

*Date de dépôt: 24 mai 2005*

*Messagerie*

## **Rapport**

**de la Commission des transports chargée d'étudier :**

- a) RD 516-A Rapport du Conseil d'Etat au Grand Conseil sur :**
  - a) le rapport annuel de gestion de l'entreprise des Transports publics genevois (TPG) pour l'exercice 2002**
  - b) le rapport sur la réalisation de l'offre de transport 2002**
- b) RD 549-A Rapport du Conseil d'Etat au Grand Conseil sur :**
  - a) le rapport annuel de gestion de l'entreprise des Transports publics genevois (TPG) pour l'exercice 2003**
  - b) le rapport sur la réalisation de l'offre de transport 2003**
- c) RD 535-A Rapport du Conseil d'Etat au Grand Conseil relatif au budget 2004 de l'entreprise des Transports publics genevois (TPG)**
- d) RD 559-A Rapport du Conseil d'Etat au Grand Conseil relatif au budget 2005 de l'entreprise des Transports publics genevois (TPG)**

## Rapport de M. Ivan Slatkine

Mesdames et  
Messieurs les députés,

Afin de traiter l'ensemble des objets cités ci-dessus, la Commission des transports s'est réunie à trois reprises, les mardis 19 octobre 2004, 23 novembre 2004 et 8 mars 2005, sous les présidences respectives de M. Kanaan et M<sup>me</sup> Ruegsegger. Les procès-verbaux ont été tenus par M<sup>mes</sup> Caroline Martinuzzi et Eliane Monnin, que la commission remercie.

### Introduction

Autant dire d'entrée que le traitement de l'ensemble de ces rapports pose une fois de plus la problématique du timing avec lequel notre parlement traite ce type d'objet. Alors qu'en cette fin de premier semestre 2005, notre parlement devrait se concentrer sur le budget 2005 et l'évolution des principaux indicateurs du contrat de prestations 2003-2006, force est de constater que nous traitons ici un ensemble où, à l'exception du budget 2005, les dés sont jetés. Le processus législatif que nous connaissons empêche notre parlement d'exercer ses réels pouvoirs.

Il suffira de prendre connaissance de ce rapport pour constater qu'en trois petites séances la commission a passé en revue quatre années de fonctionnement de cet établissement autonome que sont les TPG. L'étude du rapport concernant les comptes 2002 aurait eu un sens si ce dernier avait pu être discuté au moment même où nous allions nous prononcer sur le contrat de prestations 2003-2006. A ce jour, il est dépassé. L'étude des comptes 2003, alors même que le rapport de la Commission des transports concernant le budget 2003 n'a pas encore reçu l'aval de notre parlement, paraît inopportun. L'étude du budget 2004 en parallèle avec celui de l'exercice 2005 est surprenant et démontre à lui seul les retards accumulés.

Notre parlement ayant voté un contrat de prestations avec la régie publique autonome des TPG, on peut réellement se demander si, une fois un tel contrat de prestations voté, le rôle de notre parlement ne serait pas simplement d'avoir des états réguliers concernant l'ensemble des indicateurs liés à ce contrat, et d'obtenir des estimations finales dans le but de nous fournir des éléments pour le nouveau contrat de prestations à venir. Une telle démarche aurait le mérite de placer notre parlement dans une situation moins inconfortable, tant pour une prise de position sur les rapports présentés que

pour une prise en considération du nouveau contrat de prestations à venir. Nous pourrions ainsi être acteurs plutôt que spectateurs.

Tenant compte de ce préambule, le présent rapport a pour objectifs d'exposer les travaux succincts de la commission et les conclusions qui en découlent.

## **Auditions**

### *1<sup>re</sup> audition des TPG*

Sont présents : M. Jacquet, président du conseil de direction et du conseil d'administration des TPG, M<sup>me</sup> Fontugne, directrice des finances et de la gestion, M. Zurbrugg, responsable réseau TPG, et M. Ganty, responsable de l'ingénierie des TPG.

Assistent à cette audition MM. Cramer, Genoud (DIAE), Burri (OTC) et Zuber (DIAE). Lors de cette première audition des TPG, seul le rapport RD 516 sur l'exercice 2002 est formellement à l'ordre du jour.

D'entrée, M. Jacquet explique que la situation politique a considérablement changé depuis 2002. Avec le nouveau contrat de prestations 2003-2006, il ne s'agit pas d'aller au jour le jour mais, au contraire, d'anticiper de nombreuses années à l'avance.

M<sup>me</sup> Fontugne, à l'époque directrice des finances et de la gestion des TPG, annonce que les comptes 1999/2003 présentent un résultat supérieur à ce qui avait été prévu. Les ratios du contrat de prestations 99-02 ont été respectés. Les résultats de l'offre qualitative sont en amélioration par rapport aux années précédentes malgré des investissements peu élevés. La maîtrise qualitative et quantitative est jugée bonne.

Suite à ces brèves explications, le président de la commission propose que l'on aborde les compte 2003 (RD 549) et le budget 2004 (RD 535).

M<sup>me</sup> Fontugne explique que l'année 2003 correspond à la première année du contrat de prestations 03-06 et qu'il s'agit d'une année où beaucoup de décisions ont été prises. Afin d'augmenter l'offre de 20% à l'horizon 2006, de grosses commandes de véhicules ont été passées. Sans donner de chiffres, elle indique que le budget 2003 sera largement dépassé, ce qui s'explique par l'investissement sur les années futures ainsi que le remboursement de la dette de 5 millions. En 2003, une augmentation de l'offre effective ne peut pas être évoquée puisque les investissements n'étaient pas productifs. Cependant, il y a eu de vrais effets de productivité. L'année 2004 met en évidence pour sa part de véritables efforts de rationalisation. Les recettes augmentent pour la première fois avec une hausse de 10% par rapport à 2002.

Les TPG ont conscience du fait que les contributions auront des difficultés à être supérieures par la suite. C'est pourquoi les TPG s'organisent pour devenir plus efficaces. Une meilleure organisation de la tarification et du contrôle sera mis en place et une partie de la croissance pourra être supportée.

Sur ces propos, M. Cramer déclare que le Conseil d'Etat est enchanté du travail réalisé puisque l'augmentation de l'offre de 20% souhaitée sera dépassée.

M<sup>me</sup> Fontugne poursuit en indiquant que l'année 2005 correspond à l'année précédant l'échéance du contrat de prestations. Les produits voyageur devraient augmenter de 29%. Ainsi le plan de couverture sera supérieur à ce qui avait été anticipé ; 2005 sera aussi la première année où les 21 trams seront en circulation. Les premiers « super-trolleys » seront également en activité. Suite à cela, M<sup>me</sup> Fontugne précise que les TPG font tout ce qui est en leur pouvoir pour préparer le futur en terme de financement et pour faire en sorte que l'amélioration des transports coûte le moins possible. A la fin 2005, les TPG auront 40% d'endettement supplémentaire à rembourser dû aux investissements faits dans le cadre du contrat de prestations 03-06. Tout est fait pour que le besoin de subventions soit le moins important possible car les TPG ont conscience que cet endettement pèsera sur les investissements futurs. Il y a, par conséquent, une réelle volonté de faire diminuer la dette de l'entreprise.

M. Cramer, sur la question même de l'endettement, rappelle que le taux de couverture, lors du vote du contrat de prestations 03-06, était en train de descendre en dessous des 40%. La motion acceptée par le Grand Conseil et le Conseil d'Etat et demandant à ce que, lors de la négociation du prochain contrat de prestations, le taux de la subvention étatique ne soit pas supérieur à 50% oblige les TPG à sortir d'une logique qui accroît l'endettement.

S'instaure ensuite un court débat sur les méthodes de financement des TPG, méthode qui ont déjà fait l'objet d'un débat au sein du Grand Conseil fin 2004.

## **2<sup>e</sup> audition des TPG**

Sont présents : M. Jacquet, président du conseil d'administration des TPG, M<sup>me</sup> Fontugne, directrice générale des TPG, M<sup>me</sup> Callot, responsable Finances et gestion *ad interim* et M. Zurbrugg, responsable développement réseau.

Assistent à cette séance, MM. Cramer, Genoud (DIAE), Buri (OTC) et Etienne (OTC).

Lors de cette audition, c'est le rapport RD 549 qui est formellement à l'ordre du jour (comptes 2003). M<sup>me</sup> Fontugne distribue aux commissaires un document relatif à la réalisation de l'offre et aux comptes 2003 avant de le présenter et de le commenter (voir annexe jointe).

Il s'en suit un échange de questions et réponses entre les commissaires et les représentants des TPG sur divers aspects du document distribué, échange qu'il n'est pas utile de résumer ici.

### **Discussion et vote de la commission**

Une courte discussion a lieu sur la pertinence du traitement de l'ensemble de ces rapports.

Suite à la première audition des TPG en octobre 2004, la commission prends acte du rapport R 516 (comptes 2002) par 10 voix pour (2 S, 2 Ve, 1 R, 2 PDC, 2 L, 1 UDC), 2 contre (1 AdG, 1 L) et une abstention (1 S).

Suite à la deuxième audition des TPG en mars 2005, la commission à l'unanimité et sans aucune discussion prend acte des rapports R 549 (comptes 2003), R 535 (budget 2004) et R 559 (budget 2005).

