%	-7.6%	-3.1%
Résultat			1.5%	2.1%	1.4%	1.4%

¹⁾ taux corrigés pour effacer la part de hausse liée à la nouvelle méthode de calcul des comptages.

En termes de voyages, la progression est avec 1.4% plus marquée que celle des VKM. Cela indique la distance moyenne par voyage est redescendue de 2.48 à 2.45 km, alors qu'elle avait tendance à augmenter ces dernières années :

		Distance moyenne par voyage (= VKM / voyages) [km]				
		2014	2015	2016	2017	2018
Lignes princ.	tram	2.20	2.23	2.24	2.24	2.17
	trolleybus	2.05	2.06	2.06	2.06	2.07
	autobus	2.41	2.41	2.43	2.43	2.42
Lignes sec.	autobus	2.57	2.58	2.57	2.54	2.46
Lignes rég.	autobus	4.70	4.73	4.86	4.66	4.61
Lignes scol.	autobus	3.85	3.75	3.59	3.42	3.51
Résultat		2.42	2.44	2.48	2.48	2.45

Rapport de réalisation de l'offre 2018
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

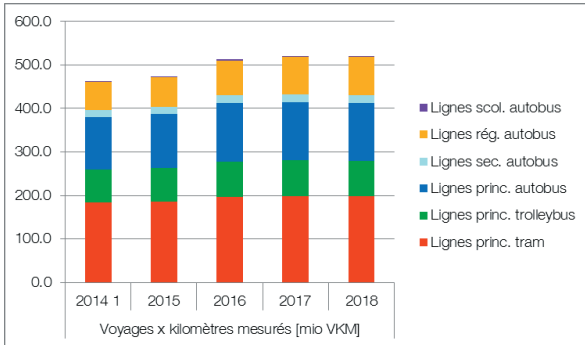
		Voyages x kilomètres mesurés [mio VKM] par exploitant				
		2014	2015	2016	2017	2018
tpg	tram+trolley	258.7	262.9	277.9	281.4	279.2
tpg	autobus	161.8	167.6	185.5	183.3	180.6
Sous-traitants	autobus	41.7	43.3	49.5	55.4	61.4
Résultat		462.2	473.8	512.9	520.2	521.3
Part des sous-traitants		9.0%	9.1%	9.6%	10.7%	11.8%

		Voyages mesurés [mio voyages] par exploitant				
		2014	2015	2016	2017	2018
tpg	tram+trolley	120.2	121.0	127.1	128.8	130.3
tpg	autobus	57.3	58.6	63.4	62.9	62.6
Sous-traitants	autobus	13.7	14.5	16.1	17.8	19.5
Résultat		191.2	194.0	206.6	209.6	212.5
Part des sous-traitants		7.2%	7.5%	7.8%	8.5%	9.2%

La part des VKM et voyages réalisés sur les lignes tpg sous-traitées a sensiblement progressé entre 2017 et 2018. Cette évolution est notamment liée à l'intégration de la ligne 4 (tpg jusqu'au 23.04.2017) dans la ligne D (sous-traitée).

Rapport de réalisation de l'offre 2018 Résultats par objectif et bilan des pénalités

Analyses par mode



Tramways

Depuis le 9 avril 2018, l'offre est plus conséquente en journée sur toutes les lignes de tram et augmentée en pointe sur les lignes 14, 15 et 18. La différence de croissance entre les kilomètres (+3.2%) et les PK (+1.86%) s'explique par une augmentation plus forte de l'utilisation des rames bidirectionnelles (lignes 14, 15 et 18), moins capacitaires que les convois DAV 3+2 caisses de la ligne 12.

Les voyages sont globalement en augmentation de +2.6% principalement sur les lignes 14 et 18. Ceci s'explique par le nouveau quartier des Vergers (VK de la ligne 18 en progression de +2.4%) et les travaux du dépôt En Chardon pendant l'été 2018. En effet, un voyageur en transit à Blandonnet a généré deux voyages lors de son déplacement par son transbordement à Blandonnet (1 voyage sur le tram + 1 voyage sur le bus de substitution, qui compte dans la statistique tram).

Néanmoins, les VK sont en baisse de -0.5%. La diminution de l'offre lors de l'été 2018 doit contribuer partiellement à ce résultat.

Du côté de la ligne 12, les voyageurs sont en légère augmentation (+0.2%) contrairement aux VK en baisse (-1.7%). L'ouverture de la voie verte a diminué le nombre d'usagers sur la ligne 12 provoquant un impact négatif sur les VK de l'axe Chêne. L'augmentation de l'offre a sûrement permis de limiter la perte de passagers, principalement par les voyages d'opportunité entre Bel-Air et Rive.

Les résultats de la ligne 15 sont aussi négatifs. En effet, suite aux travaux estivaux du Bachet, les habitants de Palettes, Pontets et Plan-les-Ouates ont davantage utilisé la ligne 15 générant des voyages et des VK supplémentaires en 2017.

Trolleybus

L'offre trolleybus a légèrement baissé en 2018 : -1.5% sur les kilomètres et -1.7% sur les PK. Elle est principalement due à la période de pointe du soir dégradée de 5' à 5'30'' sur la ligne 3, au chantier de la boucle du Lignon (ligne 7 interrompue juste avant Lignon-Cité) et quelques travaux sur la ligne 10 réduisant l'utilisation des véhicules bi-articulés (baisse des PK).

Rapport de réalisation de l'offre 2018 Résultats par objectif et bilan des pénalités

Ces facteurs ont une incidence sur la demande puisque les voyageurs (-2.0%) et les VK (-1.3%) sont en baisse. De plus, conjugués à l'augmentation de l'offre tram, les usagers des tronçons comme Bel-Air – Servette ou Bel-Air – Rive utilisent davantage le tram au détriment du trolleybus. La ligne 3 enregistre l'une des plus fortes baisses de VK (-2.1%) probablement à sa longue distance et ses origines/destinations communes avec les lignes 14 et 18.

Autobus, lignes principales

Les lignes 1 à 28 sont en augmentation sur l'ensemble des indicateurs (offre et demande). En 2018, la ligne express 5+ sur une année complète, le prolongement de la ligne 23 à Aéroport-P47 et le nouveau parcours de la ligne 28 jusqu'aux Esserts contribuent à ce résultat positif. Ces nouvelles offres permettent d'augmenter de +1.7% de PK et +0.5% de kilomètres. À noter que la ligne 4 était présente lors des 4 premiers mois de 2017 réduisant la progression de 2018.

Les voyages (+0.2%) et les VK (-0.3%) sont stables. Ces valeurs seraient meilleures sans la prise en compte de la ligne 4. Les évolutions notables sont principalement sur les lignes 22 et 23. La ligne 23 a perdu des voyageurs (-2.7%) qui se sont retrouvés sur la ligne 22 (+2.7%) par l'inversion des terminus ZIPLO et Carouge-Tours, et sur la ligne 28 (+16.2%) par la reprise par cette ligne de la desserte tangentielle du Lignon. Cependant, la 22 comme la 23 perdent des VK (-3.0% sur la ligne 22 et -10.3% sur la ligne 23) au profit de la ligne 28 entre le Lignon et les Esserts (+42.5%).

La ligne 9 enregistre aussi une baisse notable de ses VK (-3.1%) principalement liée aux travaux de la boucle du Lignon.

Au-delà du bon résultat de la ligne 28, la ligne 5 enregistre la meilleure progression des VK des lignes urbaines (+3.9%). La ligne a servi de substitutions CFF lors de travaux entre Aéroport et Gare Cornavin.

Autobus, lignes secondaires et régionales

Globalement sur le reste du réseau l'offre continue de progresser avec principalement le nouveau parcours de la ligne 53, le renfort d'offre de la ligne D et les nouvelles lignes transfrontalières 62 et 63.

Les PK (+4.4%) subissent une plus forte augmentation que les kilomètres (+3.2%). En effet, plusieurs lignes ont roulé ponctuellement ou régulièrement avec des véhicules de plus grande capacité (par exemple : quelques articulés sur la ligne 41 ou les minibus deux portes de la ligne 35).

Les voyages (+4.7%) et les VK (+3.4%) augmentent dans la même proportion que l'offre. Parmi les hausses notables se trouvent :

- La ligne 35 avec un peu moins de 24% de progression sur la demande (+23.9% sur les voyages et +23.6% sur les VK).
- La ligne 53 avec son nouveau parcours jusqu'à Vernier-Parfumerie (+99.8% sur les voyages et +159% sur les VK).
- La ligne D avec le renforcement de l'offre suite à la reprise de la ligne 4 (+15.7% sur les voyages et +13.8% sur les VK).
- La ligne W avec son nouveau parcours jusqu'à Hôpital de La Tour (+359% sur les voyages et +182% sur les VK).

Les baisses sont moins significatives. La ligne P perd par son parcours réduit.

La demande a diminué sur la ligne V de -9.2% sur les voyages et -10.7% sur les VK principalement avec le quart d'heure du Léman Express qui concurrence cette ligne depuis juin 2018.

