

Projet présenté par le Conseil d'Etat

Date de dépôt : 27 avril 2020

Projet de loi

approuvant le rapport de gestion des Transports publics genevois (TPG) pour l'année 2019

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 2019;
vu le rapport de réalisation de l'offre des Transports publics genevois (TPG) pour l'année 2019;
vu la décision du conseil d'administration des Transports publics genevois (TPG) du 9 mars 2020,
décrète ce qui suit :

Article unique Rapport de gestion

Le rapport de gestion des Transports publics genevois (TPG) pour l'année 2019 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 2019.

I. Préambule

Ce projet de loi se réfère à la dernière année du contrat de prestations 2015-2019 (CP 2015-2019) conclu entre l'Etat de Genève et l'entreprise des Transports publics genevois (TPG) selon les lois 11531 et 12281 accordant une indemnité de 1 171 499 566 francs aux TPG pour ces cinq années. Ce type de formalisation a débuté avec le premier contrat de prestations pour la période couvrant les années 1996 à 1998. Ce sixième contrat de prestations, adopté par le Grand Conseil le 4 décembre 2014 (loi 11531), a été établi sur la base du Plan directeur des transports collectifs 2015-2018.

Le contrat de prestations initial a fait l'objet d'un premier avenant validé par le Grand Conseil le 17 décembre 2015 (loi 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 (loi 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 avec la mise en service du Léman Express (LEX).

L'année 2019 a été marquée par le fait que l'indemnité cantonale de 198 216 244 francs comprend une réduction de 3 693 031 francs, équivalent à 5% de la masse salariale (hors personnel chauffeurs et mécaniciens), décidée par le Conseil d'Etat le 7 octobre 2015.

Le conseil d'administration des TPG a validé le 9 mars 2020 tant les états financiers que le rapport de réalisation de l'offre 2019, tandis qu'il a adopté le rapport de gestion en date du 21 avril 2020.

II. Faits marquants de l'année 2019

L'année 2019 a été consacrée au déploiement des dernières mesures visant à l'application complète de la loi 12128 modifiant la loi sur le réseau des transports publics du 21 septembre 2017, visant à accompagner la mise en service du Léman Express le 15 décembre 2019. Les principales mesures sont les suivantes :

Lignes de tramway

Aucun changement n'a été opéré sur le réseau tramway en 2019.

Lignes de trolleybus

Amélioration de l'offre sur les lignes 2, 6, 7 et 19 le samedi, avec une cadence de 12 minutes commençant à 15h au lieu de 16h.

Lignes de bus principales

Amélioration de l'offre le samedi dès 15h au lieu de 16h sur les lignes 1, 5, 9, 11 et 25 (12 minutes au lieu de 15).

Amélioration de l'offre le samedi dès 12h au lieu de 13h sur les lignes 22 et 23 (15 minutes au lieu de 20).

Renforcement de 20 à 15 minutes le dimanche matin sur la ligne 8.

Renfort matinal pour les établissements scolaires (Raymond-Uldry, Gradelle, Moser et Candolle) sur l'axe Frontenex sur la ligne 9.

Modification du tracé de la ligne 22 pour mieux desservir le secteur des organisations internationales, mais aussi le Petit-Saconnex.

Amélioration de l'offre aux heures de pointe sur la ligne 28 (15 minutes au lieu de 20) pour permettre la compatibilité avec la cadence au ¼ h CFF en gare de Sécheron et améliorer la desserte du Lignon, qui avait été légèrement dégradée lors du retrait de la ligne 23.

Fiabilisation du système TOSA sur la ligne 23. A fin 2019, 98% de l'offre sur cette ligne était assurée avec des véhicules électriques.

Lignes de bus secondaires et régionales

A l'occasion du déploiement tout au long de la journée de l'offre au ¼ h de la ligne du Léman Express Coppet – Lancy Pont-Rouge, les lignes régionales desservant la Rive droite du lac ont été restructurées :

- Rabattement de la ligne Z sur la gare des Tuileries et prolongement sur Genthod-le-Haut avec connexion des trains pour cette commune à la gare de Genthod-Bellevue (cadence de 30 minutes en heures de pointe).
- Rabattement de la ligne V sur l'aéroport (cadence de 30 minutes en heures de pointe).
- Création de la ligne 20 entre Colovrex et Place de Neuve à une cadence de 15 minutes en heures de pointe.

Amélioration de la desserte du camping du Bois-de-Bay avec l'introduction d'une offre le samedi et le dimanche à une cadence de 60 minutes sur la ligne 54.

Création de la ligne 56 entre Zimeysa et l'Aéroport à une cadence de 15 minutes uniquement aux heures de pointe, en remplacement de la ligne Y, coupée à Meyrin-Village dans la cadre de la restructuration des lignes transfrontalières du Pays de Gex.

Amélioration de l'offre aux heures de pointe sur la ligne 57 (15 minutes au lieu de 20) pour permettre une meilleure correspondance avec l'horaire CFF sur la ligne de La Plaine.

Mise en place de doublures sur la ligne E en raison de la suppression des bus à double articulation arrivés en fin de vie.

Restructuration des lignes transfrontalières du Pays de Gex (lignes 64, 66, 68 et F).

III. Réalisation de l'offre de transport 2019 et bilan du contrat de prestations 2015-2019

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 2019 sont présentés ci-après. Compte tenu du fait que l'année 2019 est la dernière du contrat de prestations en vigueur, un bilan couvrant la totalité de la période est également présenté.

Fréquentation

Les voyages*kilomètres mesurés (VKM) sont supérieurs de 1,8% par rapport à la cible 2019 (537,7 millions de voyages*kilomètres au lieu de 528). L'objectif est donc considéré comme atteint.

La fréquentation entre 2018 et 2019 a augmenté de 3,2% en voyages*kilomètres et de 3% en nombre de voyages.

La progression de la fréquentation en voyages*kilomètres mesurés (VKM) est nettement plus forte que celle des années précédentes (+ 1,4% entre 2016 et 2017 et + 0,2% entre 2017 et 2018) contrairement à l'évolution démographique du canton qui est restée stable avec + 0,8%. Par contre, le nombre de frontaliers actifs contribue au dynamisme de la fréquentation puisque sa croissance est de + 4,9% en une année.

Sur la période du contrat de prestations, l'augmentation de la fréquentation aura été de 10,9% en voyages*kilomètres (soit une moyenne de croissance annuelle de + 2,1%) et de 9,7% en nombre de voyages.

A noter que cette progression contraste avec la baisse de la production d'offre réalisée, suite aux mesures d'optimisation de l'offre. Cette dernière a en effet baissé entre 2015 et 2018 de 2,6% pour les PKR (places*km réalisées). En conséquence, le taux de remplissage de l'ensemble des lignes, soit la fréquentation par rapport à l'offre (VKM/PKR), a connu une progression, passant de 14,9% en 2015 à 16,8% en 2018.

Qualité de service

Le taux de disponibilité des distributeurs automatiques de titres de transport (DATT) est supérieur à la valeur cible 2019 du contrat avec 99,90% au lieu de 99,75%. L'objectif est donc considéré comme atteint.

A fin 2014, 98,43% des DATT étaient disponibles. A fin 2019, le taux atteignait 99,90%, ce qui peut être considéré comme un maximum. Cela démontre les progrès importants et continus effectués et le succès du reengineering opéré.

Critères économiques et financiers

La valeur cible du ratio de contributions cantonales pour 2019 est fixée dans l'avenant 2019 au CP 2015-2018 à 54,3%. 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 53,3% pour 2019. L'objectif est donc considéré comme atteint.

Pour les années 2015 et 2016, les taux réalisés ont été plus favorables que les taux visés. Pour les années 2017 et 2018, les taux ont été supérieurs aux cibles prévues, tout en restant dans la limite de tolérance de 5%. Ceci s'explique par le fait que les contributions cantonales ont été plus importantes que prévues, notamment en raison de l'application de la loi 12128.

La valeur cible du ratio de couverture globale pour 2019 a été fixée à 48,7% (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 publique ou de tiers 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 48,7% pour 2019. L'objectif est donc considéré comme atteint.

Sur la durée du contrat, le ratio réalisé est supérieur aux cibles établies sauf pour l'année 2018, l'objectif étant donc atteint. Cela étant, il convient de noter que celui-ci a pu varier de manière importante d'une année à l'autre.

La valeur cible de maîtrise financière pour 2019 est fixée à 0,132 franc / places*kilomètres réalisées (PKR). 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 0,133 franc / PKR pour 2019. Le résultat étant supérieur de 0,8% à la cible du contrat, il est considéré comme partiellement atteint puisque situé dans la marge de tolérance de 5%.

Depuis 2016, le ratio réalisé est légèrement supérieur aux cibles établies en raison notamment de charges supérieures aux prévisions initiales du contrat de prestations. Ces résultats sont toutefois conformes, puisque restant dans la limite de tolérance.

Dans le cadre du contrat de prestations 2015-2019, 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 avec les déplacements en voiture, notamment à travers les émissions de CO₂. La valeur cible pour 2019 est fixée à 0,228 franc / PKR. L'objectif est atteint lorsque le ratio obtenu est inférieur ou égal à la valeur cible. Avec un ratio de 0,241 franc / PKR, l'objectif n'est pas atteint pour 2019. Ceci s'explique par le fait que les voyages*kilomètres autobus ont proportionnellement plus augmenté que ceux des tramways et des trolleybus.

Sur la période du contrat, le ratio est passé de 0,237 franc / PKR en 2014 à un ratio de 0,241 franc / PKR en 2019.

Les valeurs 2015 à 2019 sont avoisinantes des 0,250. Cela 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 2019 est en dépassement par rapport aux attentes, tout comme les quatre années précédentes. Il s'agit toutefois d'un biais de méthode car les voyages-kilomètres autobus ont proportionnellement plus augmenté que ceux des tramways et des trolleybus en comparaison avec les valeurs et les répartitions de 2014 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. On constate quand même que le ratio redescend en 2019 par rapport à 2016, 2017 et 2018, notamment grâce à l'augmentation de la fréquentation sur le tram et à la ligne 23 en mode TOSA.

Taux de courses non réalisées tramway

La valeur cible pour 2019 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 1,25% pour 2019. Cette situation s'explique notamment par un nombre important d'incidents de grande ampleur (déraillements, problèmes de pantographe et aiguilles cassées, rails cassés, accidents de personne, etc.).

Sur la période du contrat, le taux de courses non réalisées est passé de 0,90% en 2014 à 1,25% en 2019.

Taux de courses non réalisées trolleybus

La valeur cible pour 2019 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 0,94% pour 2019. La situation s'améliore légèrement par rapport à 2018 mais le taux reste élevé en raison de nombreux incidents (1 107 en 2019).

Sur la période du contrat, le taux de courses non réalisées est passé de 0,85% en 2014 à 0,94% en 2019.

Taux de courses non réalisées autobus

La valeur cible pour 2019 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 0,66% pour 2019, ce qui signifie, là encore, un objectif non atteint.

Le nombre de courses interrompues est légèrement en diminution par rapport à 2018 mais reste élevé, notamment en raison de plusieurs incidents et autres accidents.

Sur la période du contrat, le taux de courses non réalisées est passé de 0,48% en 2014 à 0,66% en 2019.

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 : 79 points en 2019 par rapport à 83 points en 2018;
- fiabilité : 80 points en 2019 par rapport à 75 points en 2018;
- information : 73 points en 2019 par rapport à 65 points en 2018;
- comportement du personnel : 74 points en 2019 par rapport à 80 points en 2018;
- sûreté-sécurité : 78 points en 2019 par rapport à 84 points en 2018;
- image sociale : 88 points par 2019 par rapport à 90 points en 2018.

Deux critères sur six présentent des résultats supérieurs à ceux de l'année 2018. En revanche les quatre autres critères, dont la satisfaction générale, présentent un recul par rapport à l'année précédente. L'objectif n'est donc pas atteint.

Globalement, sur la période du contrat de prestations, Genève est restée en tête du classement des villes enquêtées.

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 2018 et 2019 de 2% de places*kilomètres réalisées.

Conditions d'exploitation

La vitesse commerciale moyenne en 2019 a augmenté de 0,13 km/h par rapport à 2018. Les efforts en termes de régulation notamment sur le réseau tramway ont permis d'inverser la tendance observée en 2018. La vitesse commerciale des tramways gagne 0,07 km/h (+ 0,5%). Les lignes urbaines de bus et trolleybus sont quasiment stables.

Après plusieurs années de diminution entre 2014 et 2018 (- 0,25 km/h), l'augmentation enregistrée en 2019 permet de concrétiser l'important travail mené entre les différents partenaires pour améliorer la vitesse commerciale.

IV. Situation financière 2019

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

L'exercice 2019 se solde par une perte de 4 413 802 francs alors que le budget prévoyait une perte de 3 993 321 francs. Soit une péjoration de 10,5% (-420 481 francs)

Compte d'exploitation

Les activités d'exploitation présentent un bénéfice de 4 007 268 francs inférieur de 44,3% aux 7 199 679 francs prévus au budget (soit - 3 192 411 francs).

Produits d'exploitation

Le total des produits d'exploitation est de 452 532 439 francs, inférieur de 822 066 francs par rapport au budget, bien qu'en augmentation de 17 845 939 francs en référence à 2018.

Les revenus de transport (153 751 903 francs) sont en augmentation de 3 030 908 francs (+2%) par rapport à 2018, grâce notamment à la progression des ventes d'abonnements annuels, mais n'atteignent pas le budget de 156 668 873 francs (soit 2 916 970 francs, de moins ou -1,9%). Cette baisse trouve son explication dans la clé de répartition Unireso utilisée entre l'établissement du budget et les comptes, soit respectivement 92,88% et 92,35%.

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 avec 134 646 525 francs sont en augmentation de 3 985 905 francs (soit +3,1%) par rapport à 2018, grâce à la progression des ventes d'abonnements annuels (+4,5%), des autres titres de transport (+9,4%) et des ventes de billets et cartes journalières (+1,5%). Les ventes d'abonnements mensuels se sont stabilisées en 2019 par rapport à l'effritement constaté ces dernières années. Les titres de transport autres que les abonnements hebdomadaires se maintiennent ou progressent par rapport à 2018, mais demeurent tous en dessous des attentes du budget qui s'élève au total à 135 799 793 francs, soit 1 153 268 francs de moins (-0,8%).

Les revenus de transport TPG (12 626 324 francs) sont en repli par rapport à 2018 (-3,6%, -478 060 francs), et sont inférieurs aux attentes du budget (-1 047 756 francs, soit -7,7%). Ce résultat est imputable notamment aux titres combinés et aux indemnités pour la ligne 61 en baisse de 300 000 francs par rapport à 2018.

Les revenus de transport autres (6 479 054 francs), constitués principalement des revenus du contrôle des titres de transport, sont inférieurs au budget (-715 948 francs, soit -10%) et à 2018 (-476 937 francs, soit -6,9%). Le nombre de voyageurs contrôlés est en baisse relative en raison de la stabilité du nombre de contrôleurs par rapport à l'augmentation de l'offre.

Les contributions de l'Etat (subvention trafic d'agglomération et régional, contribution au droit de sillon, indemnités CTI et participation aux frais

d'Unireso), s'élevant à 249 518 193 francs, ont été versées conformément au budget de l'Etat.

Les contributions fédérales (11 721 721 francs) sont supérieures au budget (+ 70 517 francs) et à 2018 (+ 306 280 francs), le périmètre du réseau régional TPG subventionné par la Confédération au titre du trafic régional de voyageurs (TRV) ayant été revu à la hausse.

Les contributions des communes et des tiers (15 243 545 francs) sont supérieures au budget (+ 2 160 323 francs) et à 2018 (+ 2 152 013 francs). Les contributions du Groupement local de coopération transfrontalière (GLCT) (12 050 022 francs, soit + 1 855 228 francs par rapport au budget et + 1 813 845 francs par rapport à 2018) 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 euros et ont été budgétées avec un taux de change de 1,18 franc / EUR. L'écart avec le taux réel (1,11) a entraîné une contrevaieur en francs plus importante qu'au budget et à 2018. A noter également que l'offre a été renforcée par rapport à l'année précédente. Les contributions des communes (2 995 172 francs) demeurent très proches du budget (+ 106 744 francs) et de 2018 (+ 139 816 francs).

Les produits d'exploitation divers (22 297 076 francs) sont supérieurs au budget (+ 557 648 francs, soit + 2,6%) et en croissance par rapport à 2018 (+ 3 289 985 francs, soit + 17,3%) malgré des produits de publicité nettement inférieurs au budget (- 2 508 420 francs, soit - 19,9%). Ce sont donc les travaux facturés à des tiers et les autres produits d'exploitation qui permettent d'afficher cette croissance et de dépasser le budget 2019.

Charges d'exploitation:

Le total des charges d'exploitation est de 448 525 171 francs, supérieur au budget (+ 2 370 345 francs, soit + 0,5%) et à 2018 (+ 20 528 499 francs, soit + 4,8%).

Les frais de personnel (259 414 667 francs) sont inférieurs au budget (- 1 159 346 francs, soit - 0,4%) bien qu'ayant augmenté de + 12 055 977 francs par rapport à 2018, soit + 4,9%. L'effectif est très proche du budget (2 035 ETP moyens, soit + 4 ETP) par rapport au budget. L'économie provient globalement d'un salaire moyen plus faible qu'attendu. Par rapport à 2018, l'augmentation résulte principalement de l'embauche de personnel de conduite (+88 ETP; soit +10,3 millions de francs) au détriment du personnel administratif dont les embauches ont été reportées.

Les frais de véhicules (31 095 160 francs) sont supérieurs au budget (+ 316 427 francs, soit + 1%) et à 2018 (+ 568 992 francs, soit + 1,9%). Les

frais de carburant et d'énergie électrique de traction sont supérieurs aux attentes (+ 281 173 francs) en raison d'un kilométrage supérieur malgré la baisse du coût moyen du gasoil (1,39 franc par litre contre 1,45 franc par litre au budget), mais la consommation moyenne des véhicules thermiques a été légèrement supérieure au budget.

Les frais de bâtiments et d'installations fixes (20 148 380 francs) sont au-dessous du budget (- 1 228 413 francs, soit - 5,7%) et de 2018 (- 425 522 francs, soit - 2,1%) avec notamment des frais de bâtiments inférieurs aux attentes en lien avec le dépôt d'En Chardon et le bâtiment du Bachet. Des économies sur les frais d'installations fixes et entretien des distributeurs et des arrêts sont constatées.

Les frais de sous-traitance de transport (57 213 329 francs) sont plus élevés de + 1 931 084 francs par rapport au budget (+ 3,5%) et de + 5 598 059 francs en référence à 2018 (+ 10,8%). Cet écart est dû à la mise en place d'une nouvelle offre dans le pays de Gex et à l'indexation des contrats. Sur territoire suisse, la hausse est à mettre en lien avec les nouvelles lignes Z, L, 63, 57, 28 et aux transports réservés (transports mis en place lors de manifestations par exemple).

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 2019 sont respectivement à 10% et 3,6%.

Les charges d'exploitation diverses (31 296 376 francs) sont au-dessus du budget (+ 851 842 francs, soit + 2,8%) et en progression par rapport à 2018 (+ 884 496 francs, soit + 2,9%). 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 (+ 647 514 francs). Cette différence est liée à l'investissement concernant le projet d'En Chardon. Les commissions et frais de ventes (+ 526 436 francs, soit + 8,5%) sont également en dépassement en raison des frais liés au Service Direct, ainsi que le poste marketing (+537 489 francs, soit + 172%) en lien avec la mise en service du nouveau réseau articulé autour du Léman Express. A noter également des économies par rapport au budget de 954 298 francs (-22,7%) sur le poste communication, - 223 804 francs (- 28,9%) sur la confection des titres de transport, - 352 739 francs (- 21,5%) sur les fournitures de bureau, et - 325 937 francs (- 10,1%) sur le poste surveillance et sécurité.

Les dotations aux amortissements (46 574 784 francs) sont au-dessus du budget (+ 1 429 276 francs, soit + 3,2%), également plus élevées qu'en 2018 (+ 1 840 619 francs, soit + 4,1%). L'écart par rapport au budget vient essentiellement de la mise au rebut d'équipements obsolètes et de la révision de la durée d'utilisation de certains actifs. Par rapport à 2018, l'évolution s'explique par la mise en service de plusieurs projets informatiques (bornes d'informations voyageurs, distributeurs automatiques de titres de transport (DATT) mobiles, équipements de systèmes d'aide à l'exploitation et à l'information voyageurs (SAEIV)).

Avec 2 782 475 francs, les pertes sur constats et débiteurs sont supérieures au budget (+ 229 475 francs, + 10%), mais presque égales à 2018. L'écart par rapport au budget provient de différences d'encaissements sur les paiements par cartes bancaires.

Résultat financier

Le résultat financier net (produits financiers moins charges financières) est une charge de 8 479 270 francs, nettement meilleure que la charge prévue (- 2 713 730 francs, soit - 24,2%) et également inférieure à l'année passée (- 1 800 297 francs, soit - 17,5%).

Les intérêts sur emprunts sont à l'origine d'importantes économies grâce à des taux variables négatifs sur les leasings. Les emprunts à court terme se sont faits à un taux avantageux voire gratuitement. A noter également un important produit financier provenant du solde sur les cart@bonus périmées non réclamé par les clients.

Investissements et engagements

Les actifs immobilisés au bilan continuent d'augmenter, s'établissant à 858 609 209 francs à fin 2019, soit 77 311 876 francs d'investissements de plus que les actifs immobilisés à fin 2018. Le principal poste des immobilisations reste les véhicules et leurs équipements dont la valeur nette est de 391 929 305 francs. Viennent ensuite les travaux d'investissements en cours qui représentent 323 723 375 francs (+ 70 425 325 francs par rapport à 2018).

Le total de l'investissement pour le nouveau centre de maintenance d'En Chardon, qui fait partie des travaux en cours, a atteint 290 892 192 francs (2018 : 232 936 421 francs), dont une partie a été financée par les subventions d'investissements reçues de l'Etat, depuis le début des travaux, à hauteur de 135 058 835 francs (2018 : 111 248 707 francs).

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 117 254 127 francs (2018 : 71 578 659 francs).

V. Conclusion

Sur le plan de la réalisation de l'offre pour l'année 2019, les TPG ont pu augmenter l'offre de 2% (alors que l'offre avait baissé de 6,8% entre 2014 et 2017), et ce grâce à la dotation supplémentaire votée par le Grand Conseil en 2017 dans le cadre de l'application de la loi 12128. La fréquentation en voyages*kilomètres a, quant à elle, augmenté dans le même temps de 3,2% par rapport à 2018. A noter que la vitesse commerciale moyenne en 2019 a augmenté de 0,13 km/h par rapport à 2018. Les efforts en termes de régulation ont permis d'inverser la tendance observée en 2018.

Le contrat de prestations 2015-2019 signé entre l'Etat et les TPG a été rempli à la satisfaction des parties. Non seulement l'offre a été mise en œuvre de manière adéquate par rapport aux montants octroyés par le Conseil d'Etat, mais les objectifs fixés ont tous été atteints voire dépassés.

Sur le plan financier, la perte enregistrée en 2019 a été supérieure aux attentes essentiellement en raison de revenus de transport Unireso inférieurs aux prévisions. A noter que pour l'année 2019, les charges et les produits ont progressé au même rythme et en lien avec l'augmentation de l'offre.

Enfin, conformément à la loi 12364 demandant à l'Etat de Genève d'assumer la recapitalisation de la Fondation de prévoyance en faveur du personnel des TPG (FPTPG), le montant y relatif a été reconnu réciproquement dans les comptes de chacune de ces entités à hauteur de 98 193 927 francs.

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 2019 des TPG*
- 2) *Rapport de réalisation de l'offre 2019 des TPG*

Rapport annuel de gestion 2019



stpg



Sommaire

Rapport d'activité	
Sommaire de gestion	4-5
Éditoriaux	6-7
Gouvernance	
Conseil d'administration	8
Collège de direction	11
Stratégie CAP 2030	12-13
Participations	14-15
Faits marquants	
Service public	18
Clients	21
Collaborateurs	24
Environnement	27
Sécurité	28
Qualité	31
Principes organisationnels	34
Contrat de prestations	36
Bilan social	
Évolution de l'effectif	38
Recrutement	40
Formation	41
Absences	41
Statistiques	
Chiffres clés	42
Caractéristiques des lignes	44
Parc des véhicules et kilomètres parcourus	45
Résultats par ligne	46
Structure de coût des lignes principales en 2019	52
Taux de couverture et d'utilisation des lignes	53
Finances	
États financiers consolidés	
Bilan consolidé	54
Compte de résultat consolidé	55
Flux de liquidités consolidés	56
Variation des fonds propres consolidés	58
Approbation	59
Attestation d'assurance	60
Glossaire	62

Avec le soutien de



REPUBLIQUE
ET CANTON
DE GENEVE

FOOT TENEBRAS LUX

Afin de ne pas alourdir le texte, nous avons renoncé à une rédaction épicienne, 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.

Sommaire de gestion

Support de référence pour présenter les faits marquants, comptes et chiffres clés de l'année écoulée, le **rapport annuel de gestion** propose un bilan des mesures et stratégies mises en œuvre en 2019: en termes de ressources humaines, de relations clients, de qualité ou encore de mission de service public. Il présente également les comptes et résultats obtenus, en accord avec le contrat de prestations signé avec l'État de Genève.

Service public

Acteur de référence de la mobilité dans le Grand Genève, les tpg ont vécu en 2019 une année historique en matière de développement de l'offre de transport public. Le prolongement de la ligne de tram 17 sur Annemasse, en France, ainsi que la refonte du réseau tpg pour accompagner la mise en service de Léman Express ont contribué à un véritable changement de paradigme dans la mobilité genevoise. Mais le développement des transports continue au-delà de ce bouleversement et les tpg ont mené durant toute l'année des réflexions quant à l'avenir de la mobilité, notamment lors d'un débat réunissant une quinzaine d'orateurs spécialistes du sujet et plus de 300 participants, co-organisé avec le quotidien romand *Le Temps*.

Clients

Dans le but de faciliter la mobilité dans le contexte particulier des changements majeurs intervenus avec l'arrivée du RER transfrontalier et la réorganisation du réseau, les tpg ont multiplié les initiatives pour inciter la population à favoriser les transports publics dans leurs déplacements, mettant au centre de leur stratégie l'expérience client. Ainsi, un porte-monnaie électronique rechargeable a vu le jour avec la nouvelle carte tgpPay, permettant de prendre son billet sans contact, à n'importe quel distributeur tpg. Les tpg ont aussi lancé, en collaboration avec les tl, l'offre multimodale zenGo. Et, afin d'encourager la population à adopter les transports publics de manière durable, une websérie humoristique et une campagne de communication nommée « Smileys en route » ont été créées. Cette dernière a été primée du prix de la meilleure campagne de communication dans la catégorie « changement de comportement » lors de la 9^e édition des Challenges de la Journée du transport public à Paris.

Collaborateurs

2019 a, notamment, été une année de fort recrutement. En effet, 240 postes ont été repourvus, dont 52 candidats internes retenus et 188 nouveaux collaborateurs. De plus, un programme visant à favoriser le retour au travail de personnes dans l'incapacité d'exercer leur activité habituelle a été mis en place. Dans la même lignée, les salaires des collaborateurs ont été indexés à hauteur de 0,5 % et les conditions de mobilité des collaborateurs ont été favorisées avec l'arrivée du Léman Express, leur offrant désormais la gratuité sur l'ensemble du réseau en zone 10, train inclus.

Environnement

L'environnement demeure au cœur des préoccupations des tpg. La politique environnementale 2019 a notamment conduit à l'agrandissement de la centrale photovoltaïque située sur le toit du dépôt de la Jonction. De plus, les véhicules autonomes continuent de s'imposer dans les réflexions et les actions de l'entreprise. Ainsi, un nouveau projet innovant a vu le jour en 2019 dans le cadre du consortium AVENUE afin de tester en grandeur nature les solutions de transports pour le futur.

Sécurité

Afin d'améliorer la sécurité et la qualité des voyages, les tpg ont misé sur la communication clientèle et sur l'amélioration des outils dans les véhicules. En outre, une campagne de sensibilisation, « On y gagne sur toute la ligne », a permis de faire comprendre au grand public l'utilité de certains gestes métier méconnus et de donner des conseils pour une meilleure expérience à bord.

Qualité

Les tpg ont adopté une stratégie qualitative proactive et complémentaire. Outre l'ouverture d'une nouvelle agence de vente, à proximité de la gare CFF de Lancy-Pont-Rouge, l'accent a également été mis sur les outils digitaux d'achat de titres de transport et d'information. Le webshop tpg a été optimisé, une nouvelle application mobile, tpgPreview, a été lancée et le site internet www.tpg.ch a été entièrement refondu pour une meilleure expérience utilisateur.

Principes organisationnels

Les tpg ont mandaté des chercheurs du bureau de sciences sociales Mobil'homme afin de réaliser une étude permettant de chiffrer avec précision les retombées économiques engendrées par les transports publics genevois. Les résultats présentent des gains s'élevant au minimum à 1,18 million de francs pour un investissement de fonds publics de 1 million de francs.

Contrat de prestations

Le contrat de prestations liant les tpg à l'État de Genève précise une série d'objectifs à atteindre en termes de fréquentation, de qualité de service à la clientèle et de maîtrise financière. En 2019, année couverte par un avenant au contrat de prestations 2015-2018, tous les objectifs ont été atteints. L'année 2019 aura également été consacrée à l'élaboration et à la négociation du futur contrat de prestations 2020-2024.

Les filiales tpg

Actionnaire unique des entités TP Publicité SA, tpg France et tpg vélo SA en sus des prises de participation au Téléphérique du Salève et à TP2A (Transports Publics de l'Agglomération d'Annemasse), les tpg ont continué d'asseoir leur politique de développement en créant une nouvelle filiale afin de gérer les communautés tarifaires unireso et Léman Pass, la GCT – Gestion communautés tarifaires Sàrl.

→ Rapport d'activité

Éditoriaux



Les succès de 2019 annoncent une décennie ambitieuse

Le 15 décembre dernier, le réseau de transport public a fait sa mue. Les réalisations de qualité des tpg, associées à l'arrivée du Léman Express, sont le fruit d'un travail minutieux avec le Canton et les communes. Cette réussite est avant tout collective: le Conseil d'administration des tpg tient à remercier toutes les personnes impliquées.