### **Conclusion**

Le niveau de ce rapport ne peut que confirmer ce qui a été écrit en préambule. L'aberration de notre système amène notre Grand Conseil à traiter de rapports complètement en décalage avec la réalité. Le processus législatif est bien trop lent et ne permet pas au parlement de traiter correctement de ce type d'objet. Le rapport R 516 concernant les comptes 2002 a été déposé par le Conseil d'Etat le 18 décembre 2003 (soit presque une année après la clôture des comptes). Il a été traité en plénière une première fois le 13 février 2004 pour être renvoyé en Commission des transports. Le commission a traité cet objet le 19 octobre 2004 pour être à nouveau déposé en plénière pour en prendre acte ce jour. Souhaitons qu'il puisse rapidement être traité une dernière fois en plénière avant la fin de la législature. Nous ne parlerons pas ici du rapport R 487-A concernant le budget 2003 qui traîne sur notre ordre du jour depuis le... 18 novembre 2003. Le rapport du Conseil d'Etat sur le budget 2004 a été déposé le 8 juin 2004 (soit presque six mois après le début de l'exercice) alors que celui sur les comptes 2003 a été déposé le 29 octobre 2004 (soit dix mois après la fin de l'exercice concerné). Finalement on notera que le rapport sur le budget 2005 a connu une évolution positive, étant déposé par le Conseil d'Etat le 5 janvier 2005. On peut imaginer que ce dernier pourra être traité avant l'année 2006.

Le présent rapporteur ne peut que rappeler ici que suite aux mêmes problèmes de timing rencontrés par la commission par rapport aux comptes et budgets de la Fondation des parkings, un projet de loi, le PL 8939, a été déposé dans le but d'accélérer le processus et permettre à notre parlement de traiter quand cela s'avère pertinent ce type de rapport (traitement dans les six mois des comptes ou du budget). Malheureusement, il faut constater que le sort de ce projet de loi reste obscur. Après un renvoi en Commission des droits politiques et du règlement du Grand Conseil, un retour de ce projet en plénière puis un nouveau renvoi en commission des droits politiques le 19 décembre 2003, ce projet ne figure plus à l'ordre du jour de ladite commission. Qui comprendra agira peut-être...

Pour conclure, la commission souhaite que lors de la discussion concernant le prochain contrat de prestations 2007-2010, elle puisse disposer non seulement du temps nécessaire pour un tel objet, mais également de tous les chiffres adéquats. Ces derniers incluent ceux de 2005 et 2006. Faute de disposer de l'ensemble des ces éléments, la commission risque une fois de plus de ne pouvoir traiter de la meilleure des manières un tel objet qui est d'importance.

En dépit de ces commentaires, la commission vous prie, Mesdames et Messieurs les députés, de prendre acte des rapports RD 516, RD 549, RD 535 et RD 559.

## **RAPPORT SUR LA REALISATION DE L'OFFRE SELON CONTRAT DE PRESTATIONS 2003-2006**

### **EXERCICE 2003**

<b>Offre quantitative – article 5</b>	<b>2-3</b>
<b>Offre qualitative – article 3</b>	<b>4-5-6</b>
<b>Suivi des budgets d'investissement infrastructure</b>	<b>7-8-9</b>
<b>Niveau de sous-traitance – article 8</b>	<b>10</b>
<b>Annexe 1 : Détails sur l'offre quantitative</b>	<b>1 à 4</b>
<b>Annexe 2 : Détails et synthèse sur les indicateurs de l'offre qualitative</b>	<b>1 à 15</b>
<b>Annexe 3 : Organisation de la mesure de l'offre qualitative</b>	<b>1 à 9</b>

## Offre quantitative 2003

### 1. Introduction

Le contrat de prestations 2003-2006 reprend les indicateurs existants jusqu' alors et introduit de nouveaux indicateurs pour la mesure de la réalisation de l'offre TPG dans les annexes 5, 6, 7 et 11.

En 2003 quatre horaires ont été appliqués :

- Du 1<sup>er</sup> au 5 janvier Horaire 2002
- Du 6 janvier au 29 mars Horaire 2002 modifié
- Du 30 mars au 13 décembre Horaire 2003
- Du 14 décembre au 31 décembre Horaire 2004

Les résultats de l'année 2003 ont été calculés sur la base de ces horaires.

En courant d'année 2003, une analyse des indicateurs a été conduite par une société extérieure, Innovatica, mandatée par l'Etat pour valider les sources et modes de calcul ainsi que les indicateurs utilisés. La restitution des indicateurs quantitatifs sera automatisée dès 2004 et sera disponible trimestriellement. Une présentation sera faite dès validation par l'OTC et Innovatica de ces nouveaux indicateurs.

### 2. Résultats horaire 2003

L'annexe 6 du contrat de prestations indiquait des places x kilomètres offertes (PKO) en total cumulé alors que les rapports d'étape, soumis et approuvés par le Conseil d'Etat, revenaient à l'ancienne présentation, qui donne des PKO en moyenne journalière. Nous vous présentons ici les PKO en total cumulé, comme repris au contrat de prestations, dans un souci de lisibilité :

Places-kilomètres réalisés		
2002	2003	
Principales tram	375'406'405	375'390'762
Principales Trolley	392'294'210	389'878'721
Principales Autobus	617'392'020	649'654'460
Secondaires Autobus	83'337'865	86'765'605
Régionales Autobus	200'102'453	211'296'051
Scolaires	5'266'780	6'497'200
<b>TOTAL</b>	<b>1'673'799'733</b>	<b>1'719'482'799</b>

NB : les doublures sont incluses dans les lignes Principales Autobus

Places-kilomètres évolution en %	
2002	2003
Principales tram	0.00%
Principales Trolley	-0.62%
Principales Autobus	5.23%
Secondaires Autobus	4.11%
Régionales Autobus	5.59%
Scolaires	23.36%
<b>TOTAL</b>	<b>2.73%</b>



**L'offre réelle 2003 exprimée en places-kilomètres est de 2,73% plus élevée qu'en 2002.**

Cette augmentation est conforme à la prévision de 2,7% exprimée en 2002 et correspond à l'application de l'horaire 2003 sur 9 mois au lieu de 12.

L'augmentation de l'offre 2003 est en dessous de la moyenne des 4 à 5% exigée par le contrat de prestations. L'année 2004, sera conforme et en 2005, la moyenne sera dépassée, permettant ainsi au TPG d'atteindre leur objectif sur cet indicateur.

Pour mémoire, suite à la grève, plus du tiers du budget de l'étape 2003 a été investi dans l'amélioration de la régularité du réseau, notamment les temps de parcours, sans impact, voire avec un impact négatif sur les PKO.

**Lignes principales**

L'offre Tram est restée stable. La légère modification de fréquence introduite dans l'horaire 2003 n'a impacté que de manière marginale l'offre théorique. Par contre elle a permis d'adapter les temps de parcours, ce qui a amélioré la fiabilité du réseau tram. L'apport des convois de 53 mètres, a ainsi pu être maintenu en 2003

L'offre Trolley est restée stable. La modification de la ligne 6 qui passe dans les deux sens par le Pont du Mont Blanc, la systématisation de l'interligne 2-6-19 et les ajustements de la ligne 7 en synchronisation avec la 27 à Bel-Air ont entraîné une légère réduction de l'offre.

L'offre Autobus augmente conformément aux prévisions.

**Lignes secondaires**

L'offre réalisée répond à l'objectif de croissance.

**Lignes régionales**  
L'offre réalisée répond à l'objectif de croissance. La D a notamment été renforcée en desservant Cornavin à toutes les courses et en la dotant de 2 bus articules.

**Comptages voyageurs**  
La compilation et l'analyse des comptages voyageurs était soustraite en 2003. Cette activité sera reprise par les TPG en 2004 et fait partie des indicateurs validés par Innovatica.

Le résultat global Voyage\*kilomètres indique une augmentation de 4,1% qui va dans le sens de l'objectif de croissance. Deux points doivent être relevés à savoir

- Pour le réseau Tram, la diminution du nombre de Voyages et l'augmentation des Voyages\*kilomètres indiquent un changement d'attitude de notre clientèle qui fait des parcours plus longs
- Pour le réseau Trolleybus la diminution de 7,2% des Voyages\*kilomètres s'explique avant tout par la suppression de la ligne 19 les soirs dès 20h et le dimanche toute la journée. L'analyse détaillée indique que les lignes 3 et 7 contribuent aussi à cette diminution. Cette variation sera analysée et suivie.

**Vitesses commerciales**

Le rapport des vitesses commerciales mesurées des lignes principales (annexe 1A, page 7) indique une tendance très nette à un ralentissement. Ces ralentissements sont dus aux conditions de circulation difficiles qui prévalent tant aux Acacias/Plainpalaïs qu'à Cornavin et sur la rue de Lausanne. Ces travaux, combinés aux nombreux autres chantiers qui ont émaillé Genève, ont entraîné des reports de circulation dans l'ensemble de la ville, qui ont touchés pratiquement toutes nos lignes à un endroit ou un autre.

**Les détails chiffrés des commentaires ci-dessus sont présentés en annexe 1, pages 8, 9 et 10.**

## Offre qualitative 2003

En 2003, les résultats présentés, prennent en compte plus de 1200 enquêtes de 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 présentée. La présentation prend en compte le résultat 2003 mais aussi l'évolution depuis 2001. En outre, figure également désormais pour l'ensemble des critères et type de mesure effectué, la cible à atteindre dans le cadre du contrat de prestations des TPG.

L'offre qualitative est mesurée depuis la mise en place du contrat de prestations 2003-2006 sur la base de 10 dimensions et 26 critères, en adéquation avec la norme européenne (13 816 CEN).

Pour mesurer cette offre, une enquête de satisfaction client (mesure attendue par le client par le biais d'un questionnaire intégrant 41 critères) des mesures de la performance TPG (qualité visée par les TPG) et enfin des suivis de situations inacceptables sont effectués et comparés par rapport à des objectifs définis en fonction de chacun des critères mesurés.

Ce sont l'ensemble de ces éléments qui sont ici restitués sur l'année 2003.