Rapport de réalisation de l'offre 2018
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 :

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

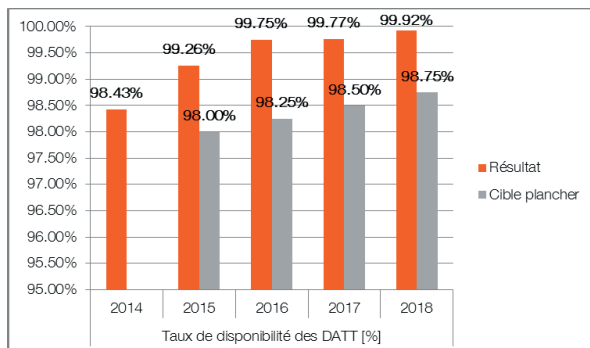
Le temps d'immobilisation significatif correspond à la durée d'indisponibilité de l'équipement, comprise entre le signalement de la panne et la remise en service de l'équipement.

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 2018, le résultat de 99.92% est supérieur à la valeur-cible plancher fixée à 98.75%. L'objectif est donc atteint.



Rapport de réalisation de l'offre 2018
Résultats par objectif et bilan des pénalités

Résultats détaillés et commentaires

	Taux de disponibilité des DATT [%]				
	2014	2015	2016	2017	2018
Résultat	98.43%	99.26%	99.75%	99.77%	99.92%
Cible plancher		98.00%	98.25%	98.50%	98.75%
Ecart abs. entre rés. et cible		1.26%	1.50%	1.27%	1.17%
Ecart en % entre rés. et cible		63.0%	85.7%	84.5%	93.6%

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 sur l'ensemble de l'année 2018 de 99.92% dépasse nettement la cible de 98.75% et en amélioration continue. Cela démontre les progrès importants et continus effectués et le succès du reengineering de ces automates à billets.

Rapport de réalisation de l'offre 2018
Résultats par objectif et bilan des pénalités

Objectif 3 : Assurer une maîtrise financière

Indicateur 3 : ratio de contributions cantonales

Définition

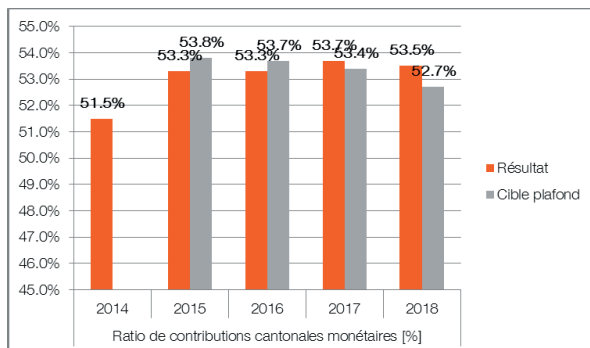
L'indicateur est mesuré en [%] en tenant compte des contributions cantonales (y compris les indemnités pour la Communauté tarifaire intégrale) par rapport à l'ensemble des produits.

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 liées aux droits de sillon et d'usage des infrastructures 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 2018, le résultat de 53.5% est légèrement supérieur à la valeur-cible plafond fixée à 52.7% mais il reste dans la limite de tolérance de 5%. L'objectif est donc atteint.



Résultats détaillés et commentaires

Ratio de contributions cantonales monétaires [%]					
	2014	2015	2016	2017	2018
Résultat	51.5%	53.3%	53.3%	53.7%	53.5%
Cible plafond		53.8%	53.7%	53.4%	52.7%
Ecart abs. entre rés. et cible		-0.5%	-0.4%	0.3%	0.8%
Ecart en % entre rés. et cible		-0.9%	-0.7%	0.6%	1.5%

Le ratio de contributions cantonales est au-dessus de la cible en raison de contributions cantonales supérieures.

Rapport de réalisation de l'offre 2018 Résultats par objectif et bilan des pénalités

Indicateur 4 : taux de couverture globale

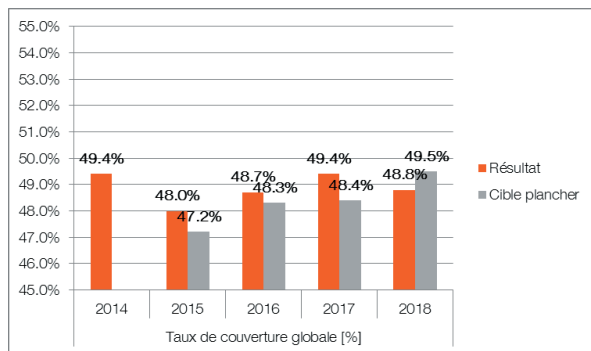
Définition

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 liées aux droits de sillon et d'usage des infrastructures.

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 2018, le résultat de 48.8% est inférieur à la valeur-cible plancher fixée à 49.5% mais il reste dans la limite de tolérance de 5%. L'objectif est donc atteint.



Résultats détaillés et commentaires

	Taux de couverture globale [%]				
	2014	2015	2016	2017	2018
Résultat	49.4%	48.0%	48.7%	49.4%	48.8%
Cible plancher		47.2%	48.3%	48.4%	49.5%
Ecart abs. entre rés. et cible		0.8%	0.4%	1.0%	-0.7%
Ecart en % entre rés. et cible		1.7%	0.8%	2.1%	-1.4%

Le taux de couverture est moins bon que la cible en raison de charges plus élevées qu'au PFP, même si les revenus propres TPG sont supérieurs aux attentes.

Rapport de réalisation de l'offre 2018 Résultats par objectif et bilan des pénalités

Indicateur 5 : coûts / PKR

Définition

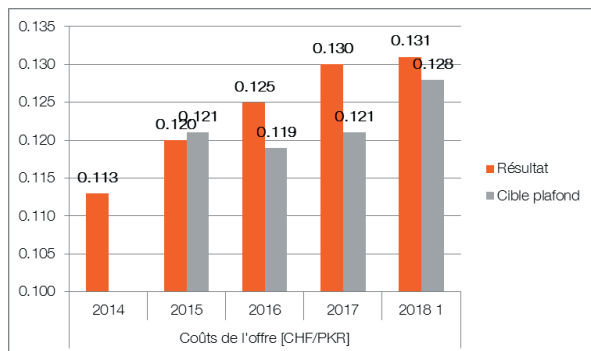
L'indicateur est mesuré en [CHF] en tenant compte de l'ensemble des charges par rapport aux PKR [places x km réalisés].

Les coûts sont composés de toutes les charges d'exploitation et financières. Sont exclus de ce calcul les charges liées aux droits de sillon et d'usage des infrastructures. 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 2018, le résultat de 0.131 CHF/PKR est supérieur à la valeur-cible plafond fixée à 0.128 CHF/PKR mais il reste dans la limite de tolérance de 5%. L'objectif est donc atteint. La cible initiale du Contrat de Prestations de 0.123 CHF/PKR a été révisée à 0.128 CHF/PKR selon le rapport d'étape du 10.12.2017.



Résultats détaillés et commentaires

Coûts de l'offre [CHF/PKR]					
	2014	2015	2016	2017	2018 ¹
Résultat	0.113	0.120	0.125	0.130	0.131
Cible plafond	-	0.121	0.119	0.121	0.128
Ecart abs. entre rés. et cible	-	-0.001	0.006	0.009	0.003
Ecart en % entre rés. et cible	-	-0.8%	5.0%	7.4%	2.3%

¹⁾ cible corrigée de 0.123 à 0.128 selon rapport d'étape du 10.12.2017

Le coût de l'offre 2018 en PKR est proche de celui de 2017 (+0.8%)

Ce ratio coûts/offre est supérieur à la cible en raison notamment de charges supérieures aux prévisions initiales. Ce résultat est toutefois très proche des attentes puisqu'il a été prévu à 0.130 CHF/PKR dans le cadre du budget 2018.

Rapport de réalisation de l'offre 2018
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	16.04	16.37	16.54

Le coût par véhicules x km productifs est en faible croissance par rapport à 2017 (+1%).

Rapport de réalisation de l'offre 2018 Résultats par objectif et bilan des pénalités

Objectif 4 : Diminuer les impacts environnementaux

Indicateur 6 : Emissions de CO₂ 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 CO₂. Il est construit comme un ratio du total des émissions de CO₂ résultant de l'exploitation du réseau précisé ci-dessus par le total des émissions de CO₂ 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 :

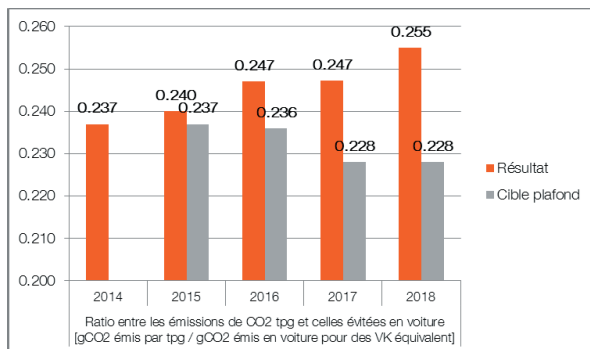
$$\frac{([\text{VKM tram}] \times 0 [\text{gCO}_2/\text{VK}]) + ([\text{VKM trolley}] \times 0.7 [\text{gCO}_2/\text{VK}]) + ([\text{VKM bus}] \times 73 [\text{gCO}_2/\text{VK}])}{[\text{VKM tpg totaux}] \times 136 [\text{gCO}_2/\text{VK}]}$$

Les valeurs des facteurs d'émissions sont extraites de la base de données ecoinvent v2.2 (www.ecoinvent.org) 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 2018, le résultat de 0.255 est supérieur à la valeur-cible plafond fixée à 0.228, soit un dépassement de 11.8%. L'objectif n'est donc pas atteint.



