

*Date de dépôt: 5 avril 2007*

## **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 2005**
- b) le rapport sur la réalisation de l'offre de transport 2005**

Mesdames et  
Messieurs les députés,

### **I. Introduction**

Le présent rapport se réfère à la troisième année du troisième contrat de prestations 2003-2006 conclu entre l'Etat de Genève et l'entreprise des Transports Publics Genevois (TPG), qui fait suite au deuxième contrat (1999-2002) et au premier (1996-1998). Ce troisième contrat de prestations, adopté par le Grand Conseil le 31 janvier 2003, a été établi sur la base du Plan directeur des transports publics 2003-2006, dont l'objectif phare est un développement massif de l'offre des transports publics de +20 % sur ces quatre années. En conséquence, les TPG se sont engagés à renforcer graduellement l'offre de transport sur leur réseau de +20 % dans le cadre de ce contrat de prestations et y sont déjà parvenus à fin 2005 (+20,6 %).

L'offre (en places\*kilomètres) a augmenté de 9 % entre 2004 et 2005, ou de 20,6 % entre 2002 et 2005. La croissance enregistrée de la fréquentation (en voyages\*kilomètres) a été de +3,4 % entre 2004 et 2005, ou de +14,2 % entre 2002 et 2005.

A la suite du changement de version du logiciel de traitement des comptages des TPG, les statistiques de la fréquentation 2002 et 2003 ont dû être corrigées pour permettre la comparaison des données entre les années 2002 et 2004 (comme précisé dans le rapport de gestion 2004). C'est pour cette raison que les rapports officiels des TPG sur les exercices 2002 et 2003

ne contiennent pas les mêmes valeurs de fréquentation (pour les années 2002 et 2003) que les rapports ultérieurs.

Le réseau des TPG 2005 est issu des changements opérés en décembre 2004, dont les caractéristiques sont les suivantes :

- mise en service de l'extension de la ligne du tram 15 sur le tronçon Lancy-Pont-Rouge – Acacias – Cornavin – Nations;
- prolongement de la ligne de trolleybus 3 jusqu'au nouveau quartier du Pommier, au Grand-Saconnex;
- renforcement aux heures creuses et le samedi après-midi de la ligne 29, Molard – Meyrin, en complément de la ligne 9;
- renforcement de l'offre de la ligne 28 mise en service en 2003 (fréquences et périodes d'exploitations);
- adaptation du tracé de la ligne 4 en fonction de l'extension du réseau tram;
- prolongement des lignes K et L au centre ville;
- renforcement de la fréquence de la ligne D.

La principale modification issue du changement d'horaire du 12 décembre 2005 est l'inauguration de la ligne de tram 17, qui relie Lancy-Pont-Rouge à la Gare des Eaux-Vives via les Acacias, Plainpalais et les Rues basses.

Parallèlement, le programme de modernisation de la signalisation lumineuse a été poursuivi par l'office cantonal de la mobilité (OCM) – ex office des transports et de la circulation (OTC) – en vue d'optimiser les vitesses commerciales des TPG. Par ailleurs, il faut rappeler que les véhicules TPG à traction électrique répondent pleinement aux exigences environnementales et que les véhicules à traction thermique sont équipés à 67 % de filtres à particules, soit parmi le plus fort taux d'équipement de filtres en Suisse. Dans le cadre du plan ozone, les TPG font circuler, en été, les autobus les moins polluants.

La promotion d'Unireso, la communauté tarifaire regroupant les TPG, les Chemins de fer fédéraux (CFF) et les bateaux des Mouettes genevoises (SMGN), s'est poursuivie par le biais de campagnes de communication. Depuis 2004, le numéro de téléphone unique « Info Mobilité Unireso » 0900 022 021 (1,19 F la minute) a été mis en service pour répondre à toute question concernant la mobilité à Genève. Les sites Internet [www.tpg.ch](http://www.tpg.ch) et [www.unireso.com](http://www.unireso.com) donnent également toutes les informations utiles, dont notamment les horaires par ligne de bus ou la confection d'horaires personnalisés.

Enfin, M<sup>me</sup> Stéphanie Fontugne a pris ses fonctions le 1<sup>er</sup> janvier 2005 en tant que directrice générale en remplacement de M. Christoph Stucki, qui a pris la présidence du comité de gestion d'Unireso.

Il convient à ce stade 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 de Genève que pour les entreprises de transports, dont les TPG à titre principal.

Le présent rapport traite de la gestion courante des TPG pour l'exercice 2005, dixième 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.

## II. Rapport annuel de gestion de l'entreprise et comptes des TPG pour l'exercice 2005

Cette troisième année du troisième contrat de prestations s'est achevée avec un résultat net déficitaire de -2 288 000 F. Il convient de noter que cet exercice s'est révélé meilleur que celui budgété, qui prévoyait un déficit de -2 996 000 F, grâce à une gestion plus rigoureuse de l'entreprise.

Avec effet au 1<sup>er</sup> janvier 2005, les TPG ont basculé du régime de la TVA forfaitaire au régime REDIP<sup>1</sup>, plus avantageux pour les TPG en matière de charge et de récupération préalable TVA. Par conséquent, le poste de la TVA non récupérable n'est pas comparable d'une année à l'autre.

Le total des charges, budgété à 271 320 000 F, a atteint 272 367 000 F. Le dépassement, très modeste, provient en partie de la hausse du prix du carburant. Les frais inhérents au personnel ont été contenus par rapport aux prévisions.

Les produits, budgétés à 268 434 000 F, ont atteint 270 079 000 F. Les produits du transport des voyageurs ont dépassé les prévisions de plus d'un million de francs. Pour mémoire, les produits du transport ont augmenté de 10 000 000 F entre 2004 et 2005, soit de l'ordre de 10 %. Par rapport au plan financier pluriannuel du contrat de prestations, les recettes du trafic sont supérieures de près de 8 000 000 F. Il est important de noter que les revenus liés aux contrôles des titres de transport sont en augmentation, suite aux renforcements des contrôles.

L'atteinte de l'objectif de +20% d'offre nécessite des investissements, notamment pour l'acquisition de matériel roulant. A cet effet, le Grand Conseil a octroyé fin 2004 une garantie d'emprunt (loi 9324 du 29 octobre 2004) en faveur des TPG d'un montant maximal de 226 000 000 F, dont 190 000 000 F en vue de l'acquisition des investissements prévus dans le cadre du contrat de prestations 2003-2006 et 36 000 000 F en vue de refinancer partiellement des emprunts de 100 000 000 F arrivant à échéance en décembre 2005. Ces derniers ont intégralement été remboursés à la fin 2005 sans renouvellement. Grâce à cette garantie d'emprunt, les TPG, et par voie de conséquence l'Etat de Genève, réalisent une économie de 17 000 000 F sur la durée de l'emprunt. Il convient de noter que les moyens financiers inclus dans le contrat de prestations ne couvrent que les charges de fonctionnement, amortissement et intérêts passifs compris, mais pas la trésorerie nécessaire à l'acquisition de matériel roulant. Par conséquent, les comptes de résultats ont été complétés d'un tableau de flux de trésorerie.