**Un aperçu de la méthode de calcul du score et l'organisation des parcours clients mystère est présenté à l'annexe 3 du présent document.**

### 1. Les nouvelles dimensions du contrat de prestations 2003-2006 :

- Sécurité : prévention des agressions, préventions des accidents, style de conduite
- Accessibilité et fiabilité : existence de lignes directes, fréquences et horaires adaptés aux besoins, commodités des correspondances
- Confort : confort des arrêts, confort des véhicules
- Environnement : pollution et bruit
- Rapidité : temps moyen de parcours

Des cibles ont été définies à horizon 2006 par un groupe de travail sous la coordination de l'OTC. Ces cibles n'ont pas fait l'objet d'avancement au contrat de prestations 2003-2006, mais constituent néanmoins des objectifs à atteindre.

### 2. Evolution des différents critères

→ 2.1 Performance avec variation positive versus 2002 :

Satisfaction client :

- Régularité et ponctualité, information à l'extérieur et à l'intérieur des véhicules, information en cas de perturbation de l'activité, aspect et propreté des arrêts et des véhicules

Performance TPG :

- Information sur l'assortiment et les tarifs des titres de transport, information aux points d'arrêts, netteté et propreté des installations

→ 2.2 Performance avec variation négative versus 2002 :

Satisfaction client :

- Style de conduite, information sur l'assortiment et les tarifs des titres de transport, information aux points d'arrêts, accueil aux points de vente, attitude des contrôleurs de titre de transport, montée et descente des véhicules, confort des véhicules, offre de base et capacité des véhicules

Performance TPG :

- Information à l'extérieur et à l'intérieur des véhicules, netteté et propreté des véhicules, accueil aux points de vente, attitude du conducteur

Situation inacceptable :

- Ponctualité du réseau urbain, information sur l'assortiment et les titres de transport, attitude des contrôleurs de titres de transport

→ 2.3 Performance à améliorer :

Satisfaction clients :

- 14 critères sur un total de 26, atteignent la cible visée. Il faut savoir que les cibles visées sur l'axe satisfaction client, ne sont pas incluses dans l'annexe 1 du contrat de prestations des TPG et ont été définies par Innovatica dans un groupe de travail OTC/TPG en 2003.

Les critères principaux qui n'atteignent pas encore la cible :

- Prévention des agressions, style de conduite, disponibilité des distributeurs, existence de ligne directe, fréquences et horaires des véhicules, informations générales sur l'offre et sur l'assortiment des titres de transport, temps moyen de

déplacement, montée et descente des véhicules, confort aux arrêts

Notons cependant, qu'il conviendra en particulier sur les dimensions mesurées uniquement à partir de 2003, de revoir la cible visée du fait du manque de visibilité sur ces points lors de la fixation des objectifs. Citons en particulier, la prévention des agressions, existence de ligne directe, fréquences et horaires adaptés aux besoins.

Performance des TPG :

- 15 critères sur un total de 26, atteignent les objectifs visés dans le contrat de prestations (objectif inscrit dans l'annexe1)

Les points principaux à améliorer sont les suivants :

- fréquences et horaires adaptés au besoin, information générale sur l'offre et aux points d'arrêts, information à l'intérieur et extérieur des véhicules, netteté et propreté des véhicules, confort aux arrêts et des véhicules, attitude des contrôleurs de titres de transport, accueil aux points de ventes

Notons que sur certains critères, la cible définie par le groupe de travail OTC/Innovatica/TPG n'est pas cohérente avec celle indiquée dans le contrat de prestations Annexe 1. Il s'agit en particulier de la prévention des agressions, du style de conduite, attitude du conducteur, montée et descente du véhicule, confort aux arrêts, confort des véhicules.

Il convient donc rapidement d'ajuster la cohérence de ces différents éléments pour éviter toute confusion future.

**→ 2.4 Performance à maintenir :****Satisfaction clients :**

- Commodité des correspondances, fiabilité des véhicules, netteté et propreté des installations et des véhicules, confort des véhicules, respect de l'environnement

**Performance des TPG**

- Prévention des agressions et des accidents, régularité sur le réseau urbain et secondaire, disponibilité des titres de transport, existence de ligne directe, information en cas de situation perturbée, attitude des conducteurs, montée et descente des véhicules

**→ 2.5 Situations inacceptables :**

- Le total des cas recensés s'élevé à 107 par rapport à 81 en 2002.

Les variations à la hausse ont été enregistrées sur la ponctualité sur les réseaux urbains secondaires (+10), sur le temps moyen de déplacement (+11) et la commodité des correspondances (+3) , qui sont des critères nouvellement mesurés.

En revanche, notions la baisse enregistrée sur la régularité du réseau urbain (-7) causée par les grands chantiers au centre ville, et information à l'extérieur et intérieur des véhicules.

**3. Quels résultats et performances pour 2003 ?****• Satisfaction client :**

Le plus haut score obtenu porte sur la sécurité des véhicules avec un résultat de 89, suivi de près par la fiabilité des véhicules qui s'élevé à 88. Enfin, l'information dans les véhicules obtient également un score élevé, puisque ce critère termine 2003 avec un score de 77.

Le score le plus bas concerne la fréquence hors des heures de pointe avec près des 2/3 de réponses critiques (score de 9), alors que la prévention des agressions atteint un score de 19 pour l'année 2003 (59% de réponses négatives).

Enfin, le temps d'ouverture des portes et le confort aux arrêts terminent également l'année avec des scores peu élevés respectivement de 30 et 37.

**• Performance des TPG :**

Sur l'année 2003, ce sont les deux dimensions ponctualité et régularité à la fois sur le réseau urbain (99,91) et secondaires (99,98) qui sortent en tête des performances des TPG, avec en parallèle le résultat obtenu sur la prévention des accidents qui culmine avec 99,96% de résultat.

Le comportement des contrôleurs de titres de transport, la netteté et propreté des véhicules et enfin le confort à bord des véhicules devront être améliorés dès 2004 afin de remplir les exigences du contrat de prestations 2003-2006.

## Suivi des budgets d'investissement

### RECAPITULATIVE DES INVESTISSEMENTS

K e TVA	en CHF	PPF	ENGAGEMENTS	ECARTS	ECARTS
		2003	2003**	2003	2003
					En %
<b>IMMOBILISATIONS CORPORELLES</b>					
		112'504'700	100'895'180	3'609'600	3.27%
		459'999	301'729	158'270	34.41%
		531'000	2'745'848	-2'214'848	-417.11%
		100'528'952	104'644'004	-3'065'052	-3.04%
		1'050'000	103'410	946'590	90.15%
		75'000	100'871	-25'871	-34.40%
		97'000'929	999'190	87'001'737	89.17%
<b>IMMOBILISATIONS INCORPORELLES</b>					
		6'407'130	1'292'425	5'155'005	80.46%
		6'407'130	1'183'345	5'223'785	81.53%
			88'780	-88'780	NS
<b>IMMOBILISATIONS FINANCIERES</b>					
		450'000	384'900	65'100	14.47%
		450'000	384'900	65'100	14.47%
<b>TOTAL</b>		<b>1'193'361'911</b>	<b>1'105'322'205</b>	<b>88'039'706</b>	<b>7.40%</b>

\* Véhicules de ligne comprend 30'405'259.- de report  
Achat 26 AB44 = CHF 12'912'000.-  
Achat 21 Trams = CHF 16'940'000.-  
Achat Equipement tous véhicules = CHF 1'355'259.-

\*\* Les engagements comprennent les factures payées en 2003, mais également les commandes ouvertes au 31/12/2003 et les avances versées (p. ex Bombardier)

Le Plan Financier Pluriannuel 2003 - 2006 prévoit un budget d'investissements de CHF 226'061'369.- TTC sur 4 ans, dont 119'361'911.- sur 2003. Ce PFP comprend notamment :

- l'extension et le renouvellement de partie du parc de véhicules (13 tramways et 50 trolleybus) ;
- la mise en service d'un nouveau système d'aide à l'exploitation (en remplacement de la Régulation Centralisée du Traffic) ;
- le renouvellement d'installations et machines (machines à laver les carrosseries ; Sadaapplications)

En ce qui concerne le réalisé, l'enveloppe globale du PFP 2003 est respectée, avec 7.4% (+8.8 mios CHF) de marge. Ceci s'explique par car plusieurs projets reportés de 2003 à 2004, pour des questions de calendrier de commande ou livraison, notamment :

- le contrat SAEIV signé début 2004 : l'engagement de 19'600'000.- prévu au PFP 2003 sera effectivement utilisé en 2004-2005
- Divers projets et achats d'équipements ont aussi été décalés (achat véhicules de service, équipements embarqués, projets informatiques, etc.)

Le montant total des budgets à reporter de 2003 sur 2004 s'élève CHF 20'395'784.-.

Concernant les investissements véhicules, des décalages de commande/livraison entre les budgets 2003 et 2004 prévus au PFP sont également constatés mais l'enveloppe globale du PFP est respectée.

**Les infrastructures : investissements et budget d'entretien****A. Investissements :**

Le contrat de prestation mentionne dans ses annexes un budget d'investissement de 47.250 mio CHF pour 2003, pour la construction de divers tronçons de voie et ligne aérienne (extension du réseau).

Durant l'année, nous avons procédé à de multiples travaux, en coordination avec l'Etat.

**Lignes aériennes :**

Principalement, nous avons renouvelé les alimentations trolleybus allant de la sous-station des Franchises aux points d'injections de courant situés dans le village de Châtelaine. Nous avons également changé les fils de contact trolleybus dans les secteurs de l'Aéroport et de la route de Chanoy. Nous avons électrifié la rue d'Italie au profit de la ligne n°6, qui y circule depuis le 30 mars 2003.