Rapport de réalisation de l'offre 2018
Résultats par objectif et bilan des pénalités

Résultats détaillés et commentaires

Ratio entre les émissions de CO₂ tpg et celles évitées en voiture
[gCO₂ émis par tpg / gCO₂ émis en voiture pour des VK équivalent]

	2014	2015	2016	2017	2018
Résultat	0.237	0.240	0.247	0.247	0.255
Cible plafond	0.237	0.237	0.236	0.228	0.228
Ecart abs. entre rés. et cible	0.003	0.003	0.011	0.019	0.027
Ecart en % entre rés. et cible	1.3%	1.3%	4.7%	8.4%	11.8%

Les valeurs 2014 à 2018 sont avoisinantes des 0,250. Cette valeur signifie qu'à nombre de personnes et de déplacements équivalents les transports publics représentent 4 fois moins d'émissions de CO₂ que le trafic automobile.

La valeur 2018 est toutefois en dépassement par rapport aux attentes, et va à l'encontre de la tendance à la baisse visée par l'objectif. En effet les voyages-kilomètres 2018 autobus ont proportionnellement plus augmenté que ceux des tramways et des trolleybus en comparaison avec les valeurs et les répartitions de 2014 à 2018 entre ces 3 modes d'exploitation. Ainsi la croissance des voyageurs est plus forte sur les lignes régionales (diesel) que sur les lignes urbaines (majoritairement électrifiées). Dans la réalité, ceci a pour effet de baisser l'émission de CO₂ des voyageurs en bus, qui reste figée à 73 [gCO₂/VK] dans le calcul théorique. 2018 a permis de comptabiliser les premiers voyages-kilomètres en bus électriques TOSA.

Rapport de réalisation de l'offre 2018
Résultats par objectif et bilan des pénalités

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

Indicateur 7. : ~~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.

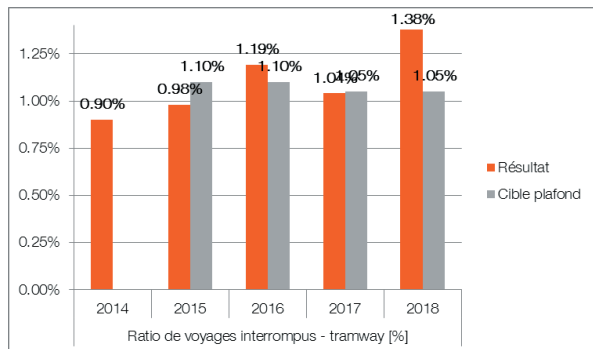
L'objectif est atteint lorsque le taux de courses non réalisées est égal ou inférieur à la valeur-cible annoncée. Cet indicateur n'est pas soumis à pénalité.

Rapport de réalisation de l'offre 2018
Résultats par objectif et bilan des pénalités

Indicateur 7.1.1 : taux de courses non réalisées tramway.

Bilan

En 2018, le résultat de 1.38% de courses non réalisées tramway est supérieur à la valeur-cible plafond fixée à 1.05%. L'objectif n'est donc pas atteint.



Résultats détaillés et commentaires

Ratio de voyages interrompus - tramway [%]					
	2014	2015	2016	2017	2018
Résultat	0.90%	0.98%	1.19%	1.04%	1.38%
Cible plafond		1.10%	1.10%	1.05%	1.05%
Ecart abs. entre rés. et cible		-0.12%	0.09%	-0.01%	0.33%
Ecart en % entre rés. et cible		-10.9%	8.2%	-1.0%	31.4%

Incidents exogènes 250 (31.81%) et incidents endogènes 538 (68.19%) soit 786 incidents. Nous avons une baisse du nombre d'incidents par rapport à l'année précédente mais une hausse de 28,5% du nombre de voyages interrompus.

Cette situation s'explique d'une part par une grande fragilité de la ligne 12 qui ne dispose plus d'une boucle de rebroussement sur son axe principal (Chêne) alors qu'elle est exploitée en véhicules monodirectionnels, ainsi que par un nombre important d'incidents de grande ampleur.

Evènements marquants :

- Janvier : déraillement Nations + accident ligne interrompue 3h00
- Février : aiguille cassée Nations ligne interrompue 2h30
- Mars : épisode neigeux, salon de l'auto et incendie Servette lignes interrompues 6h00
- Avril : Panne tram rues basses lignes interrompues 3h00
- Mai : pelleuse casse la L.A ligne interrompue 2h30, déraillement CERN ligne interrompu 7h00
- Juin : nette hausse retard circulation secteur centre-ville, demande police de stopper service tram rte de Chancy durée 1h30

Rapport de réalisation de l'offre 2018
Résultats par objectif et bilan des pénalités

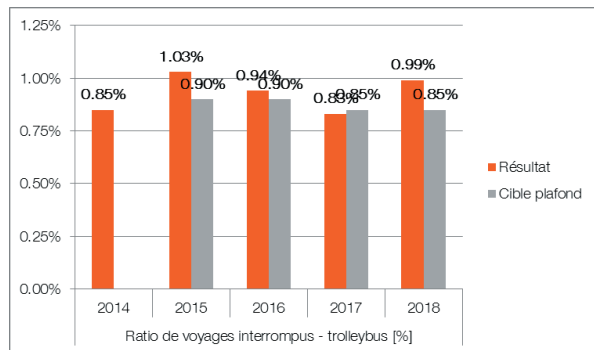
- Juillet : aiguille cassée Moillesulaz service interrompu 8h20, incendie Henry Dunand service interrompu 8h00, pantographe cassé lignes interrompues 4h00
- Août : rail cassé par convoi exceptionnel rte de Chancy ligne interrompue 8h00
- Septembre : accident mortel ligne 12 durée 4h00
- Octobre : déraillement boucle Bachet durée 3h00, déraillement Plainpalais durée 2h00, accident Pt Coulouvrenière service interrompu 2h30
- Novembre : accident Coutance lignes détournée 2h00, décablage Bel-air lignes détournées 2h00
- Décembre : 20 décembre accident TPG non concerné engendre des retards de circulation de 15h00 à 21h00, 50% des retards de ce mois ont eu lieu à cette date.

Rapport de réalisation de l'offre 2018
Résultats par objectif et bilan des pénalités

Indicateur 7.2 : taux de courses non réalisées trolleybus

Bilan

En 2018, le résultat de 0.99% de courses non réalisées trolleybus est supérieur à la valeur-cible plafond fixée à 0.85%. L'objectif n'est donc pas atteint.



Résultats détaillés et commentaires

Ratio de voyages interrompus - trolleybus [%]					
	2014	2015	2016	2017	2018
Résultat	0.85%	1.03%	0.94%	0.83%	0.99%
Cible plafond		0.90%	0.90%	0.85%	0.85%
Ecart abs. entre rés. et cible		0.13%	0.04%	-0.02%	0.14%
Ecart en % entre rés. et cible		14.4%	4.4%	-2.4%	16.5%

Incidents exogènes 314 (34.06%) et incidents endogènes 608 (65.94%) soit 922 incidents. Malgré une baisse du nombre d'incidents, nous avons une hausse de 18.22% des voyages interrompus.

Evènements marquants :

- Février : accident TPG non concerné et plusieurs pannes
- Mars : neige, salon de l'auto
- Avril : panne tram rues basses lignes détournées 3h00
- Mai : travaux Hôpital lignes détournées 3h00, nette augmentation des retards de circulation
- Juin : panne car Renfile lignes perturbées pendant 3h00, retard circulation
- Juillet : pantographe cassée Bouchet lignes interrompues 3h00, inondation Moillebeau route fermée par la police toutes la journée du 31 juillet
- Octobre : incendie Lignon ligne interrompue 4h00
- Novembre : accident Coutance durée 2h00, manifestation service perturbé 5h00.
- Décembre : Travaux urgent av de l'Ain retard important de 14h00 à 19h00, 20 décembre accident TPG non concerné engendre des retards de circulation de 15h00 à 21h00, 40% des retards de ce mois ont eu lieu à cette date.

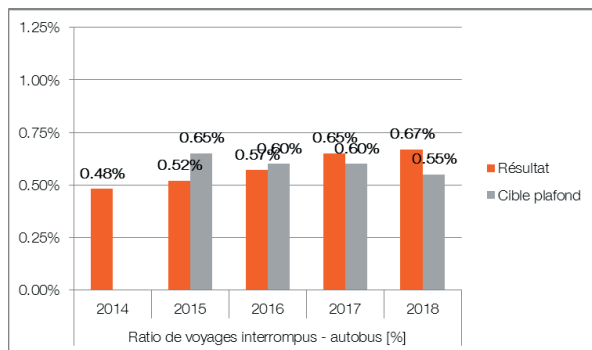
Rapport de réalisation de l'offre 2018
Résultats par objectif et bilan des pénalités

Indicateur 7.3 : taux de courses non réalisées autobus

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

Bilan

En 2018, le résultat de 0.67% de courses non réalisées autobus est supérieur à la valeur-cible plafond fixée à 0.55%. L'objectif n'est donc pas atteint.