L'année 2019, c'est aussi une nouvelle période de coopération qui s'ouvre avec la validation du contrat de prestations 2020-2024. Au cours d'un processus rigoureux, le Conseil a mobilisé beaucoup d'énergie pour ce document essentiel. Au final, le message validé est clair puisque la période définie sera très ambitieuse du point de vue du développement de l'offre.

En plus de suivre au plus près l'arrivée du nouveau réseau et le chantier d'En Chardon, le Conseil a poursuivi le développement et la gouvernance des filiales tpg. La création de la GCT – Gestion communautés tarifaires – facilitera les échanges entre les partenaires pour la tarification de la mobilité à l'échelle régionale.

À l'aube d'une nouvelle décennie, le Conseil tient à soutenir toutes ces évolutions. Et cela passe notamment par un soutien accru et concret à l'innovation dans tous les domaines d'activités des tpg. Après le succès du 15 décembre 2019, il est maintenant temps de concrétiser la stratégie CAP 2030 pour accompagner l'entreprise dans ses ambitions.

Le réseau tpg se développe et concrétise le rapprochement de toute une région. Le Conseil d'administration tient à remercier Monsieur Serge Dal Busco, conseiller d'État chargé du Département des infrastructures, pour son implication en faveur d'une mobilité à la hauteur des défis à venir, qu'ils soient humains, économiques ou environnementaux.

La prochaine décennie est ambitieuse et le Conseil fera tout pour accompagner l'entreprise dans la réussite des projets pour la mobilité de demain.

Anne Hornung-Soukup
Présidente du Conseil d'administration



Une année «extra-ordinaire» pour la mobilité

Tout au long de 2019, la mobilisation des tpg sur des dossiers majeurs a permis de concrétiser des évolutions essentielles pour la mobilité de la région.

L'adaptation marquée de notre réseau de bus à l'arrivée du Léman Express et le retour du tram transfrontalier avec la ligne 17 ont marqué les esprits en cette fin d'année. Ces avancées inédites matérialisent un saut qualitatif et quantitatif et les premiers chiffres confirment l'attractivité de ces choix ambitieux.

En parallèle, nous avons renforcé la relation avec notre clientèle, grâce à l'ouverture de notre nouvelle agence à Lancy-Pont-Rouge. Cette proximité nous place au cœur d'un nouveau pôle multimodal, à l'écoute des besoins de nos passagers. Pour compléter cette implantation physique et «jouer sur les deux tableaux», nos outils digitaux ont également été repensés avec une nouvelle application et un site internet remis à neuf.

Les tpg ont aussi tenu à réaffirmer leur rôle d'entreprise responsable, notamment au regard des enjeux environnementaux. Nous avons, par exemple, poursuivi notre soutien aux énergies propres et locales avec l'agrandissement de la centrale photovoltaïque sur notre centre de maintenance de la Jonction qui totalise désormais 2300m² de panneaux solaires.

Si l'année 2019 a été aussi intense et exceptionnelle, c'est avant tout grâce au travail sans relâche de toutes les personnes impliquées. Merci et bravo à l'ensemble des collaborateurs et des collaboratrices qui ont œuvré pour mener à bien ces multiples réalisations!

Ce souci de responsabilité face à l'avenir se poursuit en 2020. La mise en service de notre centre de maintenance En Chardon ouvrira ainsi une nouvelle étape dans l'histoire des tpg. Elle devrait être accompagnée, en fin d'année, par le premier acte du contrat de prestations 2020-2024 avec en vedette l'extension de la ligne de tram 14 en direction de Bernex-Vailly.

Notre recherche constante d'innovation, associée à notre expertise et à la confiance de nos partenaires, est le moteur de notre action. C'est précisément dans cette logique que s'inscrira notre stratégie d'entreprise Cap 2030 pour assumer avec succès la mission de mobilité qui est la nôtre.

Denis Berdoz
Directeur général

→ Rapport d'activité

Gouvernance

Le **Conseil d'administration des tpg** est l'organe de contrôle de la bonne gestion de l'entreprise. Il établit, en collaboration avec la direction, la stratégie de l'entreprise et le contrat de prestations signé avec l'État. Il nomme les directeurs et valide les orientations sociales et budgétaires.

En 2019, le Conseil d'administration était composé de 20 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 2019

Membres désignés par le Conseil d'État

- 7 Anne Hornung-Soukup
Présidente
- 14 Silvio Bartolini
- 4 Claudia Grassi
- 6 Denis Grobet
- 15 Maja Lüscher
- 20 Guy Schrenzel
Voix consultative
- 10 Philippe Serrano

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

- 18 Antoine Vieliard

Membre désigné par l'Association des communes genevoises

- 16 Gilles Marti

Membres désignés par le Grand Conseil

- 8 Céline Amaudruz
Vice-présidente
- 1 Javier Garcia
- 19 Oscar Francisco Gonzalez Garcia
- 9 Philippe Meyer
- 3 Sonja Molinari
- 19 Anne Penet
- 11 Thibault Schneeberger

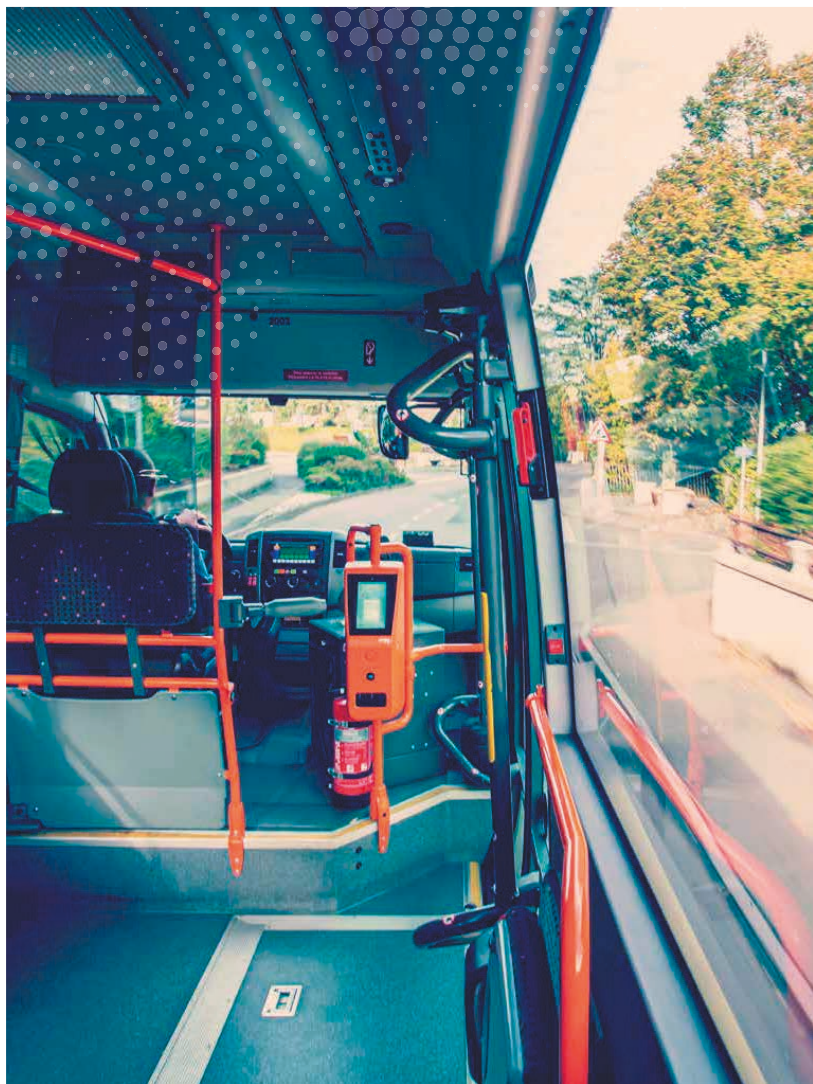
Membre désigné par le Conseil administratif de la Ville de Genève

- 2 Sandrine Salerno

Membres élus par le personnel tpg

- 9 Robert Badoud
- 17 Frank Cordier
- 12 Joao Faustino





→ Rapport d'activité → Gouvernance

Collège de direction

Les **missions du Collège de direction** consistent à mettre en œuvre les décisions stratégiques élaborées avec le Conseil d'administration ainsi qu'à réaliser les objectifs négociés dans le contrat de prestations, tout en tenant compte du contexte dans lequel se meut l'entreprise et en optimisant ses ressources humaines et financières.



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

Stratégie Cap 2030

Au terme d'une année historique en matière de mobilité dans le Grand Genève et forts de notre succès, nous ambitionnons de devenir un **acteur majeur du développement de la région, d'ici à 2030**. Un objectif possible grâce à une utilisation toujours plus intelligente des moyens de mobilité et de leur mise en cohérence sur le territoire, tout en favorisant la collaboration avec et entre les clients des transports publics et la population.



De plus en plus de personnes abordent leurs déplacements avec pragmatisme en favorisant la multimodalité : transport public, course en taxi ou à vélo, covoiturage. Une décision basée sur le meilleur choix pour une activité donnée. À Genève, les utilisateurs exclusifs de la voiture individuelle sont passés de 21% à 8% en moins de 25 ans ! Et les études montrent un intérêt marqué pour une consommation écologiquement mais aussi socialement plus responsable.

Une stratégie participative comme réponse aux enjeux de la mobilité du Grand Genève

Afin de se positionner comme véritable acteur de la qualité de vie dans la région du Grand Genève, nous avons élaboré la stratégie de développement et de réorganisation de nos activités Cap 2030.

L'évolution des technologies et des systèmes d'information offre de grandes perspectives dans le domaine des transports publics. Ces innovations favorisent une meilleure adéquation de notre offre avec les attentes de nos clients. Et dans un futur proche il sera même possible de s'adapter encore plus à la demande réelle : horaires en temps réel plutôt que théoriques, moyens de transport adaptés à la fréquentation réelle ou au motif de voyage, transport à la demande grâce aux véhicules autonomes, facturation optimisée à l'utilisation réelle.

En outre, nombreuses sont les études* montrant un intérêt croissant pour la consommation écologiquement mais aussi socialement responsable. Et les sentiments d'appartenance à une communauté et de solidarité font de plus en plus partie des considérations orientant le choix des consommateurs ; des sentiments encore plus forts à l'heure où nous bouclons ce rapport annuel, en pleine crise sanitaire due au coronavirus (COVID-19).

Concrètement, il s'agit pour nous de passer d'une offre de transport « uniquement » à une offre de services. Notre stratégie pour y parvenir s'oriente en **trois axes** :

- **Développer l'expérience client** : faciliter les échanges entre des personnes ayant des intérêts communs, grâce à la création de plateformes destinées à faire se rencontrer des communautés capables de se développer harmonieusement ensemble et d'échanger sur des solutions de mobilité optimales pour elles, afin de devenir de véritables décideurs de la mobilité dont elles ont besoin.
- **Adopter une approche intégrative des systèmes de mobilité** : développer un réseau d'alliances et de partenariats partageant les mêmes valeurs que nous, afin de proposer des solutions de voyage « sur mesure ». Après zenGo, nous souhaitons développer notre offre de Mobility as a Service (MaaS – soit une offre de transport « à la carte », intégrant plusieurs partenaires de mobilité, comme les vélos en libre-service, les parkings, les transports publics, les taxis, etc., accessible depuis une seule plateforme au service des besoins du client) pour proposer une solution de mobilité intégrée, véritable alternative à l'usage de la voiture. Une stratégie qui sera étendue à d'autres services ayant une contribution positive sur le développement durable et le bien-être dans le Grand Genève.
- **Contribuer au développement régional** : l'atteinte de la neutralité en termes d'impacts environnementaux est un objectif majeur de notre stratégie. En optimisant le réseau de transport public avec des services « à la demande », de nouvelles technologies plus propres et la participation active de la population, nous serons au plus près des attentes de cette dernière, ce qui l'encouragera à effectuer un transfert modal.

* Parmi ces études, nous relèverons particulièrement celle de V.Kaufmann, J.Gonzales, E.Bernier, M-A. Messer, G.Devron, «Analyse prospective des logiques de choix modal auprès de la population active du Grand Genève», juillet 2019.

Les 5 valeurs des tpg



Responsabilité



Orientation client



Efficience



Innovation



Développement durable

Participations

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

100%

GCT – Gestion communautés tarifaires Sàrl

Gestion mutualisée des communautés tarifaires unireso et Léman Pass

92,35%

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 2019, les tpg ont perçu 92,35 % de ces ventes, conformément à la clé de répartition qui lie les sept entreprises de transports.

Avec la mise en service du Léman Express, le principe tarifaire même en vigueur dans le canton de Genève a dû être complètement repensé. L'entrée en jeu de nouveaux opérateurs mais également l'extension de la région genevoise en termes d'offre de transport public ont mené tous les acteurs concernés à créer une nouvelle communauté tarifaire pour gérer la tarification de l'offre en dehors du canton de Genève: Léman Pass. Dès lors, unireso redevient la communauté tarifaire valable dans les limites du canton de Genève (zone 10 Tout Genève).

Pour gérer les deux entités, une société a été créée en 2019, sous le nom de GCT – Gestion communautés tarifaires Sàrl.

100% TP Publicité SA

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

Un nouveau directeur général

Le Conseil d'administration de TP Publicité SA a nommé Renato Di Gisi à la tête de l'entreprise, mettant un terme à l'intérim assuré par la présidente et le vice-président de la régie. Entré en fonction le 1^{er} décembre, le nouveau directeur a une grande expérience du monde publicitaire et de la mobilité.

100% tpg vélo SA

Société en veille

Le projet de vélos en libre-service genevois a été repris par le département des Infrastructures en 2019. tpg Vélo SA a participé à deux séances préparatoires en vue du lancement d'un appel d'offres.

100% tpg France

Gestion des relations transfrontalières et prises de participations en France

47% Société du Téléphérique du Salève

Exploitation du Téléphérique du Salève

Autres actionnaires:
RATP Dev, COMAG

Concession 2019-2031

Après une procédure d'appel d'offres publique, la STS a été retenue pour exploiter le téléphérique jusqu'en 2031.

Des travaux ambitieux de rénovation, qui débiteront à l'automne 2020, ouvriront une nouvelle ère sous le triptyque « nature, culture et loisirs » au printemps 2022.

49% TP2A

Exploitation du réseau de transport collectif au service de l'agglomération d'Annemasse

Autre actionnaire:
RATP Dev

Application primée

La nouvelle app de TP2A, TAC mobilités, a été primée par le challenge de la Journée du transport public. Elle a été reconnue comme meilleure initiative, dans la catégorie « information et services aux voyageurs ».





→ Faits marquants

Service public



Acteur majeur 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 du Grand Genève.



Changement de paradigme dans la mobilité genevoise!



Nous développons, en collaboration avec le Canton et les régions frontalières, des réponses concrètes aux besoins de mobilité du Grand Genève. La mise en service du tram d'Annemasse et du Léman Express en ont été des réalisations à succès!

15 décembre 2019 : un jour historique pour Genève

Le tram est de retour en France

Les tpg ont accompagné l'arrivée du Léman Express par un renforcement sans précédent de leur offre de transport. La date du 15 décembre 2019 qualifiée d'« historique » a vu la mise en service du Léman Express et le retour du tram dans l'agglomération annemassienne plus de 60 ans après son démantèlement.

Accompagner les usagers dans le changement

Un dispositif spécifique a été mis en place pour renseigner la population sur les nouveautés du réseau tpg. Une centaine de collaborateurs tpg étaient présents sur le réseau, aux automnales et aux séances publiques organisées par le Département des infrastructures pour informer les usagers.

Première édition d'evomoov

La première édition d'evomoov, le rendez-vous avec les élus du canton pour construire la mobilité de demain, s'est tenue le 17 janvier 2019 en présence de M. Serge Dal Busco, conseiller d'État. La séance a réuni plus de 70 participants. Parmi les thèmes abordés, nous citerons l'arrivée du Léman Express et les répercussions sur le transport public à Genève, ainsi que le financement de la mobilité de demain.

Une offre repensée : nouvelles lignes, nouvelles liaisons, nouvelle numérotation

L'objectif des tpg a été d'assurer un accès aisé aux gares du Léman Express aux habitants et travailleurs du centre-ville et de la campagne. La réorganisation de l'offre, majoritairement autour des gares de La Plaine et de Chêne-Bourg, a vu l'introduction de nouvelles lignes, la suppression de lignes et l'adaptation de parcours. Une nouvelle numérotation a également vu le jour, afin de répondre aux nouvelles exigences fédérales, les lettres sont abandonnées au profit des chiffres.

Étape 2019 : un succès reconnu et célébré

Cinq inaugurations ont été organisées en décembre pour accueillir la nouvelle offre tpg. Ces célébrations ont permis de saluer le travail des tpg dans la synchronisation de leur réseau avec le Léman Express.



Forum mobilité Le Temps + tpg

Les tpg et *Le Temps* ont coorganisé la première édition du Forum mobilité *Le Temps + tpg* qui a eu lieu le 14 novembre 2019 à l'Espace Hippomène. La formule, mélangeant échanges et présentations, a réuni une quinzaine d'orateurs spécialistes de la mobilité et plus de 300 participants venus débattre de l'avenir de la mobilité et de l'importance des transports publics dans l'écosystème économique et social à Genève. De l'inauguration du Léman Express à l'adaptation de 20 lignes de bus en passant par le développement de la mobilité douce et les expériences faites avec des véhicules autonomes et électriques, autant de thématiques qui ont rythmé cette rencontre.



→ Faits marquants

Clients

Chaque année, les tpg déploient des solutions innovantes pour faciliter les déplacements quotidiens de la population d'un bassin de plus d'un million d'habitants!

tpgPay, la nouvelle carte à prépaiement

Après l'installation, en 2018, de bornes de paiement sans contact sur tous leurs distributeurs, les tpg ont remplacé l'ancienne cart@bonus par la tpgPay. Cette nouvelle carte, prépayée, sans contact, rechargeable et transmissible, a été conçue pour simplifier l'accès aux transports publics aux usagers occasionnels. La tpgPay est disponible en euros ou en francs suisses, son solde est consultable sur les distributeurs automatiques et elle peut être bloquée via le webshop en cas de perte ou de vol.



Les tpg, le bon choix!

Une websérie de cinq clips visant à inciter la population à faire le choix du transport public a été réalisée avec comme acteurs principaux deux humoristes suisses de renom, Brigitte Rosset et Laurent Deshusses. Dans le contexte des changements majeurs intervenus dans l'agglomération genevoise avec l'arrivée du Léman Express et la réorganisation du réseau tpg, cette campagne de communication a permis de souligner, avec humour et légèreté, le fait que l'utilisation des transports publics constitue le bon choix de mobilité. La série a été mise en ligne sur les réseaux sociaux, les écrans embarqués, à la télévision et au cinéma.

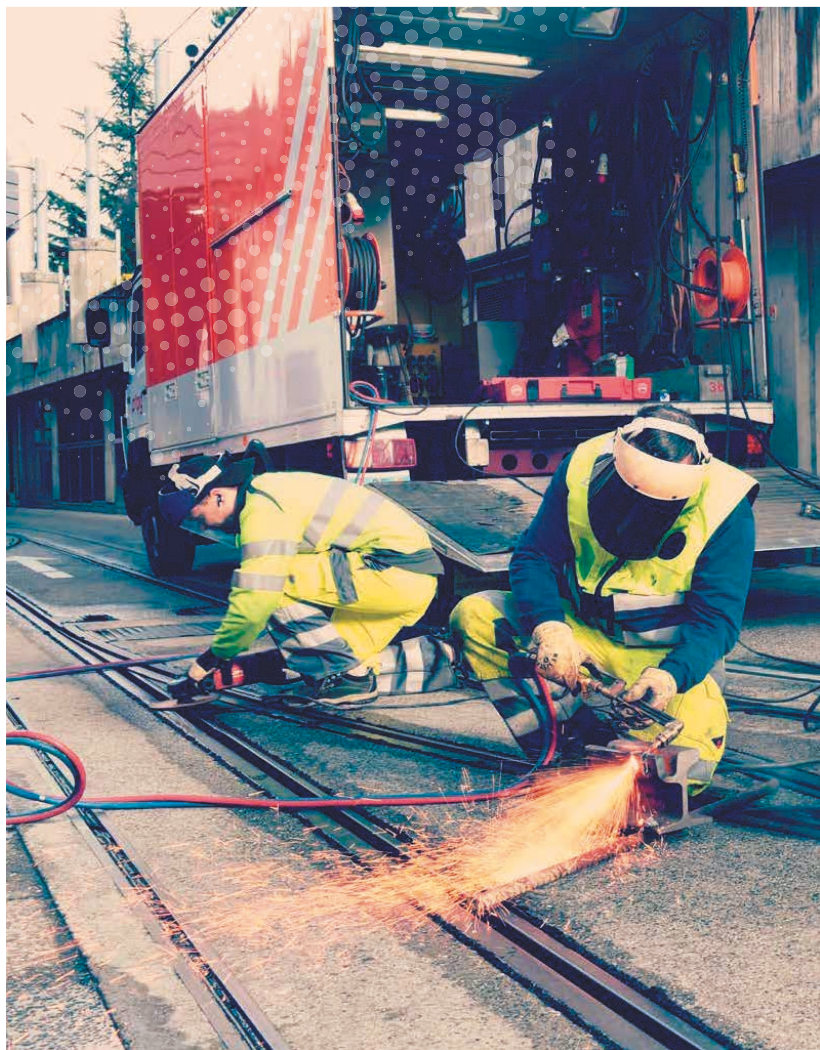
zenGo, l'abonnement multimodal

En collaboration avec les tl, les tpg ont lancé le projet pilote d'abonnement multimodal, zenGo. L'objectif est de faciliter la mobilité en répondant à l'évolution actuelle des besoins des usagers vers la multimodalité et la digitalisation des transports publics. Le service inclut un abonnement de transports publics, complété par des jetons virtuels donnant accès à différentes prestations de mobilité. zenGo permet ainsi de combiner transports publics, taxis, voitures de location, véhicules et vélo en libre-service via une application mobile. La généralisation de ce service au grand public dépendra du bilan du dispositif de test proposé à un panel d'abonnés genevois et lausannois.

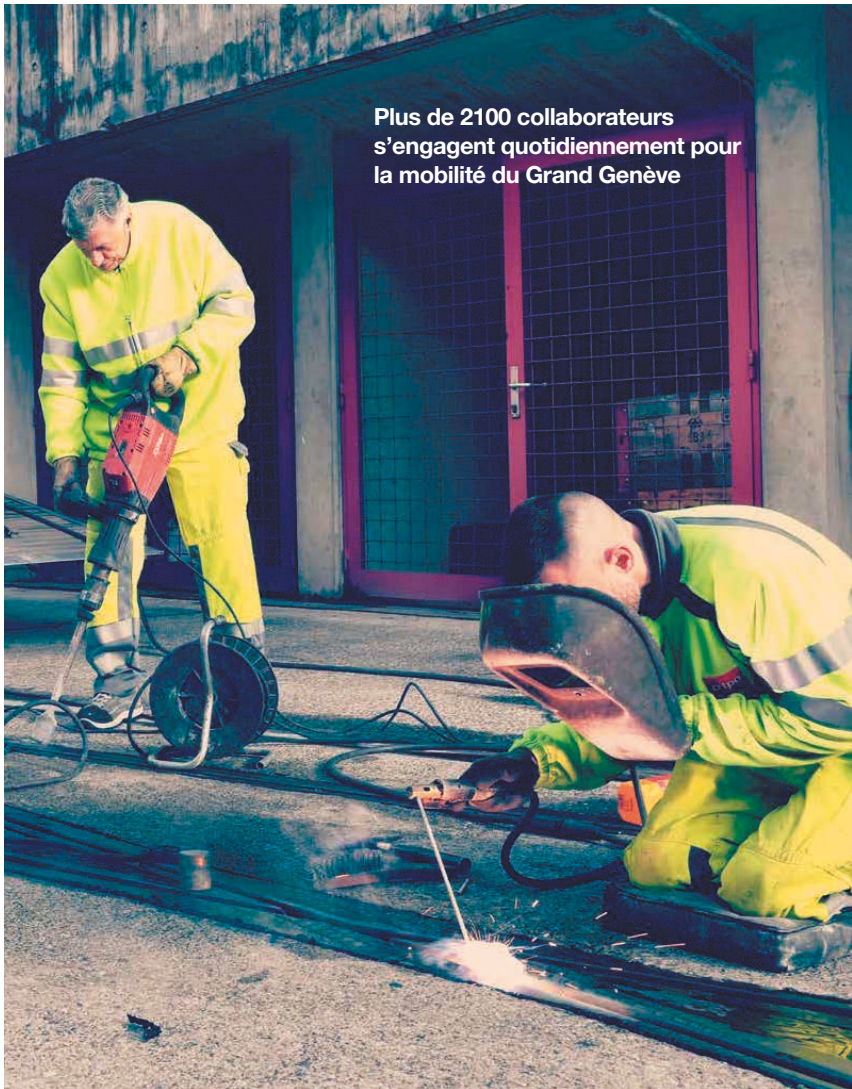
→ Prix de la meilleure campagne de communication

La stratégie communication des tpg s'est axée sur la promotion du changement de mobilité en vue de l'arrivée du Léman Express fin 2019. Ainsi, la campagne « Smileys en route » a été lancée en septembre.

La campagne vise à convaincre un large public de repenser leur mobilité. Son concept repose sur des échanges de messages de type « WhatsApp » portant sur la commodité et le confort des transports en commun, l'amélioration de l'offre des tpg et l'arrivée du Léman Express. La campagne a été primée du prix de la meilleure campagne de communication dans la catégorie « changement de comportement » lors de la 9^e édition des Challenges de la Journée du transport public à Paris. Le prix remis a pour objectif de récompenser les meilleures actions de communication et saluer les efforts réalisés pour inciter la population à choisir les transports publics.



Plus de 2100 collaborateurs
s'engagent quotidiennement pour
la mobilité du Grand Genève



→ 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 aux
voyageurs 365 jours
par an.

→ Accompagnement des collaborateurs dans leur équilibre professionnel et recrutements judicieux: des gages d'une meilleure qualité de vie au travail.

→ Qualité de vie au travail et bonne gestion des ressources

La qualité de vie au travail passe par des mesures concrètes : fin 2018, nous avons lancé un projet visant à favoriser celle-ci, notamment avec la création d'ateliers auxquels les collaborateurs ont été invités à participer, tout au long de l'année, afin d'identifier d'éventuelles sources de déséquilibre dans leur vie professionnelle. Parallèlement, un programme visant à favoriser le retour au travail de personnes dans l'incapacité d'exercer leur activité habituelle – de la personne atteinte dans sa santé à la femme enceinte qui ne peut simplement plus conduire – a été mené ; depuis ses débuts, il aura permis d'offrir une centaine de stages et de replacer 15 personnes dans une nouvelle activité dans l'entreprise.

Enfin, la qualité de vie au travail passe également par un juste dimensionnement des ressources humaines. C'est ainsi que, pour améliorer encore les conditions de travail et répondre aux objectifs de développement de l'offre, les tpg ont augmenté de manière importante leurs effectifs : en 2019, 240 postes ont été pourvus, avec 52 candidats internes retenus et 188 nouveaux collaborateurs.



e-recrutement et promotion de la marque employeur

Toujours dans le domaine des ressources humaines, l'entreprise a déployé une plateforme de recrutement électronique lui permettant de gagner en efficacité grâce à une meilleure gestion du volume important de dossiers qu'elle reçoit et à un accès simplifié à l'ensemble des candidatures. Elle propose aux candidats, par la même occasion, un outil de postulation de son temps. Et pour dénicher le meilleur profil, tout en développant l'employabilité locale, les tpg se rendent régulièrement à l'Office cantonal de l'emploi pour faire la promotion de l'entreprise et ses métiers. Parallèlement, elle développe aussi sa présence sur LinkedIn, réseau social de référence dans le domaine du recrutement.

Plan mobilité

Avec la mise en service du Lérnan Express, la manière de se déplacer à l'échelle du Grand Genève a évolué. Ce changement a amené les tpg à adapter les conditions de mobilité de leurs collaborateurs. Désormais, ils bénéficient de la gratuité sur l'ensemble du réseau en zone 10, train inclus.

Nouvel intranet

En février 2019, l'intranet de l'entreprise s'est vu amélioré et doté d'outils facilitant l'accès à l'information des collaborateurs. Cette nouvelle plateforme, au contenu et à l'architecture plus épurés, a été conçue spécialement pour une consultation aisée sur les navigateurs web les plus modernes et sur les smartphones. Les tpg ambitionnent une amélioration continue de l'outil.

Indexation des salaires 2019 de 0,5%

Les salaires des collaborateurs ont été indexés à hauteur de 0,5%. Le taux de cette indexation résulte d'un dialogue constructif entre la direction et les partenaires sociaux et tient compte tant des enjeux de l'entreprise que des revendications des collaborateurs.

Le développement
durable, la colonne
vertébrale de toutes
nos actions



→ Faits marquants

Environnement

Le transport public est, par essence, plus respectueux de l'environnement... mais pas que. Aujourd'hui, les efforts d'une entreprise pour limiter ses impacts environnementaux sont essentiels.



Tarif réduit lors du pic pollution

Instauré par le Canton de Genève, le dispositif d'urgence en cas de pic de pollution atmosphérique a été activé pour la seconde fois du 27 juin au 3 juillet 2019. La population a ainsi bénéficié d'un tarif réduit sur l'ensemble du réseau urbain et régional unireso. La mesure vise à encourager les usagers de la route à utiliser les transports publics durant les pics de pollution, réduire ainsi les émissions polluantes issues du trafic motorisé et protéger la santé des personnes les plus fragiles.

Une nouvelle mesure adoptée par le Conseil d'État le 6 novembre 2019, offrant la gratuité temporaire sur tous les modes de transport public de la zone 10 en cas de pic de pollution, est entrée en vigueur le 15 janvier 2020.

AVENUE

Après le bilan positif de l'exploitation de la ligne XA à Meyrin, un nouveau projet innovant a vu le jour en 2019 dans le cadre du consortium AVENUE. Il s'agira de tester en grandeur nature les solutions de transports pour le futur. Ainsi, plusieurs parcours avec un service à la demande sur le site de l'hôpital de Belle-Idée sont proposés. Différents modes de contrôle sont également en réflexion afin de se diriger vers une automatisation plus importante, et cela toujours en présence continue d'un opérateur. Le projet est actuellement en cours de validation par l'Office fédéral des routes.