**Nouvelles infrastructures tramways :**

- ◆ Extension Sècheron, travaux terminés, montant des travaux (TTC) CHF 10'103'447.- (somme correspondant aux bons de commande du DAEL).
- ◆ Extension Acacias, travaux en cours, montant des travaux (TTC) CHF 9'514'046.-
- ◆ Extension Gd Lancy, travaux à venir, montant des travaux estimés à (TTC) CHF 7'000'000.-
- ◆ Extension TCMC, travaux à venir, montant des travaux estimés à (TTC) CHF 40'000'000.-
- ◆ Voies de raccordement au Bd Georges-Favon, travaux à venir, montant des travaux estimé à (TTC) CHF 2'450'000.-

**Nouvelles infrastructures trolleybus :**

- ◆ Extension de la ligne n°3 en direction du nouveau quartier du Pommier, travaux en cours, montant des travaux (TTC) CHF 1'876'000.-
- ◆ Extension de la ligne n°10 par l'Av. des Franchises, travaux à venir, montant des travaux estimé à (TTC) CHF 850'000.-

En 2003, un total de 12'709'543 CHF a été investi et facturé à l'Etat : ce dernier a procédé au paiement de 8'732'958 CHF et était au bénéfice d'un crédit de 2'771'475 CHF sur les exercices antérieurs. Les TPG ont donc un solde ouvert de 1'205'209 CHF dans leurs comptes au 31.12.2003.

**B. Entretien des infrastructures :**

Il est à noter que le budget alloué par l'Etat de Genève pour l'entretien des voies n'a pas été entièrement consommé, y compris le report 2002.

En effet, deux chantiers de renouvellement de voies, rue de la Corratte et rue de Genève, programmés depuis environ trois ans, sont régulièrement reportés, les autorisations de construire n'étant pas délivrées. Les montants permettant l'exécution de ces deux chantiers sont donc provisionnés et en attente d'être consommés lorsque les travaux débiteront, ceci certainement en 2005.

Nous avons également entrepris de gros travaux de soudure relatifs à l'entretien des voies ferrées de notre réseau tramways.

Le budget de 5,5 mio CHF a été versé aux TPG pour l'entretien des infrastructures, conformément au contrat de prestations.

Un solde de 1'751'205 CHF en faveur de l'Etat restait ouvert des versements des années précédentes.

En 2003, le total des dépenses de ce type est de 3'771'251 CHF. Sur ce poste, un solde de 3'479'954 CHF reste ouvert en faveur de l'Etat pour les exercices suivants.

NB : le solde ouvert a permis aux TPG de financer les travaux de transformation du centre de maintenance du Bachet et de construction des lignes nouvelles, lesquels n'ont pas été totalement financés par l'Etat sur l'exercice.

**Les infrastructures aériennes et au sol :**

L'article 17 alinéa 3 du contrat de prestation prévoit que certaines infrastructures qui figurent dans les livres des TPG soient transférées à l'Etat.

Selon le cahier des charges relatifs à l'utilisation du domaine public (H1 55\_04) article 1 alinéa 2, et après vérification du contenu de ces catégories d'inventaire et de la définition de « domaine public » auprès du juriste de l'OTC, il apparaît que l'essentiel de ces immobilisations sont localisées sur les sites des TPG et qu'il n'y a donc pas lieu de les transférer à l'Etat.

Les seuls éléments concernés par un éventuel transfert sont les sous-stations électriques situées en dehors des locaux TPG, dont la valeur nette au 31.12.2003 est de 272'884.- CHF. Le projet de loi relatif à un transfert d'actifs entre l'Etat et les TPG est remis à jour avec cette indication.

**Les CHF 8.2 mios pour la transformation du centre de maintenance au Bachet de Pesay :**

Afin de ne pas encourir de retard pour la réception des nouveaux trams en 2004, les travaux de transformation ont été lancés dès 2002 et devaient être terminés en juin 2004.

Les dépenses correspondantes sont comptabilisées en actif transitoire (travaux en cours) dans les comptes des TPG, jusqu'à ce qu'une décision concernant le financement de ces coûts soit prise.

En 2003, CHF 2'783'286 ont été dépensés et des engagements pour un total de 2'838'002 CHF sont enregistrés au 31.12, soit un total de CHF 5'621'288 sur un budget prévisionnel de CHF 8'200'000.

## Niveau de sous-traitance 2003

25/03/2004/ACC

### 1. Introduction

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

### 2. Résultats 2003 et évolution

**Le niveau de sous-traitance en 2003 est conforme aux exigences du contrat de prestations.**

Le niveau de sous-traitance se situe en 2003 à 7,8% du total des charges, dont 3,5% hors lignes transfonctionnelles et provisoires. Les seuils imposés par la LTPG et le contrat de prestations sont respectivement de 10% et 4%.

	exercice 2003		exercice 2002	
	Art 8 Sous-traitance max. 10%	Art 8 Sous-traitance hors lignes transfonctionnelles et provisoires max. 4%	Art 8 Sous-traitance max. 10%	Art 8 Sous-traitance hors lignes transfonctionnelles et provisoires max. 4%
<b>Total Charges TPG</b>	<b>233977465</b>	<b>233977465</b>	<b>227845452</b>	<b>227845452</b>
<i>Seuil du contrat de prestations en %</i>	10%	4%	10%	4%
<i>Seuil du contrat de prestations</i>	<b>23397747</b>	<b>9359099</b>	<b>22784545</b>	<b>9113818</b>
<b>Total annuel de la sous-traitance engagée</b>	<b>18319592</b>	<b>8262380</b>	<b>16788450</b>	<b>7498081</b>
Lignes sous traitées (hors provisions et transfonctionnelles)	5884118	5084118	6245486	5113402
Lignes provisoires sous traitées	7759783		7005438	
Lignes transfonctionnelles sous-traitées	2297449		1952988	
Travaux de réparation et de nettoyage	2578242	2578242	2384659	2384659
% de sous traitance /total des charges TPG	7.8%	3.5%	7.4%	3.3%
<b>Solde de sous traitance à disposition</b>	<b>5078155</b>	<b>1096739</b>	<b>6986095</b>	<b>1615757</b>

\*La ligne V est passée hors lignes provisoires et transfonctionnelles et le service Mectormbus est passé sous lignes provisoires.

**Les évolutions majeures** entre 2002 et 2003 sont les suivantes :

- Mise en service de la nouvelle ligne 28 entre l'Hôpital de la Tour et le Jardin Botanique au 31.03.2003
- Arrêt de la ligne 37 Rive/Genève Plage au 30 mars 2003, et sous-traitance puis de la ligne 44 jusqu'au 13.12.03
- Augmentation de l'offre sur les lignes 32, 35, 36, 44, 47, 54, D, Z ainsi que sur certaines lignes scolaires
- Comme les contrats de sous-traitance de plusieurs lignes arrivaient à échéance courant 2003, il y a eu refonte et unification du système contractuel avec appel d'offre et mise en adjudication de ces lignes. Il a été demandé aux sous-traitants d'acquiescer leurs véhicules (piloté que d'utiliser des véhicules TPG), ce qui a pour effet un coût de sous-traitance sensiblement supérieur et des contrats de durée plus longue (pour permettre à nos partenaires d'amortir les véhicules). Cela a permis d'améliorer la qualité de la prestation fournie aux clients et de mieux maîtriser les coûts.





### Annexe 1b : Détails sur les Voyages \* Kilomètres

#### Résultats globaux Voyages-KM 2003 (Comptages \* KM)

Prestations principales					
Types de ligne	Effectués	Effectués	Ecarts	Ecarts en %	
	2003	2002	2003 - 2002	2003 - 2002	
Lignes principales tramways	58'159'435	55'221'548	2'937'887	5.3%	
Lignes principales trolleybus	60'359'536	65'014'296	-4'654'760	-7.2%	
Lignes principales autobus (lignes 1 à 29)	119'003'562	110'662'196	8'341'366	7.4%	
Lignes secondaires autobus (lignes 31 à 54)	8'880'330	7'806'009	1'074'322	13.8%	
Lignes régionales autobus (lignes A à Z)	35'210'596	31'816'046	3'394'550	10.7%	
Lignes SCOLAIRES autobus	2'364'179	2'039'637	324'542	15.9%	
<b>TOTAUX</b>	<b>283'977'639</b>	<b>272'559'732</b>	<b>11'417'907</b>	<b>4.2%</b>	
<b>Voyages-KM des autres prestations</b>					
	Effectués	Effectués	Ecarts	Ecarts en %	
	2003	2002	2003 - 2002	2003 - 2002	
Ligne SPECIALES (Services Maritîs et Chantiers)	N.D	N.D	N.D	N.D	
Lignes TPG FRANCE autobus (lignes D, F, G, K, Y)	2'588'709	2'462'607	126'102	5.1%	
<b>TOTAUX</b>	<b>2'588'709</b>	<b>2'462'607</b>	<b>126'102</b>	<b>10.0%</b>	

#### Remarques Voyages-KM:

- 1) Le terme "Effectué" signifie que les comptages voyageurs, couplés à l'horaire planifié du 25.03.03, sont réels.
- 2) Source des données: Q:\DIVISION\DIG\DEM\Comptage\2003\Bilan\_2003.xls. Données déposées par M.L'Huilier
- 3) Les Lignes SCOLAIRES sont intégrées dans les VKM effectués en concordance avec les PKO