Résultats détaillés et commentaires

Ratio de voyages interrompus - autobus [%]					
	2014	2015	2016	2017	2018
Résultat	0.48%	0.52%	0.57%	0.65%	0.67%
Cible plafond		0.65%	0.60%	0.60%	0.55%
Ecart abs. entre rés. et cible		-0.13%	-0.03%	0.05%	0.12%
Ecart en % entre rés. et cible		-20.0%	-5.0%	8.3%	21.8%

Incidents exogènes 1528 (57,94%) et incidents endogènes 1109 (42,06%) soit 2637 incidents. Nous avons une baisse du nombre d'incidents mais ayant généré plus de voyages interrompus.

Nous avons eu un grand nombre d'événements de grande ampleur tout au long de l'année 2018. Evénements marquants :

- Janvier : accident TPG non concerné lignes 5,28 et F interrompues 3h45
- Février : plusieurs accidents TPG non concernés entraînant plus de 9h30 d'interruption sur différentes lignes
- Mars : neige début de mois + perturbation suite salon de l'auto
- Avril : accident TPG non concerné ligne 8 interrompue 4 heures + retard récurrent ligne D
- Mai : retard ligne D + circulation bloquée triangle Cornavin Rive Bel-air le 31 mai gros retard
- Juin : circulation difficile tout le mois + incendie Gd Saconnex
- Juillet : Incendie Henry Dunand ligne détournée 8h00
- Août : Pompiers Gd Lancy ligne détournée 8h00

Rapport de réalisation de l'offre 2018
Résultats par objectif et bilan des pénalités

- Septembre : retard circulation suite accident + Critical Mass de 15h00 à 22h00
- Octobre : retard circulation + incendie Lignon ligne interrompue 3h00
- Novembre : retard circulation + manifestation service perturbé Bel-air 5h00
- Décembre : accidents TPG non concernés ont entraîné des retards sur des longues durées (5, 6 et 4 heures)

Rapport de réalisation de l'offre 2018 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.

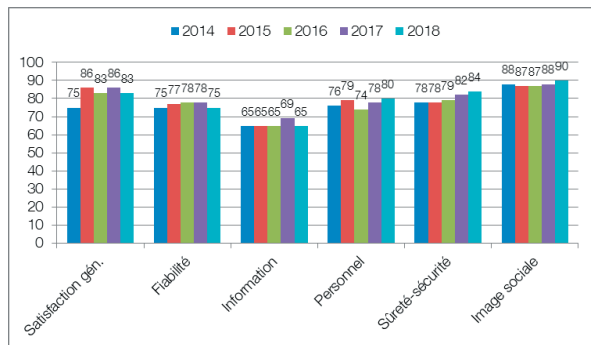
Les notes sont calculées par l'institut de sondage réalisant cette enquête d'opinion, menée annuellement par sondage auprès de 1'000 résidents du Canton de Genève. Elles représentent le pourcentage de réponses positives (« partiellement / tout à fait d'accord ») auprès des personnes interrogées.

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 2018, trois critères sur six présentent des résultats supérieurs à ceux de l'année 2017, repris comme valeur-cible plancher.

En revanche, les trois autres critères, dont la satisfaction générale, présentent un recul par rapport à l'année précédente. L'objectif n'est donc pas atteint.



Rapport de réalisation de l'offre 2018
Résultats par objectif et bilan des pénalités

Résultats détaillés et commentaires

	Evolution des notes BEST				
	2014	2015	2016	2017	2018
Satisfaction générale	75	86	83	86	83
Ecart avec l'année préc.		11	-3	3	-3
Fiabilité	75	77	78	78	75
Ecart avec l'année préc.		2	1	0	-3
Information	65	65	65	69	65
Ecart avec l'année préc.		0	0	4	-4
Comportement du personnel	76	79	74	78	80
Ecart avec l'année préc.		3	-5	4	2
Sûreté et sécurité	78	78	79	82	84
Ecart avec l'année préc.		0	1	3	2
Image sociale	88	87	87	88	90
Ecart avec l'année préc.		-1	0	1	2

L'exercice 2017 avait été qualifié d'exceptionnel, avec une progression moyenne de +2 points par rapport à 2016. Egale cette performance relevait donc du défi. C'est néanmoins chose faite puisque la moyenne des critères s'établit à 80, performance équivalente à l'année précédente.

La satisfaction générale baisse de 3 points et retrouve son niveau de 2016. Malgré cette performance en retrait, Genève surpasse de loin les autres villes, dont la meilleure, Helsinki, qui se classe deuxième avec une note de « seulement » 75.

L'indicateur le plus performant est l'image sociale avec une moyenne de 90 points (+2). Les sondés reconnaissent à l'utilisation des transports publics un bénéfice tant pour la société, que pour l'environnement.

L'indicateur ayant connu la plus forte diminution reste l'information clients (-4). Le sous indicateur « information en cas de perturbation » perd quant à lui 8 points, passant à 49. Même si cette note peut paraître basse, elle reste la meilleure du panel, et qui plus est bien au-dessus de la moyenne, fixée à 37.

Rapport de réalisation de l'offre 2018
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 depuis 2014 et le test 2018 (cible + résultat).

	Planiété 2014	Résultat 2014	Résultat 2015	Résultat 2016	Résultat 2017	Résultat 2018	Test 2018	Cible 2018	Atteinte
Objectifs soumis à pénalités									
Objectif 1									
Améliorer la fréquentation des transports publics	100.0%	101.1%	102.5%	105.8%	107.2%	107.5%	≈	104.4%	✓
	457.0	462.2	473.8	512.9	520.2	521.3		500.0	
Objectif 2									
Assurer la qualité du service à la clientèle	95.00%	96.43%	99.26%	99.75%	99.77%	99.92%	≈	98.75%	✓
Objectif 3									
Assurer une maîtrise financière	54.10%	51.50%	53.30%	53.30%	53.70%	53.50%	≤	52.70%	(✓)
	46.50%	49.40%	48.00%	48.70%	49.40%	48.80%	≈	49.50%	(✓)
	0.116	0.113	0.120	0.125	0.130	0.131	≈	0.128	(✓)
Objectifs non soumis à pénalités									
Objectif 4									
Diminuer les impacts environnementaux	0.241	0.237	0.240	0.247	0.247	0.255	≤	0.228	✗
Objectif 5									
Assurer la qualité du service à la clientèle	1.15%	0.90%	0.98%	1.19%	1.04%	1.39%	≤	1.05%	✗
	0.95%	0.85%	1.03%	0.94%	0.83%	0.99%	≤	0.85%	✗
	0.65%	0.48%	0.52%	0.57%	0.65%	0.67%	≤	0.55%	✗
	-	76.2	78.7	77.7	80.2	79.5	≈	80.2	✗
	-	75	86	83	86	83	≈	86	✗
	-	75	77	78	78	75	≈	78	✗
	-	65	65	65	69	65	≈	69	✗
	-	76	79	74	78	80	≈	78	✓
	-	78	78	79	82	84	≈	82	✓
	-	88	87	87	88	90	≈	88	✓

Rapport de réalisation de l'offre 2018
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.-				
Total		1'500'000.-	1'500'000.-			0.-

L'ensemble des objectifs fixés pour l'année 2018 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 2018
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.-				
Total		1'500'000.-	225'000.-			0.-

Le montant des pénalités calculées à charge de l'État pour l'année 2017 est nul.

Rapport de réalisation de l'offre 2018
Suivi des investissements et compte de résultat simplifié

4. Suivi des investissements et compte de résultat simplifié

Suivi des investissements

En CHF	Désignation	Engagé 2015-2018 Consolidé	PFP 2015-2018 (yc TOSA)
	Bâtiments	18'657'062	26'585'000
	Installations Fixes	1'015'939	6'750'000
	Terrains, Bâtiments & Installations Fixes	19'673'002	33'335'000
	Bureautique & Mobilier	71'875	230'000
	Instal. & Matériel Info & Télécommunication	11'335'804	12'977'000
	Outils, Machines & Installations Autres	983'886	5'222'000
	Equipements, Machines & Autres Immobilisations	12'391'564	18'429'000
	Autobus	16'165'787	14'465'000
	Tramways	349'032	0
	Trolleybus	7'762'013	13'000'000
	Equipements Embarqués	24'067'257	28'500'000
	Véhicules de Service	1'408'871	4'735'000
	Véhicules & leurs équipements	49'752'959	60'700'000
	Systèmes d'Informations & Télécommunications	14'402'328	19'744'000
	Immobilisations Incorporelles	14'402'328	19'744'000
	Investissements PFP (hors En-Chardon)	96'219'853	132'208'000

Sur les quatre années du contrat de prestations, le montant des nouveaux engagements d'investissements a été de 96.2 MCHF pour une enveloppe de 132.2 MCHF dans le PFP (y compris avenant pour TOSA). De nombreux projets prévus dans le PFP ont été décalés ou n'ont pas atteint le coût attendu : changement des portes véhicules du Bachet et de la Jonction, réfection du Bachet, DATT embarqués, acquisition de nouveaux camions, divers projets informatiques, etc. L'engagement de 7.8 MCHF pour les trolleybus concerne le changement de stratégie pour ces véhicules : il était prévu d'acquérir 13 nouveaux trolleybus 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.

