

*Date de dépôt: 21 décembre 2001*

*Messagerie*

## **Rapport du Conseil d'Etat**

**au Grand Conseil sur :**

- a) le rapport annuel de gestion de l'entreprise des TPG pour l'exercice 2000**
- b) le rapport sur la réalisation de l'offre de transport 2000**

Mesdames et  
Messieurs les députés,

Le présent rapport se réfère à la deuxième année du deuxième contrat de prestations 1999-2002 conclu entre l'Etat et l'entreprise des TPG. Autrement dit, il se situe à mi-chemin du contrat cité. Il convient de rappeler que l'actuel contrat de prestations a été enrichi de l'expérience offerte par le premier (1996 - 1998).

Du point de vue de l'offre de transport, l'année 2000 peut être qualifiée d'année de transition, en ce sens qu'avec le nouvel horaire du 28 mai, des adaptations ponctuelles sont entrées en vigueur.

Les résultats obtenus en 2000 permettent une nouvelle fois d'affiner les projections établies sur l'avenir, ainsi que d'apporter des éléments de réponse plus circonstanciés par rapport aux données récoltées et analysées au cours du premier contrat de prestation conclu entre l'Etat et les TPG, notamment sur le plan des données qualitatives.

Le Conseil d'Etat a examiné avec attention les rapports qui lui ont été adressés par le Conseil d'administration des TPG. Il a également examiné avec intérêt les nouvelles données disponibles avec le contrat de prestations pluriannuel 1999-2002, qui permettent, avec l'immédiateté dictée par le souci d'offrir des prestations de qualité à la clientèle des TPG, d'apporter les correctifs encore nécessaires.

En 2000, l'effort entrepris l'année précédente a été poursuivi en ce qui concerne le processus de mise en œuvre des réformes entreprises au sein de l'entreprise des TPG, en vue d'une orientation marketing plus axée encore sur la clientèle, basée entre autres sur le nouveau référentiel de qualité utilisé par plusieurs opérateurs français.

Il convient une nouvelle fois de rappeler les trois niveaux de l'organisation genevoise des transports publics :

1. **L'orientation stratégique.** Celle-ci est déterminée par une loi qui fixe, pour un horizon de 8 à 12 ans, le mandat que les autorités ont à remplir sous la forme d'objectifs (niveau que l'offre de base doit atteindre selon différents critères) et les infrastructures que l'Etat doit construire (y compris les moyens financiers nécessaires).

2. **La planification opérationnelle.** Sa mise en œuvre découle de l'orientation donnée par la législation et repose sur deux instruments parallèles :

a) **Un plan directeur du réseau.** Celui-ci concerne l'ensemble des modes et des exploitants des transports publics.

b) **Un contrat de prestations.** Celui-ci traite spécifiquement de la relation entre l'Etat et l'établissement public qui émane de lui.

Ce niveau est articulé sur le calendrier du renouvellement des autorités politiques. Sa durée est identique à celle d'une législature, la première année de celle-ci correspondant à l'achèvement du plan directeur et du contrat précédent et à la mise en place des nouveaux.

3. **La gestion courante.** Celle-ci touche au suivi annuel au travers du **budget** et des **comptes**, tant pour l'Etat que pour les entreprises de transports, dont les TPG à titre principal pour Genève.

Le présent rapport traite de la gestion courante des TPG pour l'exercice 2000, cinquième année du nouveau mode de relations contractuelles entre l'Etat et l'entreprise. Pour rappel, le contrat pluriannuel est conclu entre le Conseil d'Etat et le Conseil d'administration des TPG et ratifié par le Grand Conseil sous la forme d'une loi à caractère budgétaire, qui fixe le montant des enveloppes allouées pour les exercices concernés.

## **Rapport annuel de gestion de l'entreprise des TPG pour l'exercice 2000**

La gestion financière a été une des priorités de l'entreprise dans la mesure où le déficit prévisionnel 2000 était inscrit à hauteur de 1,8 million F. Les

comptes 2000 bouclent avec un déficit d'exploitation de 950 650 F, représentant par là une amélioration du résultat d'environ 850 000 F.

Le Conseil d'administration des TPG a adopté le 2 avril 2001 le bilan au 31 décembre 2000 ainsi que les comptes et le rapport de gestion de l'exercice 2000 de l'entreprise. Les documents en question ont été transmis dans les délais impartis d'une part au Conseil d'Etat et, d'autre part, à l'Inspection cantonale des finances de l'Etat (ICF).

Les remarques formulées par l'ICF dans son rapport du 13 septembre 2001 seront prises en considération dans le cadre des travaux à mener en vue de l'élaboration du nouveau contrat de prestations 2003-2006, qui doivent débiter très prochainement.

En date du 19 décembre 2001, le Conseil d'Etat a donné son approbation au bilan du 31 décembre 2000 présenté par les TPG, aux comptes et au rapport de gestion de l'entreprise pour l'exercice 1999, conformément à l'article 37 de la loi sur les Transports publics genevois, du 21 novembre 1975. Le rapport de gestion de l'entreprise, transmis conjointement au Grand Conseil, donne tous renseignements utiles à ce propos. Les éléments récapitulatifs principaux sont directement annexés au présent rapport.

### **Rapport sur la réalisation de l'offre de transport 2000**

Le cadre institutionnel introduit avec le contrat de prestations prévoit que l'entreprise des TPG prépare un rapport annuel sur la réalisation de l'offre, destiné à évaluer les prestations fournies par l'entreprise, en relation avec les dispositions du contrat qui prévoient la modification éventuelle de la tranche budgétaire annuelle prévue. Le Conseil d'administration des TPG a également adopté le 2 avril 2001 ce document, qui est présenté sous forme séparée du rapport de gestion.

Le Conseil d'Etat a donné, le 19 décembre 2001, son approbation au rapport des TPG sur la réalisation de l'offre de transport 2000, conformément à l'article 37 de la loi sur les Transports publics genevois, du 21 novembre 1975. La substance prédominante de ce rapport illustre une nouvelle fois, comme prévu dans la dynamique du contrat de prestations, une vision non seulement plus riche et plus dense des éléments d'évaluation de l'activité de l'entreprise, mais encore mieux ciblée et mieux maîtrisée des indicateurs de performance, notamment sur le plan de données qualitatives.

La conception puis la présentation de ce rapport par l'entreprise des TPG ont une double conséquence positive.

La première bénéficie aux TPG en tant que la préparation de ce rapport impose à l'entreprise la prise de données et leur analyse minutieuse en corrélation avec les objectifs et indicateurs de performance admis dans le contrat de prestations.

La deuxième bénéficie à l'Etat, qui dispose ainsi d'un outil d'évaluation d'un grand intérêt.

L'entreprise bénéficie de l'outil de monitoring indispensable à sa saine gestion et d'un instrument d'autocontrôle qui lui est non moins indispensable. L'Etat dispose par la même démarche d'une quittance de l'entreprise des TPG sur le volume et la qualité de l'offre fournis, définis préalablement contractuellement.

Depuis longtemps, les TPG ont à titre d'exemple accordé une priorité toute particulière à la surveillance et à la sécurité, un des éléments constitutifs de la démarche qualité. Pour définition, la notion de sécurité aux TPG englobe à la fois la prévention des accidents et la compréhension de leurs causes ainsi que la lutte contre l'insécurité et la fraude. Plus récemment, le développement de toute la démarche qualité de l'entreprise a été l'occasion de renforcer encore l'accent mis sur la sécurité, et ce depuis 1996.

De manière globale, l'offre de transport a été renforcée, l'évolution de la clientèle transportée en 2000 a augmenté d'environ 2% par rapport à 1999. De même, les recettes du transport sont également en progression par rapport à 1999.

Cependant, force est de constater que malgré ce fait réjouissant, la tranche budgétaire annuelle allouée par l'Etat ne reste pas inchangée, comme ce fut le cas pour l'exercice 1999. Les TPG ont donc dû recourir à leur compte de réserve. Ainsi, des négociations entre les TPG et l'Etat ont conduit à l'acceptation d'une augmentation de l'enveloppe budgétaire afin d'améliorer l'offre de transport dès juin 2001. C'est dans ce cadre que les TPG se sont engagés à obtenir la certification ISO 14001.

Les données collationnées et présentées dans le rapport sur la réalisation de l'offre de transport 2000 (adressé conjointement au Grand Conseil) ont été examinées avec attention par le Conseil d'Etat et mises en parallèle pour certaines d'entre elles avec celles concernant l'édition 1999, afin de bénéficier du recul nécessaire. Les éléments de synthèse les plus pertinents sont directement joints au présent rapport.



## Conclusion

L'an 2000 correspond à la deuxième étape du deuxième contrat de prestations liant l'Etat aux TPG.

Les rapports adoptés par l'entreprise des TPG qui découlent de l'exercice 2000 et qui ont été approuvés par le Conseil d'Etat présentent un intérêt certain pour la poursuite du processus lancé pour dynamiser la politique des transports publics à Genève.

En effet, les éléments présentés au sein des documents en question renforcent les résultats positifs issus du premier contrat de prestations 1996-1998 et scellent ainsi par eux-mêmes le processus dans le sens souhaité par le Conseil d'Etat et par le Grand Conseil.

Les correctifs qu'il était nécessaire d'apporter rapidement ont quant à eux été introduits, notamment dans le domaine des indicateurs de performance touchant à la qualité. Les efforts entrepris par les TPG dans le domaine environnemental méritent d'être relevés. Ils ont abouti à la certification ISO 14001, lancée l'année précédente. Pour rappel, les TPG sont déjà certifiés ISO 9001 depuis 1998 et cette certification a été renouvelée en 2001, selon l'approche ISO 9001-2000.

Pour conclure, le Conseil d'Etat tient à relever l'intérêt pour l'Etat à poursuivre dans le sens du processus d'autonomisation engagé en 1996, qui, à l'évidence, a permis aux TPG de connaître un développement opportun, orienté par la volonté de développer à Genève l'attractivité des transports publics dont l'importance n'est plus à démontrer, et ce dans une approche multimodale.

Au bénéfice de ces explications, le Conseil d'Etat vous invite, Mesdames et Messieurs les députés, à prendre acte du présent rapport.