Le projet AVENUE est financé par la Commission européenne et piloté par l'Université de Genève en partenariat avec les tpg. Il porte sur l'exploitation d'une mini-flotte de véhicules autonomes dans quatre villes européennes dont Genève.

→ Une production solaire hors pair

Depuis novembre 2019, la centrale photovoltaïque située sur le toit du dépôt de la Jonction a été agrandie, totalisant désormais 2046 panneaux sur une surface de 2300 m². Mise en service en 1998, la centrale a la particularité d'être raccordée à une sous-station des tpg, ce qui permet au courant produit d'alimenter directement les lignes de tramways et de trolleybus. Son extension a permis de doubler la capacité de production d'énergie solaire qui atteint dorénavant 220 MWh par année, soit l'équivalent de la consommation annuelle moyenne de 70 ménages. Ce nouveau dispositif s'ajoute à la centrale photovoltaïque du Bachet-de-Pesay (en moyenne 840 MWh/an sur 5500 m²) et à celle en construction d'En Chardon (900 MWh/an sur 5000 m²). Ainsi, à terme, la production cumulée des trois sites tpg deviendra l'une des plus importantes à l'échelle du canton de Genève.

61.6%

C'est la part de voyageurs qui a utilisé un mode de transport électrique en 2019!

→ 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 des tpg.



Faire et faire-savoir: si déployer toutes les mesures nécessaires pour assurer la sécurité sur notre réseau est primordial, adopter les bons comportements quand on est voyageur l'est également.

Chaque incident ou accident évité est une victoire !



Les mini-héros

En mai 2019, une campagne de sensibilisation aux procédures et règles de fonctionnement des tpg a été diffusée sur les réseaux sociaux et les écrans des véhicules. Intitulée « On y gagne sur toute la ligne », la campagne mettait en scène des « mini-héros » personnifiant les conseils livrés aux usagers dans différentes situations telles que le verrouillage définitif des portes des véhicules, la gestion du flux des voyageurs ainsi que l'usage du bouton bleu qui permet une ouverture prolongée des portes. L'objectif est de faire comprendre l'utilité de certains gestes méconnus de la clientèle des tpg et améliorer ainsi la sécurité et la qualité des voyages.

Explorer le futur en toute sécurité

Les 14 et 15 septembre, le CERN a ouvert ses portes, invitant le public à explorer la science le temps d'un week-end. Ces journées portes ouvertes, qui ont lieu tous les cinq ans, sont une opportunité unique pour la population de découvrir les installations du CERN et rencontrer les chercheurs. Les tpg ont apporté leur soutien à l'événement afin d'inciter les visiteurs à favoriser les transports publics. Un service de navettes autonomes gratuites, intégralement financé par l'institution, a desservi les neuf sites du CERN. Les lignes de bus et de tram ont également été renforcées.

De nouveaux pupitres embarqués

Le système d'aide à l'exploitation et à l'information voyageurs (SAEIV) permet aux tpg de localiser des véhicules et de suivre leur exploitation en utilisant différents outils. Devenus obsolètes, les pupitres embarqués des postes de conduite doivent être remplacés. Le nouveau système, Tactiléo, est déployé progressivement sur notre flotte et fait d'ores et déjà l'objet d'évolutions importantes.

Marque-page

Lors de la rentrée scolaire 2019, les tpg ont accompagné les CFF dans les écoles primaires pour sensibiliser les écoliers au respect des règles de sécurité dans les transports publics. Un marque-page dépeignant ces diverses situations en illustration a été distribué aux écoliers qui pourront l'utiliser tout au long de l'année dans leurs lectures.

Cybersécurité des véhicules autonomes

Les tpg ont participé au lancement du projet nloVe, qui ambitionne, à l'échelle européenne, d'améliorer la cybersécurité des véhicules autonomes. De nombreux tests vont avoir lieu pour pouvoir identifier les risques posés par les systèmes d'exploitation et assurer la sécurité des passagers en toute situation. À noter que les systèmes utilisés sur les véhicules en service commercial ne prennent aucun risque puisque aucune communication entrante n'est possible.



→ Faits marquants

Qualité

Les tpg visent dans toutes leurs actions l'excellence au service de la collectivité publique : proposer de nouveaux services facilitant l'expérience client en fait partie.



Nouvelle app tpg : place à la simplicité et la personnalisation !

Les tpg ont lancé le 9 décembre 2019 la nouvelle application tpgPreview. Cette plateforme, qui se veut un véritable compagnon de voyage pour les utilisateurs des transports publics de Genève et ses environs, offre une géolocalisation, la recherche d'itinéraires en temps réel, l'achat de billets électroniques par carte bancaire. Les horaires du réseau TAC (Annemasse) et ceux du Léman Express sont inclus. Les clients tpg peuvent désormais planifier et payer leur voyage à partir d'une seule source. La précédente app « tpg » reste disponible afin d'offrir aux clients un temps d'adaptation.

Amélioration du webshop

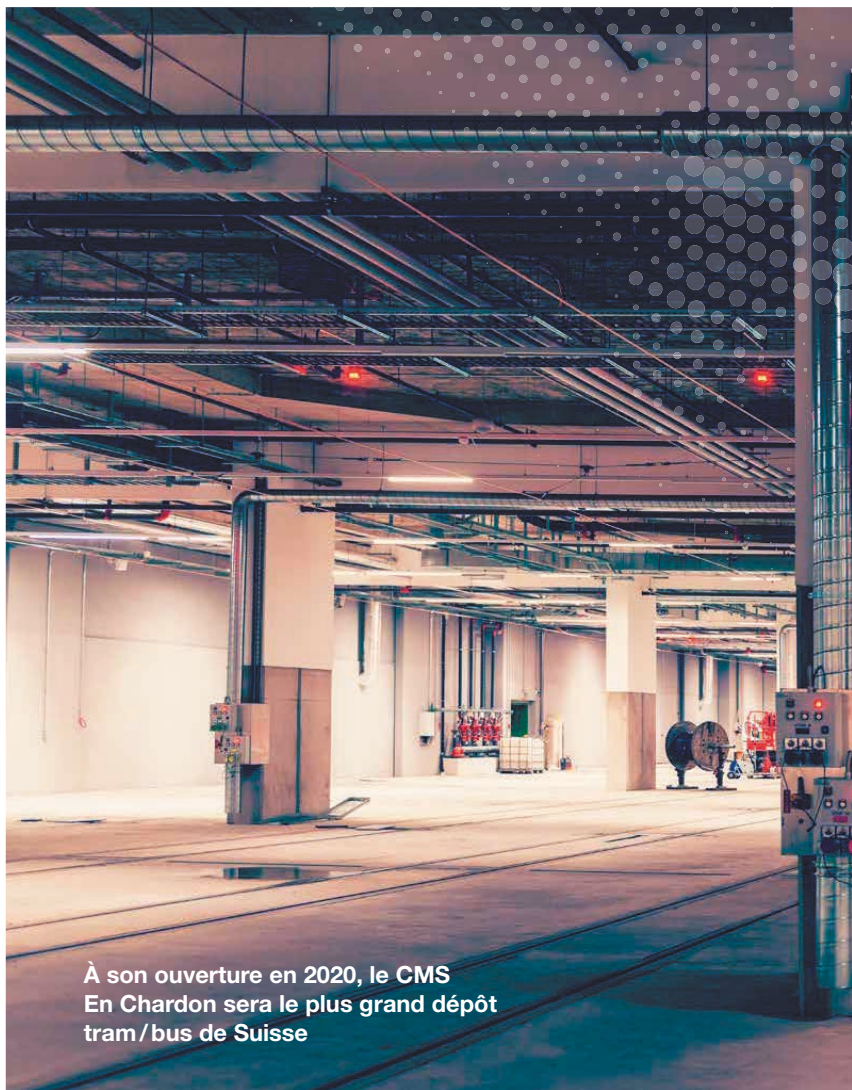
Le webshop des tpg offre dorénavant la possibilité d'acheter et de renouveler son abonnement annuel et mensuel unireso et Léman Pass directement en ligne. Il est également possible de commander une SwissPass depuis la plateforme.

Nouveau site internet

Le site internet www.tpg.ch a connu une refonte totale en 2019. Un design épuré permettant une recherche d'information fluide, une recherche d'itinéraire optimisée grâce à une carte interactive ainsi qu'une facilité d'accès pour les personnes malvoyantes ou non voyantes sont les améliorations les plus notables. Le site est programmé pour bénéficier d'améliorations continues afin de s'adapter au mieux aux attentes et besoins de la clientèle.

→ Ouverture d'une nouvelle agence

Une nouvelle agence tpg a ouvert ses portes à la gare de Lancy-Pont-Rouge le 16 décembre 2019. Un lieu de conseil et de vente qui complète les agences existantes.



À son ouverture en 2020, le CMS
En Chardon sera le plus grand dépôt
tram/bus de Suisse



→ 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.**



Une stratégie claire permet d'optimiser la gestion des ressources humaines et financières essentielles à la pérennité de notre activité.

Ce que coûtent et ce que rapportent les tpg

Une étude commandée par les tpg et réalisée par des chercheurs du bureau de sciences sociales Mobil'homme a permis de chiffrer avec précision les retombées économiques engendrées par les transports publics genevois. Les résultats de cette étude, dévoilés lors du Forum Mobilité, révèlent des impacts positifs multiples et multisectoriels. Il ressort que le développement de l'offre tpg conduit à une baisse des dépenses des ménages, à un gain de temps et à une augmentation des valeurs foncières et immobilières. Dans les faits, investir 1 million de francs de fonds publics dans les tpg génère des retombées économiques de plus de 1,18 million de francs.

En Chardon, un nouvel appel d'offres

En Chardon, le futur centre de maintenance secondaire des tpg, a fait l'objet d'une attention particulière en 2019. Suite aux accusations de dumping salarial portées contre une entreprise active sur le chantier, les tpg ont déployé les mesures nécessaires pour préserver les conditions de travail sur leur chantier. Un nouveau fournisseur a été sélectionné, sur la base d'un appel d'offres lancé en urgence. Le planning a, de fait, été revu. Toutefois, à l'heure où nous bouclons ce rapport, aucune date n'était arrêtée en raison de la situation sanitaire liée au coronavirus.

Gains résultant de l'investissement des fonds publics

CHF 1 000 000
de fonds publics investis

Gains non chiffrés

- Réduction des coûts de congestion
- Contribution à la facilité de déplacement
- Gains liés à la démotorisation

Gains pour le foncier et l'immobilier

CHF 271 000

Lorsqu'un immeuble est à proximité immédiate d'un axe de transport public urbain, sa plus-value est importante. Les chercheurs expriment ici une valeur basse de l'impact de l'offre des tpg sur le foncier et l'immobilier.

Gains de temps

CHF 418 000

En comparaison à la concentration nécessaire à un automobiliste, un usager des transports publics gagne un temps considérable tous les jours. Il peut se reposer ou consacrer du temps aux loisirs ou au travail.

Gains sur l'environnement et la qualité de vie

CHF 180 000

La mobilité génère naturellement des externalités négatives, à savoir un coût pris en charge par la société ou les générations futures. Cette notion comprend toute une série d'impacts, tels qu'accidents, pollution atmosphérique, impact climatique, nuisances sonores et emprise sur la nature et le paysage.


Gains de pouvoir d'achat

CHF 309 000

Le transport public est au minimum 50 % plus économique que le transport en voiture. Il permet une économie pour les usagers, ce qui renforce leur pouvoir d'achat.

→ Contrat de prestations

2019: dernière ligne droite avant le bouleversement Léman Express!



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 par un avenant jusqu'en 2019 afin d'assurer la transition jusqu'au lancement du Léman Express.

Si l'année 2019 fut vécue comme un marathon visant à préparer le réseau en vue de la mise en service du Léman Express, les tpg et les clients auront pu s'appuyer sur une offre renforcée dès l'Étape de décembre 2018. En effet, le nouvel horaire a été consacré au déploiement du troisième paquet de mesures visant l'application complète de la loi 12128 nous octroyant une compensation financière suite à la perte de recettes engendrée par la baisse des tarifs unireso (IN 146, 2014). Toute l'année 2019 a vu les derniers préparatifs de modification du réseau se mettre en place, dans la perspective du changement de paradigme engendré par la mise en service intégrale du plus grand réseau de RER transfrontalier d'Europe.

1. Offre du 9 décembre 2018

L'introduction du nouvel horaire 2019 a permis de renforcer l'offre urbaine, dans le cadre du financement de la L12128, le samedi en avançant l'heure de pointe de 16h00 à 15h00 sur les lignes 1, 2, 5, 6, 7, 9, 11, 19 et 25 et d'améliorer l'offre sur les lignes 22 et 23. Les fréquences des lignes 28, 54 et 57 ont également été améliorées. Enfin plusieurs lignes de la rive droite ont été modifiées afin de desservir les gares CFF et de se caler sur la cadence au ¼ d'heure de la ligne Lancy-Pont-Rouge – Genève – Coppet, première étape vers la mise en service intégrale du Léman Express.

2. Offre du 15 décembre 2019

Le changement d'horaire de la fin de l'année a marqué un grand tournant dans la manière de se déplacer à l'échelle du Grand Genève puisqu'il a été consacré à la réorganisation des lignes tpg pour les connecter aux gares CFF sur la rive gauche du canton, afin d'accompagner le déploiement de l'offre intégrale du Léman Express. Le tram transfrontalier a également fait son retour à cette même date avec la création de la ligne 17 vers Annemasse.

Contrat de prestations 2020-2024: pleine croissance de l'offre urbaine

Le contrat pour les cinq prochaines années poursuivra les objectifs découlant du Plan d'actions des transports collectifs couvrant la même période: les tpg poursuivront l'accompagnement du Léman Express, avec la création de nouvelles lignes. Ils développeront fortement leur offre urbaine en augmentant la capacité et l'attractivité du réseau de tramway – notamment avec la prolongation de la ligne 14 en décembre 2020 déjà – et en prolongeant certaines lignes de trolleybus. La construction de nouveaux quartiers, à Onex-Bernex, Cherpines, Communaux d'Ambilly, etc., exigera également une réorganisation des lignes pour desservir les secteurs concernés. Enfin, l'entreprise poursuivra ses objectifs de transition énergétique en développant sa flotte électrique, notamment par la conversion de lignes diesel en lignes électriques.

→ Objectifs 2019 du contrat de prestations : objectifs déterminants 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 et 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 objectifs déterminants. Au terme de l'année 2019, 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 cible fixée pour l'indicateur VKM a été dépassée de 1,8%.

→ +16,5 millions de voyageurs x kilomètres mesurés par rapport à 2018, soit la plus forte progression de toute la période couverte par ce contrat de prestations !

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 qui était plus ambitieuse qu'en 2018 (99,75 % vs 98,75 %).

→ 99,90 % des distributeurs disponibles en 2019 : signe manifeste d'un entretien professionnel et régulier pour offrir un service de qualité à nos clients.

Objectif 3 Assurer une maîtrise financière

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

À fin 2019, les résultats des trois indicateurs mesurant la maîtrise financière de l'entreprise ont affiché des valeurs hétéroclites par rapport aux objectifs fixés : le ratio de contributions cantonales est resté sous le plafond autorisé, le taux de couverture global a égalé la valeur cible tandis que les coûts/places x kilomètres réalisés étaient en deçà des attentes, mais dans la marge des 5 % autorisés.

→ 54,3 % : le ratio de contributions cantonales monétaires est meilleur que l'objectif, il est inférieur de 1 point par rapport à la valeur cible.

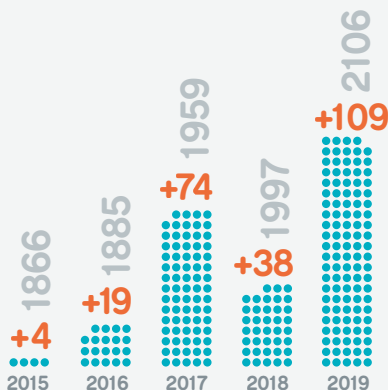
→ Bilan social

Ressources humaines

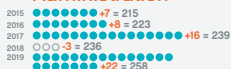
au 31 décembre 2019

Évolution de l'effectif

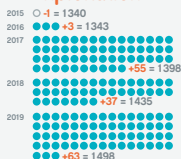
Nombre de collaborateurs



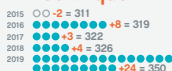
Administration



Exploitation



Technique



1285
personnes sont des conducteurs, soit 61,02% des collaborateurs



128
personnes travaillent dans l'encadrement, soit 6,08% des collaborateurs

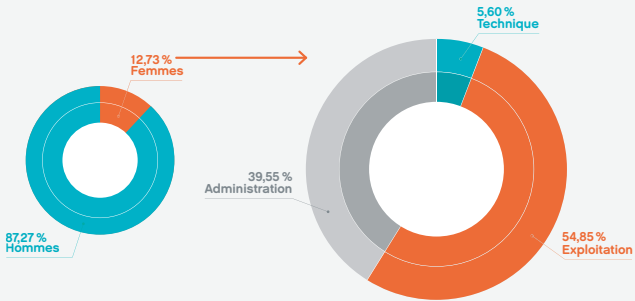


170
personnes travaillent à temps partiel, soit 8,07% des collaborateurs



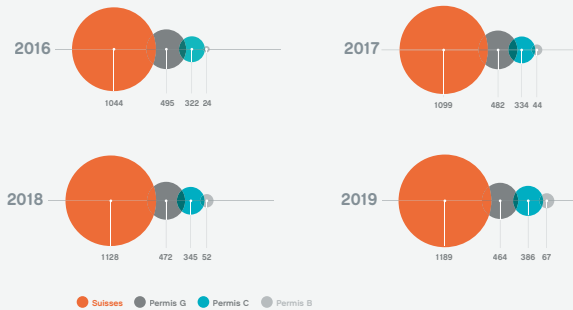
1010
personnes ont moins de 45 ans, soit 47,96% des collaborateurs

Les femmes aux tpg



Comparatif 2016 à 2019 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.



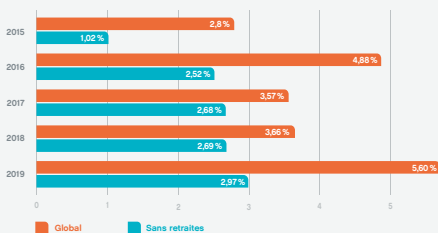
- 81% des postes ont été repourvus
- 240 postes ont été repourvus
- 753 entretiens ont été effectués afin d'assurer le meilleur choix des candidats



Taux de rotation

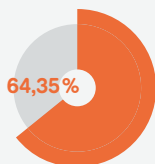
Le taux global a subi une augmentation de 1.94% par rapport à 2018, en raison des nombreux départs à la retraite liés aux modifications des conditions de prévoyance.

Le taux sans retraites, malgré un léger accroissement, reste à un niveau relativement bas et témoigne de la capacité de l'entreprise à maintenir un lien avec ses collaborateurs.

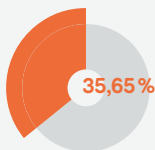


Formation

Budget total 2019
CHF 834 566 (dépensés)



CHF 537 035
Formation métiers
Développement
du savoir-faire



CHF 297 532
Formations transverses
Développement
des compétences
personnelles et
interpersonnelles

Apprentis formés



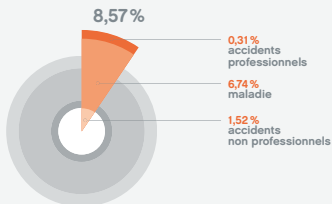
56 stages ont été organisés durant l'année

9123 jours-hommes de formation continue
(comprend la formation de base des
conducteurs) ont été dispensés en 2019

Absences

Le taux d'absentéisme a connu une baisse substantielle en 2019, comparé à 2018, en passant de 9,47% à 8,57%.

Les mesures mises en place visant à améliorer la qualité de vie au travail portent leurs fruits et encouragent les RH à poursuivre les démarches en ce sens.



→ Statistiques

Chiffres clés

	2019	2018
Kilomètres-convoy totaux parcourus (en milliers)	29671	28303
Kilomètres-convoy productifs parcourus (en milliers)	26858	25762
Nombre de places-voyageurs dans les véhicules (base: places debout 4 personnes/m ²)	59703	60828
Nombre de places-km offertes (en milliers)	3349660	3280017

Voyageurs transportés

Total du nombre de personnes embarquées (montées par année (en milliers)	222857	215424
Total du nombre de voyages x kilomètres par année (en milliers)	564536	544134
Moyenne du nombre de montées par jour (en milliers)	611	590

Parc de véhicules

Tramways articulés	117	117
Trolleybus articulés	89	92
Minibus	4	6
Véhicules autonomes	4	1
Autobus	35	36
Autobus articulés	189	194
Autobus articulés - TOSA-	12	12
Total	450	458

Effectif du personnel (équivalent temps plein en moyenne annuelle)

Exploitation	1445	1388
Ateliers, dépôts et installations	339	322
Administration et soutien	251	238
Total	2035	1948

Finances (en kCHF)

Produits

Produits du transport		
- Billets	46813	46140
- Abonnements	76854	74699
- Divers	10980	9822
Autres produits voyageurs	19105	20060
Total produits du transport	153752	160721
Contributions	276483	264958
Produits d'exploitation divers	22297	19007
Produits financiers	3229	1845
Quote-part dans le résultat des sociétés associées	58	409
Produits totaux	455820	436940

Charges

Frais de personnel	259415	247359
Biens et services	139753	133127
Pertes sur constats et débiteurs	2782	2777
Dotations aux amortissements	46575	44734
Charges financières	11708	12125
Charges totales	460234	440121
Résultat	-4414	-3181



→ Statistiques

Caractéristiques des lignes

au 14 décembre 2019

	Longueurs moyennes (km)	Temps de parcours moyens (h:mm:ss)	Vitesse commerciale (km/h)	
1	Hôpital Trois-Chêne – Pett-Bel-Air – Gradelle – Hôpital – Plainpalais – Stand – Gare Cornavin – Jardin Botanique	11,314	0:49:06	13,82
2	Genève-Plage – Place des Eaux-Vives – Bel-Air – Jonction – Onex-Cité	7,092	0:29:58	14,20
3	Gardiol – Servette – Gare Cornavin – Bel-Air – Claparède – Crêts-de-Champel	7,402	0:34:15	12,97
5	Thônex-Vallard – Muséum – Hôpital – Bel-Air – Gare Cornavin – Nations – Palexpo – Aéroport	12,555	0:48:01	15,69
5*	Thônex-Vallard – Rive – Gare Cornavin – Nations – Palexpo – Aéroport	9,377	0:35:02	16,06
6	Vernier-Village – Charmilles – Gare Cornavin – Rive – Genève-Plage	8,803	0:35:55	14,31
7	Hôpital – Rive – Bel-Air – St-Jean – Lignon	6,600	0:28:53	13,71
8	OMS – Appia – Nations – Gare Cornavin – Rive – Conches – Veyrier-Douane/Veyrier-Tournettes	10,953	0:39:56	16,46
9	Petit-Bel-Air – Gradelle – Place des Eaux-Vives – Gare Cornavin – Lignon	10,946	0:42:27	15,47
10	Aéroport – Charmilles – Gare Cornavin – Bel-Air – Rive	6,423	0:29:56	12,87
11	Jardin Botanique – Nations – Jonction – Carouge – Bout-du-Monde	8,955	0:37:57	14,16
12	Palettes – Bachet-de-Pesay – Carouge – Plainpalais – Bel-Air – Rive – Moillesulaz	9,656	0:39:52	14,53
14	P+R Bernex – Petit-Lancy – Jonction – Stand – Bel-Air – Gare Cornavin – Servette – Meyrin-Gravière	12,478	0:43:03	17,39
15	Palettes – Grand-Lancy – Acacias – Plainpalais – Stand – Gare Cornavin – Nations	6,850	0:29:23	13,98
18	Bachet-de-Pesay – Carouge – Plainpalais – Bel-Air – Gare Cornavin – Servette – CERN	11,743	0:43:54	16,05
19	Vernier – Charmilles – Gare Cornavin – Bel-Air – Jonction – Onex-Cité	9,700	0:39:07	14,88
20	Place de Neuve – Bel-Air – Gare Cornavin – Nations – Pregny – Chambésy – Colovrex	8,047	0:26:48	18,01
21	Cressy – Onex – Lancy-Pont-Rouge – Carouge – Crêts-de-Champel – Gare des Eaux-Vives	11,821	0:44:48	15,83
22	Nations – OMS – Petit-Saconnex – Bouchet – Châtellaine – Lancy – ZIPLO	13,176	0:43:07	18,34
23	Aéroport-P47 – Aéroport – Blandonnet – Lancy – Palettes – Bachet-de-Pesay – Carouge-Tours	12,133	0:37:05	19,63
25	Thônex-Vallard – Malagnou – Place des Eaux-Vives – Gare Cornavin – Jardin Botanique	8,086	0:32:35	14,89
28	Jardin Botanique – Nations – Aéroport – Blandonnet – Lignon – Les Esserts	14,869	0:45:05	19,79
31	Sous-Moulin – Place Favre – Belle-Idée – Hôpital Trois-Chêne – Puplinge	9,012	0:24:12	18,16
33	Rive – Gradelle – Vandoeuvres – Choulex – Puplinge	9,101	0:24:12	22,35
34	Veyrier – Sous-Moulin – Chêne-Bougeries – Crête – Chevir	11,092	0:29:19	22,70
35	Sainte-Clotilde – Cirque – Augustins – Hôpital – Beau-Séjour	3,587	0:19:10	11,23
36	Place de Neuve – Bel-Air – Rive – Vieille-Ville – Place de Neuve	3,223	0:16:50	11,49
41	Carouge-Tours – Vessy – Petit-Veyrier	8,361	0:23:46	21,12
42	Carouge-Rondeau – Bachet-de-Pesay – Palettes – Perly – Lully – Confignon – P+R Bernex	11,930	0:35:47	20,01
43	Bellins – Bachet-de-Pesay – Grand-Lancy – Belle-Cour – Onex-Salle communale – Vallet/Loex-Hôpital	10,479	0:32:35	19,30
44	Carouge-Tours – Drize – Croix-de-Rozon	4,831	0:13:40	21,21
45	Carouge-Tours – Plateau de Pinchat – Troinex	3,608	0:12:25	17,44
46	Stade de Genève – Bachet-de-Pesay – Saconnex-d'Arve – Bardonnex	5,704	0:15:43	21,77
47	P+R Bernex – Bernex-Vailly – Sézenove – Lully	4,267	0:12:07	21,13
51	CO Renard – Aire – Lignon – Châtellaine – Bouchet – Mervelet	8,156	0:28:27	17,20
53	Vernier-Parfumerie – Blandonnet – Balexert-Pailly – Grand-Saconnex – Machéry	9,490	0:28:57	19,67
54	Satigny-Gare – Bois-de-Bay – Vernier-Village – ZIMEYSA Gare	10,827	0:23:20	27,84
56	Aéroport – Blandonnet – ZIMEYSA – Hôpital de La Tour	6,442	0:20:16	19,07
57	Aéroport – Blandonnet – Vernier – Meyrin – Hôpital de La Tour/ZIMEYSA Gare	9,831	0:33:09	17,79
61	Gare Cornavin – Terrassière – Rieu – Pellonnex – Moillesulaz-Douane – Annemasse Gare	9,411	0:41:32	13,60
62	Bachet-de-Pesay – Croix-de-Rozon – Collonges-Marché	5,308	0:12:19	25,84
63	Confignon-Croisée – Viry	10,861	0:19:37	33,21
64	Meyrin-Gravière – Prévessin – Ferney-Mairie	7,841	0:18:24	25,58
66	Aéroport – Ferney – Prévessin – Saint-Genis – Thoiry	13,400	0:33:29	24,17
68	CERN – Saint-Genis – Sergy – Thoiry	8,433	0:19:09	26,43
A	Rive – Gradelle – Cologny – Meinier – Gy	11,864	0:32:11	22,12
B	Jussy – Corsinge – Meinier – Pallanterie – Vésénaz – Saint-Maurice – Anières-Mairie – Hermance – Chens-sur-Léman	21,251	0:49:00	26,02
C	Malagnou/Sous-Moulin – Graveson – Puplinge – Presinge – Jussy/Monniaz	13,575	0:33:45	24,14
Ca	Sous-Moulin – Graveson – Puplinge-Frémins – Jussy	9,218	0:22:20	24,76
D	Bel-Air – Bachet-de-Pesay – Plan-les-Ouates – Perly – Saint-Julien (France)	9,957	0:35:21	16,90
E	Rive – Vésénaz – Collonge-Bellerive – Corsier-Port – Anières – Hermance	13,544	0:30:24	26,73
F	Gare Cornavin – Nations – Grand-Saconnex – Ferney-Voltaire-Mairie – Cessy – Gex-Aiglette (France)	14,982	0:41:47	21,51
G	Rive – Vésénaz – Pallanterie – Corsier-Village – Veigy-Douane/Veigy-Village (France)	12,551	0:29:23	25,62
G*	Gare Cornavin – Rive – Genève-Plage – Pallanterie – Veigy-Douane	13,072	0:34:43	22,60
J	Lancy-Hubert – Onex – Bernex – Cartigny – Avusy	12,895	0:27:39	27,98
K	Lancy-Hubert – Onex – Bernex – Avully – Chancy/Pougny	14,714	0:31:51	27,72
L	P+R Bernex – Laconnex – Soral – Sézégny – Athenaz	11,193	0:25:01	26,85
M	Collonges-Bourg d'en Haut – Archamps – Saint-Julien SNCF – Neydens – Beaumont le Châble	15,163	0:35:59	25,28
N	Lycée De Staël – Saint-Julien-Gare – Viry – Valdeiry (France)	13,008	0:27:30	28,37
O	Meyrin-Gravière – Mategnin – Prévessin-Moëns-Mairie – Ferney-Voltaire-Mairie – Lycée International (France)			
P	Russin – Malval – Dardagny – La Plaine	13,262	0:24:27	32,55
S	Confignon-Croisée – Bernex – Aire-la-Ville – Satigny-Gare	7,667	0:16:47	27,42
T	La Plaine – Challex (France)	3,999	0:09:50	24,39
U	Bossy – Collex – Richelien – Versoix – Sauvigny – Chavannes-des-Bois	11,892	0:21:39	32,95
V	Aéroport – Colovrex – Valavran – Genthod – Versoix	6,020	0:15:07	23,90
V*	Aéroport – Colovrex – Genthod – Versoix – Montfleury			
W	Hôpital de la Tour – Satigny – Bourdigny – Chouilly – Peissy – Satigny – Hôpital de la Tour	5,755	0:15:53	21,74
X	Chancy-Douane – Avully – La Plaine/Russin/Dardagny	5,360	0:11:55	27,00
XA	Meyrin-Gare – Meyrin-Village	1,055	0:08:06	7,81
Y	Ferney-Voltaire-Mairie – Aéroport – Blandonnet – ZIMEYSA-Gare – CERN – St-Genis – Val-Thoiry (France)			
Z	Genthod – Bellevue – Colovrex – Collex – Bossy – Bize-Chatton (France)	10,377	0:24:34	25,35