**Annexe 1c : Détails sur les Voyages effectués**

Prestations principales					
Types de ligne	Effectués	Effectués	Ecart		
	2003	2002	2003 - 2002	2003 - 2002	
Lignes principales tramways	29'695'909	30'951'147	-1'255'239	-4.1%	
Lignes principales trolleybus	29'211'760	32'655'185	-3'443'425	-10.5%	
Lignes principales autobus (lignes 1 à 29)	51'645'670	50'221'137	1'424'533	2.8%	
Lignes secondaires autobus (lignes 31 à 54)	3'626'160	3'501'830	124'330	3.6%	
Lignes régionales autobus (lignes A à Z)	6'322'617	5'738'018	584'600	10.2%	
Lignes SCOLAIRES autobus	495'314	463'179	32'135	6.9%	
<b>TOTAUX</b>	<b>120'997'430</b>	<b>123'530'497</b>	<b>-2'533'067</b>	<b>-2.1%</b>	
Totaux Voyages par type de ligne (Comptages)					
	Effectués	Effectués	Ecart		
	2003	2002	2003 - 2002	2003 - 2002	
Ligne SPECIALES (Services Manifs et Chantiers)	2'450'000	1'870'000	580'000	31.0%	
Lignes TPG FRANCE autobus (lignes D, F, G, K, Y)	611'376	582'251	29'124	5.00%	
<b>TOTAUX</b>	<b>3'061'376</b>	<b>2'452'251</b>	<b>609'124</b>	<b>24.8%</b>	

**Remarques Voyages (Comptages):**

3) SPECIALES 2003: 2.450 000 personnes transportées. L'augmentation prend en comptes les congrès WISS, TELECOM. Augmentation de 232 dossiers, soit 802 dossiers en 2003 pour 570 dossiers en 2002

Annexe 1d : Détails sur les taux de fraude



STATISTIQUE ANNUELLE C.T.T

23/04/2003 le 09 01 04

2003

VISA : P. Marnoux

EFFECTIF	2003												Moy.	%												
	Janv	Févr	Mars	Avr	Mai	Juin	Juill	août	sept	oct	nov	déc														
Efectif brut	44	44	44	44	44	44	44	44	43	43	37	37	37	42,7	100%											
Absences maladie accident	1,7	2,8	2,5	2,9	3,3	2,1	2,1	2,0	4,2	3,0	3,0	2,2	2,2	2,7	6%											
Rapports r - R	16,0	14,6	13,4	16,4	16,2	15,0	14,0	16,2	14,5	13,0	12,6	12,8	14,2	14,2	33%											
Repos autres vacances	2,2	4,5	1,7	5,9	2,1	3,4	9,4	8,3	4,8	2,0	1,5	4,1	4,2	4,2	10%											
Efectif au travail	26,1	22,1	26,4	19,9	23,3	23,5	18,5	18,4	19,4	23,6	20,1	17,9	21,5	21,5	50%											
Détachements en dehors de E	0,3	0,2	0,2	0,1	0,5	0,7	0,2	0,2	0,4	0,2	0,2	0,2	0,2	0,5	1,07%											
Détachements E, formation	1,7	2,1	9,0	2,4	4,1	4,9	2,5	1,9	1,7	2,9	0,9	0,4	2,9	2,9	7%											
Efectif disponible	23,1	19,8	17,1	17,3	18,7	17,8	15,8	16,3	17,4	20,5	19,0	15,3	18,2	18,2	43%											
Type de contrôle	CEE	Autre	CEE	Autre	CEE	Autre	CEE	Autre	CEE	Autre	CEE	Autre	CEE	Autre	CEE	Autre										
Repartition par indicif	76	15	8,5	11,3	7,3	9,8	7,1	10,2	9,8	9,0	9,4	8,4	7,9	7,9	8,1	7,2	7,8	9,7	11,1	9,3	10,1	8,8	5,0	10,3	8,4	8,8
Conduite	0,6	2,8	1,1	2,2	0,9	1,1	0,3	1,2	1,0	1,0	1,5	2,3	0,7	0,6	1,1	1,2	1,2	1,8	1,0	2,0	1,5	2,4	0,8	1,9	1,8	1,7
Conduite	7,1	12,7	7,4	9,1	6,2	9,7	9,8	9,1	8,7	9,0	7,9	6,1	7,2	7,3	8,0	8,0	6,4	7,9	10,1	7,3	9,6	8,5	4,2	8,4	7,4	8,4
Total effectif conduite	3,3	3,3	1,9	1,5	2,0	3,9	1,3	2,3	3,0	3,0	4,0	2,7	2,7	2,7	6%											
Total effectif conduite	19,8	16,4	15,2	15,8	16,7	13,9	14,5	14,0	14,3	17,4	15,0	12,6	15,6	15,6	36%											
Total jours de conduite	614,8	460,5	471,9	474,7	417,4	376,5	449,9	433,4	429,3	540,0	460,8	389,8	469,1	469,1												
RESUME TAT DU CONTROLE	Janv	Févr	Mars	avr	Mai	Juin	Juill	août	sept	oct	nov	déc	Total	Taux												
Total constats, surtaxes	6777	4938	4483	4773	4468	3936	4318	3916	3703	6281	6017	2340	62250													
Objets abandonnés	1945	1321	1484	1304	1907	908	1112	985	1285	1708	1576	825	16130													
Pannes DATT reconnues	20	15	21	17	22	11	20	11	16	22	17	9	201													
Constats, surtaxes (travaux)	3912	3202	2398	3262	2939	3017	3188	2520	2432	3061	3424	1506	36919													
Voyages P&M, selon contrat 2001	10949923	5917157	10081244	9874707	8544545	9004676	82702272	94551101	10585714	11598480	10704227	10519238	12094244													
Voyagesur conduites	100916	84482	87896	84575	94329	69335	76392	62362	71920	91845	79391	45730	942173													
Taux de non conformité	6,66 %	6,97 %	5,10 %	5,62 %	6,30 %	6,76 %	5,61 %	5,80 %	6,16 %	5,75 %	6,32 %	5,12 %	6,65 %													
Taux de fraude	3,76 %	3,79 %	3,39 %	3,88 %	3,37 %	4,42 %	4,14 %	4,20 %	3,38 %	3,87 %	4,31 %	3,29 %	3,81 %													
Taux de conduite	0,95 %	0,96 %	0,81 %	0,86 %	0,98 %	0,76 %	0,83 %	0,66 %	0,68 %	0,79 %	0,79 %	0,42 %	0,78 %													












← voyager  
conduite  
4

Date: 28.04.04

## Rapport annuel du contrat de prestations 2003


 Transportes públicos generosos

Annexe 2

Dimension	Critère	Performance	Qualité attendue par le client					Commentaires	
			2001	2002	2003	Cible 2006			
Sécurité	Prévention des agressions	Prévention des agressions physiques ou verbales à bord des véhicules		19.07	30	Nouvel indicateur à suivre sur 2004. Le plus mauvais score du questionnaire client à suivre avec mise en place de video surveillance. Sentiment d'insécurité s'est dégradé au fur et à mesure des trimestres (12 au 4ème trimestre)			
				89.14	50		Nouvel indicateur. Le meilleur score du sondage client		
				63.00	54.00		47.24	50	Degradation du score depuis 2001, doit être améliorée pour atteindre la cible visée en 2006
				54.00	50.00		56.16	-	En progression par rapport à 2002
				54.00	50.00		62.08	-	Evolution très positive par rapport à 2002
Ponctualité, Régularité	Régularité sur le réseau urbain principal	Ponctualité des véhicules par rapport à l'horaire en milieu urbain		65.00	63.00	61.08	65	Très légère diminution vers 2002	
				51.39	70	Nouvel indicateur, évolution à suivre sur 2004			
Accessibilité, Fiabilité	Disponibilité des distributeurs de titres de transports	Facilité d'achat d'un titre de transport (billet, abonnement)		65.00	63.00	61.08	65	Très légère diminution vers 2002	
				51.39	70	Nouvel indicateur, évolution à suivre sur 2004			
Existence de lignes directes	Disponibilité de lignes directes	Disponibilité de lignes/liens directs (sans correspondance)		65.00	63.00	61.08	65	Très légère diminution vers 2002	
				51.39	70	Nouvel indicateur, évolution à suivre sur 2004			

Date: 28.04.04

## Rapport annuel du contrat de prestations 2003

Transports publics genevois



Dimension	Critère	Performance	Qualité attendue par le client				Cible 2006	Commentaires
			2001	2002	2003			
Accessibilité, Fiabilité...	Fréquences et horaires adaptés aux besoins	Fréquence et horaire des véhicules aux heures de pointe (7h-9h / 15h-18h) ET Fréquence et horaire des véhicules en dehors des heures de pointe						40 Nouvel indicateur: un des scores les plus bas du questionnaire client.
	Commodité des correspondances	Commodité des correspondances (connexions, emplacement, fréquence)						40
	Fiabilité des véhicules	Fiabilité technique des véhicules (grammes)						50 Dimension suivie dans le questionnaire client en 2003; un des plus haut score du sondage client
Information à la clientèle	Information générale sur l'offre de transport	Information générale sur le réseau (lignes, horaires, et correspondances)		65.00	68.00	66.47		70 Score en ligne avec 2002; résultat à améliorer pour l'atteinte de la cible
	Information sur l'assortiment et les tarifs des titres de transport	Information sur la gamme des titres de transport et sur les prix		67.00	57.00	47.41		65 En diminution depuis 2001
	Information aux points d'arrêt	Information disponible et lisible aux arrêts TPG et Urneso		62.00	68.00	65.75		65
	Information à l'extérieur et à l'intérieur des véhicules	Identification de la ligne et de la destination à l'extérieur des véhicules ET Informations sur la destination et les arrêts principaux dans les véhicules		82.00	70.00	73.21		75 En progression par rapport à 2002