Rapport de réalisation de l'offre 2018
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 2018 vs réel 2017	
	31.12.2018	31.12.2018	31.12.2017	CHF	%	CHF	%
PRODUITS EXPLOITATION							
Revenus de transports	152'492	150'721	146'085	-1'771	-1.2%	4'636	3.2%
dont revenus de transports UNIRESO	134'096	130'661	127'441	-3'435	-2.6%	3'219	2.5%
Contributions de l'Etat de Genève	240'272	240'451	236'413	180	0.1%	4'039	1.7%
dont contributions droits de station et d'usage	13'759	13'759	13'759	0	0.0%	0	0.0%
Contributions de la Confédération	10'440	11'415	10'809	976	9.3%	607	5.6%
Contributions des communes et des Tiers	11'815	13'092	11'775	1'277	10.8%	1'316	11.2%
Produits d'exploitation divers	21'271	19'007	20'352	-2'264	-10.6%	-1'345	-6.6%
Total des produits d'exploitation	436'289	434'687	425'434	-1'602	-0.4%	9'253	2.2%
CHARGES D'EXPLOITATION							
Frais de personnel	246'155	247'359	243'264	1'204	0.5%	4'095	1.7%
Frais de véhicules	29'860	30'526	30'176	666	2.2%	350	1.2%
Frais de bâtiments et installations fixes	20'762	20'574	20'357	-188	-0.9%	217	1.1%
dont droits de station et d'usage	13'860	13'909	13'880	49	0.4%	29	0.2%
Sous-traitance de transport	50'791	51'615	46'587	824	1.6%	5'028	10.8%
Charges d'exploitation diverses	28'942	30'412	29'980	1'470	5.1%	432	1.4%
Dotations aux amortissements	45'149	44'734	43'586	-415	-0.9%	1'148	2.6%
Pertes sur constats et débiteurs	2'677	2'777	1'814	100	4%	963	53.1%
Total des charges d'exploitation	424'335	427'997	415'764	3'661	0.9%	12'233	2.9%
% des produits	97%	98%	98%				
RÉSULTAT D'EXPLOITATION	11'954	6'690	9'670	-5'264	-44.0%	-2'980	-30.8%
Produits financiers	946	1'845	2'718	899	95.0%	-872	-32.1%
Charges financières	13'809	12'125	13'210	-1'684	-12.2%	-1'086	-8.2%
Résultat financier	-12'863	-10'280	-10'493	2'583	20.1%	213	2.0%
Quote-part dans le résultat des sociétés associées	0	409	294	409		114	38.9%
RÉSULTAT NET (+EXCEDENT)	-909	-3'181	-529	-2'272	-249.8%	-2'653	-501.8%

L'année 2018 se termine sur un résultat net consolidé (-3.2 MCHF) plus déficitaire qu'initialement prévu. Le total des produits est globalement proche des attentes (-0.1% ; -0.3 MCHF) malgré des revenus de transport inférieurs, notamment en ce qui concerne les recettes Unireso (-3.4 MCHF) et les revenus de publicité (-2.7 MCHF). Ces écarts sont compensés par les produits non communautaires, les contributions fédérales pour le trafic régional et les contributions du GLCT qui ont été plus élevées qu'au budget. En revanche les charges ont dépassé les attentes (+0.5% ; +2.0 MCHF) sous l'effet des frais de personnel et du prix du carburant. Par rapport à l'an dernier, les charges progressent plus vite que les produits (respectivement de +2.6% et +2.0%) détériorant ainsi le résultat net. La hausse des produits concerne majoritairement les contributions cantonales avec la loi 12128 (9 MCHF accordés pour produire de l'offre supplémentaire) ainsi que les recettes de transport (+3.2% ; +4.6 MCHF). La progression des charges est liée aux frais de sous-traitance (lignes GLCT et volonté de maximiser le recours à la sous-traitance dans la limite légale de 10% des charges) et à l'augmentation des frais de personnel : croissance des effectifs (+41 ETP), mécanismes salariaux et indexation des salaires de +0.5% au 1er juillet. La hausse des effectifs a permis de limiter les frais de personnel intérimaire (-1.0 MCHF). Enfin, le résultat consolidé net est négativement impacté par le résultat de TP Pub (déficit de -1.7 MCHF pour un budget bénéficiaire de +0.2 MCHF). En ce qui concerne le solde des réserves devant être dissoutes dans le CP 2015-2018, celui-ci est de +3.4 MCHF à fin 2018.

5. Bilan des activités

Qualité de service : information voyageurs

Le principal objectif de l'information voyageurs (IV) est de faciliter l'orientation des clients, simplifier l'utilisation des transports publics et contribuer à la fluidité des flux voyageurs. Pour toucher le plus large public possible, l'information voyageurs conçoit, produit et diffuse de l'information sur des canaux à la fois statiques (affiches, dépliants, plans etc.) et dynamiques (applications, site internet, écrans dans les véhicules, bornes d'information et écrans TFT aux arrêts, etc.).

Bornes d'information voyageurs LED ambre :

- Déploiement de 110 nouvelles bornes sur le réseau, amenant à la disparition de l'ensemble des BIV type LCD. Les nouveaux appareils sont équipés d'écrans de type LED ambrée pour une meilleure lisibilité des informations affichées. Ils sont de plus reliés à un système d'information vocale auquel les personnes aveugles ou malvoyantes peuvent accéder dans un rayon de cinq à dix mètres autour des bornes par le biais d'une télécommande. En appuyant sur l'unique bouton de ce dispositif, les voyageurs entendent l'ensemble des renseignements affichés sur les écrans des bornes (prochains départs, perturbations).

Nos outils digitaux (application, site internet, écrans) :

- Intégration sur l'application tpg des prochains départs CFF en alternance avec les départs tpg.
- Refonte du site web, avec le lancement d'une nouvelle page d'accueil, aux menus et contenus redistribués, plus conviviale et répondant davantage aux besoins du client. L'objectif interne est de répondre aux enjeux d'aujourd'hui et de demain (projets transverses IV-Marketing-Communication-RH).
- Affichage des correspondances CFF en temps réel sur les écrans Gorba dans les véhicules.

Signalétique statique :

- Aéroport : accompagnement du renforcement de l'orientation à la sortie de la gare CFF, en collaboration avec l'Aéroport de Genève, au travers de panneaux et d'écrans type TFT.
- Lignes Aérobus : intégration sur les infrastructures tpg du pictogramme « Aérobus », sur l'ensemble des parcours des lignes A1 à A6.
- Un nouveau format apparaît dans le catalogue IV terrain : utilisation étendue de panneaux d'information voyageurs au format 480x480 mm : ces panneaux sont désormais utilisés dans le cadre de balisages, de signalisation d'arrêt, d'information moyen format.
- L'information « Arrêt sur demande » est progressivement remplacée par un pictogramme main/bus sur les plaques de nom d'arrêt des arrêts concernés. Le contraste du visuel respecte les directives en matière de visibilité pour les malvoyants.
- Affiche IV jaune nouvelle génération : le format d'affiche informative A4 est le support le plus utilisé au quotidien. Ainsi cette affiche a connu une refonte totale, avec une priorisation et normalisation de la mise en page. La conception des plans a aussi été normalisée via une charte de création validée par l'ensemble de l'équipe IV.
- Amorce du projet d'automatisation de la production des affiches horaires : les équipes SIT et IV ont travaillé de concert avec le prestataire externe afin de mettre en place un processus de génération automatique d'affiches horaires réseau et documents horaires web. Finalisation courant 2019.
- Nouvelle stratégie d'information voyageurs dans le cadre de chantiers et de manifestations : la fonction de l'affiche IV A4 jaune a migré d'une fonction informative à

Rapport de réalisation de l'offre 2018 Bilan des activités

une fonction purement préventive, en renvoyant le voyageur vers le site web pour obtenir un contenu complet sur l'événement ciblé.

Quelques évènements en 2018 avec un dispositif d'Information Voyageurs spécifique

Marathon de Genève :

- Réalisation d'un panneau de 5x3 mètres, à destination des coureurs, posé dans le jardin anglais. Réalisation d'un flyer A3 à destination des voyageurs tpg, renseignant sur les diverses perturbations prévues pendant le week-end de la manifestation. Conception et pose d'une IV sur-mesure sur toutes les lignes impactées.

Coupure tram Nœud ferroviaire En Chardon :

- Mise en place d'une information voyageurs multiformats (affiche IV A4, panneaux 480x480 mm, flèches de balisage, posters A3 pour Atribus), sur les lignes 14 et 18 direction Meyrin. Le tronçon Cornavin-Meyrin a été particulièrement ciblé.

Travaux Rue de la Croix-Rouge :

- Déploiement important de panneaux 480x480 mm informatifs dans le centre-ville, accompagné de multiples parcours fléchés rabattant sur les arrêts provisoires. Pose d'affiches IV A4 jaunes sur l'ensemble des lignes impactées (3, 5, 36).

Visite du Pape :

- Elaboration d'un mini-flyer A5 distribué en agences tpg, au contenu réalisé conjointement avec la Police Cantonale. Déploiement d'affiches IV A4 jaune dans le secteur de Palexpo.

Travaux de la boucle du Lignon :

- Création de panneaux de signalisation marquant les arrêts la navette « Lignon ». Réalisation de panneaux 480x480 mm informatifs posés aux arrêts de la Cité. Pose d'affiches IV A4 jaune sur l'ensemble des lignes impactées.