### AU NOM DU CONSEIL D'ETAT

Le chancelier :  
Robert Hensler

La présidente :  
Micheline Calmy-Rey

### Annexes :

- 1. Evénements et chiffres clés exercice 2000 des TPG / Exercices 1996-2000 des TPG.*
- 2. Rapport de réalisation de l'offre / Exercice 2000 des TPG.*

TRANSPORT PUBLICS GENEVOIS

# EXERCICE 2000

en comparaison avec le budget 2000 2ème version  
selon avenant no. 1 signé le 17 avril 2000  
contrat de prestations 1999 - 2002

# Comparaison avec Plan Financier Quadriennal 1999-2002

	Comptes		Ecart	en %
	PFQ 2000 x 1000 CHF	2000 x 1000 CHF		
<b>CHARGES</b>				
Personnel	136'350	137'415	1'065	0.78%
Biens et services	41'161	43'332	2'171	5.27%
Amortissements	20'055	17'827	-2'228	-11.11%
Charges financières	8'669	8'955	286	3.30%
<b>TOTAL CHARGES</b>	<b>206'235</b>	<b>207'529</b>	<b>1'294</b>	<b>0.63%</b>
Produits du transport	82'364	81'183	-1'181	-1.43%
Etat de Genève	103'842	103'842	0	0.00%
Confédération	10'865	10'823	-42	-0.39%
Communes et tiers	1'927	2'128	201	10.43%
Autres produits	5'438	8'602	3'164	58.18%
<b>TOTAL PRODUITS</b>	<b>204'436</b>	<b>206'578</b>	<b>2'142</b>	<b>1.05%</b>
Résultat d'exploitation	-1'799	-951	848	-47.14%



## Investissements

Investissements en CHF 0/00	Budgets cumulés au 31.12.99	Budget 2000	Réalisés 2000
Services Généraux	2 124	3 360	60
Traitement de l'information	2 163	1 605	1 821
Formation	400	15	11
Infrastructure clients	132	2 100	1 668
Conduite	200	0	0
Bâtiments	130	50	6
Infrastructure réseau	117	0	386
Véhicules	50 244	136	18 360
<b>TOTAL</b>	<b>55 510</b>	<b>7 266</b>	<b>22 312</b>

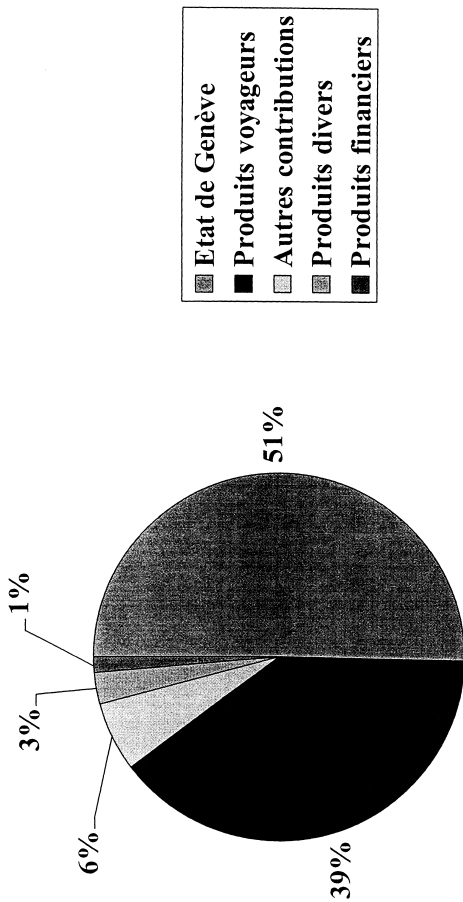


## Produits

PRODUITS	Budget	Comptes	Ecart	Ecart
	2000 X 1000 CHF	2000 X 1000 CHF	X 1000 CHF	X 1000 CHF
				%
PRODUITS VOYAGEURS	82'353	81'183	-1'170	-1.42%
CONTRIBUTION DE L'ETAT	103'842	103'842	0	0.00%
AUTRES CONTRIBUTIONS	12'805	12'950	145	1.13%
PRODUITS DIVERS	5'166	5'603	437	8.46%
PRODUITS FINANCIERS	2'273	3'000	727	31.98%
<b>TOTAL</b>	<b>206'439</b>	<b>206'578</b>	<b>139</b>	<b>0.07%</b>



# Repartition des produits



## Explications

### Produits voyageurs

En 1999, introduction des distributeurs automatiques de titres de transports  
Produits du contrôle + CHF 0,5 mio: Optimisation du contrôle

### Produits du transport

- inférieurs de CHF 1,7 mio au budget, supérieur de CHF 0,877 mio à 1999
- facilités de voyage accordé aux actifs, retraités, enfants et conjoints
- pas d'augmentation tarifaire malgré hausse du coût de la vie  
 (complément tarifaire de CHF 2,7 mio = contribution de l'Etat)
- baisse de 4,9% des abos mensuels, hausse de 2,5% des abos annuels
- hausse de 1,3 % des billets
- progression des P+R, billets combinés CFF, TT transfrontaliers
- progression des bonus (écolo)



# Détails des Produits

	Budget	Comptes	Ecart	Ecart
	2000	2000	2000	2000
	x 1000 CHF	x 1000 CHF	x 1000 CHF	en %
Produits du transport	81'283	79'587	-1'696	-2.09%
Produits contrôle de titres	1'000	1'502	502	50.18%
Autres Produits	70	93	23	32.86%
Etat de Genève	103'842	103'842	0	0.00%
Enveloppe budgétaire	101'172	101'172	0	0.00%
Complément tarifaire	2'670	2'670	0	0.00%
Confédération	10'975	10'823	-152	-1.39%
Communes/tiers	1'830	2'128	298	16.28%
Produits financiers	2'273	3'000	727	31.99%
Produits divers	5'166	5'603	437	8.46%
<b>TOTAL</b>	<b>206'439</b>	<b>206'578</b>	<b>139</b>	<b>0.07%</b>





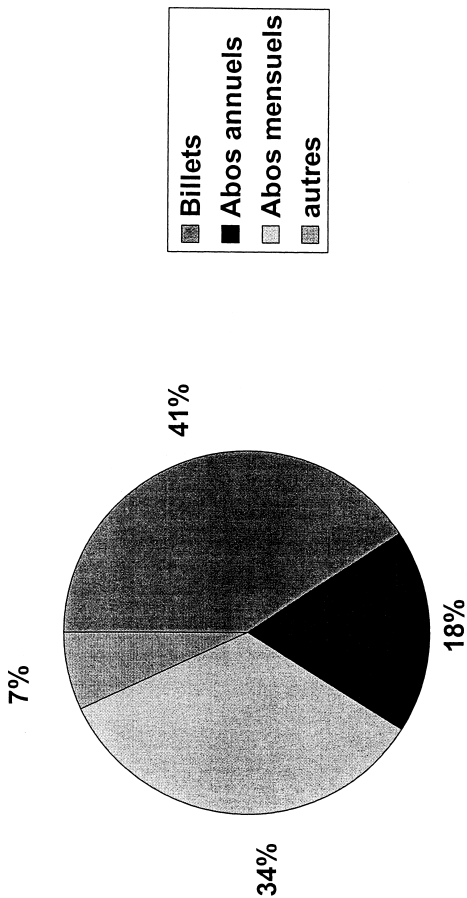
## Détails des Produits du transport

	1999 x 1000 CHF	2000 x 1000 CHF	Ecart x 1000 CHF	Ecart en %
Billets	33'461	33'897	436	1.30%
Bonus (conso, secours, écolo)	-822	-1'548	-726	88.32%
Abonnements	44'774	43'683	-1'091	-2.44%
Annuels	14'777	15'144	367	2.48%
Mensuels	29'997	28'539	-1'458	-4.86%
Rabais grands comptes	-1'875	-2'158	-283	15.09%
Transfrontaliers, P+R, Personnel	2'613	3'972	1'359	52.01%
Combinés	1'709	2'328	619	36.22%
remboursements	-1'151	-586	565	-49.09%
<b>TOTAL</b>	<b>78'709</b>	<b>79'588</b>	<b>879</b>	<b>1.12%</b>



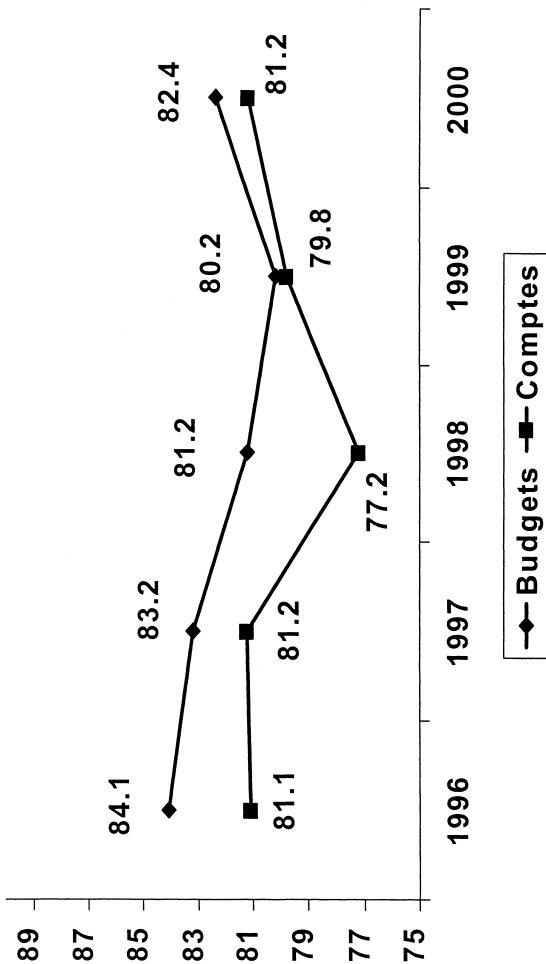
# Repartition des produits du transport

(sans billets, tickets, grands comptes et remboursements)