→ Statistiques

Parc des véhicules et kilomètres parcourus

	Nombre de véhicules		Kilomètres parcourus	
	2019	2018	2019	2018
Véhicules d'exploitation				
Véhicules de traction				
Tramways Düwag 2 caisses	24	24	761 906	622 104
Tramways Düwag 3 caisses	22	22	563 730	610 508
Tramways Cityrunner	39	39	2 095 952	2 073 097
Tramways Tango	32	32	2 009 204	1 892 899
Total tramways	117	117	5 430 792	5 198 608
Trolleybus				
Trolleybus articulés	79	82	3 316 242	3 384 351
Trolleybus bi-articulés	10	10	440 705	418 801
Total trolleybus	89	92	3 756 947	3 803 152
Autobus				
Minibus	4	6	6 537	8 612
Véhicules autonomes	4	1	9 999	16 491
Autobus	35	36	1 452 557	1 342 858
Autobus articulés	189	189	9 465 721	9 586 190
Autobus articulés «TOSA»	12	12	586 493	347 284
Autobus bi-articulés	0	5	0	77 695
Autobus : lignes en sous-traitance			8 962 030	7 921 791
Total autobus	244	249	20 483 337	19 300 921
Total des véhicules d'exploitation	450	458	29 671 076	28 302 681

Véhicules de musée

Automotrices tramways	5	5	2 250	1 785
Remorques tramways	3	3	1 475	783

→ Statistiques

Résultats par ligne

au 31 décembre 2019

	Voyages	Voyages x km	Kilomètres productifs parcourus par les convois	Charges (CHF)	Produits du transport (CHF)
Réseau urbain	200 016 000	454 137 000	19 292 000	360 445 469	160 011 402
Lignes principales	191 852 000	434 039 000	16 300 000	329 828 820	153 280 538
Tramways	94 416 000	209 494 000	4 924 000	137 392 888	74 878 082
12 Palettes – Bacht-de-Pesay – Carouge – Plainpalais – Bel-Air – Rive – Moillesulaz	27 091 000	61 418 000	1 370 000	41 440 417	21 593 657
14 P+R Bernex – Petit-Lancy – Jonction – Stand – Bel-Air – Gare Cornavin – Servette – Meyrin-Gravière	28 670 000	69 917 000	1 707 000	43 924 731	23 592 035
15 Palettes – Grand-Lancy – Acacias – Plainpalais – Stand – Gare Cornavin – Nations	20 659 000	33 030 000	900 000	26 242 329	14 659 272
17 Lancy-Pont-Rouge-Gare – Plainpalais – Bel-Air – Rive – Moillesulaz – Annemasse-Parc Montessuit	4 860 000	1 022 000	27 000	726 637	328 056
18 Bacht-de-Pesay – Carouge – Plainpalais – Bel-Air – Gare Cornavin – Servette – CERN	17 510 000	44 108 000	920 000	25 058 774	14 705 062
Trolleybus	39 178 000	81 527 000	3 714 000	73 553 654	30 362 873
2 Genève-Plage – Place des Eaux-Vives – Bel-Air – Jonction – Onex-Cité	5 552 000	10 849 000	577 000	11 129 496	4 211 949
3 Gardiol – Servette – Gare Cornavin – Bel-Air – Claparède – Crêts-de-Champel	9 585 000	19 092 000	740 000	15 196 061	7 304 133
6 Vernier-Village – Charmilles – Gare Cornavin – Rive – Genève-Plage	5 593 000	11 471 000	582 000	11 044 715	4 320 758
7 Hôpital – Rive – Bel-Air – St-Jean – Lignon	4 222 000	8 732 000	478 000	9 771 110	3 262 299
10 Aéroport – Charmilles – Gare Cornavin – Bel-Air – Rive	7 013 000	15 101 000	504 000	11 386 038	5 510 403
19 Vernier – Charmilles – Gare Cornavin – Bel-Air – Jonction – Onex-Cité	7 214 000	16 282 000	833 000	15 026 234	5 753 330
Autobus	58 258 000	143 017 000	7 662 000	118 882 279	48 039 584
1 Hôpital Trois-Chêne – Petit-Bel-Air – Gradelle – Hôpital – Plainpalais – Stand – Gare Cornavin – Jardin Botanique	7 043 000	14 410 000	739 000	13 006 146	5 424 222
5 Thonex-Vallard – Muséum – Hôpital – Bel-Air – Gare Cornavin – Nations – Palexpo – Aéroport	7 072 000	20 429 000	879 000	14 434 349	6 240 296
8 OMS – Appia – Nations – Gare Cornavin – Rive – Conches – Veyrier-Douane/Veyrier-Tournettes	9 215 000	23 178 000	1 002 000	16 483 946	7 674 417
9 Petit-Bel-Air – Gradelle – Place des Eaux-Vives – Gare Cornavin – Lignon	7 071 000	17 345 000	726 000	12 286 060	5 830 686
11 Jardin Botanique – Nations – Jonction – Carouge – Bout-du-Monde	6 243 000	12 258 000	595 000	10 469 812	4 734 931
20 Place de Neuve – Bel-Air – Gare Cornavin – Nations – Pregny – Chambésy – Colovrex	1 222 000	3 883 000	320 000	4 857 890	1 127 621
21 Cressy – Onex – Lancy-Pont-Rouge – Carouge – Crêts-de-Champel – Gare des Eaux-Vives	5 175 000	12 898 000	718 000	11 299 499	4 288 855
22 Nations – OMS – Petit-Saconnex – Bouchet – Châtelaine – Lancy – ZIPLO	3 870 000	11 386 000	645 000	9 350 601	3 434 108
23 Aéroport-P47 – Aéroport – Blandonnet – Lancy – Palettes – Bacht-de-Pesay – Carouge-Tours	3 153 000	9 684 000	572 000	9 112 638	2 861 396
25 Thonex-Vallard – Malagnou – Place des Eaux-Vives – Gare Cornavin – Jardin Botanique	5 408 000	10 340 000	522 000	9 189 971	4 070 905
26 Jardin Botanique – Nations – Aéroport – Blandonnet – Lignon – Les Esserts	1 217 000	3 981 000	489 000	3 908 175	1 139 096
47 P+R Bernex – Bernex-Vailly – Sézenove – Lully	547 000	906 000	144 000	1 439 935	391 344
57 Aéroport – Blandonnet – Vernier – Meyrin – Hôpital de La Tour/ZIMEYSA Gare	1 023 000	2 339 000	311 000	3 043 260	821 707

1 ligne mise en service en 2019

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

47

rtvg rapport annuel de gestion 2019

	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) 2018	Répartition du résultat (+ excédent/-perte) 2019	Taux de couverture des charges % ² 2019	Taux de couverture des charges % ² 2018
				attribuées selon conventions	autres contributions	Total (avec indemnité tarifaire) 2019				
	10887 983	1 720 143	235 000	4 211 390	177 946 400	215 266 243	205 995 861	-5 423 152	47,4%	47,2%
	10011 007				161 659 815	193 376 836	186 009 720	-4 877 459	49,5%	49,2%
Tramways	4254 865				56 811 692	72 306 471	70 877 998	-1 448 049	57,6%	56,6%
12	1290 528				18 081 483	22 542 638	23 135 988	-474 750	55,2%	55,3%
14	1359 613				18 512 116	23 396 819	23 214 404	-460 967	56,8%	55,6%
15	802 327				10 513 387	13 546 246	13 160 727	-267 343	58,9%	59,0%
17 ¹	20 717				365 810	427 914		-12 054	48,0%	-
18	781 680				9 339 096	12 392 855	11 366 679	-232 936	61,8%	58,4%
Trolleybus	2178 327				39 728 769	46 013 783	45 789 978	-1 263 685	44,2%	44,2%
2	330 511				6 380 786	7 253 179	7 044 526	-206 249	40,8%	41,4%
3	449 899				7 209 508	8 720 429	9 006 266	-232 521	51,0%	50,5%
6	327 986				6 195 781	7 091 213	7 029 247	-200 190	42,1%	42,2%
7	288 720				6 024 864	6 699 959	6 468 165	-195 227	36,3%	36,4%
10	333 346				5 368 760	6 510 092	6 607 097	-173 527	51,3%	50,9%
18	447 865				8 549 069	9 738 912	9 634 675	-275 970	41,3%	40,9%
Autobus	3577 815				65 119 155	75 056 581	69 341 746	-2 145 725	43,4%	43,5%
1	385 951				6 966 424	8 088 766	8 173 531	-229 549	44,7%	42,9%
5	430 987				7 515 427	8 805 920	8 496 808	-247 639	46,2%	45,8%
8	492 389				8 051 626	9 639 865	9 496 310	-265 314	49,5%	49,9%
9	365 385				5 895 721	7 102 058	7 027 076	-194 269	50,4%	49,0%
11	310 731				5 251 121	6 230 531	6 159 462	-173 028	48,2%	47,3%
20	147 289				3 468 685	3 702 177	272 209	-114 296	26,2%	22,6%
21	337 688				6 480 091	7 346 377	7 344 555	-212 865	40,9%	39,9%
22	281 132				5 455 595	6 164 767	5 360 880	-179 766	39,7%	41,0%
23	320 034				5 742 003	6 334 006	5 979 126	-189 203	34,9%	33,5%
27	272 618				4 691 847	5 534 636	5 548 902	-154 600	47,3%	45,2%
28	108 803				2 575 413	2 811 419	2 537 529	-84 862	31,9%	31,0%
47	40 086				976 334	1 057 189	1 074 167	-32 171	30,0%	29,1%
57	84 722				2 068 667	2 238 871	1 871 193	-68 164	29,8%	30,3%

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

→ Statistiques

Résultats par ligne

au 31 décembre 2019

	Voyages	Voyages x km	Kilomètres productifs parcourus par les convois	Charges (CHF)	Produits du transport (CHF)
Réseau urbain	200 016 000	454 137 000	19 292 000	360 445 469	160 011 402
Lignes secondaires	8 164 000	20 099 000	2 992 000	30 616 649	6 730 864
Autobus	8 164 000	20 099 000	2 992 000	30 616 649	6 730 864
XA Meyrin-Gare – Meyrin-Village	2 000	2 000	5 000	418 556	1 499
31 Sous-Moulin – Place Favre – Belle-Idée – Hôpital Trois-Chêne – Puplinge	557 000	895 000	181 000	2 636 360	395 225
32 1 Sous-Moulin – Place Favre – Chêne-Bourg-Gare – Puplinge – Jussy/Morniaz	10 000	47 000	14 000	125 215	11 490
33 Rive – Gradelle – Vandoeuvres – Choulex – Puplinge	705 000	2 623 000	249 000	2 912 762	701 474
34 Veyrier – Sous-Moulin – Chêne-Bougeries – Crête – Chevrier	408 000	1 298 000	285 000	2 721 598	374 508
35 Sainte-Clotilde – Cirque – Augustins – Hôpital – Beau-Séjour	643 000	780 000	145 000	1 620 476	423 099
36 Place de Neuve – Bel-Air – Rive – Vieille-Ville – Place de Neuve	134 000	137 000	46 000	654 949	84 512
37 1 Sous-Moulin – Chêne-Bourg-Gare – Puplinge – Presinge – Lullier	27 000	98 000	14 000	127 354	26 579
38 Place Favre – Petit-Bel-Air – Crête – Vandoeuvres – Capite – Vésénaz – Collonge – Saint-Maurice – Anières-Mairie – Hermance – Chens-sur-Léman	16 000	76 000	19 000	93 285	17 361
39 1 Pointe à la Bise – Vésénaz – Capite – Meinier – Jussy – Lullier – Presinge	1 000	6 000	4 000	17 170	1 403
41 Carouge-Tours – Vessay – Petit-Veyrier	770 000	2 441 000	241 000	1 778 134	707 954
42 Carouge-Rondeau – Bachet-de-Pesay – Palettes – Pery – Lully – Confignon – P+R Bernex	834 000	2 600 000	331 000	4 194 542	759 936
43 Bellins – Bachet-de-Pesay – Grand-Lancy – Belle-Cour – Onex-Salle communale – Valet/Loix-Hôpital	826 000	1 916 000	341 000	2 755 784	666 452
44 Carouge-Tours – Drize – Croix-de-Rozon	817 000	2 024 000	133 000	1 337 602	675 224
45 Carouge-Tours – Plateau de Pinchat – Troinex	567 000	853 000	99 000	1 112 148	393 856
46 Stade de Genève – Bachet-de-Pesay – Saconnex-d'Arve – Bardonnex	185 000	541 000	101 000	1 536 004	164 344
50 Aéroport – Colovrex – Valavran – Genthod – Versoix	11 000	49 000	12 000	150 637	12 157
51 CO Renard – Aire – Lignon – Châtelaîne – Bouchet – Mervelet	723 000	1 476 000	203 000	1 665 164	554 333
52 1 Genthod – Bellevue – Colovrex – Collex – Bossy – Bois-Chatton	14 000	37 000	10 000	61 601	11 347
53 Vernier-Parfumerie – Blandonnet – Balexert-Pailly – Grand-Saconnex – Machéry	614 000	1 384 000	246 000	2 109 664	490 010
54 Satigny-Gare – Bois-de-Bay – Vernier-Village – ZIMEYSA Gare	84 000	259 000	168 000	915 963	76 247
55 Bossy – Collex – Richellen – Versoix – Sauvigny – Chavannes-des-Bois	7 000	29 000	12 000	61 932	7 351
56 Aéroport – Blandonnet – ZIMEYSA – Hôpital de La Tour	180 000	428 000	78 000	1 297 469	146 977
59 1 Aéroport – Grand-Saconnex – Chambésy – Plage du Vengeron	2 000	5 000	4 000	31 805	1 650
68 Blandonnet – CERN	5 000	12 000	2 000	27 125	3 977
70 Confignon-Croisée – Bernex – Aire-la-Ville – Satigny-Gare	9 000	38 000	10 000	67 992	9 810
71 Hôpital de La Tour – Satigny-Gare	1 000	3 000	3 000	24 729	1 035
72 1 Satigny-Gare – Bourdigny – Chouilly – Peissy – Satigny-Gare	2 000	9 000	4 000	18 932	2 440
73 1 Satigny-Gare – Peney – Bois-de-Bay – Vernier – ZIMEYSA-Gare	2 000	7 000	8 000	35 014	2 167
74 Russin – Malval – Dardagny – La Plaine-Gare	3 000	11 000	11 000	38 568	2 803
75 La Plaine-Gare – Russin/Dardagny	2 000	5 000	5 000	4 442	1 585
76 1 La Plaine-Gare – Cartigny – Laconnex – Soral – Viry	400	3 000	7 000	31 292	489
77 1 La Plaine-Gare – Avully – Athenaz – Sézéglin	300	1 000	3 000	9 874	336
78 1 La Plaine-Gare – Avully – Chancy	1 000	4 000	3 000	22 507	1 236

1 ligne mise en service en 2019

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			Répartition du résultat (+ excédent/-perte) 2019	Taux de couverture des charges % ² 2019	Taux de couverture des charges % ² 2018	
				attribuées selon conventions	autres contributions	Total (avec indemnité tarifaire) 2019				Total (avec indemnité tarifaire) 2018
	10 887 983	1 720 143	235 000	4 211 390	177 946 400	215 266 243	205 995 861	-5 423 152	47,4%	47,2%
	886 976	1 720 143	235 000	4 211 390	16 286 584	21 889 408	19 986 142	-545 693	24,9%	24,7%
Autobus	886 976	1 720 143	235 000	4 211 390	16 286 584	21 889 408	19 986 142	-545 693	24,9%	24,7%
LA	11 648				392 477	392 787	360 592	-12 932	3,1%	3,5%
31	80 354				2 091 852	2 173 509	2 153 282	-68 928	18,0%	17,7%
32 ¹	3 485				106 723	109 150		-3 517	12,0%	-
33	89 394	448 525		1 098 118	5 569 011	1 800 195	1 688 031	-18 350	27,2%	27,7%
34	75 754				2 198 881	2 276 097	2 347 612	-72 455	16,5%	15,4%
35	45 112		235 000		888 005	975 515	959 898	-29 280	28,9%	28,0%
36	18 230				534 592	552 059	573 378	-17 615	15,7%	16,6%
37 ¹	3 544				94 129	99 742		-3 101	23,7%	-
38 ¹	2 596				64 425	68 091		-8 902	21,4%	-
39 ¹	478				14 802	15 099		-487	11,0%	-
41	49 509	262 366		642 344	112 263	900 852	916 576	-3 699	42,6%	40,6%
42	127 695	575 255		1 408 382	1 281 062	2 846 306	2 866 876	-42 212	21,2%	20,4%
43	76 716	306 784		751 092	92 4285	1 813 337	1 831 784	-30 456	27,0%	25,5%
44	37 248	127 213		311 454	1 805 514	631 486	643 594	-5 949	53,3%	52,5%
45	30 964				665 403	746 711	765 307	-21 925	38,2%	36,3%
46	46 838				1 282 562	1 316 571	1 305 781	-42 261	13,7%	12,9%
50 ¹	41 933				130 003	132 571		-4 284	10,9%	-
51	46 359				1 030 515	1 144 949	1 220 197	-33 957	36,1%	32,2%
52 ¹	1 714				44 805	47 201		-3 735	21,2%	-
53	58 728				1 511 133	1 612 386	1 568 648	-49 793	26,0%	26,3%
54	25 494				788 250	804 001	709 665	-25 973	11,1%	8,9%
55 ¹	1 724				51 171	52 723		-1 686	14,7%	-
56 ¹	40 509				1 074 575	1 105 007	74 921	-35 408	14,5%	11,5%
59 ¹	885				28 336	28 685		-934	8,0%	-
68	755				21 679	22 519		-715	17,4%	-
70 ¹	1 892				54 494	56 566		-1 795	17,2%	-
71 ¹	688				22 272	22 491		-734	7,0%	-
72 ¹	527				15 457	15 972		-509	15,7%	-
73 ¹	974				30 856	31 314		-1 017	9,0%	-
74 ¹	1 073				33 585	34 177		-1 107	10,0%	-
75 ¹	124				2 646	2 980		-87	38,5%	-
76 ¹	871				28 978	29 075		-954	4,3%	-
77 ¹	275				8 968	9 039		-296	6,2%	-
78 ¹	626				19 986	20 247		-659	8,3%	-

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

→ Statistiques

Résultats par ligne

au 31 décembre 2019

	Voyages	Voyages x km	Kilomètres productifs parcourus par les convois	Charges (CHF)	Produits du transport (CHF)
Réseau régional	20 167 000	87 097 000	5703 000	61 020 442	20 821 643
Autobus tpg	12 538 000	61 167 000	4 662 000	49 882 945	13 555 738
A Rive – Gradelle – Cologny – Meirier – Gy	947 000	5 075 000	334 000	4 330 459	1 150 327
B Jussy – Corsinge – Meirier – Pallanterie – Vésénaz – Saint-Maurice – Anières-Mairie – Hermance – Chers-sur-Léman	192 000	850 000	160 000	978 448	209 093
C Malagnou/Sous-Moulin – Graveson – Puplinge – Presinge – Jussy/Monniaz	880 000	3 208 000	355 000	3 831 444	863 890
E Rive – Vésénaz – Collonge-Bellerive – Corsier-Port – Anières – Hermance	2 272 000	15 026 000	584 000	7 286 341	3 142 431
G Rive – Vésénaz – Pallanterie – Corsier-Village – Veigy-Douane/Veigy-Village (France)	1 477 000	10 285 000	409 000	5 251 976	2 110 877
J Lancy-Hubert – Onex – Bernex – Cartigny – Avusy	406 000	1 961 000	333 000	3 705 657	463 483
K Lancy-Hubert – Onex – Bernex – Avully – Chancy/Pougny	627 000	4 442 000	374 000	4 179 485	905 433
L P-R Bernex – Laconnex – Soral – Sézegrin – Athenaz	553 000	2 038 000	281 000	2 083 667	547 238
P Russin – Malval – Dardigny – La Plaine	61 000	267 000	217 000	1 067 673	65 687
S Confignon-Croisée – Bernex – Aire-la-Ville – Satigny-Gare	255 000	1 023 000	204 000	1 599 961	263 434
U Bossy – Collex – Richellen – Versoix – Sauvigny – Chavannes-des-Bois	204 000	769 000	188 000	1 076 570	225 514
V Aéroport – Colovrex – Valavran – Genthod – Versoix	370 000	1 281 000	265 000	4 143 426	356 640
W Hôpital de la Tour – Satigny – Bourdigny – Chouilly – Peissy – Satigny – Hôpital de la Tour	100 000	211 000	141 000	1 098 043	77 865
X Chancy-Douane – Avully – La Plaine/Russin/Dardagny	115 000	300 000	65 000	685 163	96 277
Z Genthod – Bellevue – Colovrex – Collex – Bossy – Bois-Chatton (France)	372 000	990 000	221 000	1 348 871	300 520
61 Gare Cornavin – Terrassière – Rieu – Peillonex – Moillesulaz-Douane – Annemasse Gare	3 420 000	12 183 000	324 000	4 349 532	2 496 048
62 Bachet-de-Pesay – Croix-de-Flozon – Collonges-Marché	118 000	262 000	61 000	775 690	93 669
63 Confignon-Croisée – Viry	77 000	377 000	82 000	849 082	60 735
Noct. Réseau nocturne régional	89 000	619 000	63 000	1 241 457	127 575
Autobus GLCT parcours CH	7 632 000	25 930 000	1 041 000	11 137 496	7 265 905
D Bel-Air – Bachet-de-Pesay – Plan-les-Ouates – Perly	4 390 000	16 418 000	602 000	6 784 941	4 377 993
F Gare Cornavin – Nations – Grand-Saconnex – Ferney-Voltaire-Mairie	2 194 000	7 651 000	285 000	2 970 598	2 116 586
O ² Meyrin-Gravière – Mategin – Prévessin-Moëns-Mairie					
T La Plaine-Gare – La Plaine-Douane	30 000	38 000	10 000	131 652	20 084
Y ² Ferney-Voltaire-Mairie – Aéroport – Blandonnet – ZIMEYSA-Gare – CERN					
6A Meyrin-Gravière – Mategin	204 000	234 000	16 000	302 169	132 996
66 Aéroport – Grand-Saconnex-Douane	355 000	847 000	73 000	606 399	290 364
6D CERN – Saint-Genis-Porte de France	458 000	743 000	54 000	341 737	327 882
Autobus GLCT parcours FR	5 730 000	18 180 000	1 599 000	12 040 965	2 686 571
D Perly – Saint-Julien (France)	1 402 000	1 163 000	105 000	1 259 022	799 564
F Ferney-Voltaire-Mairie – Cessy – Gex-Aiglette (France)	1 852 000	7 158 000	448 000	3 832 565	801 828
M Collonges-Bourg d'en Haut – Archamps – Saint-Julien SNCF – Neydens – Beaumont le Châble	258 000	1 159 000	172 000	1 017 910	143 369
N Lycée De Staël – Saint-Julien-Gare – Viry – Valéry (France)	222 000	1 600 000	164 000	719 208	118 563
O ² Ferney-Voltaire-Mairie – Lycée International (France)					
T Les Baraques – Challex (France)	33 000	66 000	20 000	218 790	11 031
Y ² St-Genis – Val-Thoiry (France)					
6A Ferney-Bois-Candide – Ferney-Mairie	320 000	894 000	93 000	940 288	145 081
66 Ferney-Douane – Thoiry	697 000	3 059 000	299 000	1 940 296	297 559
6D Saint-Genis-Porte de France – Thoiry	947 000	3 081 000	299 000	2 112 885	369 576
Services spéciaux (cours scolaires, événements Palexp, manifestations et autres)	1 254 000	3 463 000	153 000	4 582 200	5 001 565
Réseau nocturne urbain (Réseau nocturne tramways, trolleybus et autobus)	678 000	1 658 000	111 000	2 141 914	559 705
Total	22 784 500	564 536 000	26 858 000	440 230 989¹	189 080 887²

2 ligne supprimée en 2018

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

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

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

6 Produits du transport intégrant l'indemnité tarifaire

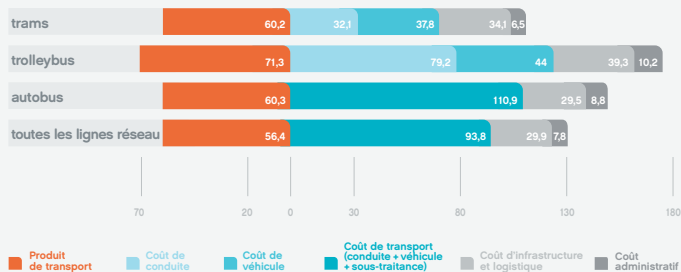
7 dont 13 759 kCHF pour le droit de sillonn

	Autres produits (CHF)	Contributions fédérales selon OTTRUF (CHF)	Contribution des communes et tiers (CHF)	Contributions de l'État de Genève			Total (avec indemnité tarifaire) 2019	Total (avec indemnité tarifaire) 2018	Répartition du résultat (+ excédent/ -perte) 2019	Taux de couverture des charges % ³ 2019	Taux de couverture des charges % ³ 2018
				attribuées selon conventions	autres contributions						
	1790900	5032550	6522257	12321071	15751661	32291632	32502031	1219640	37,1%	37,8%	
tpg	1480690	5032550	1750091	12321071	15751661	30786923	30967374	18856	30,1%	31,2%	
A	132572	875073		2142421	29107	2409472	2378715	-959	29,6%	30,3%	
B	27238		457782		275284	318554	362782	-9071	24,2%	21,6%	
C	107639	596825		1461192	776317	2415737	2578584	-25581	25,4%	24,4%	
E	222586	1092432		2674574	149395	3474346	3580558	-4923	46,2%	45,1%	
G	160489	810472	102716	1984259	80509	2501348	2407282	-2653	43,2%	42,7%	
J	115782				3026662	3122431	3045081	-99730	15,6%	14,8%	
K	130797	704006	28000	1723601	665712	2576395	2453899	-21935	24,8%	24,0%	
L	58006	371474		909471	191178	1213845	1679841	-6299	29,0%	22,8%	
P	29716				941255	954831	959216	-31015	8,9%	7,5%	
S	44536				1250775	1305223	1375106	-41214	19,2%	18,4%	
U	29968		491400		319171	361180	225761	-10517	23,7%	21,5%	
V	130816				3540314	3613916	3846108	-116656	11,7%	28,8%	
W	30561				958049	974115	1011881	-31568	9,9%	10,0%	
X	19071				551638	571433	616900	-18177	16,8%	15,4%	
Z	37550	433404	54190	1061094		1123221	1551898	537886	25,1%	29,4%	
61 ²	121126	148863		364458	1180150	1980186	1876591	-38886	60,2%	61,8%	
62 ²	24054				636978	656382	231412	-20989	15,2%	13,3%	
63	23631				740322	748972	258217	-24394	9,9%	7,9%	
Noct.	34553		626023		438845	465337	527545	-14461	13,1%	13,0%	
CH	310210		4782166			1504709	1534656	1200784	68,0%	67,2%	
D	188977		2298052			906354	843009	80081	67,3%	63,1%	
F	82746		1306786			438469	393753	535521	74,0%	79,5%	
O ²							22822			40,2%	
T	3665		100905			4150	2904	-6998	18,0%	13,2%	
Y ²							263877			74,8%	
64	8414		263063			27587	1384	102303	46,8%	46,4%	
66	16886		500045			60186	3094	200897	50,7%	42,0%	
68	9522		293315			67963	3813	288982	98,7%	84,3%	
FR	335097		7287856				-	-1731440	25,1%	28,3%	
D	35038		567465					143046	66,3%	66,9%	
F	106659		1611513					-1312565	23,7%	27,4%	
M	28328		860366					14153	16,9%	15,3%	
N	20015		634549					53920	19,3%	18,4%	
O ²										19,5%	
T	6089		203217					1547	7,8%	5,8%	
Y ²										24,0%	
64	26168		664015					-105024	18,2%	12,0%	
66	53998		1345236					-243503	18,1%	12,9%	
68	58801		1401494					-283014	20,3%	15,4%	
SP	130399		8564		983530	1093500	1056836	1541859	112,0%	127,6%	
RU	65041		746055			750404	866817	-20709	29,2%	27,5%	
	13219420	6752693	14799732	16532461	195431995 ¹	249518193	240451440	-4413802	46,0%	46,0%	

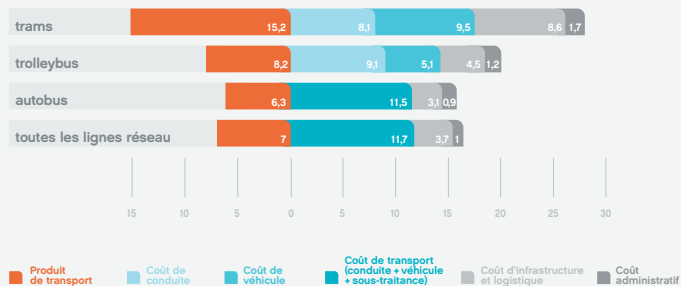
→ Statistiques

Structure de coût des lignes principales en 2019

en CHF/1000 places kilomètre offertes



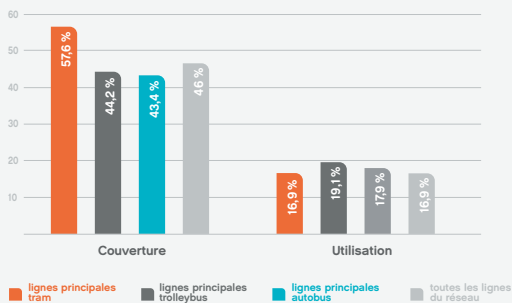
en CHF/km productifs parcourus



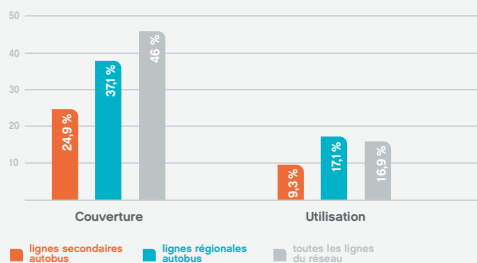
→ Statistiques

Taux de couverture et d'utilisation des lignes

Lignes principales en %



Lignes secondaires et régionales en %



→ Finances

États financiers consolidés

au 31 décembre 2019

Bilan consolidé en CHF

Actif	31.12.2019	31.12.2018
Liquidités	13 918 816	14 357 883
Débiteurs d'exploitation	32 937 652	40 945 459
Stocks	19 405 688	20 343 547
Autres actifs circulants	10 644 994	9 613 749
Total des actifs circulants	76 907 151	85 260 638
Terrains, bâtiments, installations fixes	84 171 248	88 421 925
Véhicules et leurs équipements	391 929 305	413 134 832
Autres immobilisations corporelles, net	17 269 720	12 516 833
Immobilisations incorporelles, net	13 796 579	10 896 178
Travaux d'investissement en cours	323 723 375	253 298 050
Avances sur achats d'immobilisations	24 066 066	1 006 598
Participations mises en équivalence	970 380	1 057 502
Actifs financiers à long terme	2 682 536	965 414
Total des actifs immobilisés	858 609 209	781 297 333
Total de l'actif	935 516 360	866 557 971

Passif	31.12.2019	31.12.2018
Créanciers d'exploitation	26 667 772	22 772 373
Part à court terme des provisions	1 658 807	1 306 453
Emprunts et dettes à court terme	4 811 317	0
Part à court terme des dettes à long terme	1 192 440 009	58 429 334
Autres engagements à court terme	51 095 546	58 016 568
Total des engagements à court terme	203 477 451	140 524 728
Emprunts et dettes à long terme	529 893 586	546 887 068
Subventions d'investissement reçues, net	137 259 345	113 599 130
Provisions à long terme	281 205	306 792
Engagements en faveur du personnel	11 826 522	11 249 027
Autres engagements à long terme	1 690 321	190 627
Total des engagements à long terme	680 950 979	672 232 643
Sous-total du passif	884 428 430	812 757 371
Capital de dotation	44 000 000	44 000 000
Fonds de réserves	11 501 731	12 981 754
Résultat net de l'exercice	-4 413 802	-3 181 154
Fonds propres	7 087 929	9 800 600
Total du passif du capital de dotation et des fonds propres	935 516 360	866 557 971

En 2019, les tpg ont enregistré **une hausse de plus de 2% de ventes de titres de transport**, soit 3 millions de francs de recette de plus qu'en 2018, qui avait déjà connu une croissance record depuis 2013.