---

<sup>1</sup> REDIP : Réduction de l'impôt préalable

Depuis 2003, ce sont 187 000 000 F qui ont été investis au lieu des 211 500 000 F prévus, essentiellement pour l'acquisition des trams, des trolleybus et d'une nouvelle régulation centralisée du trafic (RCT).

Le taux de couverture global a été de 42,6 %, soit plus élevé que celui prévu au PFP<sup>2</sup> 2005 (40,3 %). Il est en légère dégradation par rapport à celui de 2004 (44,4 %), année où un produit exceptionnel de 5 800 000 F avait été comptabilisé. Sans cela, le taux aurait été de 41,7 %. En référence à la motion M 1504, demandant pour le prochain contrat de prestation des TPG 2007-2010 un taux de contribution de l'Etat calculé par rapport aux produits, celui-ci est de 51,8 % pour l'année 2005 (2004: 51,5 %). Ce taux de contribution met en balance la contribution de l'Etat en sa qualité d'autorité organisatrice des transports publics avec les autres sources de revenu (produits voyageurs, Confédération, communes, autres). Il faut noter que dès 2006, et selon la demande de l'Office fédéral des transports (OFT), les indemnités seront traitées comme des revenus propres, tels que les produits voyageurs.

Toutefois, si les produits augmentent de 2,17 %, les charges augmentent plus fortement de +6 % entre 2004 et 2005. Enfin, les contributions cantonales (140 000 000 F) restent stables par rapport à 2004, mais sont plus faibles que celles prévues dans le PFP (147 000 000 F) en raison du non-versement des compléments tarifaires suite aux augmentations tarifaires intervenues en 2004.

Il convient aussi de noter que la subvention spéciale de 10 280 000 F pour 2005, attribuée au renouvellement du matériel roulant (selon la loi 8841 sur la ratification du contrat de prestations des TPG), a été utilisée pour financer le renouvellement de trolleybus. Concrètement, durant l'année 2005, les TPG ont investi 43 000 000 F pour le renouvellement des trolleybus. Il faut préciser que le plan des investissements est globalement suivi pour 2005 par les TPG. Durant la période du contrat de prestations, les TPG auront procédé à la totalité des investissements planifiés dans le plan financier pluriannuel.

Le volume de prestations sous-traitées a été inférieur aux seuils admis dans la loi sur les TPG. En effet, 9,1 % des charges totales ont été réalisées par des tiers, alors que le seuil légal est de 10 %. En faisant abstraction des lignes transfrontalières et provisoires, le taux de sous-traitance atteint est de 3,6 %, alors que le seuil légal est de 4 %.

Le Conseil d'administration des TPG a adopté le 3 avril 2006 le bilan au 31 décembre 2005 ainsi que les comptes et le rapport sur la réalisation de l'offre 2005. Les TPG ont remis leur rapport de gestion sur l'exercice 2005 en

---

<sup>2</sup> PFP : plan financier pluriannuel

juillet 2006 à l'Etat. 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 (ICF) de l'Etat.

Lors de l'analyse des comptes 2002 des TPG, l'ICF avait notamment formulé des remarques sur les mesures des objectifs quantitatifs et qualitatifs (absence de critères d'accomplissement de l'offre de référence et absence de valeurs cibles) relatifs à l'offre de transports publics, permettant de vérifier chaque année si le contrat de prestations entre l'Etat de Genève et les TPG était rempli. Sur demande du Conseil d'Etat, l'office cantonal de la mobilité (OCM) a défini, en collaboration avec les TPG, une méthode de suivi de ce contrat, que le Conseil d'Etat a validée le 25 juin 2003 et qui est mise en œuvre pour le contrat de prestations 2003-2006. Par la suite, cette même méthode a encore été affinée, notamment sur demande de l'ICF, en définissant des valeurs cibles pour tous les indicateurs et en introduisant une pondération. Ainsi, la méthode en vigueur pour les exercices 2004 à 2006 est décrite ci-après. Le poids total étant de 100 %, la règle du 80/20 est appliquée : si un total pondéré de 80 %, plus ou moins 5 %, est atteint, le contrat de prestations des TPG pour l'année considérée est atteint. Le poids attribué à chaque indicateur est acquis si la cible annuelle est atteinte.

L'OCM a donc analysé les indicateurs pour en valider les sources et modes de calculs. Cette méthode a fait l'objet d'une validation officielle de la direction des TPG, sans pour autant la formaliser dans un avenant au contrat de prestation. Il faut relever que cette méthode définie par l'OCM comprend davantage d'indicateurs que ceux prévus par le contrat de prestations, dans son annexe N°1.

Il convient de noter qu'il s'agit de la première méthode mise en place pour suivre un contrat de prestations entre l'Etat et un partenaire, ce qui constitue une très nette amélioration du suivi qualité, par rapport aux précédents contrats. Cette méthode est basée sur le suivi d'indicateurs issus du contrat de prestations.

Dans son rapport sur les comptes 2005, daté du 6 octobre 2006, l'ICF a donné son approbation aux comptes arrêtés au 31 décembre 2005 avec les réserves mentionnées ci-dessous. L'ICF a constaté que les TPG disposent gracieusement de certaines infrastructures propriété de l'Etat et considère que cette gratuité représente un subventionnement tacite qui devrait figurer dans les comptes des TPG. Cette problématique sera toutefois réglée dans le cadre du projet de transfert d'actifs, dont le projet de loi a été accepté cet automne par le Grand Conseil, après avoir été approuvé par le Conseil d'Etat. Suite au lancement d'un référendum populaire, une votation cantonale aura lieu le 17 juin 2007. De même, la mise à disposition gratuite de fonds par l'Etat n'est

pas comptabilisée dans les comptes des TPG, ce qui crée un subventionnement tacite. En conséquence, l'ICF recommande que les TPG prennent les mesures nécessaires dans le cadre de la mise en place des normes IPSAS et des DiCo-GE, prévue au 1<sup>er</sup> janvier 2008.

En date du 4 avril 2007, le Conseil d'Etat a donné son approbation au bilan du 31 décembre 2005 présenté par les TPG, aux comptes et au rapport de gestion de l'entreprise pour l'exercice 2005, conformément à l'article 37 de la loi sur les Transports publics genevois, du 21 novembre 1975 (H 1 55). 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.

### **III. Rapport sur la réalisation de l'offre de transport 2005**

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 adopté le 27 avril 2006 ce document, qui est présenté sous forme séparée du rapport de gestion et qui est annexé à ce rapport.

Le Conseil d'Etat a également donné son approbation, le 4 avril 2007, au rapport des TPG sur la réalisation de l'offre de transport 2005, conformément à l'article 37 de la loi H 1 55.

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

La première bénéficie aux TPG, en tant qu'outil de monitoring indispensable à leur saine gestion et d'un instrument d'autocontrôle, qui leur est non moins indispensable.