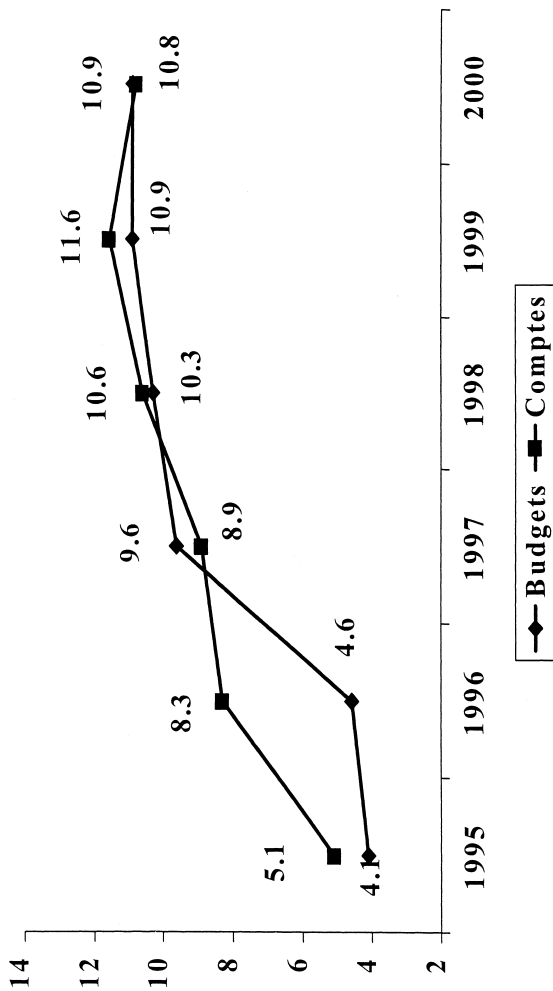


Transports publics genevois

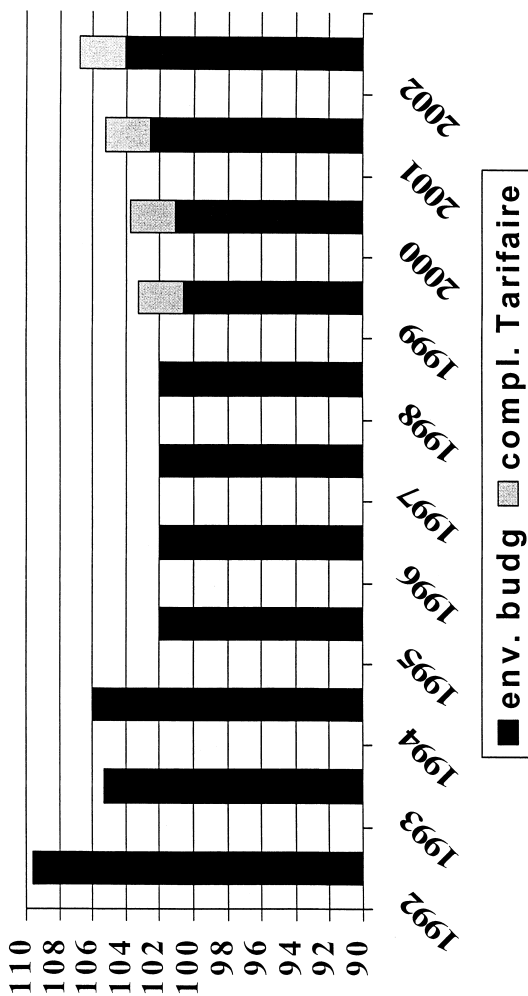
# Produits voyageurs



## Contributions de la Confédération



# Etat de Genève: Enveloppe budgétaire + compl. tarifaire



## Charges

CHARGES	Budget	Comptes	Ecart	%
	2000 X 1000 CHF	2000 X 1000 CHF		
PERSONNEL	136'695	137'415	720	0.53%
BIENS & SERVICES	44'067	43'332	-735	-1.67%
AMORTISSEMENTS	18'403	17'827	-576	-3.13%
FRAIS DE CAPITAUX	8'878	8'955	77	0.87%
<b>TOTAL</b>	<b>208'043</b>	<b>207'529</b>	<b>-514</b>	<b>-0.25%</b>



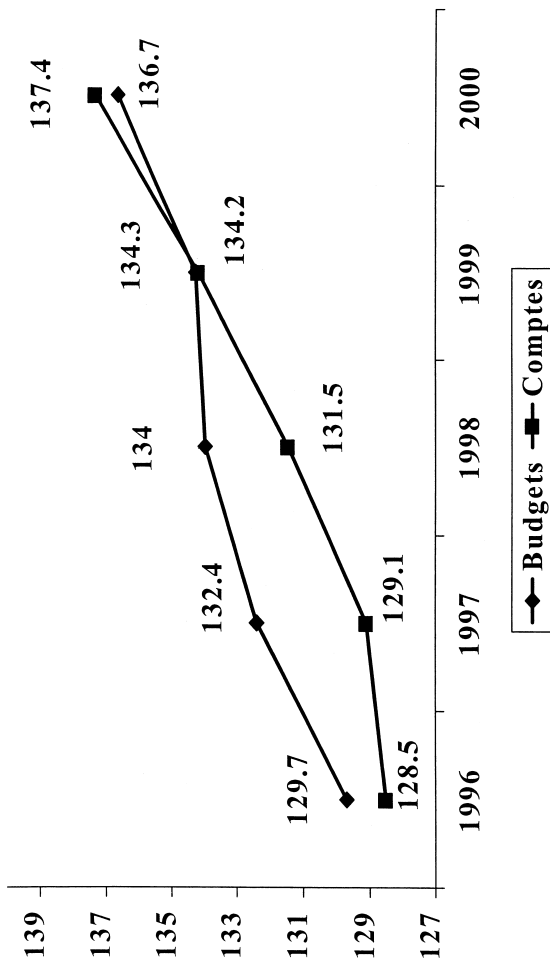
## Explications

### Charges du personnel:

- + CHF 3,1 mio par rapport aux comptes 1999
- + CHF 0,720 mio par rapport au budget
- paiement des heures supplémentaires
- facilités de transport accordés aux actifs, retraités, enfants et conjoints

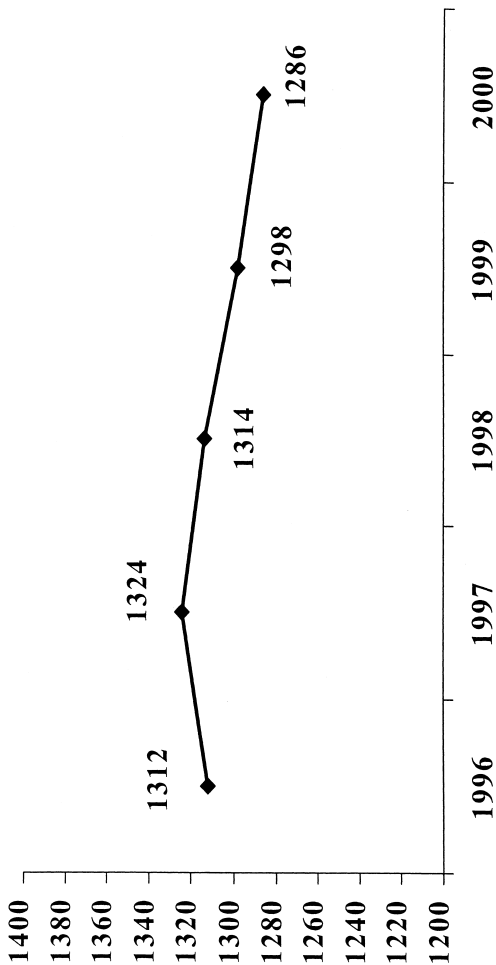


## Charges du personnel





# Effectif



◆ Effectif



## Biens et Services

	Budget		Comptes		Ecart	
	2000	2000	2000	2000	en CHF	en %
	CHF 0/00	CHF 0/00	CHF 0/00	CHF 0/00		
Honoraires, jetons, cotisation	893	1'007	114	12.73%		
Impôts et taxes	3'530	2'898	-632	-17.89%		
Frais administratifs	3'662	3'125	-537	-14.67%		
Ventes et RP	2'402	3'364	962	40.05%		
Assurances choses	1'674	1'282	-392	-23.41%		
Sous-traitance transport	11'100	10'256	-844	-7.61%		
Frais des véhicules	15'310	15'943	633	4.14%		
Frais des installations	3'411	3'431	20	0.59%		
Outils et machines	586	528	-58	-9.88%		
F.N.A.	1'500	1'499	-1	-0.06%		
<b>TOTAL</b>	<b>44'067</b>	<b>43'332</b>	<b>-735</b>	<b>-1.67%</b>		



## Explications

### Ventes et Relations publiques: + CHF 962'000.-

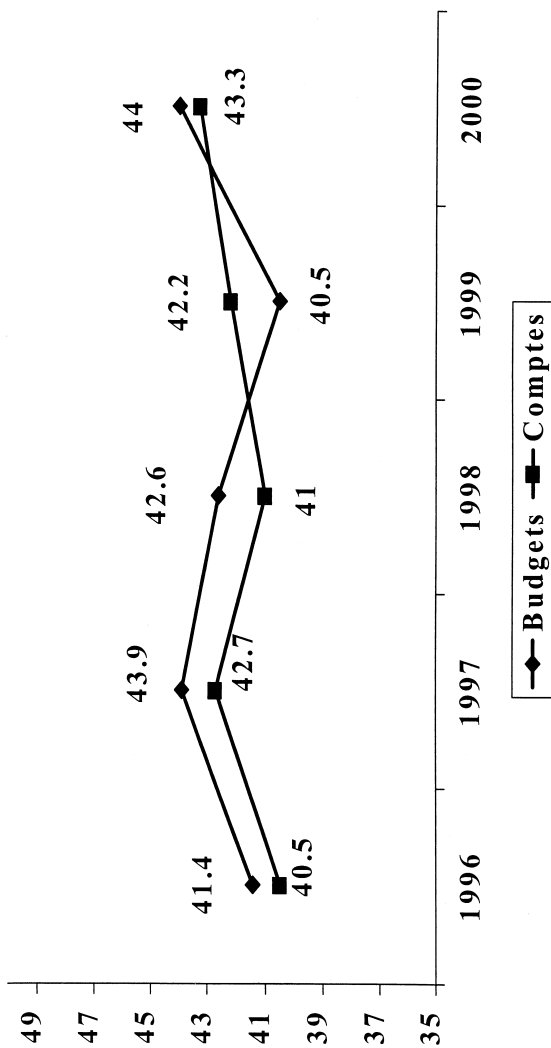
- barters: conclu pour un montant de CHF 1,135 mio (+ CHF 0,785 mio/budget),
- Communication ISO non budgétée

### Frais des véhicules: + CHF 633 '000.-

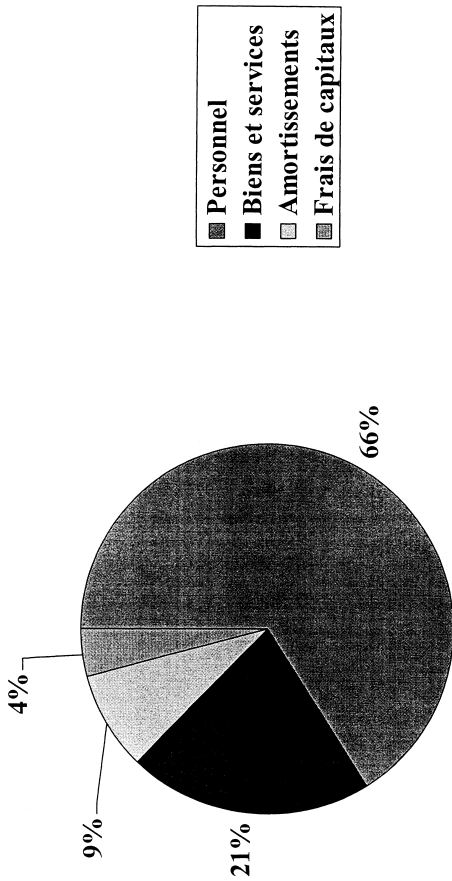
- carburants: => hausse des prix
- retard dans la livraison des nouveaux véhicules Volvos: augmentation de la maintenance sur les anciennes séries
- augmentation du vandalisme, déprédations