Compte de résultat consolidé en CHF

	Comptes consolidés 2019	Comptes consolidés 2018
Revenus des transports	153 751 903	150 720 996
Contribution de l'Etat de Genève	249 518 193	240 451 440
Contribution de la Confédération	11 721 721	11 415 441
Contribution des communes et des tiers	15 243 545	13 091 533
Produits d'exploitation divers	22 297 076	19 007 091
Total des produits d'exploitation	452 532 439	434 686 500
Frais de personnel	259 414 667	247 358 690
Frais de véhicules	31 095 160	30 526 168
Frais de bâtiments et installations fixes	20 148 380	20 573 903
Sous-traitance de transport	57 213 329	51 615 269
Charges d'exploitation diverses	31 296 376	30 411 879
Dotations aux amortissements et pertes de valeurs	46 574 784	44 734 165
Pertes sur constats et débiteurs	2 782 475	2 776 597
Total des charges d'exploitation	448 525 171	427 996 672
Résultat des activités d'exploitation	4 007 268	6 689 828
Produits financiers	3 229 160	1 845 127
Charges financières	11 708 430	12 124 694
Quote-part dans le résultat des sociétés associées	58 201	408 584
Résultat net de l'exercice	-4 413 802	-3 181 154

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 2019

Activités opérationnelles	2019	2018
Résultat net de l'exercice	-4 413 802	-3 181 154
Amortissements et pertes de valeur	46 574 184	44 734 165
Amortissements sur les participations de tiers	-441 167	-280 030
Provisions sur débiteurs incluses dans corrections de valeurs des actifs	-34 986	267 537
Attribution/Dissolution de provisions	1 907 249	621 828
Quote-part au résultat des participations mises en équivalence	-58 201	-257 954
Résultat de change non réalisé	151 530	472 832
Résultat de l'exercice après ajustement des transactions non monétaires	43 684 807	42 377 224
Produits d'intérêts	-619 371	-617 934
Dividendes reçus	-59 540	-45 800
Charges d'intérêts	10 924 059	10 705 446
Montants reclassés dans les activités d'investissement ou de financement	10 245 148	10 041 712
Variation des débiteurs d'exploitation brut	8 124 681	5 101 813
Variation des stocks brut	864 240	-1 623 451
Variation des autres actifs circulants	-395 866	2 668 665
Variation des autres actifs à long terme	-1 727 418	-
Variation des créanciers d'exploitation	8 708 958	-3 122 612
Variation des autres engagements à court terme	-6 922 522	2 431 505
Variation des autres engagements à long terme	1 499 694	-562 312
Utilisations des provisions	-1 002 987	-567 381
Variations du fonds de roulement	9 148 781	4 326 228
Flux de liquidités provenant des activités opérationnelles	63 078 736	56 745 164
Activités d'investissement		
Acquisitions d'immobilisations corporelles	-90 631 842	-85 798 159
Avances sur acquisitions de véhicules	-23 133 642	7 605 722
Acquisitions d'immobilisations incorporelles	-8 491 133	-5 048 928
Produits de cessions d'immobilisations incorporelles		
Subventions d'investissements reçues	24 101 383	28 550 753
(Octroi)/Remboursement des créances à long terme	10 296	-2 410
Dividendes encaissés	168 584	207 850
Produits d'intérêts encaissés	35 948	34 512
Flux de liquidités affectés aux activités d'investissements	-97 940 406	-54 450 660

Activités de financement	2019	2018
Augmentation des emprunts	245 000 000	45 000 000
Remboursement des emprunts	-200 546 423	-29 714 389
Intérêts payés	-9 133 052	-11 350 113
Intérêts payés sur le capital de dotation	-715 000	-770 000
Flux de liquidités provenant des activités de financement	34 605 524	3 165 498
Effet des conversions de change sur la liquidité	-182 921	-133 403
Augmentation/(diminution) nette de liquidités et équivalents de liquidités	-439 066	5 326 599
Liquidités et équivalents de liquidité à l'ouverture de l'exercice	14 357 883	9 031 284
Liquidités et équivalents de liquidités à la fin de l'exercice	13 918 817	14 357 883

Le solde du compte nostro des tpg auprès de la Caisse centralisée de l'État est créditeur de CHF 4811317 (2018: débiteur de CHF 12 499 263) et se trouve dans la rubrique des emprunts et dettes à court terme.

→ Finances → États financiers consolidés

Variation des fonds propres consolidés en CHF

au 31 décembre 2019

	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 2018	2972887	41675727	-22514800	-13226757	4148175	-1234280	117018	11937969
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	-1234280	56926	12981754
Résultat net de l'exercice	0	-2238609		-1034292	65140	26606		-3181154
Fonds propres au 31 décembre 2018	2972887	39437118	-21410923	-14261049	4213315	-1207674	56926	9800600
Fonds propres au 1^{er} janvier 2019	2972887	39437118	-21410923	-14261049	4213315	-1207674	56926	9800600
Reclassement des pertes différées sur instruments dérivés de couverture			1124967					1124967
Fonds de solidarité		635379						
Différences de conversion							-59215	-59215
Fonds de réserve au 31 décembre 2019	2972887	40072487	-20285956	-14261049	4213315	-1207674	-2289	11501731
Résultat net de l'exercice		-2332064		-2810126	517156	211233		-4413802
Fonds propres au 31 décembre 2019	2972887	37740432	-20285956	-17071175	4730471	-996441	-2289	7087929

Retrouvez l'intégralité
des états financiers 2019
sur <https://www.tpg.ch/fr/rapports-annuels>

→ Finances

Approbation

L'organe de révision a validé les états financiers consolidés dans son rapport daté du 9 mars 2019.

Le Conseil d'administration a accepté les comptes consolidés et le rapport concernant l'exercice 2019 lors de sa séance du 9 mars 2019.

Conformément à l'art. 37, al. 2, LTV, l'Office fédéral des transports (OFT) renonce à approuver les comptes annuels des tpg, mais examine les comptes approuvés.

Les comptes ont été présentés au Conseil d'État, conformément à l'article 38 de la Loi sur les tpg, et validés le XX avril 2020 ([comptes en cours de validation](#)).

Genève, le XX avril 2020.



Anne Hornung-Soukup
Présidente du Conseil d'administration

→ Finances

Attestation d'assurance



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

Bâle, janvier 2020

VVST – Confirmation d'assurance pour la publication dans le rapport de gestion 2019

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

Kurt Roth
lic.iur.
Directeur VVST



→ 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



Rapport de réalisation de l'offre 2019

Contrat de prestations 2015-2018 / Avenant 2019

Suivi des objectifs et indicateurs

Direction Marketing-Ventes-Communication

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

TPGED#653796

Version du 10.03.2020



Table des matières

1. Introduction	3
2. Synthèse et événements marquants	4
Contexte général de la période contractuelle 2015-2019	4
Etape annuelle du 9 décembre 2018	4
Événements ayant impacté l'offre, la fréquentation et la qualité de service	5
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	26
Indicateur 7.3 : taux de courses non réalisées autobus	27
Indicateur 8 : évolution des notes BEST	28
Synthèse (tableau de bord)	31
Bilan des pénalités	32
Pour les TPG	32
Pour l'État	33
4. Suivi des investissements et compte de résultat simplifié	34
Suivi des investissements	34
Compte de résultat simplifié	35
5. Bilan des activités	36
Qualité de service : information voyageurs	36
Qualité de service : gestion prix et produits	39
Qualité de service : Ventes B-to-C (clients individuels)	42
Qualité de service : Ventes B-to-B (entreprises et communes)	43
Qualité de service : réclamations	44
Satisfaction clientèle	47
Activité de contrôle	51
Vitesse commerciale	52

Rapport de réalisation de l'offre 2019 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.

L'exercice 2019 a été rattaché au Contrat de Prestations 2015-2018 par voie d'avenant. Les cibles des indicateurs pour l'année 2019 ont ainsi été fixées dans cet avenant.

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 interne du présent rapport est établi comme suit :

- 03.03.2020 : présentation au collège de direction tpg + validation en tant que pré-rapport
- 06.03.2020 : présentation à la commission réseau & infrastructures du Conseil d'administration tpg + préavis pour son approbation par le Conseil d'administration tpg
- 09.03.2019 : présentation au Conseil d'administration des tpg + approbation pour transmission à l'OCT

Rapport de réalisation de l'offre 2019
Synthèse et événements marquants

2. Synthèse et événements marquants

Contexte général de la période contractuelle 2015-2019

Le contrat de prestations 2015-2018 et son avenant pour 2019 s'inscrivent 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.

A l'étape annuelle du 10 décembre 2017, 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. Simultanément, la Loi modifiant la loi sur le réseau des transports publics (LRTP) (Compensation des baisses de tarifs, L 12128), acceptée par le Grand Conseil, introduit un principe de compensation tarifaire. L'objectif est de revenir progressivement au niveau d'offre de 2014 mesuré en places-km (PK). Cette augmentation sera réalisée de manière échelonnée au courant de l'année 2018 via deux étapes intermédiaires, la 1^{ère} affectée au mode tram le 09.04.2018 et la 2^{ème} à la mise en service des lignes de bus 62 et 63 le 27.08.2018.

Etape annuelle du 9 décembre 2018

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

- Renforcement de l'offre urbaine le samedi : sur les lignes 1, 2, 5, 6, 7, 9, 11, 19 et 25, la montée du niveau d'offre du samedi est avancée de 16h à 15h. Sur les lignes 22 et 23, la fréquence est améliorée dès 12h.
- Renfort matinal pour les établissements scolaires de l'axe Frontenex sur la ligne 9.
- Nouveau parcours de la ligne 22 pour la desserte du Petit-Saconnex.
- Desserte de la ligne 54 le week-end.
- Renforcement des heures de pointe sur les lignes 28 et 57 (cadence 15' au lieu de 21').

Rapport de réalisation de l'offre 2019 Synthèse et événements marquants

- Doublures de la ligne E en compensation de la suppression des autobus bi-articulés.

Des mesures de l'évolution de l'offre hors L 12128 mais liées à des besoins d'adaptation du réseau sont également mises en œuvre :

- Aménagement de l'offre « Rive droite du Lac » dans le secteur des lignes U-V-Z (avec une nouvelle ligne 20) en lien avec la cadence au ¼ d'heure de la ligne CFF 150 Lancy-Pont-Rouge-Genève-Coppet.
- La scission de la ligne Y à CERN est compensée par la création d'une nouvelle ligne 56 incluse dans le Contrat de prestations.

Pour ce qui est des financements hors Contrat de prestations, les prestations de transport suivantes sont réalisées en 2019 :

- Le trafic régional des voyageurs (TRV) co-financé par la Confédération reste conforme à la convention biannuelle prévue pour la période 2018/2019, pour les lignes 33-41-42-43-44-61-A-C-E-G-K-L-Z.
- Aménagement de l'offre GLCT dans le Pays de Gex : les nouveaux parcours 64-66-68 remplacent les anciennes lignes O et Y ; F est maintenue. L'offre est renforcée : cadence à 9' au lieu de 16' pour la 68 (ex-Y) et à 10' au lieu de 12' sur la F. Pas d'autres changements concernant le GLCT.
- Les financements communaux des lignes 35, B et U, arrivés à échéance à fin 2018 pour une reprise par le Canton, sont reconduits pour une année en attendant le prochain CP.
- Les financements par les autorités françaises des prolongements des lignes B, G, K et Z sont renouvelés.
- Le protocole d'accord pour l'organisation de l'offre de substitution Annemasse-Genève (ligne 61) entre le Canton et les autorités françaises se poursuit jusqu'à fin 2019.
- Aucun changement sur les lignes Noctambus.
- Les navettes matinales « Aérobus » sont mises en service avec un financement intégral par Genève Aéroport.

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 suivant montre l'évolution mois par mois du retard sur les lignes en 2019 par rapport à 2018 en utilisant comme indicateur le pourcentage de véhicules qui ont circulé avec un retard supérieur à 5 minutes (indicateur PAH performance à l'horaire).

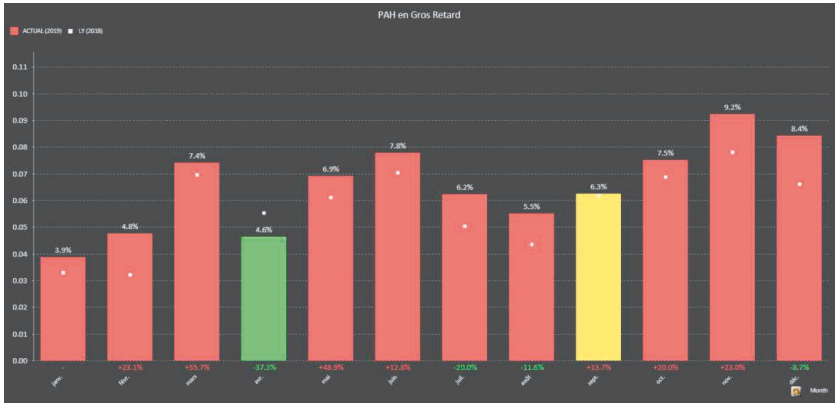
Le mode de calcul est le suivant :

- 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.

Rapport de réalisation de l'offre 2019 Synthèse et événements marquants

Le mode de représentation est le suivant :

- Valeurs 2019 en barre, valeurs 2018 sous forme de point
- Couleur : Vert si meilleur que 2018, 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.



Concernant l'année 2019, 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 dégradé sur quasiment toutes les périodes par rapport à 2018 (détail ci-dessous). Seul le mois d'avril 2019 est meilleur que celui de 2018.

Pour les mois ayant connu des dégradations de ponctualité, on constate que les différences s'expliquent principalement par les conditions et le volume saisonnier de circulation, mais également par plusieurs cortèges et manifestations qui entraînent des déviations conséquentes sur de larges plages horaires. Bien entendu, les travaux ainsi que les accidents ou incidents qui se sont déroulés sur les zones sensibles engendrent également une rapide congestion du trafic et donc des perturbations sur les lignes qui passent à proximité du secteur concerné.

De manière plus détaillée, voici les événements majeurs sur 2019 :

Janvier

La première partie du mois de janvier est plutôt calme malgré une évolution du PAH en grand retard de 3,3 à 3,9 sur 2019. Les 17 et 18 janvier sont les journées les plus problématiques sur ce mois avec respectivement 6.1% et 9.2% de grands retards. Le 17, des retards en lien avec la circulation ont pénalisé le matin le secteur Frontenex et le soir le secteur de la Jonction. Un véhicule de la ligne 10 s'est bloqué à l'aéroport perturbant les lignes 5, 23, 28, 57 et 66 pendant une vingtaine de minutes. Pour le 18 janvier, c'est la marche pour le climat qui s'est déroulée au centre-ville de 14h00 à 17h30 qui explique en grande partie que cette journée soit la plus mauvaise du mois en terme de retards.

Février

Concernant le mois de février, la plus mauvaise journée correspond au premier jour du mois avec un pourcentage en grand retard de 21%. Ceci est dû en très grande partie aux chutes de neige qui recouvrent Genève ce jour-là. Le reste du mois se déroule de manière plutôt calme. A noter le 11 février (7.1% de grands retards) avec des conditions de circulation difficiles sur la route de St-Julien le matin et la route de Ferney le soir. Le 14 février connaît aussi 8.4% de grands retards où deux événements ressortent liés à une avarie de véhicule tpg sur la rue de

Rapport de réalisation de l'offre 2019
Synthèse et événements marquants

Cornavin durant 30 minutes et une circulation perturbée le soir sur le secteur des Nations et du quai Wilson.

Mars

Ce mois reste un des mois les plus touchés par les grands retards sur le réseau avec l'augmentation du trafic lié au salon de l'automobile (entre 4 et 14% de grands retards sur la période) avec un début de mois difficile comptant plusieurs perturbations liées à des accidents de circulation qui péjorent le trafic (secteur Route de Lausanne / Av. de la Paix, Pont-Butin, Renfile, etc.). Nous relevons également des contrôles aux douanes (grèves du zèle) qui ont particulièrement perturbé le réseau les 11 et 26 mars. Le 27 mars est la plus mauvaise journée du mois avec 15.6% de grands retards (Cortège assermentation de la Police et accident sur le Pont du Mont-Blanc en début d'heure de pointe du soir qui a perturbé le trafic dès 16h00).

Avril

Le mois d'avril est beaucoup plus calme même si nous relevons des chutes de neige le 4 avril au matin, qui ne durent pas sur la journée, limitant ainsi les perturbations (10.2% de grands retards). Nous relevons 3 incidents d'exploitation sur ce mois pour des pantographes cassés (les 18 et 25 avril). A noter une collision avec tiers le 30 avril à Place Favre entraînant 50 minutes d'immobilisation des trams (8.4% de grands retards sur cette journée).

Mai

Sur mai 2019, nous constatons plusieurs soirs où la circulation des bus s'avère difficile suite à des retenues de trafic sur le quai Wilson et le secteur Mont-Blanc quasiment tous les soirs du 13 au 24 mai, en lien avec les travaux du U-Lacustre sur la rive Gauche. Les plus mauvaises journées du mois se retrouvent sur le jeudi 23 et vendredi 24 mai (grands retards de 12 et 12.4%) avec respectivement des fortes retenues de circulation sur le quai Wilson et le Pont du Mont-Blanc ainsi qu'une édition de la Marche pour le climat à laquelle s'ajoute en début de soirée une avarie de véhicule sur la ligne 12 à Bel-Air avec retards entre 19h00 et 20h30.

Juin

Le mois de juin a été particulièrement touché par des conditions de circulations difficiles. Le 11 juin, suite à un dysfonctionnement de la régulation feux sur le secteur du Bois-des-Frères / Renfile des perturbations ont touché principalement les lignes 6, 19, 23, 28, 56, 57 et 66 sur la journée (12.7% de grands retards). Le 15 juin, les trombes d'eau qui se sont abattues sur la ville ont perturbé la bonne marche du service avec un taux de grands retards de 15.3%. A noter que nous avons connu un accident avec blessés le 24 juin entre un camion et tram dans les rues Basses entraînant 4 heures de perturbations (12.4% de grands retards). La manifestation du 29 juin suite à la présence du Président Biya a passablement perturbé le service tout l'après-midi pour les lignes circulant dans le périmètre de la place des Nations avec la fermeture notamment de la route de Ferney.

Juillet

Alors que le réseau passe en horaire vacances, nous constatons sur la première semaine des retards en lien avec les conditions de circulation (de 9.6% à 12.8% de grands retards) sur le secteur du quai Wilson, la route de Ferney ou de la route de St-Julien.

Août

Sur le mois d'août, nous constatons un mois plus calme avec toutefois quelques événements qui ont perturbé le réseau dont deux interventions de police qui ont nécessité des fermetures de route (le 7 pour un colis suspect sur la route de Florissant et le 12 suite à un braquage vers le secteur du Bout-du-Monde). Le 30 août, nous constatons une journée chargée (12.3% de grands retards) avec notamment une intervention des pompiers à Carouge à l'heure de pointe du matin puis la fermeture de l'autoroute de contournement sur le secteur de Vernier entre 14h00 et 18h00. Le jour qui voit le plus de retard sur le mois (mais aussi sur l'année 2019) est

Rapport de réalisation de l'offre 2019 Synthèse et événements marquants

toutefois le 10 août, avec le très fort flux de trafic généré par les grands Feux (24.8% de grands retards).

Septembre

Sur septembre, les événements repartent à la hausse avec des pourcentages de grands retards autour des 6% à 8%. Nous relevons notamment le 12 septembre, 20 minutes d'immobilisation sur la ligne 12 suite à un accident ainsi que la fermeture d'une section de la route de Chancy par la Police sur 20 minutes (7,1% de grands retards). A noter que le vendredi qui suit le Jeûne Genevois, nous circulons avec un horaire normal alors que la fréquentation est très en deçà d'un jour semaine habituel suite aux nombreux « Ponts ». Ce jour-là, nous relevons 1,7% de grands retards, mais aussi 7.6% de grandes avances de plus de 2 minutes et 13.7% de petites avances entre 1 et 2 minutes.

Octobre

Concernant le mois d'octobre, nous retrouvons les conditions de circulation difficiles principalement à l'heure de pointe du soir. Parmi les événements, à relever nous pouvons mentionner les 15 et 16 octobre où nous avons vécu des journées chargées avec plus de 13% de grands retards ; le 15, suite à deux collisions avec tiers ; l'une à la place du Port avec un bus de la ligne 25 et une autre à Coutance avec un tram de la ligne 15. Le 16 octobre, la circulation est très fortement perturbée suite aux marquages entrepris en pleine heure de pointe du matin sur le pont du Mont-Blanc.

Le 28 octobre, un dysfonctionnement de l'aiguille de sortie du rondou de Carouge perturbe le service des lignes 12 et 18 entre 7h45 et 12h00 entre Bachet et Augustins avec l'engagement de navettes de substitution (10.3% de grands retards sont comptabilisés sur cette journée).

Novembre

Tout comme en 2019, le mois de novembre est celui qui compte le plus de grands retards. On retrouve les congestions de circulation principalement à l'heure de pointe du soir. Parmi les événements marquants, nous relevons :

4 novembre avec un premier accident sur la ligne 12 au Rondou de Carouge entraînant 33 minutes d'immobilisation, puis 50 minutes à la hauteur de l'arrêt Maison de la Paix sur la ligne 15 suite à une collision avec un tiers. Cette journée est également marquée par des vents tempétueux avec plusieurs interventions de pompiers sur la chaussée notamment sur la rue de Fort-Barreau et à Drize (9.7% de grands retards enregistré sur cette journée.)

Le mercredi 13, suite à un incendie, la route des Jeunes est fermée de 7h00 à 9h00 entraînant des retards et un report de circulation sur l'entier du secteur. Le même jour, nous relevons deux incidents sur le réseau tram, d'un côté une perturbation à Peillonex entraînant une immobilisation de 20 minutes sur la ligne 12 et de l'autre une immobilisation de 30 minutes suite à un accident voyageur à l'hôpital de la Tour (10.8% de grands retards).

Le mardi 19, suite à un accident entre véhicules privés, la circulation est perturbée et les lignes 6/19/22/23 et 28 subissent des retards jusqu'à 40 minutes. Les lignes 6 et 19 rebrousse à Châtelaine. La perturbation durera jusqu'à 10h30. A noter également deux perturbations sur le réseau tram avec une immobilisation de 15 minutes sur la ligne 15 suite à une collision avec tiers ainsi que 18 minutes d'immobilisation sur la ligne 12. Au final ceci donne un taux de plus de 11% de grands retards.

Du 27 au 29 novembre, une circulation difficile à l'heure de pointe du soir sur le secteur Nations, quai Wilson avec des retards persistants jusqu'à 20h30/21h00. Ces dates coïncident avec la Black Week et le Black Friday générant un important flux de trafic avec pour ces 3 jours, un taux de grand retard qui oscille entre 16.2% et 20.3%.

Décembre

Sur décembre, la situation reste difficile jusqu'au 20 du mois avant de connaître comme chaque année une très forte accalmie. Parmi les plus mauvais jours, relevons :

Rapport de réalisation de l'offre 2019 Synthèse et événements marquants

Le 5 décembre, un accident mortel est malheureusement à signaler sur la rue de Carouge avec un tram de la ligne 12, entraînant une interruption dès 18h40 et ceci jusqu'à la fin du service sur ce secteur (12.3% de grands retards).

Le vendredi 6 décembre, le traditionnel cortège du Picoulet entraîne son lot habituel de déviations, substitutions avec des grands retards de 15.3% pour cette journée.

La semaine du 9 décembre est également très chargée avec des grands retards allant de 11.2% à 17%. La principale cause est liée au fort trafic généralisé à l'approche des fêtes de fin d'année sur le centre-ville avec également des incidents sur le réseau tram (avarie sur la ligne 12 et immobilisation d'un tram par la police à la Servette le 10 décembre. Le 13, nous connaissons également des perturbations sur la ligne 15 à Môle suite à un accident (53 minutes d'immobilisation) ou encore un malaise voyageur à Quidort sur la ligne 14 entraînant 27 minutes d'immobilisation.

Rapport de réalisation de l'offre 2019
Résultats par objectif et bilan des pénalités

3. Résultats par objectif et bilan des pénalités

Objectif 1 : Améliorer la fréquentation des transports publics

Indicateur 1.1 : 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.

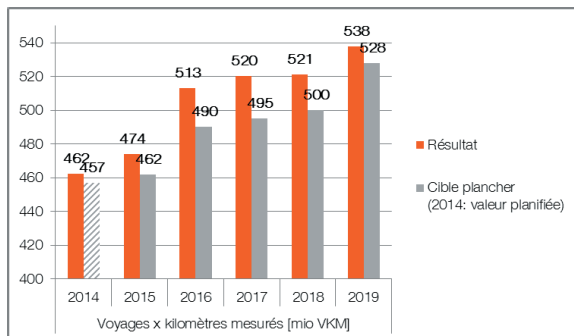
Mise à jour des valeurs-cibles (impact de la nouvelle méthode de calcul du comptage)

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. La valeur-cible de 2019 a été fixée directement sur la base de la nouvelle méthode.

Bilan

En 2019, le résultat de 537.7 M-VKM est supérieur de 1.8% à la valeur-cible plancher de 528.0 M-VKM. L'objectif est donc atteint.



Rapport de réalisation de l'offre 2019 Résultats par objectif et bilan des pénalités

Résultats détaillés et commentaires

		Voyages x kilomètres mesurés (mio VKM)					
		2014 ¹	2015	2016	2017	2018	2019
Lignes princ.	tram	184.6	186.1	196.5	198.9	197.8	209.3
	trolleybus	74.1	76.8	81.4	82.5	81.4	81.5
	autobus	122.2	124.9	134.7	132.9	132.8	139.8
Lignes sec.	autobus	16.2	16.4	18.0	18.2	18.8	30.0
Lignes rég.	autobus	63.6	67.6	79.9	85.6	88.3	75.2
Lignes scol.	autobus	1.5	2.0	2.4	2.1	2.1	1.9
Résultat		462.2	473.8	512.9	520.2	521.3	537.7
Cible plancher		457.0	462.0	467.0	472.0	477.0	528.0
Cible plancher corrigée ²				490.0	495.0	500.0	528.0
Ecart abs. entre rés. et cible			11.8	22.9	25.2	21.3	9.7
Ecart en % entre rés. et cible			2.6%	4.7%	5.1%	4.3%	1.8%

¹ le résultat 2014 est la valeur VK mesurée (462.2 M-VKM), la cible 2014 est la valeur VK planifiée (457.0 M-VKM) 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	2019 ²
Lignes princ.	tram	100.0%	100.8%	102.2%	103.4%	102.9%	108.9%
	trolleybus	100.0%	103.6%	107.6%	109.0%	107.6%	107.7%
	autobus	100.0%	102.2%	107.0%	105.6%	105.6%	111.1%
Lignes sec.	autobus	100.0%	101.1%	102.0%	102.7%	106.2%	169.8%
Lignes rég.	autobus	100.0%	106.4%	111.7%	119.6%	123.4%	105.0%
Lignes scol.	autobus	100.0%	132.2%	138.1%	121.6%	120.8%	112.1%
Résultat		100.0%	102.5%	105.8%	107.2%	107.5%	110.9%
Cible plancher			101.1%	102.2%	103.3%	104.4%	110.1%
Ecart abs. entre rés. et cible			1.4%	3.6%	4.0%	3.1%	0.7%

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-VKM) 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	2019
Lignes princ.	tram		0.8%	1.4%	1.2%	-0.5%	5.8%
	trolleybus		3.6%	3.8%	1.4%	-1.3%	0.1%
	autobus		2.2%	4.7%	-1.3%	0.0%	5.2%
Lignes sec.	autobus		1.1%	0.9%	0.7%	3.4%	59.9%
Lignes rég.	autobus		6.4%	5.0%	7.2%	3.2%	-14.9%
Lignes scol.	autobus		32.2%	4.5%	-12.0%	-0.6%	-7.2%
Résultat			2.5%	3.1%	1.4%	0.2%	3.2%

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 16.5 M-VKM soit +3.2% entre 2018 et 2019, donc nettement plus forte que celle des deux années précédentes (+1.4% puis +0.2%). Le taux 2019 est le plus haut de toute la période du CP et permet d'atteindre +10.9% sur cette période, soit une moyenne de croissance annuelle plutôt élevée de +2.1%. Le taux moyen était de +3.1% sur la période du CP précédent de 2011-2014.