La deuxième bénéficie à l'Etat, qui dispose ainsi d'une quittance de l'entreprise des TPG sur le volume et la qualité de l'offre fournis, définis au préalable contractuellement.

Il faut rappeler que le contrat de prestations des TPG est considéré comme accompli pour autant que la totalité des indicateurs pondérés atteigne 80 %, plus ou moins 5 %. Avec 76,5 %, l'objectif est donc atteint pour les 3 types d'indicateurs quantitatifs, qualitatifs et financiers qui composent ce résultat. L'objectif financier est atteint à 100 %, ce qui traduit une maîtrise des ressources dont dispose l'entreprise. L'objectif quantitatif est atteint à 98 %. S'agissant de l'indicateur « fréquentation », l'objectif de 15 % est atteint

à 94 % puisque le résultat est de 14,2 %. L'offre de service a été renforcée de +20,6 % par rapport à 2002, ce qui est conforme aux objectifs avec une année d'avance. Les fréquences, en légère amélioration sur certaines lignes urbaines, sont conformes à celles prévues dans le contrat de prestations. Quant au taux de contrôle, il est passé de 0,85 % en 2004 à 1,16 % en 2005, soit une augmentation des voyageurs contrôlés de 45,6 % engendrant une ressource financière de 4 100 000 F. Cela a aussi permis de diminuer le taux de fraude qui est passé de 4,06 % en janvier à 2,53 % en décembre 2005 pour une moyenne sur l'année de 3,46 %.

Enfin, l'objectif qualitatif se situe à 52 % seulement. Cet indicateur de type binaire est plus aléatoire que les deux autres et l'atteinte des résultats plus compliquée. Il faut relever que le groupe de travail OCM – Innovatica – TPG a affiné et augmenté le niveau des cibles à atteindre pour les indicateurs de qualité voulus par les clients et de qualité visés par les TPG, ce qui explique la dégradation de cet objectif qualitatif entre 2004 et 2005. Il n'en demeure pas moins que les TPG devront encore mieux répondre à une clientèle très exigeante en matière de transport afin que la partie qualitative soit au niveau des deux autres objectifs.

Afin de renforcer le sentiment de sécurité des usagers, la vidéo-surveillance a été installée dans de nombreux véhicules et les équipes d'agents de sécurité et de contrôleurs ont été renforcées sur l'ensemble des lignes.

Pendant l'année 2005, la nouvelle série de tramways Cityrunner a pu être mise en service grâce à l'acquisition de 21 tramways de la société Bombardier entre août 2004 et avril 2005. Entre février et novembre 2005, ce sont 38 trolleybus doubles articulés Hess qui ont été livrés. En décembre 2005, les TPG recevaient le plus grand trolleybus du monde avec la livraison du premier Maxitrolley à double articulation Hess d'une longueur de 24 mètres (le reste de la livraison intervenant en 2006).

Par ailleurs, plusieurs travaux d'ingénierie ont été effectués. Il s'agit notamment de l'installation des voies de raccordement au Bd Georges-Favon – Quai de la Poste – Rue du Stand afin de réaliser un itinéraire de substitution permettant d'éviter la Place Neuve lors de manifestations, ainsi que du renouvellement de voies, comme à la rue de Genève, en plus des travaux d'entretien du réseau de tramways et de trolleybus.

Il convient de relever que les TPG ont accompli des développements de services, qui n'étaient pas prévus dans le contrat de prestations, tels que les Proxibus, le réseau nocturne et l'extension du réseau Noctambus.



En conséquence, il est possible d'affirmer que les objectifs fixés dans le contrat de prestations pour l'exercice 2005 ont été atteints par les TPG.

#### **IV. Conclusion**

Pendant l'année 2005, les TPG ont obtenu à nouveau la certification ISO 9001 au niveau de la qualité de management et la certification ISO 14001 dans le domaine environnemental.

L'année 2005 correspond à la troisième étape annuelle du troisième contrat de prestations liant l'Etat aux TPG. L'objectif phare de ce contrat de prestations 2003-2006 est déjà atteint puisque l'augmentation de 20 % de l'offre de transports publics à Genève en quatre ans est déjà réalisé avant son terme.

Le Conseil d'Etat tient à poursuivre cette politique de développement de l'offre, fixé à +50 % entre 2002 et 2010, conformément au Plan directeur des transports collectifs 2007-2010, adopté par voie de résolution par le Grand Conseil en date du 22 septembre 2006, et du contrat de prestations TPG pour le même période, approuvé par le Grand Conseil le 1<sup>er</sup> décembre 2006. En effet, les projections indiquent une augmentation du trafic individuel motorisé de +46 % à l'horizon 2020 dans l'agglomération genevoise. Dans ce contexte, les autorités cantonales entendent continuer à développer 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

Le président :  
Charles Beer

#### Annexes :

1. *Exercice 2005 des TPG - Chiffres clés*
2. *Rapport sur la réalisation de l'offre 2005 des TPG*

**TPG CLOTURE 2005**

**CONSEIL D'ADMINISTRATION**

**DU 3 AVRIL 2006**



# COMPTES DE RESULTATS 2005

DESIGNATION en milliers CHF	BUDGET		REEL		ÉCARTS RÉEL 2005			
	RÉGIME REDIP		RÉGIME REDIP		Vs budget 2005		Vs Réel 2004	
	31.12.2005	31.12.2005	31.12.2004	31.12.2004	CHF	%	CHF	%
<b>PRODUITS :</b>								
<b>Produits voyageurs</b>	105'664	106'706	96'795	1'042	1'042	1%	9'911	10%
- produit transport unireso	97'363	97'385	88'976	21	21	0%	8'409	9%
- produit transport TPG	5'526	5'097	5'150	-430	-430	-8%	-53	-1%
- produit du contrôle	2'700	4'148	2'577	1'448	1'448	54%	1'571	61%
- autres produits	74	76	92	2	2	2%	-16	-17%
<b>Contributions</b>	153'727	154'175	151'393	448	448	0%	2'782	2%
<b>Autres produits</b>	6'370	8'261	8'464	1'891	1'891	30%	-203	-2%
<b>TVA forfaitaire</b>								
<b>Produits financiers</b>	2'672	937	1'880	-1'735	-1'735	-65%	-943	-50%
<b>Produits exceptionnels</b>			5'806			NS	-5'806	-100%
<b>Total des produits</b>	<b>268'434</b>	<b>270'079</b>	<b>264'338</b>	<b>1'645</b>	<b>1'645</b>	<b>1%</b>	<b>5'741</b>	<b>2%</b>
<b>CHARGES :</b>								
<b>Personnel</b>	170'344	168'733	162'693	-1'610	-1'610	-1%	6'041	4%
<b>Biens, services</b>	63'716	65'107	60'699	1'391	1'391	2%	4'408	7%
<b>Amortissements</b>	21'414	24'377	18'996	2'963	2'963	14%	5'381	28%
<b>Autres charges</b>	10'704	9'206	10'151	-1'498	-1'498	-14%	-945	-9%
<b>Charge TVA non récupérable</b>	5'143	4'943	2'564	-200	-200	-4%	2'379	93%
<b>Charges exceptionnelles</b>			1'840					
<b>Total des charges</b>	<b>271'320</b>	<b>272'367</b>	<b>256'944</b>	<b>1'047</b>	<b>1'047</b>	<b>0%</b>	<b>15'423</b>	<b>6%</b>
<b>RÉSULTAT NET (+ EXCÉDENT / - PERTE)</b>	<b>-2'886</b>	<b>-2'288</b>	<b>7'394</b>	<b>599</b>	<b>599</b>	<b>-21%</b>	<b>-9'681</b>	<b>-131%</b>