## Biens et services



# Repartition des charges



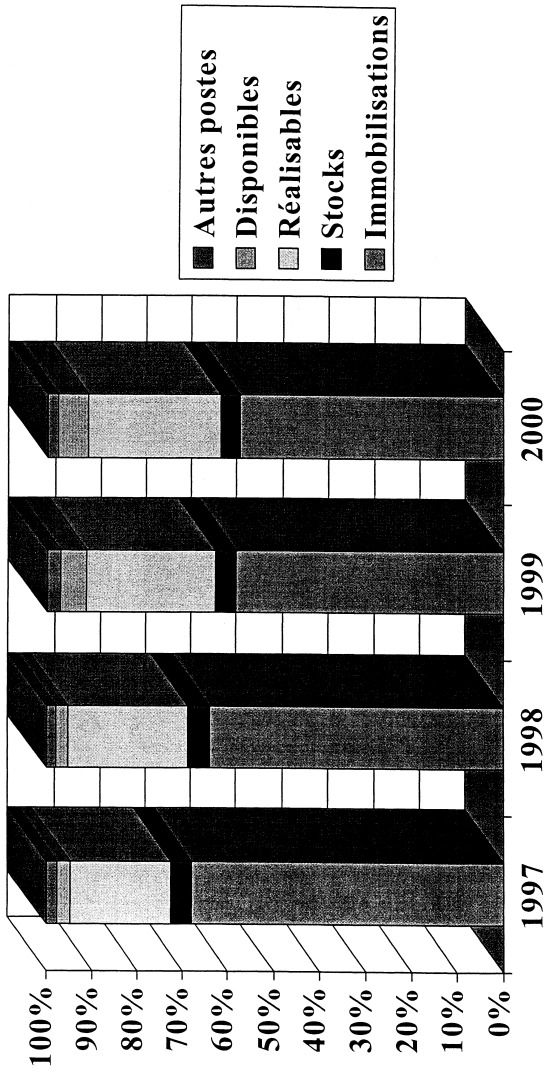
Transports publics genevois

## Actifs

Actifs	Comptes		Comptes 2000 X 1000 CHF	Ecart X 1000 CHF	Ecart %
	1999 X 1000 CHF	2000			
IMMOBILISATIONS	129'045	136'067	7'022	5.44%	
FONDS DE ROULEMENT	91'638	100'392	8'754	9.55%	
Disponibles	12'645	15'183	2'538	20.07%	
Réalisables à ct terme	62'657	69'426	6'769	10.80%	
Stocks	10'076	10'032	-44	-0.44%	
Autres postes	6'260	5'751	-509	-8.14%	
<b>TOTAL</b>	<b>220'683</b>	<b>236'459</b>	<b>15'776</b>	<b>7.15%</b>	



# Bilan - Actifs



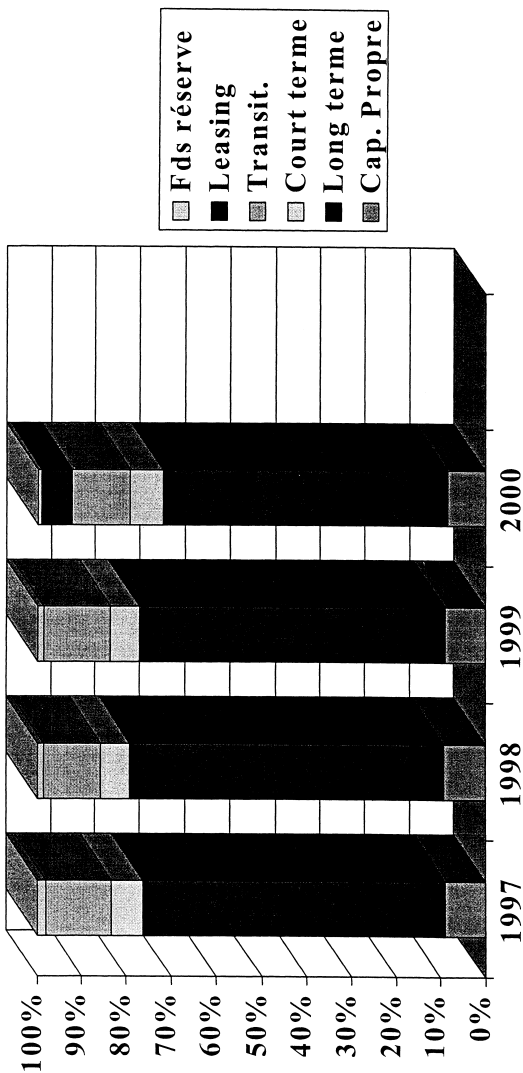
# Passifs

Passifs	Comptes		Comptes 2000 X 1000 CHF	Ecart X 1000 CHF	Ecart %
	1999 X 1000 CHF	2000			
CAPITAL PROPRE	20'000	20'000	0	0.00%	
CAPITAL ETRANGER	200'684	216'459	15'775	7.86%	
Engagements lg terme	150'000	150'000	0	0.00%	
Engagements ct terme	14'631	16'997	2'366	16.17%	
Passifs transitoires	32'770	30'871	-1'899	-5.80%	
Engagement leasing	0	16'259	16'259		
Fonds de réserve	3'283	2'332	-951	-28.96%	
<b>TOTAL</b>	<b>220'684</b>	<b>236'459</b>	<b>15'775</b>	<b>7.15%</b>	

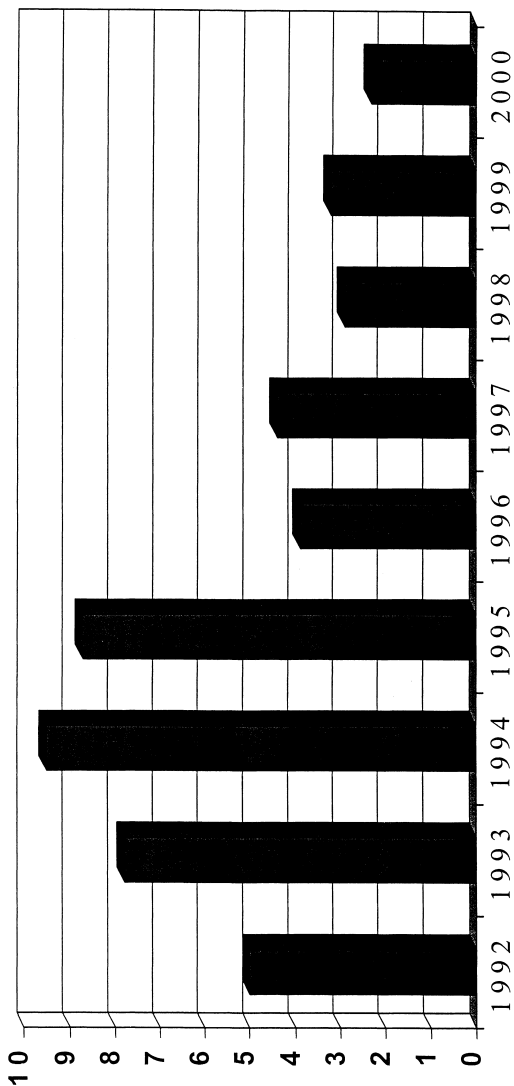




# Bilan - Passifs



# Evolution du Fonds de réserve



*Transports publics genevois*

# CHIFFRES CLES

## MARCHÉ

Population du Canton de Genève	2000	1999	1998	1997	1996
Population de la zone desservie par les TPG	413 585	408 350	402966	400860	400 399
	406 556	401 379	393645	391691	391 346

## PRESTATIONS DES TPG

### Kilomètres-convois productifs parcourus

Tramways	1 706 000				
Trolleybus	3 096 000				
Autobus	10 049 000				
Total	14 850 000	15 150 000	15537000	16171000	16222000

### Voyageurs transportés

Total du nombre de voyages par année	125 225 000	122 810 000	117000000	120000000	125000000
dont 120 170 000 sur les lignes urbaines et 5 055 000 sur les lignes régionales					
Moyenne par jour	343 000	336 000	321000	329000	342000

### Réseau Tram

Total par année	29 682 000	30 130 000	29749000	28019000	19661000
Moyenne par jour	81 300	82 500	81500	77000	53700



## EVENEMENTS CLES

### Lignes : Nouveautés et adaptations

- Lignes 1 et 11: Remplacement des autobus de 70 places par des autobus articulés
- Ligne 32: Desserte également le dimanches et jours fériés
- Ligne 43: Nouvelle desserte du hameau d 'Aigues-Vertes
- Ligne B: Création de cette ligne pour desservir le foyer d 'Anières, en correspondance avec la ligne E à Vézenaz



## ÉVÉNEMENTS CLÉS

### Lignes : Nouveautés et adaptations

- Ligne D: Création d'un arrêt pour desservir le nouveau P+R Etoile
- Ligne G et V: Introduction d'autobus articulés de 110 places à certaines courses
- Ligne H: Abandon de la desserte sur le territoire français par les autorités locales et reprise du service sur le côté suisse par les TPG. Elle est renommée ligne 44
- Ligne Y: Création d'un nouvel arrêt « Maisonnex »



## EVENEMENTS CLES

### **Autres faits marquants**

- Réception et mise en service de 77 nouveaux autobus articulés VOLVO
- Mise en œuvre du projet d'obtention de la certification ISO 14001
- Signature de la charte d'engagement pour une meilleure sécurité dans les transports publics, en collaboration avec les syndicats et plusieurs entreprises de transports publics de Suisse romande
- Collaboration avec les CFF pour tester à Genève le projet EasyRide

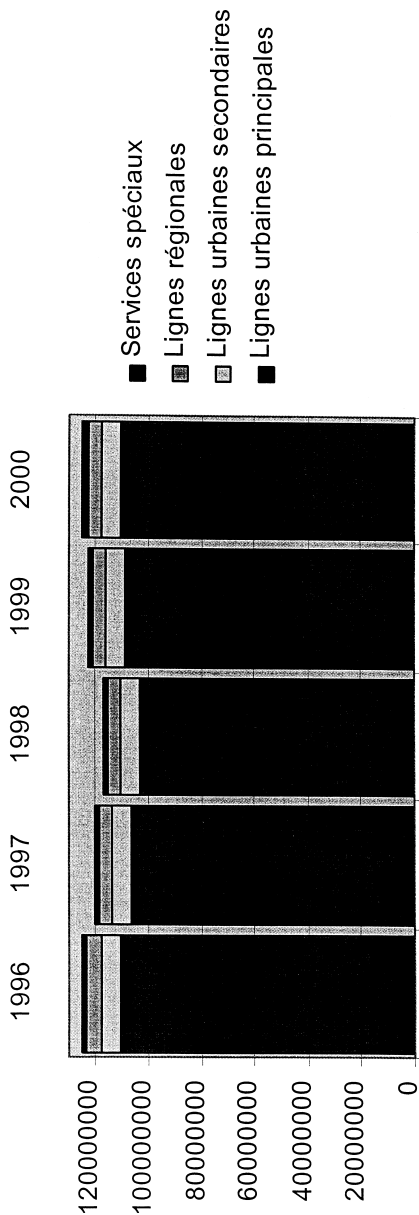
## ÉVÉNEMENTS CLÉS

### Autres faits marquants

- Attribution aux TPG du Marketing Excellence Award décerné par le MCEI
- Début de la formation des 1300 collaborateurs au nouveau concept de service destiné à améliorer la sensibilisation de chacun et les prestations de tous à la clientèle
- Début de la pose de 140 distributeurs solaires de titres de transport
- Mise en place de 2 afficheurs électroniques annonçant les passages des véhicules en « temps réel » à Cornavin



## EVOLUTION DE LA FREQUENTATION DE 1996 à 2000



Fréquentation mesurée en nombre de voyages



## REALISATION DE L'OFFRE QUANTITATIVE

Base de comparaison entre le planifié et le réalisé :  
« Étape du 28 mai 2000 » CA du 2 février 2000

Principaux écarts constatés et explications :

Jours ouvrables :

Offre lignes principales autobus :

-0,9%, renfort ligne 1 retardée par la livraison des  
Volvo (réalisé depuis janvier 2001)

Offre lignes secondaires : +2,1% création ligne 44

Offre lignes régionales : + 3,8% renfort offre ABA sur les lignes V et Z



REALISATION DE L'OFFRE QUANTITATIVE

Samedi :

Offre lignes régionales :

-4,3% les courses sur demande selon principe du Telebus des lignes S, W, X ne sont pas comptabilisées par rapport aux prévisions de l'Étape du 28 mai 2000

Horaire vacances :

avec en moyenne -10% les jours ouvrables l'offre reste supérieure aux -25% contractuels.