Cette croissance 2019 est d'autant plus remarquable qu'elle n'est pas portée, contrairement aux constats antérieurs, par une évolution démographique soutenue du canton, puisque celle-ci reste assez stable à +0.8%. Par contre le nombre de frontaliers étrangers actifs y contribue puisque sa croissance est de +4,9 % en une année, contre seulement +1,1 % en 2018.

Dans le même temps la production d'offre réalisée a augmenté un peu moins fortement : +2.1% pour les PKR (places x km réalisés) et +3.1% 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 hausse, passant de 16.8% en 2018 à 17.0% en 2019.

Rapport de réalisation de l'offre 2019
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 [mlo voyages]					
		2014	2015	2016	2017	2018	2019
Lignes princ.	tram	84.0	83.6	87.6	88.7	91.0	94.3
	trolleybus	36.2	37.4	39.5	40.1	39.3	39.2
	autobus	50.7	51.8	55.4	54.6	54.8	56.7
Lignes sec.	autobus	6.3	6.4	7.0	7.2	7.6	11.0
Lignes rég.	autobus	13.5	14.3	16.4	18.4	19.1	17.0
Lignes scol.	autobus	0.4	0.5	0.7	0.6	0.6	0.6
Résultat		191.2	194.0	206.6	209.6	212.5	218.7

		Voyages mesurés [% par rapport à 2014]					
		2014	2015	2016 ¹	2017 ¹	2018 ¹	2019 ¹
Lignes princ.	tram	100.0%	99.6%	99.8%	101.1%	103.7%	107.5%
	trolleybus	100.0%	103.1%	106.5%	108.1%	106.0%	105.6%
	autobus	100.0%	102.2%	106.0%	104.5%	104.9%	108.5%
Lignes sec.	autobus	100.0%	100.7%	102.1%	104.1%	110.9%	160.2%
Lignes rég.	autobus	100.0%	105.8%	110.3%	123.4%	128.4%	114.0%
Lignes scol.	autobus	100.0%	135.7%	143.9%	133.0%	128.8%	126.0%
Résultat		100.0%	101.5%	103.6%	105.1%	106.6%	109.7%

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	2019
Lignes princ.	tram		-0.4%	0.2%	1.3%	2.6%	3.7%
	trolleybus		3.1%	3.3%	1.5%	-2.0%	-0.3%
	autobus		2.2%	3.7%	-1.4%	0.4%	3.4%
Lignes sec.	autobus		0.7%	1.4%	1.9%	6.5%	44.5%
Lignes rég.	autobus		5.8%	4.3%	11.8%	4.1%	-11.3%
Lignes scol.	autobus		35.7%	6.1%	-7.6%	-3.1%	-2.2%
Résultat			1.5%	2.1%	1.4%	1.4%	3.0%

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 3.0% quasi identique à celle des VKM. De fait la distance moyenne par voyage reste stable à 2.46 km par rapport à la moyenne des 5 années du CP :

		Distance moyenne par voyage (= VKM / voyages) [km]					
		2014	2015	2016	2017	2018	2019
Lignes princ.	tram	2.20	2.23	2.24	2.24	2.17	2.22
	trolleybus	2.05	2.06	2.06	2.06	2.07	2.08
	autobus	2.41	2.41	2.43	2.43	2.42	2.47
Lignes sec.	autobus	2.57	2.58	2.57	2.54	2.46	2.72
Lignes rég.	autobus	4.70	4.73	4.86	4.66	4.61	4.43
Lignes scol.	autobus	3.85	3.75	3.59	3.42	3.51	3.33
Résultat		2.42	2.44	2.48	2.48	2.45	2.46
			1.0%	1.7%	0.0%	-1.2%	0.2%

Rapport de réalisation de l'offre 2019
Résultats par objectif et bilan des pénalités

Indicateur 1.b : 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

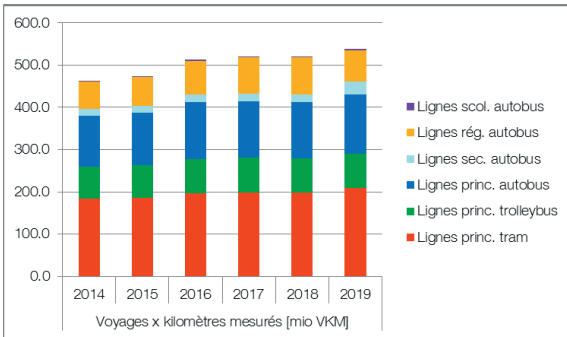
		Voyages x kilomètres mesurés [mlo VKM] par exploitant					
		2014	2015	2016	2017	2018	2019
tpg	tram+trolley	258.7	262.9	277.9	281.4	279.2	290.9
tpg	autobus	161.8	167.6	185.5	183.3	180.6	182.5
Sous-traitants	autobus	41.7	43.3	49.5	55.4	61.4	64.4
Résultat		462.2	473.8	512.9	520.2	521.3	537.7
Part des sous-traitants		9.0%	9.1%	9.6%	10.7%	11.8%	12.0%

		Voyages mesurés [mlo voyages] par exploitant					
		2014	2015	2016	2017	2018	2019
tpg	tram+trolley	120.2	121.0	127.1	128.8	130.3	133.5
tpg	autobus	57.3	58.6	63.4	62.9	62.6	64.5
Sous-traitants	autobus	13.7	14.5	16.1	17.8	19.5	20.8
Résultat		191.2	194.0	206.6	209.6	212.5	218.7
Part des sous-traitants		7.2%	7.5%	7.8%	8.5%	9.2%	9.5%

La part des VKM et voyages réalisés sur les lignes tpg sous-traitées a continué à progresser entre 2018 et 2019 comme depuis le début du CP, pour atteindre désormais 12.0% (VKM) et 9.5% (voyages).

Rapport de réalisation de l'offre 2019 Résultats par objectif et bilan des pénalités

Analyses par mode



Sur l'ensemble du réseau tpg, l'exercice 2019 se termine avec une progression de +2.0% sur les PK, +3.0% sur les voyages et +3.2% sur les VK. Bien que les réorganisations du réseau provoquent un effet de vases communicants entre les groupes de lignes, au final, la progression de la demande est plus forte que l'offre. Fait notable, la croissance est globalement plus forte sur les lignes principales que les lignes secondaires et régionales, contrairement aux années précédentes.

Tramways

En comparaison avec 2018, l'offre 2019 en PK du tram est en augmentation de +1.2% sur l'ensemble de l'année. Les trois facteurs principaux qui y contribuent sont les suivants :

- Tout d'abord, le 1er trimestre 2019 présente davantage d'offre puisqu'en 2018, le volume de PK n'avait augmenté qu'après la rentrée scolaire des vacances de Pâques 2018 (au 2ème trimestre).
- Ensuite, pendant la période estivale 2019, bien que l'interruption de la ligne 12 sur l'axe de Chêne ait eu un impact sur le réseau, les offres de substitution des navettes et de la ligne 18 renforcée ont maintenu une quantité importante de PK par rapport au chantier tram 2018 de Meyrin.
- Le dernier facteur est lié au changement horaire du 15 décembre 2019 avec l'introduction de la ligne 17 sur les deux dernières semaines de l'année 2019.

Les voyages progressent de +3.7% sur le réseau tram avec une mention particulière sur les lignes 14 (+3.7%) et 18 (+19.4%). Cette augmentation est liée à une fréquentation en hausse sur l'axe Meyrin probablement avec l'avancement du quartier des Vergers. De plus la ligne 18 a remplacé la ligne 12 sur l'axe de Carouge pendant l'été 2019 expliquant ce résultat hors norme. La ligne 15 s'améliore de 1.8% alors que la ligne 12 perd 4.4%. Cette dernière subit principalement les travaux de l'été ainsi que la mise en service de la ligne 17 sur la fin de l'année 2019.

Les VK suivent la même tendance que les voyages avec un bilan positif (+5.8%). Les ordres de grandeur restent les mêmes sur les lignes 14 (+4.7%), 15 (+1.6%) et 18 (+20.2%). La ligne 12 ne perd que 0.6%. L'itinéraire de déviation lors des chantiers de l'été a rallongé le parcours des voyages (moins de fréquentation mais des trajets plus longs). La ligne 15 ne subit pas le même effet puisque le développement du secteur de Lancy-Pont-Rouge permet de compenser.

Trolleybus

L'offre trolleybus a diminué de 0.7%. L'ensemble des lignes sont stables sauf la ligne 3 qui perd en moyenne 4.7%. Cette baisse est causée par une offre dégradée à 5'40'' au lieu des 5'

Rapport de réalisation de l'offre 2019 Résultats par objectif et bilan des pénalités

théoriques aux heures de pointe. À noter qu'en été 2018, la ligne 3 était déviée par Rive lors du chantier de la rue de la Croix-Rouge. Cette déviation étant plus longue que le parcours normal, la dégradation des PK sur 2019 est davantage prononcée sur le 3^{ème} trimestre.

Du côté de la demande, les voyages et les VK enregistrent de faibles variations, respectivement -0.3% et +0.1%. Le réseau n'évoluant pas sur l'horaire 2019, les micros écarts sont principalement liés à l'évolution du tram sur les dessertes communes de ces deux modes. L'augmentation de l'offre tram a probablement absorbé la demande liée à la croissance globale.

Autobus, lignes principales

Les PK des lignes 1 à 28 augmentent de 4.1% en 2019. Cette évolution est liée principalement à l'introduction de la ligne 20. Sans cette ligne, l'offre reste stable (-0.2%). La ligne 22 bondit de +15.9% par son nouveau parcours à travers le Petit-Saconnex. La ligne 23 subit une forte diminution des PK de 10.9% car la capacité des véhicules TOSA a été normalisée à 110 places comme tous les véhicules articulés (au lieu de 130 en 2018). Les kilomètres parcourus par la ligne 23 sont stables (+0.1%). La ligne express 5+ progresse de +13.1% avec davantage d'offre le matin.

Les voyages évoluent à la hausse avec +6.2%. À l'exception de la ligne 8 qui reste stable, (probablement lié à l'augmentation de l'offre entre Gare Cornavin, Nations et OMS avec les lignes 5+, 22 et F), l'ensemble des lignes principales augmentent. La meilleure progression se trouve sur la ligne 28 (+15.5%) grâce au nouveau parcours depuis les Esserts via le Lignon. La ligne 23 prend la deuxième place des lignes régulières avec +8.0%. La ligne 22 prend la dernière marche du podium avec +7.2%.

Les VK illustrent des résultats semblables sur l'ensemble des lignes principales (+7.6%). La demande de la ligne express 5+ progresse dans les mêmes proportions que l'offre avec +13.2% sur les voyages et +16.9% sur les VK.

Autobus, lignes secondaires et régionales

La renumérotation des lignes provoquent de fortes variations dans les totaux des lignes secondaires et régionales. La comparaison se fera avec les deux groupes confondus sous l'appellation « secondaire ».

Globalement l'offre a diminué de 2.0% sur les PK par le raccourcissement des lignes. En effet, le rabattement des lignes de l'axe Genève – Versoix sur le réseau ferroviaire du Léman Express ainsi que la coupure de la ligne Y/68 à la frontière contribuent à cette baisse. De plus, le tronçon Colovrex – Gare Cornavin des lignes V et Z repris par la ligne 20 augmente le déficit du réseau secondaire.

Avec l'ensemble de ces réductions, les voyages restent stables avec -0.1%. Cependant, les VK diminuent de 4.4% par les raccourcissements évoqués dans l'offre.

Parmi les hausses notables se trouvent :

- La ligne 35 avec +16.0% sur les voyages et +12.7% sur les PK ; la demande augmente continuellement, la taille des véhicules aussi.
- La ligne 54 avec +40.5% sur les voyages et +47.5% sur les VK ; l'augmentation de la demande est liée aux requérants du Camping Bois-de-Bay en semaine et le week-end.
- La ligne 57 avec +14.3% sur les voyages et +17.9% sur les VK ; le quartier des Vergers contribue au succès de cette ligne. La ligne 57 offre des parcours de substitution aux anciens clients de la ligne Y sur le secteur de Meyrin/ZIMEYSA.
- La ligne 61 avec +10.5% sur les voyages et +15.0% sur les VK ; pour sa dernière année d'exploitation, la progression illustre bien le besoin du tram 17 et du Léman Express.
- La ligne F avec +12.9% sur les voyages et +6.3% sur les VK ; la demande démographique reste importante sur le Pays de Gex. En conséquence l'offre évolue aussi avec +16.8% afin d'absorber la clientèle supplémentaire.

Rapport de réalisation de l'offre 2019
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 :

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

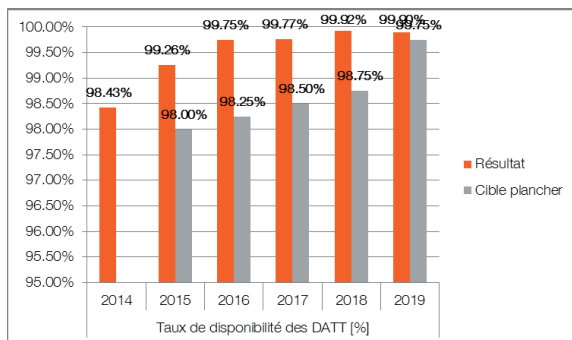
Le temps d'immobilisation significatif correspond à la durée d'indisponibilité de l'équipement, comprise entre le signalement de la panne et la remise en service de l'équipement.

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 2019, le résultat de 99.90% est supérieur à la valeur-cible plancher fixée à 99.75%. L'objectif est donc atteint.



Rapport de réalisation de l'offre 2019
Résultats par objectif et bilan des pénalités

Résultats détaillés et commentaires

Taux de disponibilité des DATT [%]						
	2014	2015	2016	2017	2018	2019
Résultat	98.43%	99.26%	99.75%	99.77%	99.92%	99.90%
Cible plancher		98.00%	98.25%	98.50%	98.75%	99.75%
Ecart abs. entre rés. et cible		1.26%	1.50%	1.27%	1.17%	0.15%
Ecart en % entre rés. et ciblé		63.0%	85.7%	84.5%	93.6%	60.0%

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 apparaît 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 2019 de 99.90% dépasse la cible de 99.75% et confirme les résultats de toute la période du CP. Cela démontre les progrès importants et continus effectués et le succès du reengineering de ces automates à billets.

Rapport de réalisation de l'offre 2019
Résultats par objectif et bilan des pénalités

Objectif 3 : Assurer une maîtrise financière

Indicateur 3.1 : ratio de contributions cantonales

Définition

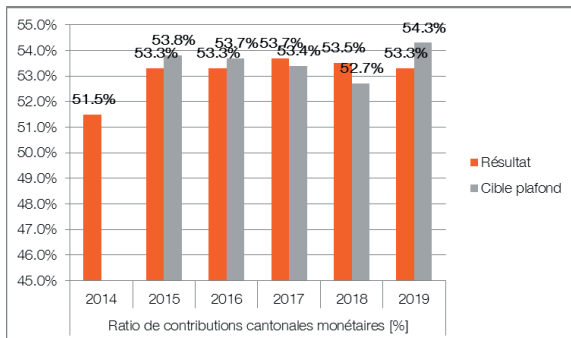
L'indicateur est mesuré en [%] en tenant compte des contributions cantonales (y compris les indemnités pour la Communauté tarifaire intégrale) par rapport à l'ensemble des produits.

Les contributions cantonales sont identifiées par le montant annuel prévu dans l'article 7 du contrat de prestations et détaillé dans le plan financier pluriannuel à l'annexe 7. Les produits sont composés des produits d'exploitation et des produits financiers. Sont exclus de ce calcul les subventions 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 2019, le résultat de 53.3% est inférieur à la valeur-cible plafond fixée à 54.3%. L'objectif est donc atteint.



Résultats détaillés et commentaires

Ratio de contributions cantonales monétaires [%]						
	2014	2015	2016	2017	2018	2019
Résultat	51.5%	53.3%	53.3%	53.7%	53.5%	53.3%
Cible plafond		53.8%	53.7%	53.4%	52.7%	54.3%
Ecart abs. entre rés. et cible		-0.5%	-0.4%	0.3%	0.8%	-1.0%
Ecart en % entre rés. et cible		-0.9%	-0.7%	0.6%	1.5%	-1.8%

Le seuil ratio de contributions cantonales est largement respecté, et le score atteint est même en amélioration (plus bas) que celui des années 2017 et 2018.

Rapport de réalisation de l'offre 2019 Résultats par objectif et bilan des pénalités

Indicateur 4 : taux de couverture globale

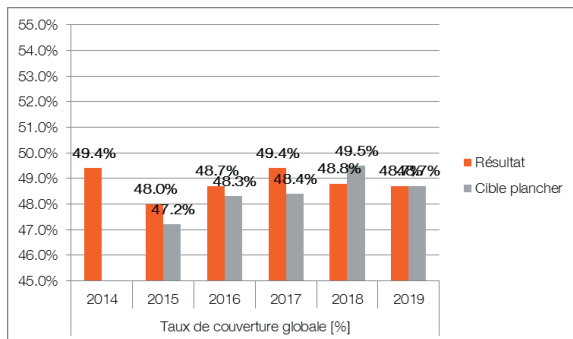
Définition

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 sillonn 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 2019, le résultat de 48.7% est égal à la valeur-cible plancher. L'objectif est donc atteint.



Résultats détaillés et commentaires

	Taux de couverture globale [%]					
	2014	2015	2016	2017	2018	2019
Résultat	49.4%	48.0%	48.7%	49.4%	48.8%	48.7%
Cible plancher		47.2%	48.3%	48.4%	49.5%	48.7%
Ecart abs. entre rés. et cible		0.8%	0.4%	1.0%	-0.7%	0.0%
Ecart en % entre rés. et cible		1.7%	0.8%	2.1%	-1.4%	0.0%

Le taux de couverture est conforme aux attentes et reste très proche de son score de 2018.

Rapport de réalisation de l'offre 2019 Résultats par objectif et bilan des pénalités

Indicateur 5 : coûts / PKR

Définition

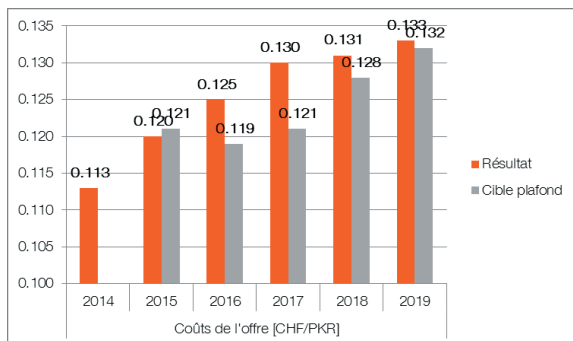
L'indicateur est mesuré en [CHF] en tenant compte de l'ensemble des charges par rapport aux PKR [places x km réalisés].

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 2019, le résultat de 0.133 CHF/PKR est supérieur à la valeur-cible plafond fixée à 0.132 CHF/PKR mais il reste dans la limite de tolérance de 5% (0.8%). L'objectif est donc atteint.



Résultats détaillés et commentaires

	Coûts de l'offre [CHF/PKR]					
	2014	2015	2016	2017	2018 ¹	2019
Résultat	0.113	0.120	0.125	0.130	0.131	0.133
Cible plafond		0.121	0.119	0.121	0.128	0.132
Ecart abs. entre rés. et cible		-0.001	0.006	0.009	0.003	0.001
Ecart en % entre rés. et cible		-0.8%	5.0%	7.4%	2.3%	0.8%

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

Le coût de l'offre 2019 en PKR est en hausse de +1.5% par rapport à celui de 2018. Ce résultat est toutefois très proche des attentes puisqu'il ne dépasse la valeur budgétée que de 0.8%.

Rapport de réalisation de l'offre 2019
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	2019
Résultat	14.94	15.61	16.04	16.37	16.54	16.62

Le coût par véhicules x km productifs est en faible croissance par rapport à 2018 (+0.5%).

Rapport de réalisation de l'offre 2019
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 :

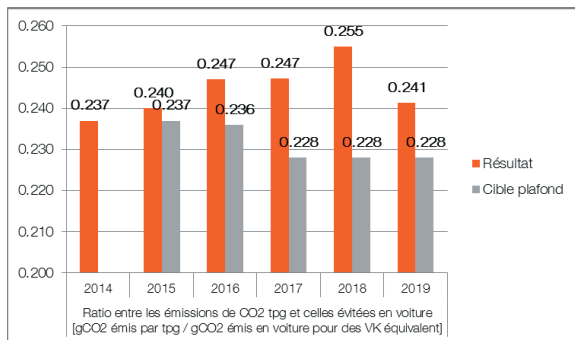
$$\frac{[(\text{VKM tram}) \times 0 \text{ [gCO}_2\text{/VK]}] + [(\text{VKM trolley}) \times 0.7 \text{ [gCO}_2\text{/VK]}] + [(\text{VKM bus}) \times 73 \text{ [gCO}_2\text{/VK]}]}{[\text{VKM tpg totaux}] \times 136 \text{ [gCO}_2\text{/VK]}}$$

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 2019, le résultat de 0.241 est supérieur à la valeur-cible plafond fixée à 0.228, soit un dépassement de 5.8%. L'objectif n'est donc pas atteint.



Rapport de réalisation de l'offre 2019
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	2019
Résultat	0.237	0.240	0.247	0.247	0.255	0.241
Cible plafond		0.237	0.236	0.228	0.228	0.228
Ecart abs. entre rés. et cible		0.003	0.011	0.019	0.027	0.013
Ecart en % entre rés. et cible		1.3%	4.7%	8.4%	11.8%	5.8%

Les valeurs 2015 à 2019 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 2019 est en dépassement par rapport aux attentes, tout comme les quatre années précédentes. Il s'agit toutefois d'un biais de méthode car les voyages-kilomètres autobus ont proportionnellement plus augmenté que ceux des tramways et des trolleybus en comparaison avec les valeurs et les répartitions de 2014 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. On constate quand même que le ratio redescend en 2019 par rapport à 2016, 2017 et 2018, notamment grâce à l'augmentation de la fréquentation sur le tram et à la ligne 23 en mode TOSA.

Rapport de réalisation de l'offre 2019
Résultats par objectif et bilan des pénalités

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

Indicateur 7.1 : taux de courses non réalisées

Définition

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

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

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

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

Bilan global tous modes

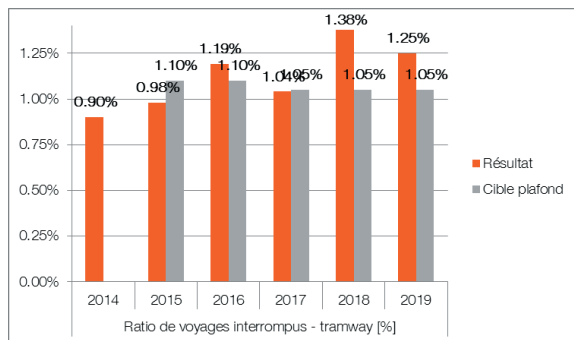
Pour la deuxième année de suite, les trois indicateurs sont au rouge mais avec une légère amélioration pour les trois modes de transports, toutefois insuffisante pour être dans la cible. Ce résultat est dû en partie aux perturbations de circulation. Le manque de véhicule principalement des autobus et différentes pannes (Aiguille, LA, pantographe et rails cassés) nous ont également pénalisés au cours de cette année 2019. A contrario de l'année 2018, ce sont plutôt une multitude d'incidents exogènes et endogènes plutôt que des événements majeurs qui sont responsables de ce résultat en dessus des cibles pour 2019.

Rapport de réalisation de l'offre 2019 Résultats par objectif et bilan des pénalités

Indicateur 7.1.1 : taux de courses non réalisées tramway

Bilan

En 2019, le résultat de 1.25% 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	2019
Résultat	0.90%	0.98%	1.19%	1.04%	1.38%	1.25%
Cible plafond		1.10%	1.10%	1.05%	1.05%	1.05%
Ecart abs. entre rés. et cible		-0.12%	0.09%	-0.01%	0.33%	0.20%
Ecart en % entre rés. et cible		-10.9%	8.2%	-1.0%	31.4%	19.0%

Les tpg ont connu 233 incidents exogènes (21.90%) représentant 1213 voyages interrompus (18.38%) pour 831 incidents endogènes (78.10%) représentant 5387 voyages interrompus (81.62%) soit 1064 incidents pour 6600 voyages interrompus. Cette légère baisse par rapport à l'année passée s'explique par la nette diminution d'événements de grande ampleur mais à contrario nous avons eu une multitude d'événements pénalisants. A noter également la difficulté d'exploiter l'axe de Chêne par manque d'infrastructure, qui se traduit parfois par des interruptions prolongées.

Evènements marquants :

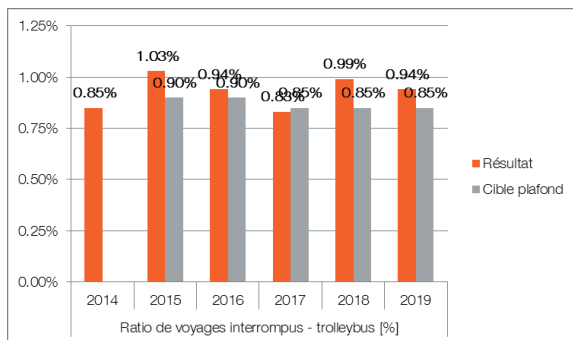
- Janvier : pantographe cassé Cornavin lignes interrompues 4h00.
- Février : ligne aérienne givrée Meyrin non desservi pendant 2h30.
- Mars : grève du zèle douaniers français ligne 12 perturbée de 15h à 20h secteur.
- Avril : 2 pantographes cassés cumulent plus de 7h45 d'interruption du service.
- Juin : accident ligne 12 interrompu 2 heures, ligne aérienne cassée service interrompu 2h10 et manifestation Nations ligne 15 interrompu 5h00.
- Juillet : 2 aiguilles cassées et un pantographe cassé cumulent près de 11 heures de service interrompu. Déraillement suite accident Bernex.
- Août : Pantographe cassé service interrompu 1h30.
- Septembre : Pantographe cassé + accident service interrompu 2h15. Déraillement suite accident Meyrin.
- Octobre : Aiguille cassée service interrompu 4h00.
- Novembre : Rail cassé Pépinière et pantographe cassé service interrompu 4h15.
- Décembre : Accident mortel aux Augustins service interrompu de 18h40 à fin du service.

Rapport de réalisation de l'offre 2019 Résultats par objectif et bilan des pénalités

Indicateur 7.2 : taux de courses non réalisées trolleybus

Bilan

En 2019, le résultat de 0.94% 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	2019
Résultat	0.85%	1.03%	0.94%	0.83%	0.99%	0.94%
Cible plafond		0.90%	0.90%	0.85%	0.85%	0.85%
Ecart abs. entre rés. et cible		0.13%	0.04%	-0.02%	0.14%	0.09%
Ecart en % entre rés. et cible		14.4%	4.4%	-2.4%	16.5%	10.6%

Les tpg ont connu 377 incidents exogènes (34.06%) représentant 2555 voyages interrompus (54.40%) pour 730 incidents endogènes (65.94%) représentant 2142 voyages interrompus (45.60%) soit 1107 incidents pour 4697 voyages interrompus. Les retards de circulation sont la première cause de voyages manqués, ils représentent 36.26% et les obstructions 17.54% des voyages manqués. Les pannes sont à 27.80%.

Evènements marquants :

- Février : Réseau TBA réduit suite intempéries.
- Mars : Incendie Lignon et retard circulation suite salon de l'auto.
- Avril : Chute d'arbre à Gardiol, ligne interrompue 6h00.
- Juin : Fuite de gaz Edmond Vaucher lignes détournées 6 heures et accident moto Pt du Mont-Blanc lignes perturbées 8 heures.
- Juillet : Accident route de Vernier lignes interrompues 2 heures 15.
- Septembre : Incendie Lignon ligne interrompue 2 heures 30.
- Octobre : 2 accidents Rte Bois des Frères lignes interrompues 3heures 30.
- Novembre : Accident Renfile lignes interrompues 3 heures 30 et importants retards de circulation en fin de mois secteur centre-ville.
- Décembre : Accident Malatrex/Servette lignes détournées 3 heures et importants retards de circulation en début de mois secteur centre-ville.

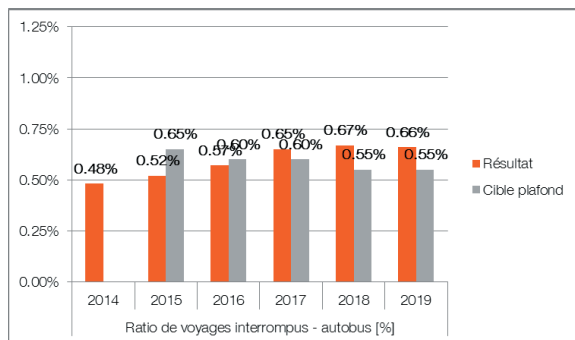
Rapport de réalisation de l'offre 2019 Résultats par objectif et bilan des pénalités

Indicateur 7.3 : taux de courses non réalisées autobus

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

Bilan

En 2019, le résultat de 0.66% 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	2019
Résultat	0.48%	0.52%	0.57%	0.65%	0.67%	0.66%
Cible plafond		0.65%	0.60%	0.60%	0.55%	0.55%
Ecart abs. entre rés. et cible		-0.13%	-0.03%	0.05%	0.12%	0.11%
Ecart en % entre rés. et cible		-20.0%	-5.0%	8.3%	21.8%	20.0%

Les tpg ont connu 1570 incidents exogènes (50.96%) représentant 8627 voyages interrompus (68.73%) pour 1511 incidents endogènes représentant 4118 voyages interrompus (31.27%). Les retards de circulation sont responsables à 49.08% des voyages interrompus, les pannes suivent avec 21.04%. Le manque de véhicules a été marqué en 2019 venant se rajouter aux pannes.