# PRODUITS DU TRANSPORT ENCAISSES EVOLUTION 2004 - 2005

## Produits encaissés - part TPG

TVA 7,6% incluse

en milliers CHF	Budget	Réel	Réel	Écart		Écart	
	31.12.2005	31.12.2005	31.12.2004	vs budget	vs 2004	vs budget	vs 2004
<b>Billets</b>	49'290	37'662	40'974	-11'628	-3'312	-23.6%	-8.1%
<b>dont cartes journalières</b>	10'403	6'039	7'133	-4'364	-1'094	-41.9%	-15.3%
<b>Abonnements hebdomadaires</b>		190	118	190	72		61.0%
<b>Abonnements mensuels</b>	33'261	34'830	31'055	1'569	3'775	4.7%	12.2%
<b>Abonnements annuels</b>	24'619	25'628	24'300	1'009	1'328	4.1%	5.5%
<b>Autres produits communautaires</b>	6'068	13'708	8'530	7'640	5'178	125.9%	60.7%
<b>Bonus et Rabais divers</b>	-6'772	-6'570	-7'379	202	809	-3.0%	-11.0%
<b>Sous total prod. communautaires</b>	<b>106'466</b>	<b>105'448</b>	<b>97'598</b>	<b>-1'018</b>	<b>7'850</b>	<b>-1.0%</b>	<b>8.0%</b>
<b>Autres prod. non communautaires</b>	<b>5'951</b>	<b>5'486</b>	<b>5'551</b>	<b>-465</b>	<b>-65</b>	<b>-7.8%</b>	<b>-1.2%</b>
<b>TOTAL</b>	<b>112'417</b>	<b>110'934</b>	<b>103'149</b>	<b>-1'483</b>	<b>7'785</b>	<b>-1.3%</b>	<b>7.5%</b>

# DECOMPOSITION DES PRODUITS DU TRANSPORT ENCAISSES

TVA 7,6% incluse

	Budget 31.12.2005	Réel 31.12.2005	Réel 31.12.2004
<b>Billets dont cartes journalières</b>	43.8% 9.3%	33.9% 5.4%	39.7% 6.9%
<b>Abonnements hebdomadaires</b>	0.0%	0.2%	0.1%
<b>Abonnements mensuels</b>	29.6%	31.4%	30.1%
<b>Abonnements annuels</b>	21.9%	23.1%	23.6%
<b>Autres produits communautaires</b>	5.4%	12.4%	8.3%
<b>Bonus et Rabais divers</b>	-6.0%	-5.9%	-7.2%
<b>Sous total prod. communautaires</b>	<b>94.7%</b>	<b>95.1%</b>	<b>94.6%</b>
<b>Autres prod. non communautaires</b>	<b>5.3%</b>	<b>4.9%</b>	<b>5.4%</b>
<b>TOTAL</b>	<b>100.0%</b>	<b>100.0%</b>	<b>100.0%</b>



# PRODUITS DU TRANSPORT COMPTABILISÉS ÉVOLUTION 2004 - 2005

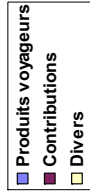
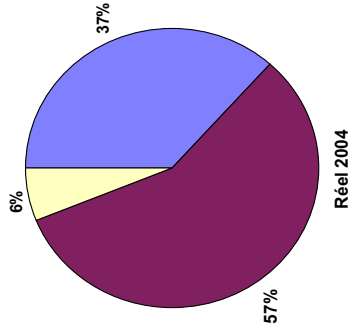
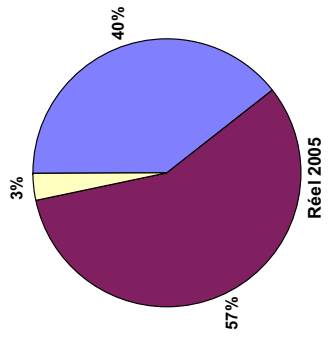
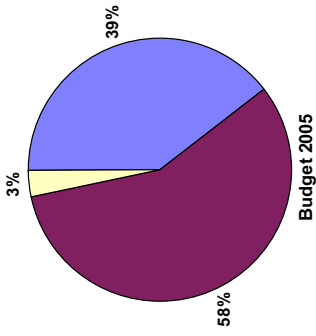
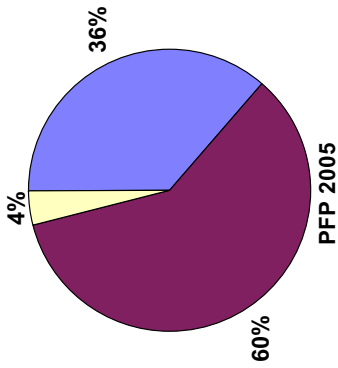
## Produits comptabilisés - part TPG

TVA 7,6% incluse

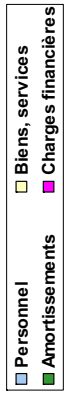
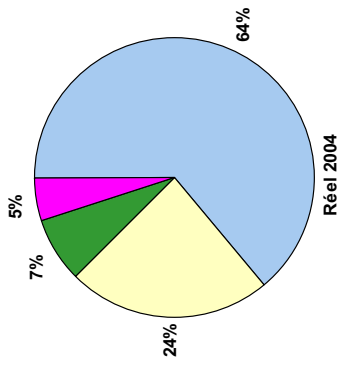
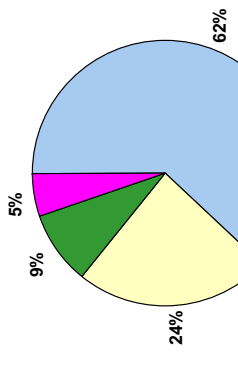
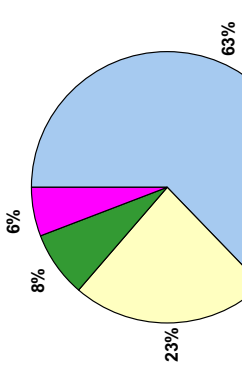
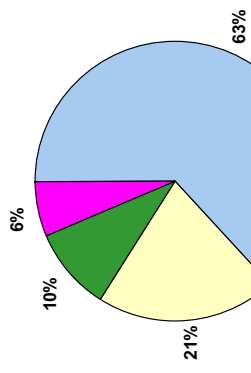
en milliers CHF	Budget	Réel	Réel	Écart	
	31.12.2005	31.12.2005	31.12.2004	vs budget	vs Réel 04
Billets	49'290	37'662	40'974	-11'628	-3'312
dont cartes journalières	10'403	6'039	7'133	-4'364	-1'094
Abonnements hebdomadaires		190	117	190	73
Abonnements mensuels	33'130	34'832	31'230	1'702	3'602
Abonnements annuels	23'032	26'079	22'451	3'047	3'628
Autres produits communautaires	6'068	12'972	8'226	6'904	4'746
Bonus et Rabais divers	-6'757	-6'949	-7'260	-192	311
<b>Sous-total prod. communautaires</b>	<b>104'763</b>	<b>104'786</b>	<b>95'738</b>	<b>23</b>	<b>9'048</b>
<b>Autres produits non communautaires</b>	<b>5'946</b>	<b>5'484</b>	<b>5'541</b>	<b>-462</b>	<b>-57</b>
<b>TOTAL</b>	<b>110'709</b>	<b>110'270</b>	<b>101'279</b>	<b>-439</b>	<b>8'991</b>