Sur demande de l'ICF, présentation en 2000 de l'offre en km parcourus pour permettre une analyse entre le nombre de course parcourus et le type de véhicule (nombre de places offertes) mises à disposition des clients.



## RÉALISATION DE L'OFFRE QUALITATIVE

La qualité de l'offre se mesure selon :

### 7 dimensions du service :

Information - Accueil - Ponctualité - Disponibilité des équipements  
Netteté Propreté - Confort Ambiance - Sécurité

### 3 mesures :

Mesure satisfaction client  
Mesure de performance  
Mesure des situations inacceptables



## Résultats 2000 de la mesure satisfaction client

Basés sur des enquêtes mensuelles permettant d'obtenir des scores satisfaction compris entre -200 et +100. La mesure est axée sur les écarts, l'objectif des TPG étant l'amélioration de la satisfaction client

### **Meilleures progressions 1999-2000**

Disponibilité des DATT : 56 à 64

Informations sur la gamme des titres de transport : 54 à 61

Bonne adéquation des DATTs aux attentes des clients après période d'adaptation

### **Baisses enregistrées 1999-2000**

Sentiment d'insécurité : 41 à 31

lignes les plus touchées 12,1,3,6,7,14,18

Information par les véhicules (ligne-arrêt) : 77 à 70  
difficulté d'identification lors du changement d'horaire



## Résultats 2000 de la mesure performance

- 13 objectifs dépassés : ponctualité, l'information, l'accueil
- 1 à mettre en œuvre « attitude des contrôleurs »
- 1 mis en œuvre sur l'insécurité : objectif max. 4 cas insécurité par semaine. Résultat 2000 : 3,8
- 3 objectifs non atteints :  
propreté des véhicules et aux arrêts fortement pénalisés par les déprédations et tags  
style de conduite nombre d'accidents par semaine 5,3 au lieu de 5



## REALISATION DE L'OFFRE QUALITATIVE

### Résultats 2000 de la mesure des situations inacceptables

- 2000 : première année de mesure des situations inacceptables
- l'évolution comparée par trimestre en 2001 permettra de cibler les priorités d'amélioration
- Les axes d'amélioration sont :
  - avances à l'horaire
  - disponibilité des DATTs
  - montées et descentes des véhicules
  - style de conduite



## EVOLUTION DE LA SOUS-TRAITANCE article 8

### **Le niveau de sous-traitance en 2000 est conforme aux exigences du contrat de prestations**

Sous-traitance total : 5,5% du total des charges (maximum: 10%)

Sous-traitance hors lignes provisoires et transfrontalières : 2% du total des charges (maximum 4%)

Les évolutions entre 1999 et 2000 se situent à 2 niveaux :

- une diminution des coûts sur les lignes sous-traitées par le biais de la mise au concours selon la réglementation des marchés publics avec en parallèle une augmentation de l'offre sous-traitée.
- une augmentation des coûts de nettoyage des véhicules de près d'un demi-million pour lutter contre la recrudescence des tags.



Contrat de prestations 1999-2002  
Rapport sur la réalisation de l'offre 2000

Rapport 2001-08  
CA du 2 avril 2001  
23/03/2001  
104/ThW

## **RAPPORT SUR LA REALISATION DE L'OFFRE SELON CONTRAT DE PRESTATIONS 1999-2002**

### **EXERCICE 2000**

<i>Rapport de réalisation de l'offre quantitative – article 5</i>	2
<i>Rapport de réalisation de l'offre qualitative – article 3</i>	3
<i>Rapport sur le niveau de sous-traitance – article 8</i>	4
<i>Annexe 1 : Détails et commentaires sur la réalisation de l'offre quantitative</i>	5-6
<i>Annexe 2 : Détails et commentaires sur la réalisation de l'offre qualitative</i>	7-14



## Rapport de réalisation de l'offre quantitative 2000

### 1. Introduction

Le contrat de prestations 1999-2002 instaure un nouveau mode de décompte des places-kilomètres offertes.  
Pour chaque nouvel horaire l'offre moyenne par type de jour, par mode de traction et par type de ligne est définie par l'annexe 6 du contrat. Cette définition correspond par période horaire à la réalisation du plan directeur annexe 7 du contrat de prestations 1999-2002.

### 2. Résultats horaire 2000/2001

**L'offre planifiée pour l'ensemble du réseau a été respectée voire dépassée pendant l'horaire vacances.**

L'offre de base de comparaison à l'offre réalisée est l'offre acceptée par le conseil d'administration lors de la séance du 2 février basée sur le rapport 2000-03 "Etape du 28 mai 2000".

Les détails chiffrés des commentaires ci-dessous sont présentés en annexe 1 page 5.

#### Jours ouvrables

L'offre réalisée pour l'ensemble du réseau a dépassé l'offre planifiée de 0,3% avec les variations d'offre suivantes :

- une offre inférieure de 0,9% par rapport à la valeur planifiée sur les lignes principales autobus. En effet, l'étape du 28 mai 2000 prévoyait de mettre en service un renfort d'autobus articulés sur la ligne 1. Ce renfort a été effectif depuis le début 2001 seulement à cause du retard de livraison des nouveaux autobus articulés.
- une offre supérieure de 2,1% sur les lignes secondaires par la création de la ligne 44 en remplacement de la ligne H.
- une offre supérieure de 3,8% sur les lignes régionales autobus avec le renfort d'offre sur les ligne V et Z par le remplacement pour certaines

courses respectivement d'autobus 70 places par des autobus articulés 110 places et de minibus 15 places par des autobus 70 places.

#### Samedi

L'offre réalisée les samedis est légèrement inférieure de -0,4% à l'offre planifiée.

Cet écart vient principalement de l'offre sur le réseau régional inférieure de 4,3%. Pour cet horaire, les lignes S, W et X sont, selon le principe Telebus, "sur demande" et ne sont pas prises en considération dans l'offre réalisée.

#### Dimanche

L'offre réalisée est égale à l'offre planifiée pour tous les types de lignes.

#### L'horaire vacances

Selon le contrat de prestations, l'offre pendant les périodes de vacances peut être inférieure de 25%. Pour les mois de juillet et août 2000, les diminutions d'offre sont en deçà du maximum autorisé par le contrat de prestations :

- jours ouvrables : - 10%
- samedi : - 5%
- dimanche : 0%

#### Offre exprimée en kilomètres productifs parcourus, annexe 1 page 6

A la demande de l'ICF, dans son rapport de contrôle du contrat de prestations pour l'exercice 1999, observation 4.2, l'annexe 1 page 6 "offre quantitative en kilomètres productifs" complète le rapport de réalisation de l'offre quantitative.

## Rapport de réalisation de l'offre qualitative 2000

### 1. Introduction

En 2000, les résultats présentés prennent en compte plus de 1200 enquêtes satisfaction client ainsi que 1200 parcours "client mystère" portant sur l'ensemble des lignes du réseau. Les détails et commentaires sont donnés dans les tableaux de l'annexe 2 pages 7 à 14. La présentation prend en compte le résultat 2000 mais aussi la comparaison avec 1999.

### 2. Résultats de performance (détails et commentaires pages 11-12)

Sur l'ensemble des 18 objectifs de qualité visée par les TPG, 13 ont été dépassés dont la ponctualité, l'information et l'accueil.

1 objectif nécessite la mise en œuvre d'une mesure adaptée, il s'agit de l'attitude des contrôleurs.

1 mesure a été élaborée en 2000 pour recenser les cas d'insécurité vécus par les clients, les conducteurs et les contrôleurs. Le nombre de cas en 2000 équivalait à 3,8 signalements par semaine. En fixant un objectif de 4 cas maximum par semaine, les TPG par des actions de collaboration avec les autorités et de sensibilisation auprès des collaborateurs et des clients cherchent à sécuriser les transports.

Pour 3 critères, les objectifs n'ont pas été atteints, il s'agit de la propreté des arrêts (à la charge des communes) qui comme la propreté des véhicules est essentiellement pénalisée par les tags. Des mesures ont été mises en œuvre pour nettoyer les déprédations sur les véhicules dont le coût dépasse le demi-million. Le style de conduite lié au nombre d'accidents avec responsabilité par semaine dépasse le seuil fixé. La prise en compte dès le début de l'année 2000 des accidents sans limite inférieure de coût de réparation, ce qui n'était pas le cas en 1999, est la cause de ce dépassement. Malgré ce changement de définition, les TPG ont décidé de conserver l'objectif tel que défini dans le contrat de prestations en demandant des efforts supplémentaires sur ce critère lié autant au style de conduite qu'à la sécurité du service. Il faut relever que le 70% des accidents déclarés avec responsabilité n'ont pas provoqué de perturbation pour le client.

### 3. Résultats de satisfaction client (détails et commentaires pages 9-10)

En 2000, les scores satisfaction liés aux nouveaux distributeurs de litres des distributeurs tels que l'information sur la gamme de litres et disponibilité des distributeurs sont remontés et ont même dépassé le niveau du 1<sup>er</sup> trimestre 1999 preuve d'une bonne adéquation des nouveaux distributeurs installés en juin 1999 aux attentes des clients.

Le score satisfaction client sur l'amabilité des conducteurs continue de progresser, signe de reconnaissance encourageant en regard des efforts déployés pour améliorer cette dimension du service à la clientèle.