Substitution CFF :

- Conception à de multiples reprises de panneaux 480x480 mm signalant les arrêts des navettes de substitutions CFF, les supports indiquant les horaires de passages des véhicules. Le travail a été réalisé en partenariat avec CarPostal et les CFF.

Etape du 9 décembre 2018 :

- Mise en place de la nouvelle stratégie IV, avec le déploiement d'une affiche IV A4 jaune générale, renvoyant sur l'article web dédié. Déploiement de visuels spécifiques préventifs, sur les nouveaux arrêts. Conception d'un article web interactif permettant une lecture globale ou spécifique, selon la volonté du visiteur. Conception de six visuels d'information, ayant servi à l'IV, la Communication et parfois repris par les journaux.

Estimatif quantitatif de la production de visuels pour l'information voyageurs

Au total en 2018, ont été créés :

- 2676 affiches informatives jaunes différentes
- 5187 affiches horaires
- 1758 plaques (nom d'arrêt, destination, plans urbains et de connexion)
- 3638 stickers

Rapport de réalisation de l'offre 2018 Bilan des activités

Qualité de service : gestion des prix et produits

tpgPay

La carte tpgPay est un porte-monnaie électronique rechargeable qui remplace la cart@bonus. Ce nouveau moyen de paiement sans contact permet d'acheter des titres de transport à tous les distributeurs tpg localisés dans les arrêts et à bord des bus de la majorité de nos lignes. Le mode de paiement de tous les DATT SCS a été revu afin de proposer un système sans contact également compatible avec les cartes bancaires.

En collaboration avec SCO, GPP a déployé ces cartes auprès des revendeurs sur Suisse et sur France.

Landing Page : mise en ligne des chèques Commune

Le chèque Commune lancé en 2017 en version papier a remporté un vif succès, il est désormais également disponible en format numérique.

Mise en ligne en Décembre 2018, la Landing page est une plateforme internet dédiée aux communes qui permet de générer les chèques Commune. Le client renseigne son profil via un formulaire en ligne, le chèque lui est ensuite envoyé directement par email au format pdf. Muni de ce document, il peut se rendre en agence pour bénéficier de l'offre de la commune sur l'achat d'un abonnement annuel. Cette plateforme permet la personnalisation de l'offre aux besoins de la commune. Ainsi, la Landing page est en mesure d'adapter l'envoi du chèque commune en fonction de l'âge de la personne inscrite (junior, adulte, senior). Elle offre également l'option de valider ou non l'octroi du chèque par la Commune et ainsi éviter les fraudes.

Cette plateforme, élaborée par GPP, permet de proposer une alternative au chèque papier, qui répond aux objectifs d'eco-responsabilité. La gestion et la distribution sont ainsi simplifiées pour les communes et les équipes TPG. Le délai de mise en place est également considérablement réduit, autorisant les communes à bénéficier de l'offre plus rapidement et aux tpg de gérer davantage de communes sur une année. Cette solution a été adoptée par la ville de Genève dès Décembre 2018. D'autres communes sont à venir grâce au travail des équipes commerciales BtoB. La version papier reste encore disponible si besoin.

Préparation Etape d'août 2018 et décembre 2018

L'évolution du réseau pour les lignes 63, 64, 66 et 68 ont apportés des modifications sur les titres de transport parcours court. Cela a nécessité de modifier la programmation (SDS / DATT) et d'éditer les nouveaux titres de transport pré-imprimés. Pour l'introduction de ces nouvelles lignes, les faces avant des DATT IEM ont été modifiées afin d'adapter l'information voyageur.

Par ailleurs, le tarif 651.11 et les DRT tpg ont été modifiés pour intégrer la nouvelle tarification vélo (tarif réduit). Cette information a été relayée auprès de nos clients grâce à une information défilante sur nos DATT SCS et des stickers d'information sur les DATT IEM.

GOT : refonte de notre système de programmation.

Jusqu'en 2018, la programmation des articles sous le système SDS se faisait via SAP, elle était fastidieuse et chronophage. Elle nécessitait également l'acquisition de compétences techniques complexes, jusque-là détenues par une seule personne. Le risque était donc très important. L'Etape 2017 a d'ailleurs montré l'impact de ce risque puisque la personne a été absente pendant la période de l'Etape et a conduit à une gestion de crise pour assurer tout de même la programmation.

Rapport de réalisation de l'offre 2018 Bilan des activités

L'outil « Gestion de l'Offre Tarifaire » (GOT) a été déployé sur l'année 2018 en collaboration avec SIT. Cette interface a été greffée au système de vente SDS afin de rendre la programmation plus intuitive, plus accessible pour un nombre plus large de collaborateurs. Cela conduit à éliminer le risque d'absence du personnel qualifié, réduire le risque d'erreur de saisie et accélère le processus de programmation pour faire gagner considérablement en réactivité. Ainsi, GOT permet de gérer sur la même interface la programmation de plusieurs éléments :

- articles
- points de vente / canaux de vente
- moyens de paiements
- tous les paramètres nécessaires aux divers articles (rabais, lay-out...)

Trois personnes au sein de l'équipe GPP ont été formées pour assurer cet aspect crucial de la distribution.

DATT mobiles

Les nouveaux DATT mobiles tactiles se sont substitués aux DATT IEM embarqués à bord des bus des lignes transfrontalières dont la technologie est devenue obsolète. Le parcours client a été défini par GPP en collaboration avec le marketing Client et le Technique afin d'optimiser l'expérience client. De nombreux tests ont été effectués en amont de la mise en service afin de s'assurer du bon fonctionnement et de la bonne intégration de la gamme tarifaire. La mise en place de ces nouveaux DATT mobiles 100% sans contact entre dans le cadre de la stratégie de réduction de l'utilisation de la monnaie dans le parcours d'achat de titres de transport. Pour rappel, l'objectif est de voir disparaître complètement la monnaie des canaux de vente self-service (DATT) à l'horizon 2025-2030.

**Rapport de réalisation de l'offre 2018
Bilan des activités****Qualité de service : distribution****Ventes B-to-C**

Pour le service opérations ventes l'année 2018 a principalement été dédiée à la consolidation des processus de vente sur le SwissPass et la mise en place des nouvelles fonctionnalités dans le système de vente tpg (SDS). Parmi les activités les plus marquantes on relève celle du SAV, qui a été intégré aux opérations ventes en janvier 2018 et qui portait d'une quasi feuille blanche. Cette branche des opérations a requis un travail conséquent à tout niveau (construction de l'équipe, de la structure, des méthodes...). En fin d'année le SAV a atteint sa maturité et est en mesure d'aborder les prochains défis, notamment l'introduction du service direct et du LEx. En dernier point on relève les activités de développements et projets annexes tels que le déploiement de la carte tpg Pay et la forte implication dans les des nouveaux produits comme zenGo.

Actions spécifiques et ponctuelles

tpg on tour : Action de mobilisation de l'agence mobile tpg pendant le mois d'août, vers les communes genevoises qui octroient des offres de mobilité (bons transports).

Ceci permet notamment aux clients d'anticiper l'acquisition des titres de transport avant le rush de la rentrée scolaire et de bénéficier d'un service de proximité.

A noter que, dans le même élan, cette opération est épaulée par l'ouverture d'un Pop-Up store dans le grand magasin Manor.

Les objectifs principaux de cette action sont :

- Aller à la rencontre de nos clients, avant et pendant la rentrée scolaire, dans le cadre de notre mission de service public (démontrer notre engagement) ;
- Anticiper les renouvellements d'abonnements de la rentrée scolaire et délester les agences fixes du flux massif de clients sur cette période ;
- Pour le point de vente situé à Manor, générer de la clientèle et une augmentation du CA pour les deux entités (tpg & Manor).

Action sénior : Le département de l'environnement, des transports et de l'agriculture s'est associé à unireso et aux tpg pour conduire une action en faveur des conducteurs et conductrices qui renoncent à leur permis de conduire dès l'âge de 70 ans. Dès le 5 mars 2018, les détenteurs d'un permis de conduire âgés de plus de 70 ans, qui déposeront leur permis de conduire à la direction générale des véhicules, bénéficieront d'un rabais de 50% sur l'abonnement annuel senior Tout Genève (CHF 200.- au lieu de CHF 400.-). Offre disponible à hauteur de 100 dépôts volontaires. A noter que les trois premières personnes qui ont déposé leur permis de conduire le 5 mars entre 11h et 13h, se sont vues offrir la totalité de l'abonnement par les tpg. La présence de l'agence mobile tpg a été sollicitée par le DETA afin de soutenir cette action.

Points forts agences

- Contribution active dans l'accompagnement de la clientèle vers le Webshop tpg
- Participation active à l'offre réalisée en mars pour les personnes qui allaient déposer leur permis de conduire
- Accompagnement à l'introduction et à la vente de la carte tpgPay
- Concrétisation du projet nouvelle agence dans la gare CEVA à Pont-Rouge

Points forts revendeurs

- Constitution du réseau de revendeur dans le genevois français et formation à la tarification

**Rapport de réalisation de l'offre 2018
Bilan des activités**

- Déploiement du réseau revendeur « premium » ayant la capacité de renouveler des abonnements annuels tout Genève
- Accompagnement à l'introduction et vente de la carte tpgPay

Qualité de service : Unité Ventes B-to-B***Institutions – communes***

La création d'un pôle ventes BtoB dans le dernier trimestre de 2017 a contribué à l'évolution des relations d'affaires avec les communes puisqu'un poste de chargé de clientèle a été ouvert à cet effet. L'objectif étant de réactiver les liens avec les communes genevoises et françaises et de mettre en place des offres promotionnelles grâce à de nouveaux produits. Le courrier intégrant un chèque commune a été proposé activement auprès des plus grands communes lors du dernier trimestres 2017, période durant laquelle les communes renouvellent leur budget pour l'année suivante. Huit nouvelles communes ont accepté de promouvoir les transports publics au travers du chèque commune. Dès lors, les ventes auprès des communes ont progressé de frs 337'00.00 pour atteindre un chiffres d'affaires brut en 2018 de frs 3'501'620.00.