# REPARTITION DES PRODUITS EN %



# REPARTITION DES CHARGES EN %



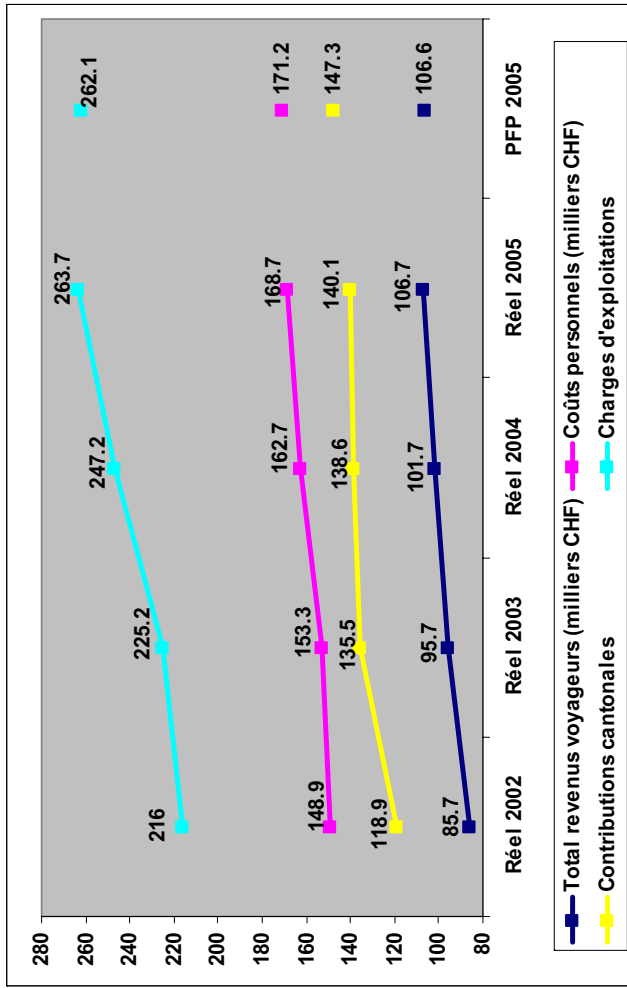


# RECAPITULATIF DES BIENS ET SERVICES

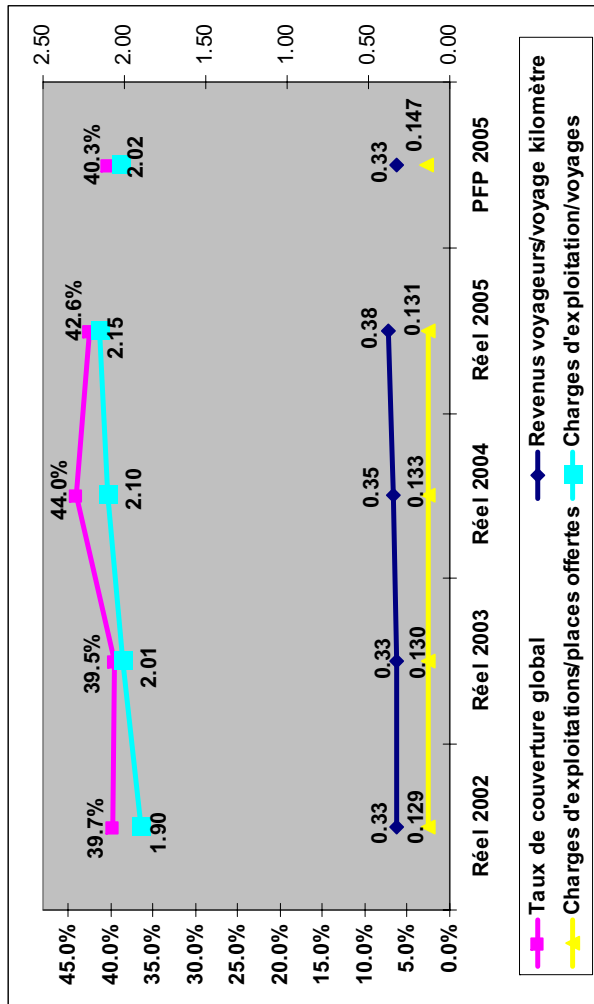
DÉSIGNATION en milliers CHF HT	BUDGET HT 31.12.2005	RÉEL HT 31.12.2005	RÉEL HT 31.12.2004	Écart		PPF 2005 HT
				vs Budget CHF	%	
Honoraires, jetons et cotisations	2'173	2'348	2'688	175	8%	1'405
Impôts et taxes	89	113	119	24	28%	32
Frais administratifs	5'356	4'045	3'931	-1'311	-24%	4'188
Frais commercialisation & communication	4'328	3'823	4'414	-505	-12%	2'837
Assurances et indemnités	1'689	1'506	945	-183	-11%	2'045
Sous-traitance de transport	20'063	21'140	18'095	1'076	5%	18'494
Frais de véhicules	19'227	21'653	20'176	2'427	13%	19'904
Frais des installations	4'094	4'015	4'613	-79	-2%	4'192
Outillage et Machines	511	638	529	127	25%	558
Frais non activables / Travaux à refacter	1'937	857	2'204	-1'080	-56%	2'881
Autres charges d'exploitation	4'250	4'969	2'983	719	17%	1'985
<b>TOTAL</b>	<b>63'716</b>	<b>65'107</b>	<b>60'699</b>	<b>1'391</b>	<b>2%</b>	<b>56'536</b>
				<b>4'408</b>		<b>7%</b>