Evènements marquants :

- Janvier : Une manifestation, incendie Sezegnin et intervention police De Sauvage.
- Février : Episode neigeux, pompier rte de St Julien et circulation difficile le soir du 14.
- Mars : Barrages filtrants douane, incendie Lignon et circulation difficile salon de l'auto.
- Avril : Incendie quai Wilson et chute d'arbre rue de Montbrillant.
- Mai : Conduite d'eau cassée Bernex, mois difficile suite à des problèmes récurrents de circulation récurrents quai de Mt Blanc pendant plusieurs soirées.
- Juin : Accident moto Pt du Mont-Blanc lignes perturbées 8 heures, inondation secteur Cornavin / Coutance et Manifestation aux Nations.
- Juillet : Accident TPG non concerné Bout du Monde, Rive et Malagnou service perturbé sur une longue durée.
- Août : Intervention police rte de Vessy pendant plus de 2 heures.
- Septembre : Braquage à Bernex et incendie au Lignon.
- Octobre : Accident TPG non concerné à Genthod route fermée 6 heures.
- Novembre : Problème de circulation en fin de mois.
- Décembre : Problème de circulation en début de mois, canalisation cassée Lully lignes détournées 5h00 et accident Malatrex/Servette lignes détournées 3 heures.

Rapport de réalisation de l'offre 2019 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.

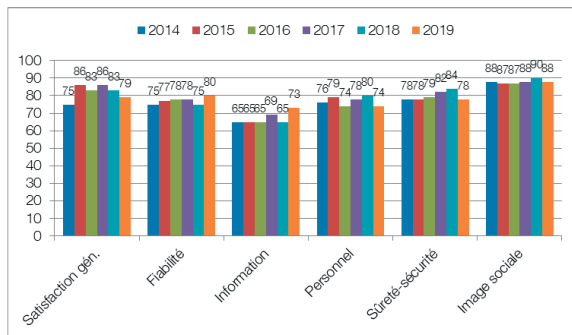
L'objectif est atteint lorsque toutes les notes restent stables ou évoluent positivement par rapport à l'année précédente. Cet indicateur n'est pas soumis à pénalité.

A noter que la méthode d'enquête a été modifiée pour le millésime 2019, passant de 1'000 entretiens téléphoniques à 1'000 questionnaires web – ce qui a un impact sur une plus grande "négativité" dans les réponses des enquêtés web par rapport au téléphone : les précédentes villes ayant passé du téléphone au web ont effectivement observé une perte de 3-4 points.

Bilan

En 2019, deux critères sur six (Fiabilité, Information) présentent des résultats supérieurs à ceux de l'année 2018, repris comme valeur-cible plancher.

En revanche, les quatre autres critères (Satisfaction générale, Comportement du personnel, Sécurité et sécurité, Image sociale) présentent un recul par rapport à l'année précédente. L'objectif n'est donc pas atteint.



Rapport de réalisation de l'offre 2019 Résultats par objectif et bilan des pénalités

Résultats détaillés et commentaires

	Evolution des notes BEST					
	2014	2015	2016	2017	2018	2019
Satisfaction générale	75	86	83	86	83	79
Ecart avec l'année préc.		11	-3	3	0	-4
Fiabilité	75	77	78	78	75	80
Ecart avec l'année préc.		2	1	0	-3	5
Information	65	65	65	69	65	73
Ecart avec l'année préc.		0	0	4	0	8
Comportement du personnel	76	79	74	78	80	74
Ecart avec l'année préc.		3	-5	4	6	-6
Sûreté et sécurité	78	78	79	82	84	78
Ecart avec l'année préc.		0	1	3	5	-6
Image sociale	88	87	87	88	90	88
Ecart avec l'année préc.		-1	0	1	3	-2

La satisfaction générale est de 79%, en baisse de 4.5 points par rapport à 2018. Genève reste toutefois en tête de classement à une courte distance (+ 3 points) devant Helsinki.



Cette baisse est principalement artificielle car liée au changement de méthode d'enquête. L'étude est en effet passée d'entretiens téléphoniques à des questionnaires web. Il est relevé que cela a un impact sur une plus grande "négativité" dans les réponses des enquêtés web par rapport au téléphone. De plus, il est clair que le panel non pondéré est plus "jeune" pour le web que le panel téléphonique, ce qui, même redressé, peut avoir un impact. Les 16-24 ans sont généralement moins satisfaits que les catégories plus âgées.

En observant les indices individuellement, nous constatons :

- Offre de transport : 77% (+4.1 points)

En hausse principalement sur les critères "déplacements hors du centre-ville" (+11.8 points) et "temps d'attente en correspondance" (+6.5 points). Sont également à noter : +8 points "les TP sont bons pour les voyages liés au shopping et loisirs", +6 points "le temps d'attente est court lors des transferts", -1 point "l'arrêt le plus proche est près de mon domicile"

- Fiabilité : 80% (+4.8 points)

Accroissement de la satisfaction liée à la ponctualité et le respect des horaires

- Information : 73% (+7.6 points)

Accroissement surtout pour les critères "en cas de perturbation de trafic" (+15.5 points). Cette évolution est similaire pour toutes les catégories d'âge et les modes de transport observés

Rapport de réalisation de l'offre 2019
Résultats par objectif et bilan des pénalités

- Comportement du personnel : 74% (-5.3 points)

Diminution similaire pour les critères "réponse correcte aux questions", -5 points et "comportement courtois" -6 points. À noter une baisse accrue chez les 16-24 ans

- Sureté et Sécurité : 78% (-5.3 points)

Diminution sur tous les critères, principalement concernant les "accidents de circulation à bord des véhicules" (-6.5 points)

- Confort : 69% (-2.5 points)

Diminution principalement pour les items "les déplacements sont confortables" (-7.1 points) et "les véhicules sont modernes" (-6.5 points). À noter une baisse accrue chez les 16-24 ans.

- Rapport qualité-prix : 49% (-7.5 points)

Diminution similaire sur les critères "rapport qualité-prix" (-7.8 points) et "les tarifs sont raisonnables" (-7.1 points). Là aussi forte "correction" 2018-2019 pour les 16-24 ans, un peu moins pour les actifs 25-64 et croissance de la satisfaction sur cet indice pour les 65+

- Image sociale : 88% (-2 points)

Diminution similaire sur les critères "TP bénéfiques pour l'environnement" (-3.2 points) et TP bénéfiques pour la société" (-3.1 points).

- Loyauté : 78% (-3.9 points)

Diminution (-3.9 points), baisse significative chez les 16-24 ans et 45-64. Stagne pour les 25-44 et 69-79. Croît pour les 80+.

Rapport de réalisation de l'offre 2019
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 2019 (cible + résultat).

	Planifié		Résultat		Résultat		Résultat		Test		Cible		Attente
	2014	2015	2016	2017	2018	2019	2019	2019	2019	2019	2019	2019	
Objectifs soumis à pénalités													
Objectif 1													
Améliorer la fréquentation des transports publics	100.0%	101.1%	102.5%	105.8%	107.2%	107.5%	107.5%	107.5%	107.2%	107.5%	107.5%	110.1%	✓
	457.0	462.2	473.8	512.9	520.2	521.3	521.3	521.3	520.2	521.3	521.3	528.0	
Objectif 2													
Assurer la qualité de service à la clientèle	95.00%	98.43%	99.26%	99.75%	99.77%	99.92%	99.92%	99.92%	99.77%	99.92%	99.92%	99.75%	✓
Objectif 3													
Assurer une maîtrise financière	54.10%	51.50%	53.30%	53.30%	53.70%	53.50%	53.50%	53.50%	53.70%	53.50%	53.50%	54.30%	✓
	46.50%	49.40%	48.00%	48.70%	49.40%	48.80%	48.80%	48.80%	49.40%	48.80%	48.80%	48.70%	✓
	0.116	0.113	0.120	0.125	0.130	0.131	0.131	0.131	0.130	0.131	0.131	0.132	(✓)
Objectifs non soumis à pénalités													
Objectif 4													
Diminuer les impacts environnementaux	0.241	0.237	0.240	0.247	0.247	0.255	0.255	0.255	0.247	0.255	0.255	0.228	✗
Objectif 5													
Assurer la qualité de service à la clientèle	7.1: Taux de courses non réalisées tramways (%)	1.15%	0.90%	0.96%	1.19%	1.04%	1.36%	1.36%	1.04%	1.36%	1.36%	1.05%	✗
	7.2: Taux de courses non réalisées trolleybus (%)	0.95%	1.03%	0.94%	0.85%	0.94%	0.99%	0.99%	0.85%	0.94%	0.94%	0.94%	✗
	7.3: Taux de courses non réalisées autobus (%)	0.65%	0.48%	0.52%	0.57%	0.65%	0.67%	0.67%	0.65%	0.67%	0.67%	0.65%	✗
	8: Evolution des notes BEST (moyenne)	-	76.2	78.7	77.7	80.2	79.1	79.1	80.2	79.1	79.1	79.1	✗
	Satisfaction générale	-	75	86	83	86	83	79	86	83	79	83	✗
	Fiabilité	-	75	77	78	78	75	80	78	75	80	75	✗
	Information	-	65	65	65	69	65	73	69	65	73	65	✓
	Comportement du personnel	-	76	79	74	78	80	74	78	80	74	80	✗
	Sûreté et sécurité	-	78	78	79	82	84	78	82	84	78	84	✗
	Image sociale	-	88	87	87	88	90	88	88	90	88	90	✗

**Rapport de réalisation de l'offre 2019
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 2019 et soumis à pénalités dans le cadre du contrat de prestations 2015-2018 (& avenant 2019) ayant été atteint, le montant des pénalités calculées à charge des tpg est nul.

Rapport de réalisation de l'offre 2019
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 2019 est nul.

Rapport de réalisation de l'offre 2019
Suivi des investissements et compte de résultat simplifié

4. Suivi des investissements et compte de résultat simplifié

Suivi des investissements

En CHF	Désignation	Engagé 2015-2019 Consolidé	PFP 2015-2019 (yc TOSA)
	Bâtiments	26'481'884	43'765'000
	Installations Fixes	4'168'882	10'403'490
	Terrains, Bâtiments & Installations Fixes	30'650'766	54'168'490
	Bureautique & Mobilier	657'531	280'000
	Instal. & Matériel Info & Télécommunication	17'771'381	16'857'000
	Outilsages, Machines & Installations Autres	2'233'657	5'842'000
	Equipements, Machines & Autres Immobilisations	20'662'569	22'979'000
	Autobus	16'252'433	15'265'000
	Tramways	56'183'965	0
	Trolleybus	33'191'967	36'000'000
	Equipements Embarqués	29'980'461	31'450'000
	Véhicules de Service	3'392'603	6'121'631
	Véhicules & leurs équipements	139'001'429	88'836'631
	Systèmes d'Informations & Télécommunications	23'215'686	27'921'000
	Immobilisations Incorporables	23'215'686	27'921'000
	Investissements PFP (hors En-Chardon)	213'530'449	193'905'121

Sur les cinq années du contrat de prestations (CP2015-2018 et avenant 2019), le montant des nouveaux engagements d'investissements a été de 213.5 MCHF pour une enveloppe de 193.9 MCHF dans le PFP (y compris avenant pour TOSA et avenant 2019). Ce dépassement est dû à la commande de 9 tramways Stadler (55.8 MCHF) passée sur la fin de l'année 2019 alors que cette levée d'option était initialement prévue en 2020. Ce décalage « technique » ne modifie pas le plan d'acquisitions véhicules. Cet élément est intégré dans le PFP 2020-2024. En dehors de cet effet exceptionnel, les engagements ont été de 157.7 MCHF soit -36.2 MCHF vs PFP. 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, acquisition de nouveaux camions, divers projets informatiques, etc. L'engagement de 33.2 MCHF pour les trolleybus concerne notamment la commande de 23 véhicules Van Hool. Les investissements en autobus sont composés essentiellement de véhicules électriques TOSA.

Rapport de réalisation de l'offre 2019
Suivi des investissements et compte de résultat simplifié

Compte de résultat simplifié

DÉSIGNATION en milliers CHF	BUDGET	RÉEL	RÉEL	ÉCARTS		ÉCARTS	
	CONSOLIDÉ *	CONSOLIDÉ	CONSOLIDÉ	Réel vs budget		Réel 2019 vs réel 2018	
	31.12.2019	31.12.2019	31.12.2018	CHF	%	CHF	%
PRODUITS EXPLOITATION							
Revenus de transports	156'669	153'752	150'721	-2'917	-1.9%	3'031	2.0%
<i>dont revenus de transports UNIRESO</i>	<i>135'800</i>	<i>134'647</i>	<i>130'661</i>	<i>-1'153</i>	<i>-0.8%</i>	<i>3'986</i>	<i>3.1%</i>
Contributions de l'Etat de Genève	250'212	249'518	240'451	-694	-0.3%	9'067	3.8%
<i>dont contributions droits de sillon et d'usage</i>	<i>13'759</i>	<i>13'759</i>	<i>13'759</i>	<i>0</i>	<i>0.0%</i>	<i>0</i>	<i>0.0%</i>
Contributions de la Confédération	11'651	11'722	11'415	71	0.6%	306	2.7%
Contributions des communes et des Tiers	13'083	15'244	13'092	2'160	16.5%	2'152	16.4%
Produits d'exploitation divers	21'739	22'297	19'007	558	2.6%	3'290	17.3%
Total des produits d'exploitation	453'355	452'532	434'687	-822	-0.2%	17'846	4.1%
CHARGES D'EXPLOITATION							
Frais de personnel	260'574	259'415	247'359	-1'159	-0.4%	12'056	4.9%
Frais de véhicules	30'779	31'095	30'526	316	1.0%	569	1.9%
Frais de bâtiments et installations fixes	21'377	20'148	20'574	-1'228	-5.7%	-426	-2.1%
<i>dont droits de sillon et d'usage</i>	<i>13'909</i>	<i>13'909</i>	<i>13'909</i>	<i>-11</i>	<i>-0.1%</i>	<i>-12</i>	<i>-0.1%</i>
Sous-traitance de transport	55'282	57'213	51'615	1'931	3.5%	5'598	10.8%
Charges d'exploitation diverses	30'445	31'296	30'412	852	2.8%	884	2.9%
Dotations aux amortissements	45'146	46'575	44'734	1'429	3.2%	1'841	4.1%
Pertes sur constats et débiteurs	2'553	2'782	2'777	229	9%	6	0.2%
Total des charges d'exploitation	446'155	448'525	427'997	2'370	0.5%	20'528	4.8%
% des produits	98%	99%	98%				
RÉSULTAT D'EXPLOITATION	7'200	4'007	6'690	-3'192	-44.3%	-2'683	-40.1%
Produits financiers	994	3'229	1'845	2'235	224.9%	1'984	75.0%
Charges financières	12'187	11'708	12'125	-479	-3.9%	-416	-3.4%
Résultat financier	-11'193	-8'479	-10'280	2'714	24.2%	1'800	17.5%
Quote-part dans le résultat des sociétés as	0	58	409	58		-350	-85.8%
RÉSULTAT NET (+EXCEDENT)	-3'993	-4'414	-3'181	-420	-10.5%	-1'233	-38.7%
Total des produits	454'349	455'820	436'940	1'471	0.3%	18'880	4.3%
Total des charges	458'342	460'234	440'121	1'892	0.4%	20'112	4.6%

L'année 2019, dernière année du Contrat de Prestations 2015-2019, se termine sur un résultat net consolidé (-4.4 MCHF) très proche du résultat initialement prévu (-4.0 MCHF). Le total des produits a légèrement dépassé les attentes (+0.3% ; +1.5 MCHF) grâce à la facturation de travaux et de services de substitution, aux subventions du GLCT et à un gain financier exceptionnel sur les Cart@bonus. En revanche les revenus de transports n'ont pas été au niveau attendu (-1.9% ; -2.9 MCHF) et la variation de la clé de répartition unireso (92.35% en réel contre 92.88% au budget) a eu un impact négatif total de -1.0 MCHF (sur les ventes et les indemnités tarifaires). Les résultats de la filiale TP Pub se sont redressés en 2019 (déficit de -0.3 MCHF) mais le budget prévoyait un résultat net positif (+0.2 MCHF ; impact sur le résultat consolidé : -0.5 MCHF vs budget).

Par rapport à l'an dernier, les produits et les charges ont progressé pratiquement au même rythme, respectivement +4.3% et +4.6%. La hausse des produits concerne majoritairement les contributions cantonales (+3.8% ; +9.1 MCHF), les revenus de transport Unireso (+2.0% ; +3.0 MCHF), les contributions du GLCT (+17.7% ; +1.8 MCHF) et les produits divers. La progression des charges est essentiellement liée à la progression de l'offre (+4.3% de kilomètres productifs vs 2018). Les principaux postes en augmentation sont donc les frais de personnel (effectifs de +88 ETP, dont +54 ETP pour la conduite) et la sous-traitance (+10.8% ; +5.6 MCHF).

Les tpg ont su relever les nombreux défis de l'année 2019 en respectant strictement le cadre budgétaire.

5. Bilan des activités

Qualité de service : information voyageurs

Amélioration des processus

Automatisation et production des affiches horaires « in house » - Le processus de création des affiches horaires a été profondément repensé au travers d'une automatisation accrue. Objectif poursuivi : réduire les risques liés au prestataire externe et optimiser les coûts de production en internalisant le savoir-faire. L'investissement du nouvel outil s'élève à quelque 100K CHF en 2019, alors que les coûts liés à l'ancien processus s'élevaient en moyenne, par an, à 250K CHF sur les quatre dernières années.

Afin de se familiariser avec le nouvel outil et nous permettre une réactivité accrue, une « Etape à blanc » a été réalisée durant l'été en guise de tests du nouveau processus. L'ensemble des affiches horaires a été produite de façon automatique pour la première fois en conditions réelles en vue de l'Etape du 15 décembre 2019.

Refonte totale des plans de réseau

Restructuration complète du plan unireso en un plan multimodal tpg permettant au recto la lecture d'un nouveau plan redessiné avec l'ensemble des réseaux (urbain et périurbain). La visualisation des réseaux TAC, Léman Express et des connexions aux gares et pôles tpg est renvoyée au verso du document.

Suivi de l'Arrêté du conseil d'Etat de septembre 2013

Réponse à l'Arrêté du conseil d'Etat de septembre 2013 avec une amélioration de l'orientation client grâce à l'introduction de la notion de quais via :

tpgPreview

Soutien au Marketing au travers d'un travail de vérification de la qualité de la donnée : coordination et validation de la notion de quai se déclinant sur l'appli tpg et les plaques aux arrêts, vérification et validation des données tpg/CFF au 15.12.2019 liées à la recherche d'itinéraire en temps réel, et vérification de la cohérence de ces données avec la nouvelle tarification 2020.

Signalétique statique

La signalétique statique associée aux arrêts principaux du réseau avec la notion de quais indiqués sur les plaques de connexions (identification des quais tram et bus par des lettres), dans le but d'offrir aux clients une orientation terrain conforme à la géolocalisation des quais intégrée dans la nouvelle appli tpgPreview.

Signalétique multi-partenaires

Coordination et adaptation de la signalétique multi-partenaires en lien avec le Léman Express, dans le but d'une fluidité accrue des flux voyageurs :

Collaboration intense avec les différents partenaires de la mobilité dans le canton : CFF, Canton, Communes et la Ville de Genève pour le jalonnement des interfaces; force de proposition avec tous les partenaires pour des mesures au-delà du périmètre de compétence tpg.

Coordination et validation de la signalétique à l'intérieur des gares CFF.

Ecrans de pôle dits « TFT » (écrans grand format) :

- Ces écrans aux fonctions multiples affichent les prochains départs en temps réel des lignes tpg et CFF, ce qui permet au voyageur de s'orienter rapidement selon le concept d'information voyageurs.

Rapport de réalisation de l'offre 2019 Bilan des activités

- Travail de localisation des futurs écrans dans les gares et aux émergences des gares Léman Express en collaboration avec les parties prenantes (CFF, Ville de Genève et Office de l'Urbanisme).
- Programmation des affichages des nouveaux écrans livrés pour l'Etape avec les données tpg dans les gares Léman Express et les données tpg et CFF dans les écrans situés à proximité des gares.

Le déploiement complet des écrans se poursuit en 2020.

Ecrans embarqués dans les véhicules : Programmation des connexions tpg-tpg et tpg-CFF pour environ 600 cas d'affichage possibles, et mise à jour des données selon le nouveau réseau.

Activités transfrontalières

Coordination avec les Autorités organisatrices en France voisine dans le projet d'amélioration de l'information voyageurs aux arrêts :

Bornes information voyageurs au Pays de Gex

Travail de coordination entre les parties tpg et GLCT et participation à l'élaboration du contrat de concession et de l'offre financière tpg pour la mise en place, l'exploitation et maintenance de bornes aux arrêts sur le territoire du Pays de Gex.

Ligne de tram transfrontalière (ligne 17)

Collaboration avec Annemasse Agglo, TP2A et les services tpg : Participation à l'élaboration du contrat de concession sur le volet « signalétique et information voyageurs » aux arrêts sur France (comprenant notamment les aspects relatifs aux nouveaux totems supportant la signalétique statique et les bornes d'information voyageurs).

Projet de réalité augmentée aux arrêts - projet TOTEMI

Détection des quais en réalité augmentée : sur un parcours client de la ligne 12 entre Rive et Bel-Air, participation au « Proof of concept » d'une nouvelle signalétique urbaine connectée via une application mobile intégrant un système de guidage grâce à la réalité augmentée. L'objectif est de simuler un parcours client par le biais d'une carte interactive selon un scénario prédéfini intégrant d'une part :

- la réalité augmentée par un guidage permettant de visualiser précisément vers quel quai d'un pôle d'échanges le voyageur doit se diriger selon la ligne qu'il souhaite emprunter, et d'autre part,
- la possibilité de proposer des contenus de type commerciaux informant l'utilisateur sur les promotions à proximité.

Nouvelle tarification

Adaptation des supports d'information voyageurs au vu de la nouvelle tarification :

- Mise à jour et déploiement des affiches tarifaires dédiées par zone ;
- Commuter planner (comparateur de coûts et temps de trajet) intégré au site web : Vérification et validation des données liées à la recherche d'itinéraire et à la tarification indiquée.

Mise en conformité de l'Information Voyageurs

Pour répondre aux exigences de l'OFT en matière de trafic régional voyageurs : Mise en conformité d'une partie des arrêts du trafic régional avec changement de mobilier afin de permettre l'affichage systématique du plan de réseau et des affiches horaires.

Rapport de réalisation de l'offre 2019 Bilan des activités

Pour répondre aux prescriptions P580 – FIScommun (prescriptions concernant les standards d'information à la clientèle dans les transports publics). Exemple : Amélioration des thermomètres de lignes tram. Le nouveau visuel des thermomètres des lignes tram est désormais conforme aux prescriptions.

Autres Evolutions sur les canaux d'information voyageurs

Nouveau design et fonctionnalité de notre site Internet

Développement, validation et mise en production de la partie horaires (thermomètres de lignes, enchaînement des arrêts, affiches horaires, plans de connexion, géolocalisation des arrêts) et élaboration de la partie chantiers/manifestations.

Seule la partie du site relative à l'information voyageurs est désormais administrée par l'équipe information voyageurs.

Nouvelle Recherche d'itinéraires

Collaboration avec le prestataire externe Hacon pour l'intégration du nouveau module de recherche d'itinéraires dans le site web tpg.ch : définition des besoins, fourniture d'éléments graphiques (pictogrammes, couleurs des lignes...), tests de la solution proposée par Hacon et demandes d'améliorations.

Bornes Information voyageurs

Fin du déploiement des bornes « LED jaunes » sur le réseau avec une trentaine de nouvelles pièces posées aux arrêts tpg autour des nouvelles gares du Léman Express. Travail de programmation de ces bornes en vue de l'Etape.

Qualité de service : gestion prix et produits**Evolution de la tarification***Tarification Léman Pass*

La nouvelle tarification multimodale transfrontalière Léman Pass a été élaborée entre les partenaires français et suisses et déployée le 15 décembre 2019, date de mise en service du Léman Express et du tram 17. Elle se substitue à la tarification unireso Régional en élargissant le périmètre géographique jusqu'aux villes desservies par le Léman Express. Elle permet aux clients d'acheter un titre multimodal combinant zone(s) multimodale(s) et parcours. La forte implication du service Prix et Produits dans les discussions a permis de proposer une tarification répondant aux attentes des clients tout en assurant l'implémentation dans les systèmes de distribution des tpg. Afin d'en assurer la promotion et commercialisation auprès de nos clients des formations ont été dispensées auprès de tous les collaborateurs tpg en relation avec nos clients : conseillers commerciaux, contrôleurs & conducteurs. La rédaction du tarif 651.12 fût incontournable pour commercialiser ce tarif.

Tarification unireso zone 10

Le tarif 651.11 qui incluait les possibilités offertes par l'unireso Régional a été revu afin de limiter le périmètre géographique à la zone 10 dite Tout Genève. En plus d'être une tarification locale, unireso devient une composante de la tarification Léman Pass pour permettre à nos clients de voyager entre la France et le Canton de Genève. La refonte du tarif fut réalisée entre les partenaires suisses d'unireso : tpg, CFF, SMGN. En parallèle des travaux ont été menés pour définir la convention de coopération entre les 3 opérateurs de la zone 10.

Terre Sainte

La décision prise par la Canton de Vaud de retirer les zones 21 22 90 de la tarification communautaire unireso a nécessité de proposer des titres de transport du Service direct pour permettre à nos clients de voyager entre ces localités du Canton de Vaud et la zone 10 Tout Genève. Pour les abonnements, les clients se voient proposer un abonnement de Parcours ou un Modulabo combinant un parcours à une ou plusieurs zones communautaires suisses. Pour les clients occasionnels, un titre spécifique a été créé pour combiner tarification de parcours et tarification unireso (durée de validité de 120 minutes). Pour répondre à ces évolutions actées courant 2019, les domaines d'activité SIT et Marketing ont fait preuve de réactivité pour revoir les canaux de distribution concernés et implémenter les particularités du Service Direct. Afin d'accompagner nos clients sur cette nouvelle tarification et pour certains sur une hausse de prix, une communication dédiée a été élaborée. Le service Prix et Produits a également dispensé des formations sur le Service Direct auprès des collaborateurs en relation avec nos clients.

Evolution des canaux de distribution*Système de distribution central SDS*

Jusqu'à présent le système central de distribution des tpg était basé sur une logique zonale par le choix d'une ou plusieurs zones communautaires. L'intégration de la notion de Parcours dans les tarifications Léman Pass et Service Direct (Terre Sainte) a nécessité d'apporter des nouvelles fonctionnalités à notre système de vente. La première étape fut la connexion à NOVA qui est le système de distribution national suisse pour nous permettre d'obtenir les articles et les prix. Les étapes suivantes ont consisté à implémenter la recherche par origine – destination et d'organiser l'affichage de ces données selon le canal de vente. Pour nos agences le but était de limiter les impacts sur les gestes métiers et de faciliter la relation commerciale. Pour les canaux digitaux (tpgPreview et Webshop) le but était de permettre au client de rechercher son article selon son besoin (occasionnel, mensuel...) et de facilement acheter son titre de transport en autonomie.

Rapport de réalisation de l'offre 2019 Bilan des activités

Programmation des nouveaux articles

Les canaux de distribution tpg sont désormais alimentés par 2 sources, via NOVA pour les articles contenant du parcours (voir point précédent) et via GOT (Gestion de l'Offre Tarifaire) qui est notre système de programmation pour les articles communautaires zonaux. Les nombreuses évolutions tarifaires ont nécessité une coordination et une forte implication des équipes Prix et Produits pour adapter certains articles existants et pour programmer les nouveaux articles. De nombreux tests ont également été réalisés afin d'assurer l'exactitude des données avant la mise en production et de contrôler le risque de régression des systèmes du fait des grosses évolutions apportées.

Evolutions du Webshop

Cette nouvelle étape fut l'occasion d'offrir à nos clients de nouvelles fonctionnalités sur le webshop tpg. La recherche Origine – Destination précédemment expliquée. La création gratuite du SwissPass en ligne qui est une première en suisse permet au client de demander son SwissPass en ligne sans devoir se rendre en agence. L'achat d'abonnement sur le webshop pour les primo accédants. L'intégration des cartes journalières qui répond à un besoin de nos clients d'accéder à ce titre en amont de leur déplacement pour préparer leur venue à Genève.

Evolutions du titre SMS

Le lancement de la tarification Léman Pass a nécessité de rendre interopérable le contrôle des titres sms pour tous les partenaires. Le but était de pouvoir contrôler ces titres grâce à l'application Koserv qui équipe désormais tous les opérateurs. Des modifications ont été apportées au layout du titre ainsi qu'au système back-end qui permet de monitorer les ventes et d'en assurer le service après-vente. Par ailleurs, une solution a été mise en place pour accompagner nos clients dans l'achat via sms du fait des nouveaux codes générés suite au changement de numérotation des zones françaises. Ainsi, à partir du 15 décembre au 31 Janvier, un client qui envoyait l'ancien code recevait le bon titre de transport + un message l'informant de la nouvelle numérotation et du bon code à utiliser.

Remplacement des DATT embarqués

Le déploiement des nouveaux DATT embarqués (tactile + paiement sans contact) s'est poursuivi et finalisé sur l'année 2019. Ils ont remplacé les anciens DATT IEM embarqués qui ont été déposés pendant l'été 2019. Un plan d'accompagnement au changement efficace a été créé comprenant, sur 6 mois, une communication adaptée afin d'informer nos clients des fonctionnalités des nouveaux DATT et de la suppression des anciens. Les conducteurs et contrôleurs ont par ailleurs été formés pour accompagner cette transition.

Nouveaux canaux de distribution & moyen de paiement

tpgPreview

La nouvelle application mobile tpgPreview a été lancée en Novembre 2019, elle combine une recherche d'itinéraire temps réel à l'achat du titre de transport par carte bancaire. Ce nouveau canal de distribution est le fruit d'une collaboration entre les différents domaines d'activités des tpg. « L'ancienne » application tpg est maintenue afin d'assurer la transition pour nos clients.

tpgBusiness

Une nouvelle plateforme ebusiness est proposée aux entreprises du Canton pour leur permettre de facilement attribuer une subvention transport à leurs collaborateurs. Grâce à ce nouvel outil les entreprises attribuent une subvention pour l'achat d'un abonnement annuel qui se fait directement par le collaborateur sur le webshop ou en agence tpg. Cette nouveauté apporte facilité de gestion et gain de temps aux entreprises. De même, elle évite au collaborateur de faire l'avance de fonds lors de l'achat d'un abonnement qu'il devrait ensuite se faire rembourser par son entreprise.