Date: 28.04.04

## Rapport annuel du contrat de prestations 2003

Transports publics genevois



## Qualité attendue par le client

Dimension	Critere	Performance	2001	2002	2003	Cible 2006	Commentaires	
Information à la clientèle ...	Information en situation perturbée	Information en cas de perturbations importantes de l'activité TPG/Unireso		50.00	42.00	50.77	50	Evolution très positive par rapport à 2002
Rapidité	Temps moyen de déplacement	Rapidité du trajet, temps moyen de parcours		26.00	31.00	44.89	35	Evolution très positive par rapport à 2002, un des scores dont le résultat a le plus progressé
Propreté	Netteté, propreté des installations	Aspect, état et propreté aux arrêts TPG/Unireso		40.00	36.00	48.20	45	Evolution très positive par rapport à 2002, un des scores dont le résultat a le plus progressé
Accueil	Accueil aux points de vente	Accueil aux points de vente (amabilité, attention, compétence)		86.00	85.00	80.67	85	En diminution depuis 2001
				71.00	64.00	63.96	65	
				59.00	63.00	55.95	60	Une des plus fortes dégradations sur le sondage client. Score dégradé en particulier sur le 3ème trimestre (48.5%) avec une évolution positive sur le 4ème trimestre (55.5%)

Date: 28.04.04

## Rapport annuel du contrat de prestations 2003

Transports publics genevois



Dimension	Critère	Performance	Qualité attendue par le client					Commentaires
			2001	2002	2003	Cible 2006		
Confort	Montée et descente du véhicule	Facilité d'accès aux véhicules (plancher bas, poussette) ET Temps d'ouverture et de fermeture des portes		55.00	55.00	36.41	70 Très forte diminution du score au 4ème trimestre - tendance identique à celle du questionnaire - ce point doit être surveillé sur 2004	
	Confort des arrêts	Confort aux arrêts TPG/Unireso		78.00	79.00	37.41	50 Nouvel indicateur dans le questionnaire: score à améliorer et cohérent par rapport à la performance TPG	
	Confort des véhicules	Confort à bord des véhicules		55.00	50.00	48.02	50 Dégradation depuis 4 ans -	
	Offre de base et capacité des véhicules	Capacité de places (assises et debout) dans les véhicules		78.22		50	55 En ligne avec le résultat 2002	
Environnement	Pollution et bruit	Respect de l'environnement par les TPG			78.22	50		



Date: 28.04.04

## Rapport annuel du contrat de prestations 2003

Transport publics genevois


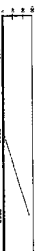







Dimension	Critere	Performance	Qualité visée par les TPG					Cible 2006	Commentaires		
			2001	2002	2003	2004	2005				
Sécurité	Prévention des agressions	Le nombre d'agressions physiques à bord des véhicules (de clients ou de collaborateurs) n'exécède pas 1 par semaine						0,96	0,5/sem	Nouvel indicateur, objectif atteint avec moins de une agression par semaine. Les lignes 9,12,15 ont un résultat élevé d'agression (5, 5)	
			Prévention des accidents						99,96	99,80%	Nouvel indicateur, objectif et cible atteint, c'est le résultat le plus élevé de la performance TPG. Les lignes avec les résultats les moins bons sont la 1 (50), la 12 (44) et la 9 (33)
	Style de conduite	Le nombre de chutes de clients imputables directement au style de conduite des conducteurs TPG n'exécède pas 3 par semaine						1,17	1,5/sem	Nouvel indicateur, objectif dépassé avec 1,17 chutes/semaine contre 3 dans GP 2003-2006	
Ponctualité, Régularité	Régularité sur le réseau urbain principal	Moins de 2% des clients des lignes principales a subi une attente supérieure à deux intervalles de passage						99,00	99,10	99,91	Objectif atteint
			Ponctualité sur les réseaux urbains secondaires et régional						99,40	99,90	99,98
Accessibilité, Fiabilité	Disponibilité des distributeurs de titres de transports	99% des clients disposent de distributeurs en état de fonctionner.						99,10	99,40	99,63	99% Résultat en progression versus 2002, en ligne avec objectif Cr 2003-2006
			Existence de lignes directes						0,42	0,46 (1)	Très bonne tendance en 2003, avec des voyages km qui progressent plus vite que les voyageurs, diminuant ainsi le nombre de correspondances moyennes par voyage.

Date: 28.04.04

## Rapport annuel du contrat de prestations 2003


  
Transportis publics genevois

Dimension	Critère	Performance	Qualité visée par les TPG					Cible 2006	Commentaires
			2001	2002	2003	2005			
Accessibilité, Fiabilité...	Fréquences et horaires adaptés aux besoins	Les projets d'horaires sont communiqués aux partenaires et 95% des remarques justifiées présentées par les communes sont satisfaites				78.57	95%	11 demandes prises en compte pour 14 justifiées (Noverre - ligne 7 - demande de fréquence à B. Verrier - demande de suppression de horaires vacances et du terminus pariel de Coches)	
	Commodité des correspondances	Moins de 1% des clients concernés par une correspondance garantie ne peut bénéficier effectivement de cette garantie				99.76	99.50%	Objectif atteint	
	Fiabilité des véhicules	Moins de 0.1% des clients est touché par une perturbation de plus de 6' résultant d'une erreur technique d'un véhicule				99.90	99.90	99.95%	Objectif atteint
Information à la clientèle	Information générale sur l'offre de transport	95% des clients doivent être renseignés correctement		98.20	91.10	90.02	95%	Dégradation depuis 4 ans - Questionnaire (résultat interne et conducteur excellent; reste résultat point de vente à améliorer)	
	Information sur l'assortiment et les tarifs des titres de transport	95% des clients doivent être renseignés correctement.		98.20	82.70	94.30	95%	Bonne performance grâce en particulier à Internet dont le taux de disponibilité est excellent; la performance des points de ventes directs reste à améliorer	
	Information aux points d'arrêt	90% des clients trouvent des points d'arrêt conformes à la qualité voulue par les TPG		89.00	77.00	81.15	90%	Evolution positive en 2003 après une dégradation de 99 à 2002	
	Information à l'extérieur et à l'intérieur des véhicules	95% des clients ont à disposition une information à l'extérieur et à l'intérieur des véhicules conforme à la qualité voulue par les TPG		94.60	96.30	89.16	95%		

Date: 28 04 04

## Rapport annuel du contrat de prestations 2003

Transports publics genevois



Dimension	Critère	Performance	Qualité visée par les TPG				Cible 2006	Commentaires
			2001	2002	2003			
Information à la clientèle...	Information en situation perturbée	Moins de 1% des clients sont touchés par une annulation de course due à une perturbation majeure du réseau sans avoir pu en être informés correctement (sur le service de substitution éventuel notamment)		99.80	99.90	99.82	99.50%	Objectif atteint
Rapidité	Temps moyen de déplacement	NON APPLICABLE				0.00		Non applicable
Propreté	Netteté, propreté des installations	80% des clients trouvent des points d'arrêt conformes à la qualité voulue par les TPG		80.00	72.90	78.77	80%	Evolution positive en 2003 après une dégradation de 99 à 2002
	Netteté, propreté des véhicules	85% des clients ont à disposition des véhicules propres à l'extérieur et à l'intérieur conformément à la qualité voulue par les TPG		84.90	64.90	63.12	85%	Evolution négative depuis 2001 - la propreté intérieure explique ce résultat
	Accueil aux points de vente	85% des clients disposent de points de vente conformes aux critères de qualité voulue par les TPG		85.30	87.00	75.77	85%	Performance à améliorer pour atteindre l'objectif visé. Les retours clients expliquent en particulier ce résultat dégradé sur 2003 (critères propreté 59%, et aisance 64%)
	Attitude du conducteur	85% des clients sont accueillis par des conducteurs respectant la qualité voulue par les TPG		86.50	99.20	92.28	90%	Objectif atteint
	Attitude des contrôleurs de titre de transport	90% des clients contrôlés en infraction pour abus d'abonnement et dont l'identité a été relevée ont eu affaire à des contrôleurs respectant la qualité voulue par les TPG				48.78	90%	Sondage spécifique mis en place fin 2003, à suivre sur 2004

Date: 28.04.04

## Rapport annuel du contrat de prestations 2003

Transports publics genevois



Dimension	Critère	Performance	Qualité visée par les TPG					Cible 2006	Commentaires
			2001	2002	2003				
Confort	Montée et descente du véhicule	Le nombre de clients victimes d'une chute n'excède pas 3 par semaine	4.60	4.30	0.62	1.5/sem	Objetif atteint et belle amélioration de la performance sur 2003 (+ analyse du résultat en fonction du journal RCT)		
	Confort des arrêts	Moins de 10% des clients ne dispose pas à l'arrêt des équipements de confort voulus			80.03	95% (arrêt)	Nouvel indicateur. Evolution à suivre sur 2004. Les performances les meilleures sont sur la ligne L et 47 atteignant respectivement 25% et 40%.		
	Confort des véhicules	Moins de 2% des clients ne dispose des conditions de confort des véhicules voulues			68.08	99% (Vtc)	Evolution à suivre sur 2004 car l'objectif n'est pas atteint (notons que sur enquêtes client insyber, le taux des équipements présents est de 99% sur les véhicules de la ligne L. Les performances les plus élevées sont les lignes 10, 51 et 52 sachant que ce sont les lignes 46, E et D qui ont les performances les plus basses (respectivement 50%, 67% et 50%).		
					1.80	1.94	1.66	1.5 pers/lin	Objetif atteint - Taux max ligne E (obtenus sur le linéogram le plus fréquenté)
Environnement	Pollution et bruit	Dans l'offre totale de transport des TPG, la part des véhicules x km effectuée avec des véhicules électriques croît d'année en année			0.33	0.34 (2)			
	Offre de base et capacité des véhicules	A la période de pointe du soir le client a sur tout le réseau des véhicules à disposition avec un taux moyen d'utilisation n'excédant pas 2 personnes au m2							