Les plus importantes baisses du score de satisfaction portent sur :

- le sentiment d'insécurité dans les véhicules et plus particulièrement sur les lignes 12, 6, 7, 14 et 18 qui présentent les scores les plus faibles,
- l'information des voyageurs à l'extérieur et à l'intérieur des véhicules avec un score faible au 2<sup>ème</sup> trimestre, période du changement d'horaire et plus particulièrement sur les lignes 13, 1, 2 et 7.

Les lignes pour lesquelles les prestations générales sont le plus appréciées sont pour les tramways la ligne 16, les trolleybus la ligne 3 et les autobus la ligne 8.

### 4. Les situations inacceptables (détails et commentaires pages 13-14)

2000 est la première année de recensement des situations inacceptables par les observations clientèle. Ces informations sont à traiter dans un objectif d'amélioration pour 2001. Il faut remarquer que beaucoup de cas sont traités par téléphone et que les clients sont satisfaits des réponses apportées par le CIM (central d'information sur la mobilité). Après vérification, il en va généralement de même pour les observations écrites, cas dans lesquels les TPG mettent en œuvre les actions correctrices prévues dans le contrat de prestations.

## Rapport sur le niveau de sous-traitance 2000 article 8

### 1. Introduction

Les activités sous-traitées aux TPG sont principalement, des lignes de transport, des activités de transport complémentaires (Taxibus), des travaux de nettoyage des véhicules, des travaux de réparations de pièces ou ensembles mécaniques, électriques...

- Les évolutions entre 1999 et 2000 se situent à 2 niveaux : une diminution des coûts sur les lignes sous-traitées par le biais de la mise au concours selon la réglementation des marchés publics avec en parallèle une augmentation de l'offre sous-traitée.
- une augmentation des coûts de nettoyage des véhicules de près d'un demi-million pour lutter contre la recrudescence des tags.

### 2. Résultats 2000 et évolution 1999-2000

**Le niveau de sous-traitance en 2000 est conforme aux exigences du contrat de prestations.** Le niveau de sous-traitance se situe en 2000 à 5,5% et 2% du total des charges par rapport à des seuils respectivement à 10% et 4%.

	exercice 2000		exercice 1999	
	Art. 8 Sous-traitance max. 10%	Art. 8 Sous-traitance hors lignes transfrontalières et provisaires max. 4%	Art. 8 Sous-traitance max. 10%	Art. 8 Sous-traitance hors lignes transfrontalières et provisaires max. 4%
<b>Total Charges TPG</b>	207 529 051	207 529 051	202 742 550	202 742 550
Seuil du contrat de prestations en %	10%	4%	10%	4%
Seuil du contrat de prestations	20 752 905	8 301 162	20 274 255	8 109 702
<b>Total annuel de la sous-traitance engagée</b>	11 423 606	4 240 708	11 356 519	3 513 812
Lignes sous traitées (hors provisoires et transfrontalières)	2 363 923	2 363 923	2 163 812	2 163 812
Lignes provisoires sous traitées	4 468 829		4 411 313	
Lignes transfrontalières sous-traitées	2 714 069		3 431 394	
Travaux de réparation et de nettoyage	1 876 786	1 876 786	1 350 000	1 350 000
% de sous traitance / total des charges TPG	5,5%	2,0%	5,6%	1,7%
<b>Solde de sous traitance à disposition</b>	9 329 299	4 060 454	8 917 736	4 595 890

Contrat de prestations 1999-2002  
Rapport sur la réalisation de l'offre 2000

Rapport 2001-08  
CA du 2 avril 2001  
23/03/2001  
104/ThW

## Annexe 1 : Détails sur la réalisation de l'offre quantitative en places-kilomètres offertes

	jour ouvrable		
	horaire 00-01	offre réalisée	écart
lignes principales tram	1 174 000	1 171 350	-0,2%
lignes principales trolleybus	1 064 000	1 061 660	-0,2%
lignes principales autobus	1 585 000	1 570 661	-0,9%
lignes de doublures trolleybus	37 000	36 866	-0,4%
lignes de doublures autobus	109 000	109 316	0,3%
lignes secondaires autobus	489 000	499 224	2,1%
lignes régionales autobus	579 000	601 215	3,8%
Total de l'offre	5 037 000	5 050 291	0,3%

	Samedi		
	horaire 00-01	offre réalisée	écart
	850 000	849 794	0,0%
	786 000	785 840	0,0%
	1 179 000	1 178 900	0,0%
	338 000	339 047	0,3%
	377 000	360 626	-4,3%
	3 530 000	3 514 208	-0,4%

	Dimanche		
	horaire 00-01	offre réalisée	écart
	644 000	643 814	0,0%
	556 000	556 205	0,0%
	840 000	840 119	0,0%
	-	-	-
	240 000	239 809	-0,1%
	318 000	318 070	0,0%
	2 598 000	2 598 017	0,0%

	jour ouvrable		
	horaire 00-01	offre réalisée	écart
lignes principales tram	1 174 000	1 039 820	-11,4%
lignes principales trolleybus	1 064 000	957 149	-10,0%
lignes principales autobus	1 585 000	1 504 920	-5,1%
lignes de doublures trolleybus	37 000	3 355	-90,9%
lignes de doublures autobus	109 000	60 720	-44,3%
lignes secondaires autobus	489 000	482 287	-1,4%
lignes régionales autobus	579 000	497 293	-14,1%
Total de l'offre	5 037 000	4 545 544	-9,8%

	Samedi		
	horaire 00-01	offre réalisée	écart
	850 000	862 053	1,4%
	786 000	690 234	-12,2%
	1 179 000	1 128 236	-4,3%
	338 000	308 819	-8,6%
	377 000	360 345	-4,4%
	3 530 000	3 349 686	-5,1%

	Dimanche		
	horaire 00-01	offre réalisée	écart
	644 000	647 342	0,5%
	556 000	555 654	-0,1%
	840 000	839 597	0,0%
	-	-	-
	240 000	239 831	-0,1%
	318 000	318 846	0,3%
	2 598 000	2 601 270	0,1%

## Annexe 1 : Détails sur la réalisation de l'offre quantitative en kilomètres productifs

	jour ouvrable			Samedi			Dimanche		
	horaire 00-01	offre réalisée	écart	horaire 00-01	offre réalisée	écart	horaire 00-01	offre réalisée	écart
<b>Horaires normal 2000/2001</b>									
lignes principales tram	5 349	5 340	-0,2%	3 926	3 928	0,0%	3 305	3 307	0,1%
lignes principales trolleybus	9 670	9 653	-0,2%	7 145	7 144	0,0%	5 056	5 056	0,0%
lignes principales autobus	14 931	14 914	-0,1%	11 151	11 153	0,0%	7 967	7 963	-0,1%
lignes de doublures trolleybus	335	335	0,0%	-	-		-	-	
lignes de doublures autobus	1 006	1 003	-0,3%	-	-		-	-	
lignes secondaires autobus	7 845	7 988	1,8%	5 683	5 683	0,0%	3 821	3 820	0,0%
lignes régionales autobus	7 382	7 501	1,6%	5 318	4 864	-8,5%	4 392	4 270	-2,8%
<b>Total de l'offre</b>	<b>46 518</b>	<b>46 735</b>	<b>0,5%</b>	<b>33 223</b>	<b>32 773</b>	<b>-1,4%</b>	<b>24 541</b>	<b>24 416</b>	<b>-0,5%</b>
<b>Horaires vacances 2000/2001</b>									
lignes principales tram	5 349	4 782	-10,6%	3 926	4 028	2,6%	3 305	3 320	0,4%
lignes principales trolleybus	9 670	8 701	-10,0%	7 145	6 275	-12,2%	5 056	5 051	-0,1%
lignes principales autobus	14 931	14 259	-4,5%	11 151	10 653	-4,5%	7 967	7 960	-0,1%
lignes de doublures trolleybus	335	31	-90,9%	-	-		-	-	
lignes de doublures autobus	1 006	553	-45,1%	-	-		-	-	
lignes secondaires autobus	7 845	7 906	0,8%	5 683	5 686	0,1%	3 821	3 820	0,0%
lignes régionales autobus	7 382	6 481	-12,2%	5 318	4 861	-8,6%	4 392	4 282	-2,5%
<b>Total de l'offre</b>	<b>46 518</b>	<b>42 713</b>	<b>-8,2%</b>	<b>33 223</b>	<b>31 502</b>	<b>-5,2%</b>	<b>24 541</b>	<b>24 433</b>	<b>-0,4%</b>

## Annexe 2 : Détails et commentaires sur la réalisation de l'offre qualitative

Dimension	Classification des critères selon la norme de Qualité AFNOR		Qualité attendue par le client		Indicateur de mesure de satisfaction client		Indicateur de mesure interne		Situations inacceptables			
	critère	définition de l'indicateur	résultat 1999	résultat 2000	Tendance +/-	Objectif du contrat de prestations	résultat 1999	résultat 2000	Tendances	définition de l'indicateur	résultat 1999	résultat 2000
INFORMATION DU CLIENT	A1	Information générale sur l'offre de transport	70	68	→	70% des clients doivent être satisfaits correctement sur l'offre	94,1%	97,6%	↗	Un client reçoit une information périmée ou erronée. Un client ne peut pas se rendre à sa destination finale indiquée dans l'horaire	1	2
	A2	Information sur l'assortiment et les tarifs des titres de transport	54	61	↗	% de clients renseignés correctement par le CIM	87,2%	-	-	Un client reçoit une information périmée ou erronée	-	1
	A3	Information aux points d'arrêt	62	62	→	85% des clients trouvent des points d'arrêts corrects	91,5%	89,0%	↘	Un arrêt est signalé par un client avec une information périmée ou erronée	-	2
	A4	Information à l'arrêt et à l'arrêt des véhicules	77	70	↘	90% des clients ont à disposition une information correcte à l'extérieur et à l'intérieur des véhicules	95,2%	94,2%	→	Un client reçoit une information périmée ou erronée, le système d'annonce des arrêts est déclenché	1	4
	A5	Information en situation perturbée	43	44	→	99% des courses sont assurées sur l'ensemble du réseau.	99,9%	99,9%	→	A un point d'arrêt équipé, un client attend 2 intervalles ou plus de fréquence sans être informé d'une perturbation ou de la modification de tracé	2	3
ACCUEIL	B1	Accueil aux points de vente	-	83	-	80% des clients disposent de points de vente corrects	77,5%	83,9%	↗	Un client ne peut pas se procurer un titre de transport s'il attend plus de 10 min. au point de vente	-	2
	B2	Attitude du conducteur	62	66	→	70% des clients sont accueillis par des conducteurs corrects	96,5%	98,9%	↗	Véhicule à l'arrêt, un conducteur refuse de renseigner client	-	-
	B3	Attitude des contrôleurs de titre de transport	53	49	→	75% des clients contrôlés le sont par des contrôleurs corrects	-	-	-	Un contrôleur a une attitude vexatoire, grossière ou discriminatoire	-	2
PONCTUALITÉ	C1	Régularité, ponctualité en réseau urbain	58	52	↘	85% des clients sont assurés de la fréquence de passage des véhicules avec une tolérance d'un intervalle de fréquence	99,9%	99,3%	→	Le client attend plus de 2 intervalles de fréquence sans passage de véhicule et n'est pas informé d'une perturbation	1	13
	C2	Régularité, ponctualité en réseau régional	58	52	↘	95% des véhicules sur les lignes régionales respectant l'horaire avec une tolérance de : -1min/+10min	99,3%	99,5%	→	Un autobus passe avec une avance de plus d'une minute	-	29