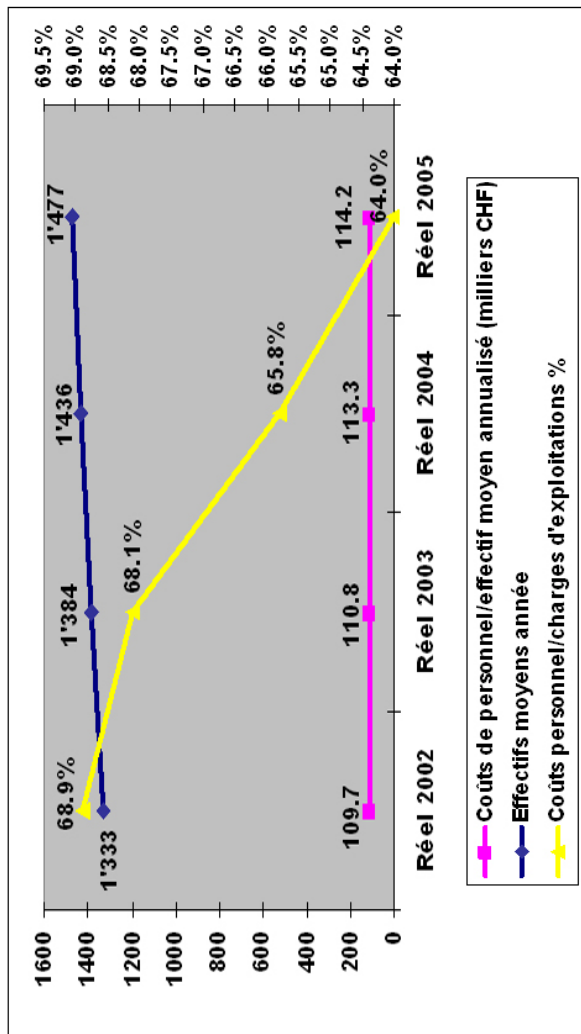
# ÉVOLUTION DES PRODUITS ET CHARGES 2002 - 2005



# ÉVOLUTION DE L'EFFICACITÉ 2002 - 2005



# ÉVOLUTION DES FRAIS DE PERSONNEL 2002 - 2005



# RECAPITULATIF DES INVESTISSEMENTS

Hors TVA en CHF	PFP 2003-2005	DEPENSES 2003-2005	ECARTS	ECARTS En %
<b>IMMOBILISATIONS CORPORELLES</b>				
- TERRAINS ET BÂTIMENTS	1'282'526	1'733'971	451'445	35.20%
- INSTALLATIONS ET MACHINES	5'440'134	4'440'332	-965'802	-17.86%
- VÉHICULES DE LIGNE *	183'759'330	163'966'623	-19'792'707	-10.77%
- VÉHICULES DE SERVICE ET ENGIN	1'440'520	692'090	-748'430	-51.96%
- MOBILIER , MACHINES DE BUREAU	172'863	245'969	73'106	42.29%
- MATÉRIEL INFORMATIQUE ET TÉLÉCOMMUNICATIONS	10'852'265	13'200'912	2'348'647	21.64%
<b>IMMOBILISATIONS INCORPORELLES</b>				
- SYSTÈME D'INFORMATION ET TÉLÉCOMMUNICATIONS	7'230'289	2'643'307	-4'586'982	-63.44%
- DROITS DE LICENCES, CONCESSIONS ET BREVETS	7'230'289	2'399'333	-4'830'956	-66.82%
		243'974	243'974	NS
<b>IMMOBILISATIONS FINANCIÈRES</b>				
- PARTICIPATION FINANCIÈRES	1'440'522	50'000	-1'390'522	-96.53%
	1'440'522	50'000	-1'390'522	-96.53%
<b>TOTAL</b>	<b>211'584'449</b>	<b>186'973'204</b>	<b>-24'611'245</b>	<b>-11.63%</b>

\* Le PFP 2003-2005 comprend CHF 5'725'000 de rocade d'investissement pour la révision mi-vie sous Véhicules de ligne



# BILAN ACTIF

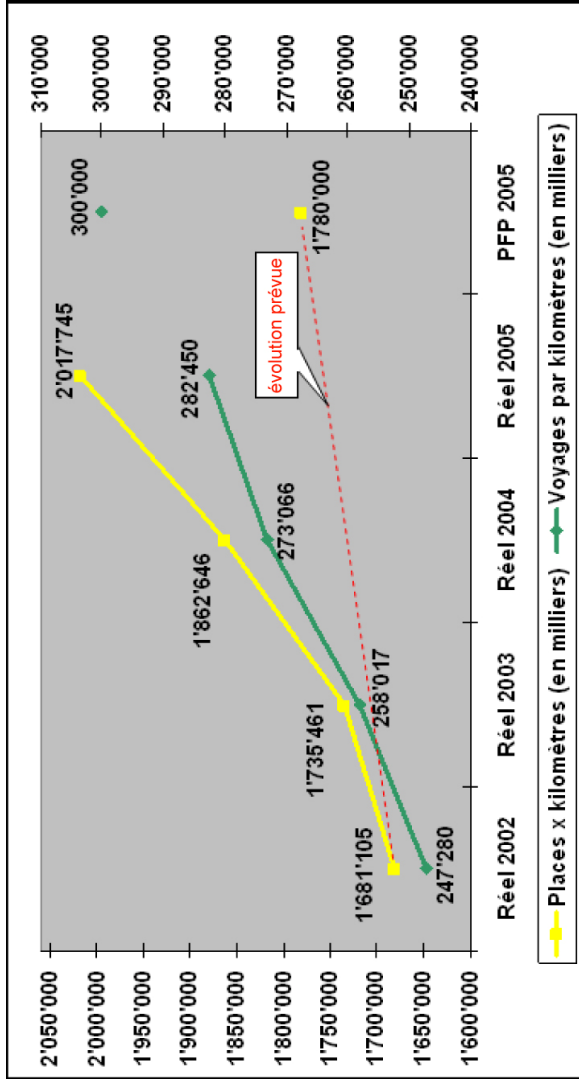
ACTIFS	Comptes 2005	Comptes 2004
<b>I. <u>IMMOBILISATIONS</u></b>		
Immobilsations corporelles nettes	<u>281'226'979</u>	<u>233'192'871</u>
Immobilsations corporelles nettes en leasing	143'338'107	125'245'282
Immobilsations corporelles nettes en leasing suédois	21'578'554	26'693'425
Immobilsations incorporelles nettes	91'227'724	31'629'262
Travaux en cours	1'052'707	1'477'203
Participations au capital d'autres entreprises, valeur nette	9'647'213	
Avances sur achats d'immobilisations	1'158'307	1'158'307
	13'224'368	46'989'392
<b>II. <u>AUTRES ACTIFS A LONG TERME</u></b>		
Intérêts sur leasing	<u>603'544</u>	<u>1'454'966</u>
	603'544	1'454'966
<b>III. <u>ACTIFS CIRCULANTS</u></b>		
Actifs disponibles	<u>42'157'209</u>	<u>38'962'461</u>
	4'673'532	10'635'839
<b>Actifs réalisés</b>		
Débiteurs	<b>15'517'436</b>	<b>12'902'300</b>
TPG France : c/c	12'844'836	10'424'248
TPG Publicité S.A. : c/c	385'887	472'846
Collectivités publiques : indemnité (à facturer)	306'222	430'256
Parking Cornavin : créance chirographaire	1'751'491	1'345'950
	229'000	229'000
<b>Stock</b>	<b>11'484'179</b>	<b>8'875'886</b>
<b>Autres postes de l'actif</b>	<b>10'482'062</b>	<b>6'548'436</b>
<b>TOTAL DE L'ACTIF</b>	<u><b>323'987'731</b></u>	<u><b>273'610'297</b></u>