Pour rappel, ces chèques permettent de faire bénéficier les citoyens d'une commune, d'un rabais sur l'achat d'un abonnement annuel unireso, à hauteur du montant subventionné par la commune. Constituant un moyen de paiement, les chèques Communes peuvent notamment être utilisés par les clients pour bénéficier des offres Famille et Duo.

Fin 2018, en collaboration avec Prix&Produit, une facilité supplémentaire a été mise en place pour les communes, l'inscription par le citoyen, sur une plateforme dédiée, afin qu'il puisse bénéficier d'un chèque commune, remis par courriel (pdf). Ce qui permet à la commune de limiter ses frais d'expédition et de valider la remise du chèque au bon destinataire. La ville de Genève a inauguré ce nouveau produit fin 2018.

En revanche, aucune solution dématérialisée (via le e-commerce TPG) n'a été proposée en 2018.

Grand-Comptes

Maintien de la plateforme existante. A fin 2018, 51 partenaires-entreprises totalisent 16'526 abonnements délivrés et un chiffre d'affaires consolidé de frs 8'472'011.00. Aucune entreprises n'a résilié leur contrat de vente pour la fin 2018. Trois nouveaux grands comptes ont rejoint la plateforme. La migration sur SwissPass a été repoussée en 2019 et sera prévu pour le 3^{ème} trimestre. Ce report n'a malheureusement pas facilité la signature de nouveaux contrats.

Réservés

L'année 2018 a été une surprise générale puisque les contrats de substitution avec les CFF se sont terminés fin 2017 et que la compensation était d'un million de francs. C'est grâce à divers événements (venue du pape, signature d'une convention avec CarPostal, diverses nouvelles manifestations) que les résultats 2018 se sont maintenus à ceux de 2017.

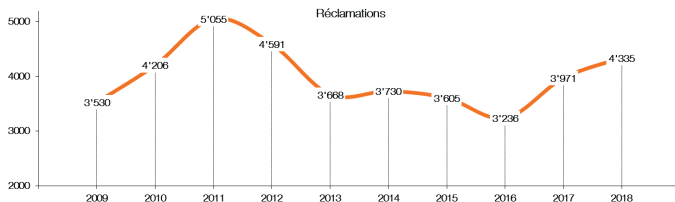
Une nouvelle IDS n'a toujours pas été établie, elle le sera pour le premier trimestre 2019.

Rapport de réalisation de l'offre 2018 Bilan des activités

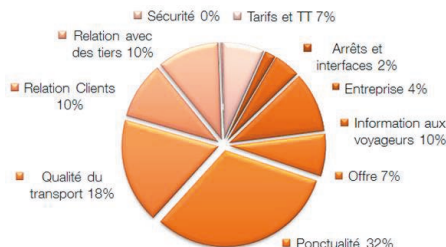
Qualité de service : réclamations

La hausse du nombre de réclamations constatée en 2017 se confirme cette année, la progression est toutefois moins prononcée que durant l'exercice précédent.

Par million de voyageurs, le seuil de 20 réclamations est de nouveau atteint (20.3). Situation qui ne s'était pas produite depuis 2012 (24.4).



La hausse globale des réclamations n'a pas créé de bouleversement dans le classement des motifs d'insatisfaction. Le trio de tête reste identique à 2017 mais la ponctualité se détache de plus en plus, et représente à elle seule près d'un tiers des réclamations.



Pour le thème « Ponctualité », 3/4 des irrégularités rapportées sont avérées, avec en première position les retards, suivis des arrêts non-effectués et des cas d'avance. Toutes les lignes et tous les secteurs restent concernés par ces écarts.

Particularité cette année, la généralisation des arrêts sur demande introduite fin 2017 est une mesure qui a bien été acceptée par la clientèle. En revanche, lorsque les demandes d'arrêt sont exprimées et non prises en compte par les conducteurs, cela crée une réelle insatisfaction et de l'incompréhension.

Concernant la « Qualité du transport », le style de conduite hautement lié aux conditions de circulation a cette année encore, un effet indéniable sur la qualité des voyages. Le verrouillage des portes pour départ, laissant des clients à l'arrêt, continue de créer frustration et incompréhension. C'est enfin à bord des trams que les écarts de température se sont le plus fait ressentir lors des vagues de chaleur. Point positif cette année, les cas de surcharge sont en baisse et ont contribué à l'amélioration de ce thème.

À la troisième place la thématique « Relation avec des tiers » met en avant les tensions générées par le partage de la chaussée avec les autres usagers. Ce sont les cyclistes qui se manifestent le plus fréquemment et pointent majoritairement le non-respect des distances de sécurité lors de dépassement. Pour les automobilistes et les piétons les situations conflictuelles sont liées aux règles de priorité.

Rapport de réalisation de l'offre 2018
Bilan des activités

Côté riverains ce sont des nuisances sonores provoquées par des moteurs allumés aux terminus, ou des grincements et vibrations lors du passage des trams qui sont cités.

Le thème « Entreprise » bien qu'en huitième position enregistre la plus forte progression vs 2017. A l'occasion des améliorations apportées sur le réseau en avril, une campagne de communication avec envoi d'un courrier personnalisé pour valoriser l'offre a été initiée. Ce nouveau mode de communication, parfois perçu comme intrusif a suscité quelques réactions négatives qui ne se sont pas confirmées lors des campagnes suivantes.

	2017	2018	Evol. 2017-2018
Total réclamations	3'971	4'335	9.2%
Ponctualité	1'167	1'374	17.7%
Qualité du transport	807	763	-5.5%
Relation avec des tiers	425	451	6.1%
Information aux voyageurs	348	435	25.0%
Relation Clients	344	416	20.9%
Offre	328	307	-6.4%
Tarifs et TT	328	300	-8.5%
Entreprise	131	194	48.1%
Arrêts et interfaces	62	80	29.0%
Sécurité	31	15	-51.6%

Avec 3% d'appels en plus vs 2017, le nombre d'appels entrant au 00800 022 021 20 continue de progresser.

92% des demandes clients sont traitées par téléphone. Ce mode de contact permet l'apport d'une réponse immédiate et reste le canal privilégié pour les demandes de renseignement et d'assistance. La moitié des réclamations reçues sont également traitées par ce biais.

Sans surprise les renseignements représentent cette année encore près de 85% des appels, avec en tête la thématique « Objets perdus », suivie des questions relatives aux horaires et des demandes d'ordre tarifaire. Au vu de ce résultat, l'introduction de deux serveurs vocaux avec un choix de sélection proposant des réponses automatisées, pour les deux thèmes les plus fréquents, a eu toute sa plus-value. En effet, près de 19% d'appels ont pu être traités par ce mode qui à ce jour, n'a pas suscité de réactions négatives de la clientèle. Ce fonctionnement apporte un soutien efficace aux conseillers clients, leur laissant davantage de disponibilité pour les sujets nécessitant un accompagnement personnalisé. Le traitement des doléances et le support après-vente en font partie.

En termes d'assistance, l'apport de solution lors d'un dysfonctionnement de distributeurs et un guidage pas à pas sur le webshop sont les demandes les plus nombreuses.

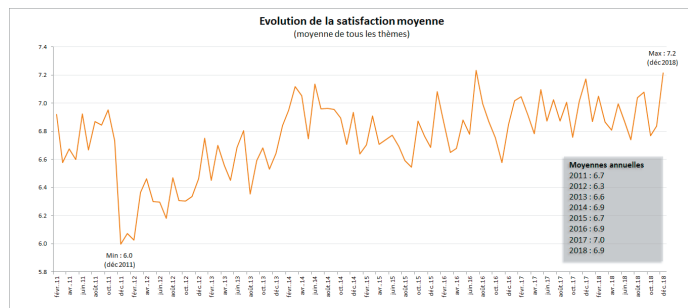
L'augmentation du volume d'activité et la diversité des services proposés n'ont pas permis l'atteinte des objectifs fixés qui seront quelque peu réajustés dès 2019.