Rapport de réalisation de l'offre 2019 Bilan des activités

Tablette revendeurs France

Les tablettes qui équipent déjà les revendeurs suisses ont été déployées chez les revendeurs des zones françaises avec un assortiment adapté. En complément, les abonnements locaux ont été dématérialisés sur SwissPass afin d'offrir tous les avantages de ce support à nos clients, faciliter la gestion des revendeurs et diminuer les coûts de distribution en supprimant les abonnements pré-imprimés sur papier sécurisé.

tpgPay

Le déploiement de la carte de prépaiement tpgPay a été poursuivi sur 2019, des campagnes de communication ont été réalisées afin d'accompagner ce lancement. Ce nouveau moyen de paiement remplace les Cart@bonus qui ont été supprimées.

Chambre de répartition des recettes

Les recettes unireso Regional étaient réparties entre les opérateurs par le service Finance Gestion tpg en tant qu'ETG. Le projet Chambre de répartition a été lancé afin d'automatiser la répartition des recettes grâce à un outil nommé REPLEX. Initialement le projet devait inclure les recettes Léman Pass, zone 10 unireso et zones locales françaises (GLCT). Afin de réduire l'enveloppe budgétaire et de limiter le temps de développement il a été décidé de limiter le périmètre de l'outil aux recettes Léman Pass, les autres communautés tarifaires pourraient être ajoutées dans un second temps moyennant de nouveaux investissements. Une taskforce Marketing / Finance Gestion / SIT a été déployée au sein des tpg afin de participer à l'équipe projet. Un retard a été accusé sur ce projet du fait de la complexité de fournir une solution sur mesure pour certains opérateurs (format des données d'entrée et de sortie, automatisation de l'envoi...). Pour simplifier le développement de l'outil, les tpg ont décidé de s'aligner sur le format de données utilisé par les CFF, cette décision nécessite des développements internes afin d'automatiser la transformation et la livraison de nos données de vente. L'outil REPLEX devrait être livré sur le premier semestre 2020 afin de débiter la répartition des recettes Léman Pass.

Rapport de réalisation de l'offre 2019 Bilan des activités

Qualité de service : Ventes B-to-C (clients individuels)

Dans ce secteur l'année 2019 a été couronnée par l'ouverture d'une nouvelle agence tpg à la gare de Lancy-Pont-Rouge le lundi 16 décembre 2019.

La présence d'un point de vente dans cette zone située sur le parcours du Léman Express anticipe également le développement du quartier du PAV (Praille, Acacias, Vernets), soit un grand potentiel de nouveaux logements dans le canton. Cette agence est également destinée à remplacer l'agence de Lancy-Bachet.

Résolument moderne, cette agence a été conçue de manière modulable afin de pouvoir organiser le flux de clientèle selon l'affluence. Elle dispose également de trois bornes self-service dans un espace dédié. Une zone de rencontre pouvant accueillir des petits groupes de clients pour soutenir ou promouvoir de nouvelles prestations ou de nouveaux produits est aussi activable. Les premiers retours, qu'ils proviennent de clients ou de collaborateurs, sont très positifs. Dès la fin des travaux en cours dans l'immeuble occupé par l'agence, un meilleur accès sera offert à la clientèle.

Les bornes self-service ont pu être remises en activité dans les agences dès le mois d'août après une interruption de près de dix mois pour des raisons d'incompatibilité avec les évolutions en cours du système de ventes.

Le niveau de qualité de service dans les points de vente, notamment pour ce qui concerne les temps d'attente, s'est légèrement dégradé en relation avec des transactions sortant du standard, telles que conversion de cart@bonus en carte tpgPay.

Le réseau de revendeurs agréés a été consolidé et comporte 113 points de vente partenaires à fin 2019. Sur le territoire genevois 97 commerces distribuent des produits unireso (cartes journalières, billets, renouvellements d'abonnements tout Genève ou prestations en lien avec la carte tpgPay). Parmi les nouveaux revendeurs intégrés en 2019, on trouve également des kiosques situés dans les gares Léman Express. Dans le Genevois français il y a actuellement 16 revendeurs qui complètent ce réseau.

Un nouveau concept de « agence relais » fait d'autre part l'objet d'une démarche pilote au stand d'information du centre commercial de Balexert depuis le mois d'août 2019. Dans une première phase ce point de vente agit en tant que revendeur. A terme l'agence relais offrira une palette de prestations plus élargie qu'un simple revendeur, pouvant aller de la régularisation des oublis d'abonnement, au renouvellement d'abonnements ZenGo ou à l'acceptation de chèques communes.

Les développements de ces canaux de distribution sont à placer dans un environnement économique favorable où le chiffre d'affaires des agences et des revendeurs reste orienté à la hausse malgré une forte progression des ventes digitales.

En termes de gammes de produits distribués dans les agences, l'année 2019 a été marquée par l'introduction de la tarification LémanPass et de titres de transport du Service Direct pour la région de Terre-Sainte, de l'échange de cart@bonus en cartes tpgPay, de la fin de la vente de produits de voyage railtour/Frantour en raison d'une trop faible demande. Les activités en back-office se sont accrues pour des soutenir des évolutions telles que la commande du SwissPass en ligne et le service après-vente des canaux de distributions digitaux.

Enfin l'opération « tpg on tour » a été reconduite en 2019, avec un engagement de l'agence mobile dans plusieurs communes genevoises et l'ouverture d'un pop-up store dans le grand magasin Manor à l'occasion de la rentrée scolaire. Cette action a été prolongée dans le cadre de la rentrée universitaire à Uni-Bastion et à Uni-Mail. L'acquisition d'une nouvelle agence mobile a été initiée en vue de remplacer l'actuel véhicule devenu trop vétuste.

**Rapport de réalisation de l'offre 2019
Bilan des activités****Qualité de service : Ventes B-to-B (entreprises et communes)*****Institutions communes***

L'année 2018 a été saluée par des résultats exceptionnels. Passant de huit communes en 2018 à vingt-et-une en 2019, treize nouvelles communes ont accepté de promouvoir les transports publics en 2019, au travers du chèque commune. 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.

Cette année, certaines communes ont pu offrir à leurs citoyens une facilité supplémentaire afin que ces derniers puissent s'inscrire sur une plateforme dédiée et leur permettre de bénéficier d'un chèque commune, transmis 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.

Les ventes auprès des communes ont progressé de frs 3'536'420.00 en 2018, pour atteindre un chiffre d'affaires brut de frs 6'029'060.00 en 2019. Une progression de 170 % !!

La ville de Genève est devenue la commune qui soutient la mobilité avec le plus gros budget destiné à ses jeunes concitoyens (16 – 25 ans) pour un montant de frs 500'000.00.

Pour 2021, une solution dématérialisée sera proposée aux communes genevoises ce qui permettra au citoyen de charger en ligne, sur le Webshop des tpg, son abonnement annuel, sans devoir se déplacer en agence. Il s'agira pour certaines communes réfractaires jusque-là au chèque commune, de s'associer aux actions promotionnelles des tpg et de renforcer leur image de commune « écoresponsable ».

Grand-Comptes

Finalelement, après plusieurs reports, la nouvelle plateforme tpgbusiness a été livrée fin août à l'équipe du pôle B2B. De nouveaux clients ont rejoint la plateforme avant la fin de l'année et d'autres nous ont quittés (HUG).

Malgré ces retards, nous avons pu maintenir notre chiffre d'affaires à frs 8'260'626, en baisse de frs 68'884.80.

L'année 2020 sera une année orientée vers la mise en place de solutions de mobilité et doit permettre au pôle B2B de se repositionner sur le marché des entreprises.

Réservés

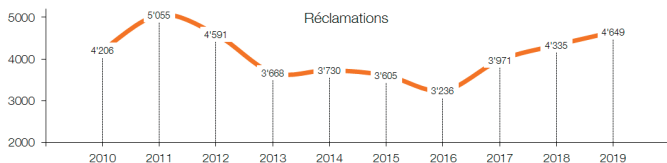
L'année 2019 a succédé magistralement à l'année 2018 en maintenant son chiffre d'affaires à frs 4'280'791.00 malgré la fin des travaux sur la ligne CFF Nyon-Genève. Les Open days du CERN ont permis de prolonger quelques temps les espoirs de dépasser les résultats de 2018. Il faudra s'attendre pour 2020 à un retour de résultat égal à celui de 2016.

Rapport de réalisation de l'offre 2019 Bilan des activités

Qualité de service : réclamations

Pour la troisième année consécutive le nombre de réclamations est orienté à la hausse

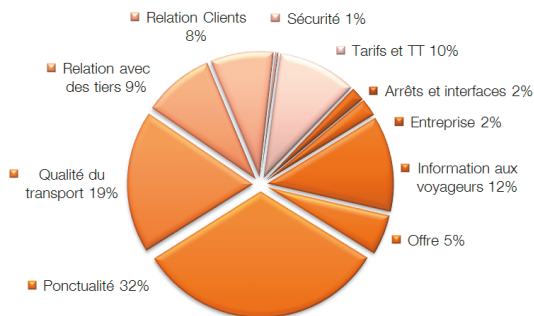
Années	Nbre de voyageurs transportés	Nbre de réclamations	Variation vs année précédente	Nbre de réclamations par million de voyageurs transportés
2019	219'362'774	4'649	7.3%	21.2
2018	213'382'218	4'335	9.2%	20.3
2017	210'704'429	3'971	22.7%	18.8
2016	207'368'038	3'236	-10.2%	15.6
2015	198'384'981	3'605	-3.4%	18.2
2014	195'305'581	3'730	1.7%	19.1
2013	190'667'354	3'668	-20.1%	19.2
2012	188'172'804	4'591	-9.2%	24.4



En 2019, l'interruption de la ligne de tram la plus fréquentée entre Moillesulaz et Place-de-Neuve et l'adaptation du réseau tpg au Léman Express étaient deux enjeux majeurs à fort impact client. Les dispositifs mis en œuvre tant en termes d'organisation que d'accompagnement des voyageurs, couplés à une communication importante, anticipée et ciblée ont permis à la clientèle de se préparer et de s'adapter à ces changements importants, sans vague contestataire à leur introduction.

Cette année encore ce sont donc les situations récurrentes qui ont cristallisé l'insatisfaction.

La fiabilité des horaires, la qualité des déplacements, une information complète et facilement accessible restent les critères décisifs de la satisfaction voyageurs. Ces préoccupations majeures sont de nouveau présentes dans le trio de tête des motifs de réclamations. Sans surprise, la « Punctualité » et la « Qualité du transport » occupent une fois de plus les deux premières places. L'« Information aux voyageurs » arrive en troisième position en lieu et place de la relation des collaborateurs avec les clients ou des tiers.



Rapport de réalisation de l'offre 2019

Bilan des activités

Pour le thème « Ponctualité », 2/3 des irrégularités annoncées ont été confirmées, avec en premier lieu les retards, suivis des arrêts non-effectués puis des situations d'avance sur horaire.

Tous les secteurs et toutes les lignes restent concernés, ce sont toutefois les voyageurs des lignes d'autobus qui sont le plus pénalisés par ces écarts, 80% des irrégularités avérées leur sont attribuées.

Les retards découlent en grande partie de causes externes. La congestion du trafic, la tenue de nombreux chantiers et travaux, des obstructions ou des accidents entre les autres usagers de la voie publique sont autant de facteurs qui entravent la progression des véhicules.

Si la consigne des arrêts sur demande est globalement bien suivie tant par les conducteurs que par les clients, il se produit encore des situations d'incompréhension, où l'arrêt n'est pas effectué malgré la demande exprimée par le voyageur. Faits qui se produisent majoritairement aux arrêts, plus épisodiquement à bord des véhicules.

Les avances sont quant à elles, principalement constatées durant les périodes de vacances ou sur des tronçons où il n'est pas aisé pour les conducteurs de s'arrêter et de temporiser, sans entraver la circulation.

Pour la « Qualité du transport » l'accès à bord et le ressenti du voyage sont des expériences marquantes. L'incompréhension suscitée par une non réouverture des portes aux clients retardataires et l'inconfort généré par un style de conduite souvent perçu comme brusque, sont souvent partagés.

Cette année la thématique « Information aux voyageurs » a surtout été exposée le dernier trimestre, principalement sur les outils digitaux. Les voyageurs habitués aux bénéfices d'une information instantanée et facilement accessible, sont particulièrement affectés lorsque ces facilités sont interrompues ou nécessitent des changements d'habitudes. En novembre, les détenteurs d'iPhone ont été pénalisés durant plusieurs semaines dans leur navigation sur l'application tpg, en raison d'une mise à jour du système d'exploitation d'Apple. Certains utilisateurs n'ont quant à eux pas trouvé tous les avantages des nouvelles fonctionnalités offertes par le site Internet tpg lors de sa refonte ou encore lors de la mise à disposition de l'application tpgPreview.

	2018	2019	Evolution 2018-2019
Total réclamations	4'335	4'649	7.2%
Ponctualité	1'374	1'503	9.4%
Qualité du transport	763	855	12.1%
Information aux voyageurs	435	573	31.7%
Tarifs et TT	300	469	56.3%
Relation avec des tiers	451	426	-5.5%
Relation Clients	416	377	-9.4%
Offre	307	241	-21.5%
Entreprise	194	105	-45.9%
Arrêts et interfaces	80	83	3.8%
Sécurité	15	17	13.3%

La thématique « Tarifs et Titres de transport » s'est fortement dégradée. Les canaux de distribution ont suscité le plus de réactions : le canal SMS a régulièrement été affecté par des facturations multiples lors d'un achat unique, tous opérateurs confondus. Pour les distributeurs automatiques, l'insatisfaction créée par des dysfonctionnements répétés ou de longue durée a été amplifiée par l'introduction de nouveaux appareils embarqués en début d'année. Quelques problèmes de jeunesse ont nécessité des ajustements et côté clients, plus d'accompagnement.

Le traitement des réclamations n'est qu'un pan des activités conduites par les collaborateurs du centre de contacts clients qui gèrent toutes les interactions reçues au numéro gratuit.

Rapport de réalisation de l'offre 2019 Bilan des activités

Avec un total de 47'400 appels et pour la première année depuis l'introduction de cette facilité, le nombre d'appels entrants au 00800 022 021 20 enregistre une baisse de 12% vs 2018, où le pic le plus élevé de 53'700 appels avait été atteint.

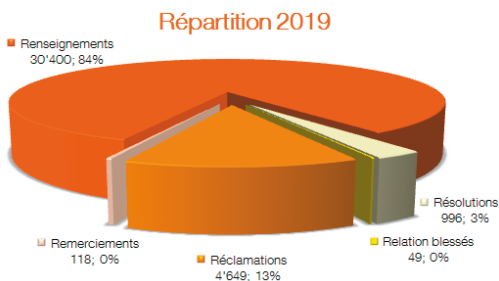
Aucun facteur n'a généré cette année d'afflux de sollicitations. L'absence d'épisodes neigeux ou d'événements majeurs en cours d'exercice associée à un accueil très favorable de la part de la clientèle des changements introduits à l'étape du 15 décembre, ont évité la surexposition induite par ces situations.

Les réclamations ne représentent que 13% des contacts clients et sont toutefois en augmentation depuis deux ans.

Les demandes de renseignements restent largement majoritaires et dans une proportion similaire depuis de nombreuses années.

Le top 3 des motifs de questionnement, est également toujours le même. Les thématiques « Horaires, Itinéraires » et « Titres de transport, Tarifs et Conditions » arrivent en tête et représentent à elles seules plus de 50% des interactions. Elles sont suivies des requêtes liées aux « Objets perdus ».

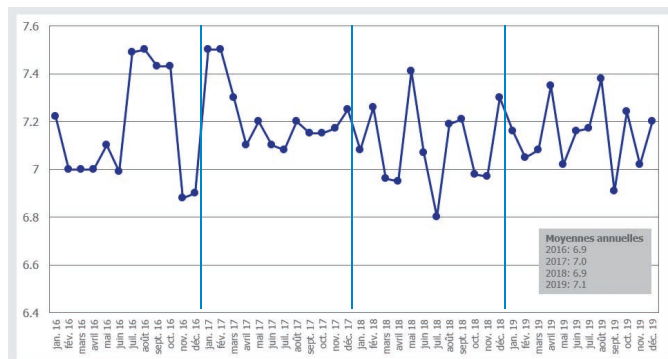
D'autres domaines d'intervention, tels que l'assistance après-vente ou sur les nouveaux outils, la prise de nouvelles et l'accompagnement des blessés et des actions de téléventes, principalement les samedis, complètent le panel d'activités des conseillers clientèle.



Rapport de réalisation de l'offre 2019 Bilan des activités

Satisfaction clientèle

Satisfaction moyenne



Avec une moyenne annuelle 2019 de 7.14, la satisfaction de notre clientèle reste, cette année encore, élevée. Il s'agit de notre meilleur score depuis 4 années.

Nous réalisons une faible progression de 0.2 points en comparaison de 2018. La satisfaction moyenne reste très stable depuis quatre années.

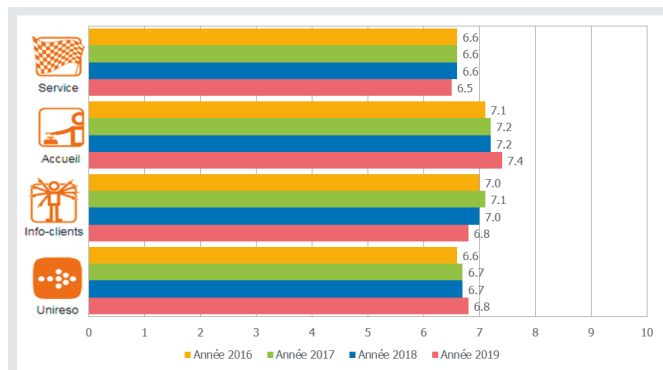
Globalement, les clients se disent satisfaits de nos services puisque l'indice de satisfaction générale est supérieur à la moyenne des différents critères établie à 6.9.

Le pic 2019 a été enregistré en août avec une note de 7.4. Le plancher a été enregistré en septembre et est lié aux divers travaux dans le quartier des Pâquis (lignes 1 et 25) et Petit Belair (lignes 1 et 9) ainsi que sur le réseau tram (lignes 12 et 18). Ces travaux ont coïncidé avec la rentrée scolaire.

D'un point de vue socio-démographique, la satisfaction la plus élevée est donnée par les femmes. Indépendamment du sexe, les meilleures notes sont données par la tranche d'âge 65 ans et plus, habitant le canton de Vaud, n'ayant pas d'abonnement régulier.

Rapport de réalisation de l'offre 2019 Bilan des activités

Satisfaction par thème



De manière générale, il est à noter que les indicateurs observés en janvier et février sont inférieurs à leur moyenne annuelle, alors qu'ils sont supérieurs à cette dernière en décembre. Dès mars, les variations sont souvent supérieures à la moyenne.

L'effet de l'Étape semble provoquer un certain stress pour les usagers et nécessite naturellement un temps d'adaptation. En juillet et septembre l'impact des chantiers se ressent mais pas de manière significative.

Efficacité des correspondances, des connexions et des transbordements : 6.5 (-0.1)

C'est naturellement l'indicateur le plus pertinent; celui-ci étant fortement corrélé avec la satisfaction générale.

Nos clients se considèrent satisfaits par nos services. Alors que ce critère était stable les trois années précédentes, ce dernier présente un léger fléchissement mais non-significatif versus 2018.



Le recul s'observe sur le premier semestre avec une moyenne de 6.44 alors que le deuxième semestre présente une meilleure moyenne, soit 6.54.

L'effet de l'appropriation des Étapes par nos clients, ainsi que l'impact des chantiers d'été induisent systématiquement des satisfactions légèrement inférieures à la moyenne annuelle sur le premier semestre versus le second semestre de l'année.



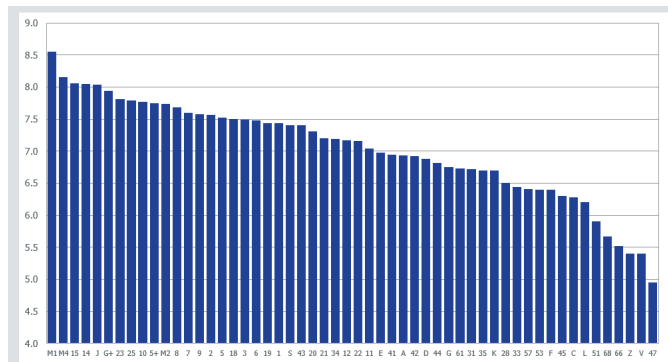
Service

Rapport de réalisation de l'offre 2019
Bilan des activités

 <p>Info-clients</p>	<p>L'info-clients présente une moyenne de 6.8 (-0.2 points)</p> <p>Les indicateurs composant ce critère sont les suivants:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. L'information en cas de perturbations : 6.0 (+0.4) 2. L'information sur les smartphones (applications) : 7.6 (-0.1) 3. L'information disponible aux arrêts : 6.9 (-0.1) <p>Le premier critère est influencé par la Régulation Centralisée du Trafic. Il semble que ce service ait été plus exhaustif et plus rapide à diffuser les informations de perturbations en 2019.</p> <p>Le deuxième critère est stable, la sensible baisse est peut-être liée au fait que l'application tpg ait fait l'objet de moins d'évolutions majeures qu'en 2018 sachant que le passage à la nouvelle application (tpgPreview) était en cours.</p> <p>Le troisième critère est lié aux informations relayées aux arrêts, notamment les informations de perturbations liées aux travaux. L'écart n'est pas significatif, mais peut être induit par certains chantiers sur des axes clés (ligne 18 et 12, secteur Petit Bel-air et Pâquis).</p> <p>Les moins bonnes performances ont été observées sur le premier et le dernier trimestre.</p>
 <p>Accueil</p>	<p>L'accueil est très bien noté : 7.4 (-0.2 points)</p> <p>Les indices composant ce critère sont les suivants:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Courtoisie/comportement en agences tpg : 8.0 (+0.1) 2. Courtoisie/comportement chez les revendeurs (kiosques,...) : 7.7 (+0.3) 3. Temps d'attente en agences : 6.8 (+0.5) 4. Organisation et ergonomie des agences : 7.2 (+0.3) <p>La baisse observée en comparaison de 2018 n'est pas significative. Tous les indicateurs sont en hausse. La meilleure note a été atteinte en agence en décembre. Les nombreux efforts mise en place pour l'Étape 2019 ont porté leurs fruits.</p> <p>Les moyennes les plus faibles ont été observées en janvier et mai.</p>
	<p>Image : 6.9 (+0.2 points)</p> <p>Les indices composant ce critère sont les suivants:</p> <ol style="list-style-type: none"> 5. Performance : 7.4 (+0.0) 6. Sympathique : 7.2 (-0.2) 7. Moderne : 7.4 (-0.1) 8. A l'écoute : 6.6 (-0.2) 9. Innovante : 6.7 (+0.0) <p>Les écarts ne sont pas significatifs</p>

Rapport de réalisation de l'offre 2019 Bilan des activités

Satisfaction par ligne



La satisfaction par ligne est basée sur plus de 8'900 réponses, le panel est 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 20 réponses, seuil en-dessous duquel l'indice de confiance statistique est considéré comme faible.

Les périodes les moins bien notées correspondent au mois de février, mai, juillet, août et octobre. Durant ces périodes les écarts sont peu-significatifs versus la moyenne. Les mois d'avril et de juillet sont les mieux notés.

Avec une moyenne de 6.9 (+.01), les lignes sont notées comme suit

1. Trams : 7.69
2. Trolleybus : 7.56
3. Lignes express : 7.23
4. Bus : 6.77, seule note inférieure à la moyenne

Les lignes principales sont logiquement mieux notées (7.5) que les lignes secondaires (6.5) moins desservies.

La ligne 47 (Bernex-Lully), obtient la note la plus basse. Elle continue de faire l'objet de réclamations récurrentes, la baisse est de plus d'un point. Nous gardons cette ligne en point de vigilance.

Les lignes Z et V ont été coupées pour rabattre nos clients sur le train lors de l'Étape 2018. Ces changements ont impliqué une baisse significative de près de deux points de la satisfaction. Ce changement fait cependant partie de la stratégie dont la cohérence a encore été renforcée lors de la mise en service du Léman Express.

La ligne 66 (Thoiry-Aéroport) est une nouvelle ligne ayant remplacé plusieurs lignes. Un temps d'adaptation est nécessaire pour avoir des résultats représentatifs.

La ligne 68 (Blandonnet-Thoiry) s'est renforcée lors de l'Étape 2019 avec de nouveaux arrêts dans Saint-Genis et un prolongement de la frontière à Blandonnet. Un bilan sera effectué afin d'évaluer la satisfaction clients.

Rapport de réalisation de l'offre 2019 Bilan des activités

Activité de contrôle

Le taux de contrôle pour l'année 2019 est de 0.66%. En raison de la contribution des CTT à la mise en place de l'étape de décembre, à l'augmentation du nombre de voyages, respectivement à un manque d'effectif CTT lors du 2^{ème} semestre, l'objectif fixé à 0.85% n'a pas été atteint. Le taux de fraude est de 3.1%. Cette légère augmentation est due à une meilleure répartition des actions grâce à la mise à disposition des CTT d'un outil de pilotage. Les indications transmises quotidiennement par ce biais permettent aux équipes d'adapter la pression des contrôles au taux de fraude de chaque ligne. La diminution de la présence des contrôleurs à probablement joué un rôle dans l'évolution des chiffres. 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 2019

Total constats, surtaxes	56'654
Oublis d'abonnements	11'614
Pannes DATT reconnues	51
Constats, surtaxes (fraude)	45'024
Voyageurs	217'967'417
Voyageurs contrôlés	1'446'217
Taux de non-conformité	3.9%
Taux de fraude	3.1%
Taux de contrôle	0.66%

Base nationale des resquilleurs

L'année 2019 a également vu l'introduction de la base nationale des resquilleurs pour l'ensemble des entreprises de transports publics de Suisse. Une décision du Parlement est à l'origine de cette mesure qui vise à identifier plus rapidement les personnes qui resquillent de manière répétée. Cette pratique est dès lors uniformisée à l'échelon national. La LTV (Loi sur le Transport des Voyageurs) a intégré cette nouvelle disposition.

Pour les tpg, qui appliquent déjà les règles et la tarification nationales (T600.5) en matière de gestion de des resquilleurs, cela représente peu de modifications. La plus importante est le délai de prise en compte des infractions pour le calcul de la récidive qui passe de 12 à 24 mois. D'autre part les infractions commises sur les autres réseaux de Suisse durant ce laps de temps sont également pris en compte pour déterminer le niveau de récidive et le montant de la surtaxe exigé par les tpg. A l'inverse les infractions commises sur le réseau (suisse) des tpg seront considérées par les autres entreprises de transport pour la détermination de la récidive.

Les procédures de contrôle ne sont pas affectées par ces changements, c'est au niveau de la gestion des constats d'infraction et de la facturation que sont intervenues les modifications à apporter aux processus et aux outils de traitement (SAP).

Un cas reste en principe inscrit deux ans dans le registre national. Si la resquille peut être réfutée, les données sont immédiatement effacées (c'est le cas pour les oublis d'abonnement par exemple). Si aucun nouveau cas conduisant à une inscription au registre ne se produit en l'espace de deux ans, les données personnelles sont intégralement effacées.

Recouvrement des constats impayés

Dans le cadre d'un rapprochement avec les transports publics fribourgeois au sein de la coopérative MOVI+, une solution de recouvrement des constats impayés a été mise en œuvre sous un label commun « TPcollect ». Il s'agit d'une approche spécifique à la branche des transports et adaptée à la typologie de ces créances. Les actions menées privilégient une interaction éthique et respectueuse avec les débiteurs en leur enjoignant de nous contacter pour régulariser la situation, sans ajouter des frais inaccessibles. Il s'agit actuellement d'une phase pilote qui est encore en cours de développement jusqu'à fin 2020.

Rapport de réalisation de l'offre 2019 Bilan des activités

Vitesse commerciale

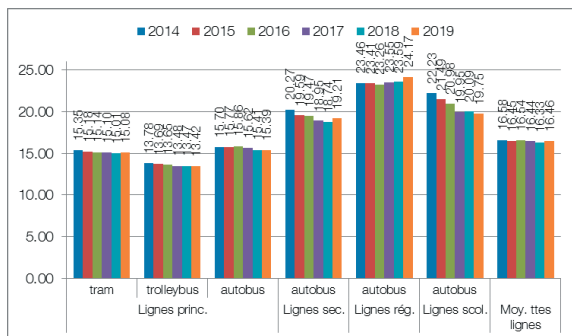
Définition

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 2019, la Vcom moyenne augmente de 16.33 à 16.46 km/h par rapport à 2018.



Résultats détaillés et commentaires

		Vitesse commerciale Vcom [km/h]					
		2014	2015	2016	2017	2018	2019
Lignes princ.	tram	15.35	15.18	15.14	15.10	15.01	15.08
	trolleybus	13.78	13.69	13.65	13.48	13.47	13.42
	autobus	15.70	15.77	15.86	15.62	15.41	15.39
Lignes sec.	autobus	20.27	19.59	19.47	18.95	18.74	19.21
Lignes rég.	autobus	23.46	23.41	23.26	23.55	23.59	24.17
Lignes scol.	autobus	22.23	21.49	20.98	19.95	20.09	19.75
Moy. ttes lignes		16.58	16.45	16.54	16.44	16.33	16.46
Ecart avec l'année préc.			-0.13	0.09	-0.10	-0.11	0.13
Evolution en %			-0.8%	0.5%	-0.6%	-0.7%	0.8%

Après deux années de baisse, la Vcom remonte de 0.13 km/h (+0.8%). Fait notable, le tram inverse sa tendance et gagne 0.07 km/h (+0.5%). Les lignes secondaires et régionales tirent la moyenne vers le haut en gagnant ensemble plus de 0.5 km/h (+2.5%). Les lignes urbaines de bus et trolleybus sont quasiment stables.