# BILAN PASSIF

PASSIFS	Comptes 2005	Comptes 2004
<b>I. FONDS ETRANGER</b>	<u>290'870'779</u>	<u>238'205'505</u>
Engagements à long terme	177'178'300	100'000'000
Engagements leasing	16'896'553	23'240'920
Provision pour risques	12'073'041	7'409'892
<b>Passifs transitoires</b>	<b>42'127'198</b>	<b>41'606'497</b>
<b>Engagements à court terme</b>	<b>42'595'686</b>	<b>65'948'196</b>
Fournisseurs	12'680'136	23'732'052
Avances débiteurs	3'167'317	
Banque Cantonale de Genève, ligne de crédit	18'487'161	32'397'993
Autres dettes à court terme	1'565'565	263'558
Etat de Genève	2'848'409	5'669'573
Administration fédérale des contributions	2'002'578	1'762'973
Fondation de prévoyance en faveur du personnel des TPG : c/c	1'844'521	2'122'048
<b>II. FONDS PROPRES</b>	<b>33'116'953</b>	<b>35'404'793</b>
<b>Etat de Genève, Capital de dotation</b>	<b>20'000'000</b>	<b>20'000'000</b>
<b>Fonds de réserve</b>	<b>15'404'793</b>	<b>15'404'793</b>
<b>TOTAL DU PASSIF</b>	<b>323'987'731</b>	<b>273'610'297</b>
	Résultat 2005 à attribuer	



# ÉVOLUTION DES PLACES ET VOYAGES x KM 2002 - 2005





## ANNEXE 2

TRANSPORTS PUBLICS GENEVOIS

27.04.2006/ACC

**CONTRAT DE PRESTATIONS 2003-2006****Rapport sur la réalisation de l'offre 2005**

<b>SYNTHESE</b> .....	<b>1</b>
<b>I. REALISATION DE L'OFFRE</b> .....	<b>2</b>
<b>A/ Offre quantitative</b> .....	<b>3-13</b>
<b>B/ Offre qualitative</b> .....	<b>14-15</b>
<b>C/ Sous-traitance</b> .....	<b>16</b>
<b>D/ Taux de couverture</b> .....	<b>17</b>
<b>E/ Pondération des indicateurs</b> .....	<b>18-19</b>
<b>II. SUIVI DES BUDGETS D'INVESTISSEMENTS</b> .....	<b>20</b>
<b>III. ACTIVITES D'INGENIERIE - INFRASTRUCTURE</b> .....	<b>21-22</b>
<b>IV. COMPTE DE RESULTATS SIMPLIFIE</b> .....	<b>23</b>

**Annexes : - Rapport de Synthèse  
- Rapport annuel des indicateurs qualitatifs**

## SYNTHESE

Pour 2005, troisième année du contrat de prestations entre l'Etat et les TPG, l'exercice se termine sur :

- \* une fréquentation en voyages \* kilomètres +14.22% par rapport à 2002
- \* une offre réalisée de +20.6% par rapport à 2002
- \* un résultat négatif de 2.3 MF (-2.9MF prévu au Budget 2005 révisé)
- \* une augmentation des comptages voyageurs +9.92% par rapport à 2002

## FAITS MARQUANTS

La politique de l'entreprise est celle d'une extension globale du réseau pour une diversification et une amélioration de l'offre des transports publics aux usagers.

Tram	Ligne 15 Ligne 16	Lancy / Nations – Création d'une nouvelle ligne. Cornavin / Moillesulaz – Cette ligne circule exclusivement en Cityrunner (plus de capacité).
Trolleybus	Ligne 3	Gardiol / Crêts de Champel - Prolongement de la ligne.
Bus	Ligne 29  Ligne 4	Molard / Meyrin - Renforcement aux heures creuses + circulation le samedi après-midi en complément de la ligne 9 et les véhicules ont une plus grande capacité. P+R Etoile / ZIPLO - adaptation pour une desserte de la ZIPLO
Autres	Proxibus	Extension du service à la demande porte à porte dans un périmètre bien défini.
SAE		Système d'Aide à l'Exploitation – Mise en service au cours de l'année.

## CHIFFRES CLES

2005 (MF)	PFP	Budget	Comptes
<b>Places Km</b>	<b>1'936</b>	<b>1'928</b>	<b>2'017</b>

Offre supérieure à celle prévue dans le plan.

<b>Résultat net</b>	<b>-0.6</b>	<b>-2.9</b>	<b>-2.3</b>
---------------------	-------------	-------------	-------------

En ligne avec le budget. L'écart avec le PFP est dû à l'impact de la TVA.

<b>Subventions</b>	<b>161.6</b>	<b>153.7</b>	<b>154.1</b>
--------------------	--------------	--------------	--------------

Par rapport au PFP non versement du complément tarifaire. Versus le Budget complément OCPA reçu.

<b>Charges</b>	<b>271.5</b>	<b>271.3</b>	<b>272.3</b>
----------------	--------------	--------------	--------------

Maîtrise des charges avec une augmentation de l'offre de transport.

<b>CA voyageurs</b>	<b>98.8</b>	<b>105.6</b>	<b>106.7</b>
---------------------	-------------	--------------	--------------

Hausse de la fréquentation cumulée à une hausse tarifaire.

<b>Taux de couverture</b>	<b>40.9</b>	<b>42.3</b>	<b>42.6</b>
---------------------------	-------------	-------------	-------------

Augmentation des produits et maîtrise des dépenses expliquent cette progression.

## CONCLUSION

Le contrat de prestations est respecté et l'objectif 2005 est atteint.

## I. REALISATION DE L'OFFRE

### A/ OFFRE QUANTITATIVE 2005

#### 1. INTRODUCTION

Le contrat de prestations prévoit la publication d'indicateurs quantitatifs relatifs aux mesures suivantes :

- ✓ Places \* Kilomètres Planifiés (PKP)
- ✓ Places \* Kilomètres Réalisés (PKR)
- ✓ Fréquentation (Voyages\*Kilomètres (VKM)
- ✓ Vitesse commerciale (VC)
- ✓ Taux de fraude
- ✓ Taux de contrôle
- ✓ Intervalles de passage des véhicules.

#### 2. PRODUCTION DES INDICATEURS

Cette production est effectuée via une base de données mise en place en 2004 et complétée en 2005.

Outil de production de données statistiques fiables, il est aussi un véritable outil de management devant être ainsi, continuellement amélioré.

Des améliorations sont en cours afin de progresser dans la vitesse de production des données.