## Annexe 2 : Détails et commentaires sur la réalisation de l'offre qualitative

Dimension	Qualité attendue par le client		Qualité visée par les TPG		Situations inacceptables			
	Indicateur de mesure de satisfaction client	Indicateur de mesure interne	Objectif du contrat de prestations	Indicateur de mesure interne	Indicateur d'observations client	Indicateur 1999	Indicateur 2000	
	définition de l'indicateur	nombre 1999	nombre 2000	tendance +/-	nombre 1999	nombre 2000	déclasse T/m.	
DISPONIBILITÉ DES EQUIPEMENTS	critère							
	D1	Disponibilité des distributeurs de titres de transport	56	64	↗	98,6%	99,3%	→
	D2	Fiabilité des véhicules	-	-	-	99,0%	99,0%	→
	E1	Netteté, propreté des installations	35	33	↘	88,0%	84,5%	↘
	F1	Netteté, propreté des véhicules	44	38	↘	86,4%	79,6%	↘
NETTETE PROPRIETE	G1	Montée et descente du véhicule	67	82	↗	5,3	4,4	↘
		Temps d'ouverture et de fermeture des portes	36	37	↗			
	G2	Style de conduite	54	56	↗	3,6	5,3	↗
CONFORT AMBIANCE	G3	Offre de base et capacité des véhicules	46	45	↘	Taux max. ligne 6	Taux max. ligne 6	
		Confort des places assises	78	73	↘	91%	94%	↗
		Température dans les véhicules	49	52	↗			
SECURITE	H1	Sécurité à bord des véhicules	41	31	↘	-	3,8	-

		Situations inacceptables	
		Indicateur d'observations client	Indicateur 1999
		définition de l'indicateur	déclasse T/m.
		Un client ne peut pas se procurer un titre de transport correspondant à son besoin ou au bon tarif en raison du dysfonctionnement ou de l'indisponibilité de l'équipement	13
		Un client est victime d'un accident à la suite d'une défaillance technique	-
		Un matériel endommagé n'est pas rétabli dans les 2 jours ouvrables	-
		Le client dégrade de manière avérée ses vêtements en empruntant les TPG	-
		Le fonctionnement des portes est durablement défectueux ou le conducteur ne respecte pas les consignes sur approche arrêt, montée client	10
		Le conducteur a un style de conduite brutale et répété	1
		Un client ne peut pas monter dans 2 véhicules de suite par manque de place	-
		Agression physiques	1

**Annexe 2 : Détails et commentaires sur la réalisation de l'offre qualitative - satisfaction**

Dimension	Classification des critères selon la norme de Qualité AFNOR		Indicateur de mesure de satisfaction client	Qualités attendues par le client		Tendance '00	Commentaires
	critère	définition de l'indicateur		réseau TPN	réseau 2000		
INFORMATION DU CLIENT	A1	Information générale sur l'offre de transport	Information générale sur l'offre (lignes et horaires)	70	68	→	
			Information sur les correspondances	40	39	→	
			Facilité d'atteindre la centrale d'information des TPG par téléphone	67	65	→	
	A2	Information sur les tarifs et les tarifs des litres de transport	Information sur la gamme des litres de transport	54	61	↗	Une forte progression en 2000 a permis à la moyenne de revenir au niveau du score du 1 <sup>er</sup> trimestre 1999. En juin 1999, le changement de distributeurs de litres de transport et la vente des nouveaux litres de transport Car@us avait fait chuter le score à 40.
	A3	Information aux points d'arrêt	Information disponible aux arrêts TPG	62	62	→	
	A4	Information à l'extérieur et à l'intérieur des véhicules	Identification de la ligne et de la direction sur les véhicules	77	70	↘	L'information sur les véhicules reste à un niveau de satisfaction élevé. La baisse est surtout due à la période 2 <sup>ème</sup> trimestre 2000 (changement d'horaires) avec un score réseau de 69. Le score au 4 <sup>ème</sup> trim 2000 est remonté à 75. Pour la période concernée : les lignes avec le score le plus faible sont : 13-1-2; 7-14-19-GH
	A5	Information en situation perturbée	Information en cas de perturbation importante de l'activité des TPG	43	44	→	
ACCUEIL	B1	Accueil aux points de vente	Accueil aux points de vente	-	83	-	L'accueil aux points de vente évolué depuis le début 2000 présente le score le plus élevé des critères. Cette constatation sous a permis d'adapter le niveau de qualité visé par les TPG en modifiant les exigences sur les formules de proffesse (voir explication sur critère de performance)
	B2	Attitude du conducteur	Amabilité des conducteurs	62	66	→	La satisfaction sur l'amabilité des conducteurs continue à progresser depuis 1999 et atteint un score supérieur à la moyenne des critères.
	B3	Attitude des contrôleurs de titre de transport	Attitude des contrôleurs de titre de transport dans les véhicules	53	49	→	
REGULARITE	C1	Régularité, ponctualité en réseau urbain	Ponctualité des véhicules par rapport à l'horaire	58	52	↘	Les 2 <sup>ème</sup> trimestre / 4 <sup>ème</sup> trimestre pénalisent le score. Les lignes avec le score le plus faible sont : 7-10-11 au 2 <sup>ème</sup> trimestre, les lignes 2-10-11-4-D au 4 <sup>ème</sup> trimestre.
	C2	Régularité, ponctualité en réseau régional	Ponctualité des véhicules par rapport à l'horaire	58	52	↘	



## Annexe 2 : Détails et commentaires sur la réalisation de l'offre qualitative – satisfaction

Dimension	Classification des critères selon la norme de Qualité AFNOR		Indicateur	Qualité attendue par le client		Indicateur de mesure de satisfaction client	Commentaires
	critère	critère		résultat 1999	résultat 2000		
DISPONIBILITE DES EQUIPEMENTS	D1	Disponibilité des distributeurs de titres de transport	Facilité d'achat d'un titre de transport	56	64	↗	Une forte progression en 2000 a permis à la moyenne de revenir au niveau du score du 1 <sup>er</sup> trimestre 1999. En juin 1999, le changement de distributeurs de titres de transport et la vente des nouveaux titres de transport Carégois avait fait chuter le score à 42. Au 4 <sup>ème</sup> trimestre 2000 le score atteint même 71.
	D2	Fiabilité des véhicules	-	-	-	-	
	E1	Netteté, propreté des installations	Confort et propreté aux arrêts TPG	35	33	↔	
	F1	Netteté, propreté des véhicules	Propreté et aspect des véhicules	44	38	↘	Les 21 <sup>ème</sup> et 3 <sup>ème</sup> trims. sont à un niveau de satisfaction bas 21 et 33. Les lignes provoquant cette insatisfaction sont principalement : les lignes remonta. Au 4 <sup>ème</sup> trim. le score remonte et dépasse sensiblement la moyenne 1999 à 45.
	G1	Montée et descente du véhicule	Facilité d'accès au véhicule	67	62	↘	Le 2 <sup>ème</sup> trim. est à un niveau de satisfaction bas 48. Les lignes provoquant cette insatisfaction sont principalement : 1 - D. Au 4 <sup>ème</sup> trim. le score remonte et dépasse nettement la moyenne 1999 à 74.
CONFORT AMBIANCE	G2	Style de conduite	Confort et sécurité relatifs au style de conduite	54	56	↔	
	G3	Offre de base et capacité des véhicules	Disponibilité des places	46	45	↔	Seules les lignes D et E sur l'année présentent des scores faibles. Le score général plus faible que le score 1999 est dû principalement à la dégradation de la disponibilité des places assises. En 2000, le score est en hausse d'un point par rapport à 1999. Le score est en hausse d'un point par rapport à 1999. Le score est en hausse d'un point par rapport à 1999. Le score est en hausse d'un point par rapport à 1999.
			Confort des places assises	78	73	↘	Les lignes 6-17-E sont les lignes qui contribuent en 2000 à la baisse de satisfaction sur le confort. L'insatisfaction c'est surtout manifestée au 2 <sup>ème</sup> et 3 <sup>ème</sup> trimestre. En tenant compte de la remarque au critère précédent il est bon de se poser la question de l'interprétation par le client des notions de confort et de la disponibilité. Une analyse approfondie dans ce sens pourra être effectuée.
SECURITE	H1	Sécurité à bord des véhicules	Température dans les véhicules	49	52	↔	
			Comportement des autres usagers, sécurité dans les véhicules	41	31	↘	La baisse de la satisfaction client est sensible sur les lignes : 12-1-5-6-7-14-18. Cette baisse de 10 points est à mettre en relation avec l'ampitude de l'échelle de mesure qui est de max. +100 et minimum -200. L'observable mis en place par les TPG en plus de ces indications permettront d'orienter les actions préventives.