Date: 28.04.04

## Rapport annuel du contrat de prestations 2003

Transports publics genevois



Dimension	Critère	Performance	Situations inacceptables				Cible 2006	Commentaires
			2001	2002	2003			
Sécurité	Prévention des agressions	Un client est agressé par un collaborateur			0,00	0		
	Prévention des accidents	Un client est blessé dans un accident provoqué délibérément par un agent TPG			0,00	0		
	Style de conduite	Un conducteur fait délibérément tomber des clients de par sa conduite			0,00	0		
	Ponctualité, Régularité	Le client attend plus de 2 intervalles de passage sans recevoir d'information adéquate			3,00	0		
Accessibilité, Fiabilité	Ponctualité sur les réseaux urbains secondaires et régional	Un client rate un véhicule qui passe en avance			24,00	0		
	Disponibilité des distributeurs de titres de transports	Un client ne peut pas se procurer de titre de transport correspondant à son besoin que ce soit sur le réseau, chez un revendeur ou dans une agence TPG			5,00	0		
	Existence de lignes directes	NON APPLICABLE			0,00	0		

Date: 28.04.04

## Rapport annuel du contrat de prestations 2003

Transports publics genevois



Dimension	Critère	Performance	Situations inacceptables					Cible 2006	Commentaires
			2001	2002	2003				
Accessibilité, Fiabilité, ...	Fréquences et horaires adaptés aux besoins	Une commune n'est pas informée des horaires projetés					0		
	Commodité des correspondances	Un véhicule d'une ligne secondaire quitte le point de correspondance garantie sans avoir assuré adéquatement la correspondance promise aux clients					0		
	Fiabilité des véhicules	Un client est victime d'un accident suite à la défaillance technique d'un véhicule		0.00	1.00	4.00		0	
	Information à la clientèle	Information générale sur l'offre de transport	Un client reçoit une information périmée ou erronée		1.00	5.00	5.00		0
Information à l'extérieur et à l'intérieur des véhicules	Information sur l'assortiment et les tarifs des titres de transport	Un client reçoit une information périmée ou erronée		1.00	3.00	9.00		0	
	Information aux points d'arrêt	Un arrêt est signalé par un client avec une information périmée ou erronée		6.00	0.00	3.00		0	
Information à l'extérieur et à l'intérieur des véhicules	Information à l'extérieur et à l'intérieur des véhicules	Un client reçoit une information périmée ou erronée alors que l'erreur a été signalée depuis plus de 15 jours ou le système d'annonce des arrêts est déclenché volontairement dans le véhicule		9.00	7.00	2.00		0	
				9.00	7.00	2.00		0	

Date: 28 04 04

## Rapport annuel du contrat de prestations 2003

Transports publics genevois



Dimension	Critère	Performance	Situations inacceptables					Commentaires
			2001	2002	2003	Cible 2006		
Information à la clientèle...	Information en situation perturbée	A un point d'arrêt équipé, un client attend 3 intervalles ou plus de fréquence sans être informé d'une perturbation ou de la modification de trace		0,00	2,00	3,00	0	
Rapidité	Temps moyen de déplacement	Les TPG sont empêchés d'atteindre leurs objectifs par des encombrements à répétition en particulier en zone urbaine dense		0,00	0,00	11,00	0	Des travaux liés aux infrastructures expliquent ce résultat
Propreté	Netteté, propreté des installations	Un arret endommagé n'est pas rétabli dans les 2 jours ouvrables		0,00	0,00	0,00	0	
	Netteté, propreté des véhicules	Le client décline de manière avérée ses vêtements en empruntant les TPG		0,00	1,00	3,00	0	
Accueil	Accueil aux points de vente	Un client ne peut pas se procurer un titre de transport s'ilou il attend plus de 10 min au point de vente		1,00	1,00	1,00	0	
	Attitude du conducteur	Véhicule à l'arrêt, un conducteur refuse de renseigner un client		2,00	0,00	2,00	0	
	Attitude des contrôleurs de titre de transport	Un contrôleur a une attitude vexatoire, grossière ou discriminatoire.		3,00	6,00	9,00	0	

Date: 28.04.04

## Rapport annuel du contrat de prestations 2003

Transports publics genevois



Dimension	Critère	Performance	Situations inacceptables					Commentaires
			2001	2002	2003	Cible 2006		
Confort	Montée et descente du véhicule	Le fonctionnement des portes est durablement défectueux ou le conducteur ne respecte pas les consignes sur approche arrêt, montée client					0	
	Confort des arrêts	Un client se blesse ou tombe en utilisant les équipements d'un arrêt (banc, barre d'appui...)					0	
	Confort des véhicules	Un client se blesse ou tombe en prenant place à bord d'un véhicule (hors cas des chutes à la montée-descente)					0	
Environnement	Offre de base et capacité des véhicules	Un client ne peut pas monter dans 2 véhicules de suite par manque de place.					0	
	Pollution et bruit	Une année, la part des véhicules effectués avec des véhicules électriques diminue d'au moins 5%					0	



Date: 28/04/04

## Contrat de prestations, Tableau de synthèse de l'offre qualitative 2003

Transports publics genevois



Critère	Qualité attendue par le client		Qualité visée par les TPG		Situations inacceptables			
	Définition de l'indicateur	Résultat cible	Définition de l'indicateur	Résultat cible	Définition de l'indicateur	Résultat cible		
<b>Sécurité</b>								
Prévention des agressions physiques ou verbales à bord des véhicules		19	30	0,96	0,5/sem.	Un client est agressé par un collaborateur	0	0
Prévention des accidents	les TPG comme moyen de transport sur dans le trafic	89	50	99,96	99,80%	Un client est blessé dans un accident provoqué délibérément par un agent TPG	0	0
Style de conduite	Style de conduite des conducteurs	47	60	1,17	1,5/sem.	Un conducteur fait délibérément tomber des clients de par sa conduite	0	0
<b>Ponctualité, Régularité</b>								
Régularité sur le réseau urbain principal	Ponctualité des véhicules par rapport à l'horaire en milieu urbain	56	-	99,91	-	Le client attend plus de 2 intervalles de passage sans recevoir d'information	3	0
Ponctualité sur les réseaux urbains secondaires et régional	Ponctualité des véhicules par rapport à l'horaire en zone régionale	62	-	99,98	-	Un client rate un véhicule qui passe en avance	24	0
<b>Accessibilité, Fiabilité</b>								
Disponibilité des distributeurs de titres de transport	Facilité d'achat d'un titre de transport (billet, abonnement)	61	65	99,63	99%	Un client ne peut pas se procurer de titre de transport correspondant à son besoin que ce soit sur le réseau, chez un revendeur ou dans une agence TPG	5	0
Existence de lignes directes	Disponibilité de lignes/directions correspondances (sans correspondance)	51	70	0,42	0,46 (1)	NON APPLICABLE	0	0
Fréquences et horaires adaptés aux besoins	Fréquences et horaires des véhicules aux heures de pointe (7h-9h, 16h-18h) ET Fréquences et horaires des véhicules en dehors des heures de pointe	23	40	78,57	95%	Une commune n'est pas informée des horaires proposés	0	0
Compatibilité des correspondances	Compatibilité des correspondances (conversion, emplacement, fréquence)	51	40	99,76	99,50%	Un véhicule d'une ligne secondaire quitte le point de correspondance garantie sans avoir assuré adéquatement la correspondance promise aux clients	3	0

Date: 28.04.04

## Contrat de prestations, Tableau de synthèse de l'offre qualitative 2003



Critère	Qualité attendue par le client		Qualité visée par les TPG		Situations inacceptables		
	Définition de l'indicateur	Résultat Cible	Objectif du contrat de prestations	Résultat	Cible	Définition de l'indicateur	Résultat Cible
<b>Accessibilité, Fiabilité</b>							
Fiabilité des véhicules	Fiabilité technique des véhicules (garants)	88	50 (Moins de 0,1% des clients est touché par une perturbation de plus de 6 résultant d'une avarie technique d'un véhicule)	99,90	99,95%	Un client est victime d'un accident suite à la défaillance technique d'un véhicule	4 0
<b>Information à la clientèle</b>							
Information générale sur l'offre de transport	Information générale sur le réseau (lignes, horaires, et correspondances)	66	70 (95% des clients doivent être renseignés correctement)	90,02	95%	Un client reçoit une information périmée ou erronée	5 0
Information sur l'assortiment et les tarifs des titres de transport	Information sur la gamme des titres de transport et sur les prix	47	69 (92% des clients doivent être renseignés correctement)	94,30	95%	Un client reçoit une information périmée ou erronée	9 0
Information sur points d'arrêt	Information disponible et lisible aux arrêts TPG et Lignes	66	65 (90% des clients trouvent des points d'arrêts conformes à la qualité voulue par les TPG)	81,15	90%	Un arrêt est signalé par un client avec une information périmée ou erronée	3 0
Information à l'extérieur et à l'intérieur des véhicules	Identification de la ligne et de la destination à l'extérieur des véhicules ET Informations sur la destination et les arrêts principaux dans les véhicules	73	79 (95% des clients ont à disposition une information à l'extérieur et à l'intérieur des véhicules conforme à la qualité voulue par les TPG)	89,16	95%	Un client reçoit une information périmée ou erronée alors que l'arrêt a été signalé depuis plus de 15 jours ou le système d'annonce des arrêts est défectueux volontairement dans le véhicule	2 0
Information en situation perturbée	Information en cas de perturbations importantes de l'activité TPG/Lignes	51	50 (Moins de 1% des clients sont touchés par une annulation de courses due à une perturbation majeure du réseau sans avoir pu en être informés correctement (sur le service de substitution éventuelle notamment))	99,82	99,50%	A un point d'arrêt équipé, un client attend 3 intervalles ou plus de fréquence sans être informé d'une perturbation ou de la modification de tracé	3 0
<b>Rapidité</b>							
Temps moyen de déplacement	Rapport du trajet / temps moyen de parcours	63	68 (NON APPLICABLE)	0,00	-	Les TPG sont empêchés d'atteindre leurs objectifs en zone urbaine dense	11 0
<b>Propreté</b>							
Nettoie, propreté des installations	Aspect, état et propreté aux arrêts TPG/Lignes	45	38 (80% des clients trouvent des points d'arrêts conformes à la qualité voulue par les TPG)	78,77	80%	Un arrêt endommagé n'est pas rétabli dans les 2 jours ouvrables	0 0
Nettoie, propreté des véhicules	Aspect état et propreté à l'extérieur et à l'intérieur des véhicules	48	43 (89% des clients ont à disposition des véhicules conformes à la qualité voulue par les TPG)	63,12	85%	Le client dénonce de manière avérée ses vêtements en empruntant les TPG	3 0