Service Clients	Objectifs 2018	Résultats 2017	Résultats 2018
Nombre de réclamations		3'971	4'335
Taux de conversion écrit-verbal	min 50%	58.7%	56.1%
Délai traitement à 7 jours	min 94%	91.4%	90.1%
Taux de réponse 00800 022 021 20	min 90%	79.5%	79.2%
Nombre d'appels au centre de contacts clients		52'314	53'882

Rapport de réalisation de l'offre 2018 Bilan des activités

Satisfaction clientèle

Satisfaction moyenne

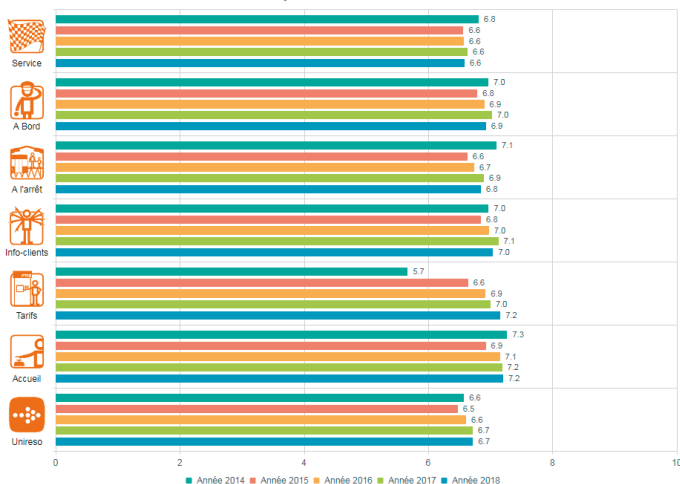


Avec une moyenne de 6.9, la satisfaction de notre clientèle reste, cette année encore, très élevée. 2017 enregistrait un record, atteignant 7.0 de moyenne avec un pic à 7.2 en décembre. L'année 2018, enregistre à nouveau un pic à 7.2 en décembre.

La perte d'un dixième de point est anecdotique, la satisfaction moyenne restant dans les faits très stable, puisque passant de 6.96 à 6.93. Ainsi, la diminution est donc plus un effet dû à l'arrondi qu'une performance en retrait à proprement parler.

Globalement, les clients se disent satisfaits de nos services, puisque l'indice de satisfaction générale se situe à 7.1, supérieur donc à la moyenne des différents critères.

Synthèse des dimensions



Rapport de réalisation de l'offre 2018 Bilan des activités

Satisfaction générale et par thème



Service

C'est naturellement l'indicateur le plus pertinent ; celui-ci étant fortement corrélé avec la satisfaction générale des clients. Avec une note de 6.6, nos clients se considèrent satisfaits par nos services.

Seule la ponctualité perd 0.2 point par rapport à 2017, se fixant à 7.0 en 2018. Les autres critères restent stables.



A Bord

Globalement, le confort à bord reste stable, car ne variant que de -0.1 point par rapport à 2017.

En 2017, nous constatons que les abonnés mensuels se disaient moins satisfaits du nombre de places à bords de nos véhicules. Cette année en revanche, ces derniers semblent plus satisfaits, le critère gagnant 0.2 point pour ce segment.



A l'arrêt

Le thème le plus sensible de cet indicateur est la sécurité aux arrêts, jugée très satisfaisante. Le confort aux arrêts, jugé moins important, est en revanche traditionnellement faible. L'aménagement des arrêts étant du ressort des communes, notre marge de manœuvre est restreinte pour traiter ce point.



Info-clients

L'info-clients comporte 11 indices, généralement très bien jugés par la clientèle. Les supports d'information dynamiques (site tpg, smartphone) sont fort appréciés.

L'information en situation perturbée est l'indice le plus sensible et le plus mal jugé. Il était à 6.0 en 2017 et passe à 5.7 en 2018. L'équipe info-voyageur travaille actuellement sur des supports grands formats à disposer aux arrêts pour informer la clientèle lors de perturbations planifiées. Il est à noter que l'information clients ne varie globalement que faiblement : -0.08 point.



Tarifs

Hormis le tarif, abordé dans le thème « unireso », cette catégorie permet de mesurer la performance de notre distribution. Nous constatons à ce sujet que l'ensemble des critères qui composent cet indice sont en progression.

Les critères évaluant la facilité d'acheter billets et abonnements sont les mieux notés, avec respectivement 7.4 et 7.9, tous deux en progression. Il s'avère en effet que les ventes par SMS représentent aujourd'hui près de 37% de nos ventes de billets et que le webshop a, en moins de 2 ans, réalisé pour plus de 12 millions de CHF de chiffre d'affaires.

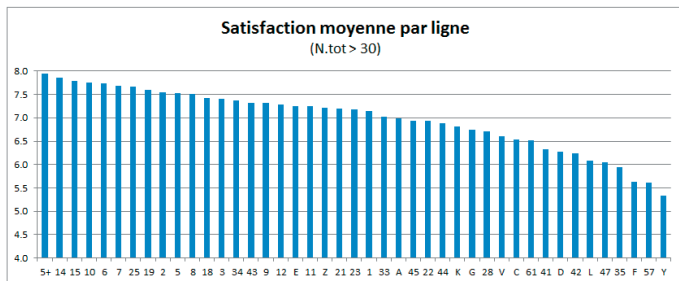


Accueil

L'accueil est très bien noté par notre clientèle, l'ensemble des indices étant au-dessus de la moyenne. Avec une note de 8.0, l'amabilité de nos collaborateurs en agence est, parmi nos 38 critères, le mieux noté en 2018.

Rapport de réalisation de l'offre 2018
Bilan des activités

Satisfaction par ligne



La satisfaction par ligne est basée sur plus de 9'200 réponses. Le panel étant représentatif, les lignes les moins utilisées obtiennent naturellement moins de réponses. Ainsi, nous avons exclu du graphique ci-dessus les lignes ayant obtenu moins de 30 réponses, seuil en dessous duquel l'indice de confiance statistique est considéré comme faible.

La ligne Y, qui obtient la note la plus basse, est remplacée en 2019 par la ligne 68, avec de nouveaux arrêts dans Saint-Genis. L'offre sera ainsi renforcée. Un bilan sera effectué afin d'évaluer les bénéfices de cette nouvelle ligne sur la satisfaction clients.

Avec une moyenne de 7.6, les lignes de trams sont toutes très bien notées et supérieures à la moyenne, qui s'établit quant à elle à 7.0.

**Rapport de réalisation de l'offre 2018
Bilan des activités**

Activité de contrôle

Le taux de contrôle fixé à 0.85% a été atteint sur l'ensemble de l'année. Le taux de fraude est de 2.58 %. Il est en augmentation par rapport à l'année précédente mais se situe dans une moyenne satisfaisante. La raison de l'augmentation des constats provient de la fiabilité des outils permettant de contrôler les nouveaux titres de transport. En effet en 2016 et 2017, la lisibilité des swisspass, ticket SMS, etc. n'étant pas optimale, les contrôleurs faisaient preuve de mansuétude en cas de doute et cela a abaissé le taux non-conformité. Il est à rappeler que nos collaborateurs contrôleurs sont polyvalents. En effet, en plus du contrôle nos agents sont astreints à la conduite ainsi qu'à l'aide au réseau en cas d'accidentologie, de perturbations de nos lignes ou d'autres aspects de nature météorologique. Il est à noter également qu'ils sont engagés sur les diverses manifestations organisées sur le canton, lesquelles voient leur nombre augmenter chaque année.

Résultats contrôle 2017

Total constats, surtaxes	59'885
Oublis d'abonnements	12'910
Pannes DATT reconnues	217
Constats, surtaxes (fraude)	46'858
Voyageurs	211'197'200
Voyageurs contrôlés	1'809'549
Taux de non-conformité	3.33%
Taux de fraude	2.58%
Taux de contrôle	0.86%

Rapport de réalisation de l'offre 2018 Bilan des activités

Vitesse commerciale

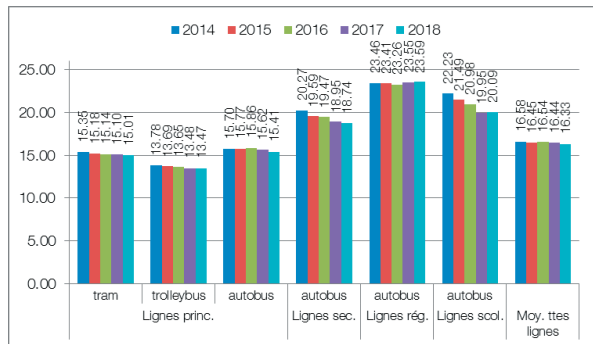
Définition

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, les services réservés et de manifestation ne sont pas pris 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 2018, la Vcom moyenne baisse de 16.44 à 16.33 km/h par rapport à 2017.



Résultats détaillés et commentaires

		Vitesse commerciale Vcom [km/h]				
		2014	2015	2016	2017	2018
Lignes princ.	tram	15.35	15.18	15.14	15.10	15.01
	trolleybus	13.78	13.69	13.65	13.48	13.47
	autobus	15.70	15.77	15.86	15.62	15.41
Lignes sec.	autobus	20.27	19.59	19.47	18.95	18.74
Lignes rég.	autobus	23.46	23.41	23.26	23.55	23.59
Lignes scol.	autobus	22.23	21.49	20.98	19.95	20.09
Moy. ttes lignes		16.58	16.45	16.54	16.44	16.33
Ecart avec l'année préc.			-0.13	0.09	-0.10	-0.11
Evolution en %			-0.8%	0.5%	-0.6%	-0.7%

La baisse de 2017 se poursuit en 2018, de 16.44 à 16.33 km/h (-0.11 km/h ou -0.7%). La diminution est liée aux lignes secondaires (-0.21 km/h) et principales (-0.10 km/h) ; les lignes régionales par contre augmentent de 0.05 km/h. Parmi les lignes principales, les autobus et les tramways diminuent – respectivement -0.21 km/h et -0.09 km/h – et le trolleybus reste stable.