## Annexe 2 : Détails et commentaires sur la réalisation de l'offre qualitative – performance

Dimension	Classification des critères selon la norme de Qualité AFNOR		Qualité visée par les TPG Indicateur de mesure Interne		Commentaires		
	critère	Objectif du contrat de prestations	Résultat 1999	Résultat 2000			
INFORMATION DU CLIENT	A1	Information générale sur l'offre de transport	70% des clients doivent être renseignés correctement sur l'offre	94,1%	97,6%	Le résultat est obtenu par consolidation des réponses aux questions posées aux conducteurs et aux agents commerciaux, par le "client mystère". L'amélioration est sensible chez les conducteurs. Les agents commerciaux avaient dès 1999 un excellent niveau de qualité. La satisfaction client se situe de même à un niveau élevé.	
	A2	Information sur l'assortiment et les tarifs des titres de transport	% de clients renseignés correctement par le CIM	87,2%	-	La mesure des réponses téléphoniques a été interrompue pour des raisons techniques. Une solution de remplacement est en cours d'évaluation. La mesure de ce critère ne fait pas partie des exigences du contrat de prestations 1999-2002.	
	A3	Information sur les points d'arrêt	70% des clients doivent être renseignés correctement sur les tarifs ou le gamme de titre de transport	94,9%	95,5%	→	
	A4	Information à l'extérieur et à l'intérieur des véhicules	85% des clients trouvent des points d'arrêt corrects	91,5%	89,0%	↔	La diminution du score a pour origine les dépendances sur les arrêts horaires. L'effacement du picto de vente le plus proche doit être plus systématique. Les lignes présentant les scores les plus faibles sont la 10-12-17-3-4-51-C.
	A5	Information en situation perturbée	90% des clients ont à disposition une information sur l'arrêt et l'intérieur des véhicules	95,2%	94,2%	→	
ACCUEIL	B1	Accueil aux points de vente	90% des courses sont assurées sur l'ensemble du réseau	99,9%	99,9%	→	
	B2	Attitude du conducteur	90% des clients disposent de points de vente corrects	77,5%	88,9%	↗	L'objectif a été atteint en 2000. L'échelle de mesure a été adaptée en 2000 sur les exigences de la formule de policesse. Le nombre de clients évalués par les TPG est en 2000 l'application de la formule de policesse au début et à la fin de l'embarquement. L'exigence de formule de policesse pendant l'embarquement en 1999 est difficilement évaluable. Ce type d'embarquement était très souvent bon.
	B3	Attitude des contrôleurs de titre de transport	70% des clients sont accueillis par des conducteurs corrects	98,5%	98,9%	↗	L'amélioration est sensible sur l'ensemble des lignes. Parmi les critères, à tenir vigilement et l'attention portée à la montée et à la descente des clients présentait plus de risques que l'attitude du conducteur et la réponse aux questions sur l'offre. Le score général est très bon ce qui se reflète aussi dans l'évolution du score satisfaction client.
	C1	Régularité, ponctualité en réseau urbain	75% des clients contrôlés le sont par des contrôleurs corrects	-	-	-	
	C2	Régularité, ponctualité en réseau régional	90% des clients sont assurés de la fréquence de passage de véhicules respectant la tolérance d'un intervalle de fréquence	98,5%	99,3%	↗	99,5%
REGULARITE FONCTIONNELLE			98% des véhicules sur les lignes régionales respectent l'horaire avec une tolérance de +/-1min/10min	98,3%	99,5%	↗	

## Annexe 2 : Détails et commentaires sur la réalisation de l'offre qualitative - performance

Dimension	Classification des critères selon la norme de Qualité AFNOR		Objectif du contrat de prestations	Indicateur 1999	Indicateur 2000	Tendance	Commentaires
	critère						
DISPONIBILITE DES EQUIPEMENTS	D1	Disponibilité des distributeurs de litres de transport	98% des clients disposent de distributeurs en état de fonctionner aux points d'arrêt équipés	98,6%	99,3%	→	
	D2	Fiabilité des véhicules	89,5% des clients sont transportés sans subir les conséquences d'une avarie technique	90,9%	99,9%	→	
	E1	Netteté, propreté des installations	95% des clients trouvent des points d'arrêts propres	88,0%	84,5%	↘	La propreté des arrêts et abris est de la responsabilité des communes. Parmi les critères, ceux qui pénalisent le score sont : - les tags qui par leur présence aux arrêts pénalisent de 8 points le score - les équipements cassés pénalisent le score de 4 points - La propreté des abris et des abords (débris) n'intervient pratiquement pas négativement dans le score.Sans les tags l'objectif serait atteint à hauteur de 92,5%
NETTETE PROPETE	F1	Netteté, propreté des véhicules	95% des clients ont à disposition des véhicules propres	86,4%	79,6%	↘	Un score très bas au premier trimestre de 54%, pénalise le score annuel malgré un objectif relatif aux 2ème,3ème et 4ème trimestre. Les mesures prises pour intensifier le nettoyage des véhicules et particulièrement les tags sans lesquels le score serait de 91,6%.
CONFORT AMBIANCE	G1	Montée et descente du véhicule	Le nombre de clients transportés n'excède pas 10 par semaine	5,3	4,4	→	
	G2	Style de conduite	Le nombre d'accident avec responsabilité n'excède pas 5 par semaine.	3,6	6,3	↘	Une nouvelle définition des accidents avec responsabilité a provoqué une forte augmentation sur les 3ème et 4ème trimestre. Apparemment seuls les accidents avec responsabilité ayant un coût de réparation supérieur à 100 CHF était comptabilisés. Dès le 3ème trimestre tous les accidents avec responsabilité sans limite de coût sont enregistrés. Volontairement l'objectif a été maintenu. Sur les 273 accidents annuels recensés 192 n'ont pas eu de conséquence pour la clientèle.
	G3	Offre de base et capacité des véhicules	A la période de pointe du soir, le client a sur une ligne un taux d'occupation moyen de 100% par 2 personnes au m2	Taux max. ligne 6 91%	Taux max. ligne 6 94%	→	La ligne 6 est de toutes les lignes principales celle qui arrive presque à saturation à l'heure de pointe du soir au tronçon le plus fréquenté. Le réseau constellation 2001 permettra de désengorger cette ligne.
SECURITE	H1	Sécurité à bord des véhicules	Les cas d'insécurité n'excèdent pas 4 par semaine.	-	3,8	-	L'observatoire des insécurité mis en place en 2000 permet de suivre les cas d'élaboration et d'agressions vécus par les conducteurs, les contrôleurs et les clients. Ces recensements permettent aux TPO de prendre des mesures de sensibilisation pour tenter de diminuer le nombre de cas d'insécurité.

## Annexe 2 : Détails et commentaires sur la réalisation de l'offre qualitative – situations inacceptables

Dimension	Classification des critères selon la norme de Qualité AFNOR		définition de l'indicateur	niveau 1999 4ème Trim.	niveau 2000	Situations inacceptables Indicateur d'observations clientèle	
	critère						
INFORMATION DU CLIENT	A1	Information générale sur l'offre de transport	Un client reçoit une information périmée ou erronée. Un client ne peut pas se rendre à sa destination finale indiquée dans l'horaire	1	2	1 observation sur incompréhension des documents à présenter lors d'un contrôle d'abonnement, mauvaise compréhension lors de l'achat du titre.	Analyse des principales observations clientèles écrites recensées comme situation inacceptable note : les causes précises des observations téléphoniques ne sont pas enregistrées lorsque la réponse donnée satisfait le client
	A2	Information sur l'association et les tarifs des titres de transport	Un client reçoit une information périmée ou erronée	-	1	1 observation téléphonique	
	A3	Information aux points d'arrêt	Un arrêt est signalé par un client avec une information périmée ou erronée	-	2	2 observations téléphoniques	
	A4	Information à l'usager et à l'indicateur des véhicules	Un client reçoit une information périmée ou erronée, le système d'annonce des arrêts est décliné	1	4	Annonce des arrêts : 1 observation téléphonique Information périmée/erronée : 1 observation téléphonique. 2 observations portant sur la mise à jour des afficheurs électroniques lors de manifestations, affichage promotionnel continué d'être présent au delà de la date de la manifestation.	
	A5	Information en situation perturbée	A un point d'arrêt équipé, un client attend 2 intervalles ou plus de fréquence sans être informé d'une perturbation ou de la modification de tracé	2	3	1 observation téléphonique 2 observations sur le manque d'annonce suite à perturbation lignes 12 et 4	
ACCUEIL	B1	Accueil aux points de vente	Un client ne peut pas se procurer un titre de transport et/ou il attend plus de 10 min. au point de vente	-	2	1 observation : un client se plaint d'un revendeur qui n'a pas été approvisionné en cart@bus. Problème de factures impayées de la part du revendeur. 1 observation forte attente à un bureau de poste	
	B2	Attitude du conducteur	Véhicule à l'arrêt, un conducteur refuse de renseigner client	-	-		
	B3	Attitude des contrôleurs de titre de transport	Un contrôleur a une attitude vexatoire, grossière ou discriminatoire	-	2	1 observation dénonciation de non assistance des contrôleurs à un client qui a chuté sur le trottoir après être descendu du TBA	
REGULARITE	C1	Régularité, ponctualité en réseau urbain	Le client attend plus de 2 intervalles de fréquence sans être informé de la perturbation	1	13	9 observations lettres - 4 observations téléphoniques 2 observations ligne D courses annulées lt 1 observation téléphonique ligne F grève RDTA 4 observations lignes 12-15-10-7 problèmes techniques mais mise en place de service remplacement. 1 probléme des clients ayant envoyé des observations clientèles : transport pour aller au travail, à des cours et à l'aéroport.	
	C2	Régularité, ponctualité en réseau régional	Un autobus passe avec une avance de plus d'une minute	-	29	19 observations téléphoniques 4 observations passagers à l'heure soir 1 observation dernière course du soir (remboursement quittance de taxi) 5 observations avance et problème de correspondance quand mixte retard - avance	

## Annexe 2 : Détails et commentaires sur la réalisation de l'offre qualitative – situations inacceptables

Dimension	Classification des critères selon la norme de Qualité AFNOR		définition de l'indicateur	février 1999 4ème Trim.	février 2000	Indicateur d'observations clientèle
	critère					
DISPONIBILITÉ DES ÉQUIPEMENTS	D1	Disponibilité des distributeurs de titres de transport	Un client ne peut pas se procurer un titre de transport correspondant à son besoin ou au bon tarif en raison du dysfonctionnement ou de l'indisponibilité de l'équipement.	13	9	1 observation téléphonique 2 observations sur impossibilités d'utiliser le cart@bus pour obtenir un billet à bord des véhicules TPG 1 observation sur monnayeur automatique qui ne prend pas les billets de banque et absence de DATT à l'intérieur de l'atropopt
	D2	Fiabilité des véhicules	Un client est victime d'un accident à la suite d'une défaillance technique	-	-	
	E1	Netteté, propreté des installations	Un arrêt endommagé n'est pas rétabli dans les 2 jours ouvrables	-	-	
	F1	Netteté, propreté des véhicules	Le client délégitime de manière sévère ses vêtements en empruntant les TPG	-	1	une observation téléphonique.
CONFORT AMBIANCE	G1	Montée et descente du véhicule	Le fonctionnement des portes est durablement défectueux ou le conducteur ne s'occupe pas sur l'approche arrêt, montée client.	-	10	Conducteurs : 7 observations dont 3 téléphoniques : descense hors arrêt, traversée devant le feu (piéton au rouge) pour prendre le bus alors qu'il démine, arrêt trop brève, arrêt trop éloigné du trottoir personne agée Portes : 3 observations dont 1 téléphonique - cause fonctionnement des portes des ABA Volvo début octobre.
	G2	Style de conduite	Le conducteur a un style de conduite brutal et répété	1	13	8 observations téléphoniques 1 conduite brutale à abouli à une formation complémentaire au conducteur 2 démanèges brutaux dont 1 conducteur qui depuis a quitté les TPG 1 problème frein
	G3	Offre de base et capacité des véhicules	Un client ne peut pas monter dans 2 véhicules de suite par manque de place	-	5	3 observations téléphoniques 1 observation sur TBA, 10 plein de "jeunes" 1 observation sur ligne 6 test chargée
SECURITE	H1	Sécurité à bord des véhicules	Agresion physiques	1	6	3 observations téléphoniques 1 observation altercation avec 1 conducteur fin de service TPG ont effectué actions correctives 1 observation altercation entre clients une des 2 demande assistance du conducteur qui n'est pas intervenu