Date: 28/04/04

## Contrat de prestations, Tableau de synthèse de l'offre qualitative 2003

Transports publics généraux



Critère	Qualité attendue par le client		Qualité visée par les TFG		Situations inacceptables			
	Définition de l'indicateur	Résultat cible	Objectif du contrat de prestations	Résultat cible	Définition de l'indicateur	Résultat cible		
<b>Accueil</b>								
Accueil aux points de vente (amabilité, attente, compétence)	Accueil aux points de vente (amabilité, attente, compétence)	81	85 95% des clients disposent de points de vente conformes aux critères de qualité voulue par les TFG	75-77	85%	Un client ne peut pas se procurer un titre de transport s'il attend plus de 10 min au point de vente	1	0
Attitude du conducteur	Amabilité et courtoisie des conducteurs	64	85% des clients sont accueillis par des conducteurs respectant la qualité voulue par les TFG	92-28	90%	Véhicule à l'arrêt, un conducteur refuse de renseigner un client	2	0
Attitude des conducteurs de titre de transport	Comportement des conducteurs de billets dans les véhicules	56	90% des clients contrôlés en infraction pour oubli d'abonnement et dont l'identité a été relevée ont eu affaire à des conducteurs respectant la qualité voulue par les TFG	48-76	90%	Un conducteur a une attitude vexatoire, grossière ou discriminatoire	9	0
<b>Confort</b>								
Montée et descente du véhicule	Facilité, drocets, aux véhicules (péncher pas, poussette) ET Temps d'ouverture et de fermeture des portes	36	70% le nombre de clients victimes d'une chute n'excède pas 3 par semaine	0-62	1,5/sem.	Le fonctionnement des portes est doublement défaillant, ou le conducteur ne respic pas les consignes sur l'approche arrêt, montée client	21	0
Confort des arrêts	Confort aux arrêts TFG/Quirreso	37	Moins de 10% des clients ne dispose pas à l'arrêt des équipements de confort voulus	80-03	95% (arrêt)	Un client se blesse ou tombe en utilisant les équipements d'un arrêt (banc, barre d'appui,...)	0	0
Confort des véhicules	Confort à bord des véhicules	68	Moins de 2% des clients ne disposent des conditions de confort des véhicules voulus	68-08	99% (Vhc)	Un client se blesse ou tombe en prenant place à bord d'un véhicule (tors, cas des chutes à la montée/descente)	1	0
Critère de base et capable des véhicules (débour) dans des véhicules	Capacité de places (assises et débour) dans des véhicules	48	55% la capacité de pointe du site le client a sur tout le réseau des véhicules à disposition avec un taux moyen d'utilisation n'excédant pas 2 personnes au m2	1-66	1,5 pers/m	Un client ne peut pas monter dans 2 véhicules de suite par manque de place	3	0
<b>Environnement</b>								
Pollution et bruit	Respect de l'environnement par les TFG	78	Dans l'offre totale de transport des TFG, la part des véhicules x km effectués avec des véhicules électriques croît d'année en année	0-33	0,34 (2)	Une année, la part des véhicules effectués avec des véhicules électriques diminue d'au moins 5%	0	0

# ORGANISATION DELLA MISURE DI LAVORO QUANTITATIVE



# Structure de définition par critère

10 dimensions et 26 critères en adéquation avec la norme européenne

<b>Mesure</b> <b>satisfaction client</b>	<b>Mesure de performance</b>	<b>Situations inacceptables</b>
<b>Enquêtes mensuelles</b>	<b>Mesure en temps réel</b> <b>Mesure "client mystère"</b> <b>Comptages voyageurs</b>	<b>Mesure par recensement des observations clientèles</b>
<b>Objectif d'amélioration</b> <b>Objectif cible</b>	<b>Objectif chiffré</b> <b>Seuil définitif par le contrat de prestations</b> <b>Objectif cible</b>	<b>Objectif "0"</b> <b>Situations inacceptables</b>

## Mesure satisfaction client

- 26 critères sont repris pour mesurer la satisfaction sur les 41 recensés par l'enquête marketing
- 100 retours de questionnaires « satisfaction » par mois
- Score sur une échelle de -200 à +100 => échelle sensible
- Le client informe sur les lignes (3 max.) qui influencent son jugement
- Objectif : définir en fonction des critères et surtout mesure de l'amélioration de la satisfaction

# Mesure satisfaction Échelle de mesure

## RAPPORT DE SATISFACTION DES CLIENTS TPG

Questions 0 à 32

Question	nr	nbr	-- %	- %	+ %	++ %	score	trim.	diff.	année
0 Prestations générales	84	3.5	34.5	60.7	1.1	72.1	65.1	7	66.9	
14 Ponctualité des véhicules	115	6.9	25.2	60	7.8	66.6	61.2	5.4	58.4	
15 Disponibilité places ass.	113	17.7	32.7	47.7	1.7	30.6	36.7	-6.1	42.8	
16 Confort places assises	111	4.5	17.1	72.9	5.4	78	80.8	-2.8	77.8	
17 Style de conduite	112	10.7	34.8	48.2	6.2	50.5	49.4	1.1	50.3	
20 Confort aux arrêts	114	14.9	34.2	46.4	4.3	38.2	37.3	0.9	34.2	
23 Sécurité dans véhicules	111	15.3	40.5	44.1	0	33.8	40.8	-7	41	
24 Amabilité des conducteurs	115	7.8	28.7	51.3	12.1	62.2	62.9	-0.7	59.6	
25 Attitude des contrôleurs	116	12	17.2	62.9	7.7	55.2	54.3	0.9	52.2	
26 Prix et assortiment	107	17.7	38.3	40.1	3.7	27.6	23.2	4.4	19.7	
27 Facilité d'achat du titre	111	9	15.3	73.8	1.8	65.3	63.6	1.7	60.9	
31 Image TPG	106	4.7	17.9	68.8	8.4	76.9	77.2	-0.3	78	
32 TPG à l'écoute clients	104	9.6	22.1	59.6	8.6	60.1	58	2.1	64.9	
<b>TOTAL QUESTIONS 0 à 32</b>	<b>121</b>	<b>10.4</b>	<b>26.8</b>	<b>57.9</b>	<b>4.7</b>	<b>55.3</b>	<b>55.5</b>	<b>-0.2</b>	<b>55.9</b>	

Prestations les plus importantes

**Pondération conférant sensibilité de l'échelle**

doit être amélioré

**-2** ↑ **1/2** ↑

peut être amélioré

↑ **1** ↑

correspond à mon attente

↑ **1** ↑  
dépasse mon attente

## Mesures de performance « client voyageur »

- Mesure par ligne selon un parcours client type
- Résultats pondérés par le nombre de clients aux arrêts / dans les véhicules
- Objectif : atteindre le niveau fixé dans le contrat de prestations



# Mesures de performance « client mystère »

## Résultat de la mesure

### F1. Netteté et propreté extérieure du véhicule

Carrosserie

- 3 Nettoyé du jour
- Traces de saleté
- Nuit à reconnaissance ou tagg

Remarques

Vitres

- 3 Nettoyé du jour
- Traces de saleté
- Nuit à reconnaissance ou tagg

Remarques

Panneau publicitaire

- 2 Nettoyé du jour
- Traces de saleté
- Nuit à reconnaissance ou tagg

Remarques

Face arrière

- 2 Nettoyé du jour
- Traces de saleté
- Nuit à reconnaissance ou tagg

Remarques



# Mesures de performance en temps réel

- Mesure par ligne des « événements » réseau par la régulation centralisée de trafic et service technique pour les distributeurs de titres de transport
- Résultats pondérés par le nombre de clients aux arrêts / dans les véhicules
- Objectif : atteindre le niveau fixé dans le contrat de prestations

# Mesure des situations inacceptables

- Définition par critère d'une situation présentant un niveau plancher de qualité
- Définition des actions entreprises vis à vis des clients
- Mesure par ligne des observations clientèle relatant un niveau inacceptable de qualité
- Objectif : atteindre « 0 situations inacceptables »



# Mesure qualité = outil de management

- Toute la restitution des résultats est automatisée depuis fin 2003. Les résultats peuvent donc être consolidés selon la périodicité voulue
- Les résultats réseau sont communiqués trimestriellement au Conseil de direction
- Tous les résultats sont attribuables à une ligne ou un service
- Les résultats sont accessibles sous forme simple et disponibles pour l'ensemble du personnel