Enfin, un programme de fiabilisation des données statistiques par l'augmentation des appareils de comptages embarqués dans nos véhicules a été lancé.

## 3. PLACES \* KILOMETRES

PKR	PKR.2005	PKR.2004	PKR.2003	PKR.2002	Variations relatives des PKR	
Catégories de lignes	Cumul 2005	Cumul 2004	Cumul 2003	Cumul 2002	Cumul 05-04	Cumul 05-02
Lignes principales Tramways:	500'550'908	408'764'908	375'390'762	375'408'406	22.5%	33.3%
Lignes principales Trolley :	423'470'396	404'957'906	389'878'721	392'294'210	4.6%	7.9%
Lignes principales Autobus:	718'807'682	708'372'266	649'654'460	617'392'020	1.5%	16.4%
Lignes secondaires Autobus:	99'710'703	88'074'246	86'765'605	83'337'865	13.2%	19.6%
Lignes régionales Autobus:	268'869'560	234'539'472	211'296'051	199'409'760	14.6%	34.8%
Lignes Scolaires:	6'336'101	5'658'384	6'497'200	5'265'780	12.0%	20.3%
<b>TOTAL</b>	<b>2'017'745'350</b>	<b>1'850'367'182</b>	<b>1'719'482'799</b>	<b>1'673'107'040</b>	<b>9.0%</b>	<b>20.6%</b>

Avec une cible à 20% sur la période 2003-2006, les Places Kilomètres Réalisés (PKR) en 2005 ont déjà atteint cet objectif.

Avec +20.6% par rapport à 2002, le développement de l'offre est substantiel depuis le début de ce contrat de prestations.

+7.6% entre 2003 et 2004, +9.0% entre 2004 et 2005, la hausse des PKR confirme le développement de la politique des transports et une continuité dans l'effort effectué.

Enfin, avec +167'378'168 de Places \* Kilomètres entre 2004 et 2005, ce chiffre confirme que l'offre est très satisfaisante tant en kilomètres parcourus qu'en capacité des véhicules.

Cette progression est tirée par la hausse de l'offre sur les lignes de tram. Nouvelle ligne 15 (Lancy – Nations). Impact de la nouvelle ligne 17 (Lancy – Chêne Bourg) également dans les chiffres de fin d'année.

Le tableau présenté ci-dessous nous montre l'évolution entre le planifié (PKP) et le réalisé (PKR) pour 2005.

	PKR 2005	PKP 2005	Variations	Commentaires
Catégories de lignes	Cumul 2005	Cumul 2005	2005	
Lignes principales Tramways:	500'550'908	477'034'496	4.9%	Nouvel horaire à partir de fin août 2005
Lignes principales Trolley :	423'470'396	407'091'410	4.0%	Circulation du Trolleybus double articulation
Lignes principales Autobus:	718'807'682	687'795'649	4.5%	Ligne 4 allongée dans la ZIPLO - avril 2005
Lignes secondaires Autobus:	99'710'703	93'520'500	6.6%	
Lignes régionales Autobus:	268'869'560	254'715'836	5.6%	Réception d'un autobus supplémentaire sur la ligne D
Lignes Scolaires:	6'336'101	7'150'598	-11.4%	
<b>TOTAL</b>	<b>2'017'745'350</b>	<b>1'927'308'489</b>	<b>4.7%</b>	<b>Croissance de l'offre globale sur l'ensemble des lignes</b>

## 4. COMPTAGES VOYAGEURS

Evolution des comptages	CP 2005	CP 2004	CP 2003	CP 2002	Variations relatives des CP	
	Cumul 2005	Cumul 2004	Cumul 2003	Cumul 2002	Cumul 05-04	Cumul 05-02
Lignes principales Tramways:	41'393'796	32'427'488	27'025'687	28'171'613	27.7%	46.9%
Lignes principales Trolley:	24'681'165	25'465'733	25'931'274	29'007'613	-3.1%	-14.9%
Lignes principales Autobus:	44'728'159	46'554'242	46'570'738	45'231'357	-3.9%	-1.1%
Lignes secondaires Autobus:	3'758'339	3'668'771	3'438'163	3'325'000	2.4%	13.0%
Lignes régionales Autobus:	7'690'531	6'917'477	6'034'783	5'471'672	11.2%	40.6%
Lignes Scolaires:	467'149	487'726	472'701	439'509	-4.2%	6.3%
TOTAL	122'719'139	115'521'437	109'473'346	111'646'764	6.2%	9.9%

La progression par rapport à 2004 est de 6.2%, soit quasi identique à celle entre 2003 et 2004. En valeur absolue, nous sommes à environ +7'000'000 de voyageurs par année depuis 2003. On peut conclure que l'augmentation de l'offre semble être suivie par les clients.

Il est intéressant de noter que l'offre des TPG est suivie par le consommateur à 69%, (6.2% / 9%), quand on sait que la moyenne européenne se situe à 50%.

Enfin et comme précédemment, cette évolution est principalement le fruit des comptages au sein des lignes tramways. +27.7% entre 2004 et 2005 contre +19% entre 2003 et 2004.

## 5. VOYAGEURS\* KILOMÈTRES

Indicateur VKM (Fréquentation)	VKM2005	VKM2004	VKM2003	VKM2002	Variations relatives des VKM	
Catégories de lignes	Cumul 2005	Cumul 2004	Cumul 2003	Cumul 2002	Cumul 05-04	Cumul 05-02
Lignes principales Tramways:	76171683	62894509	52937581	50279638	21.1%	51.5%
Lignes principales Trolley :	49833995	52726489	53580451	57751266	-5.5%	-13.7%
Lignes principales Autobus:	108442387	111308413	107430375	99791024	-2.6%	8.7%
Lignes secondaires Autobus:	8767477	8764225	8310481	7277618	0.0%	20.5%
Lignes régionales Autobus:	37277406	35288054	33510236	30280695	5.6%	23.2%
Lignes Scolaires:	1956630	2084537	2247799	1919776	-6.1%	1.9%
<b>TOTAL</b>	<b>282449578</b>	<b>273066227</b>	<b>258016923</b>	<b>247280017</b>	<b>3.4%</b>	<b>14.2%</b>

Ces chiffres représentent, par catégories de lignes, le nombre de kilomètres parcourus par l'ensemble des clients ayant utilisé notre offre de transport.

L'augmentation annuelle de +3.4% démontre que la progression est présente chaque année. Toutefois, cette augmentation est moins élevée que celle des comptages voyageurs pour cette même année +6.2%.

Il en résulte que les clients parcourent moins de kilomètres avec les moyens mis à disposition.

## 6. VITESSE COMMERCIALE

Comme convenu avec l'OCM, la vitesse commerciale mesurée sera fournie lorsque le SAEIV sera totalement opérationnel, soit en 2006.

## 7. TAUX DE CONTROLE ET DE FRAUDE

Veillez trouver ci-après la statistique annuelle des Contrôles des Titres de Transports 2005.



STATISTIQUE ANNUELLE C.T.T

2005

VISA : R. Pillich

243Mio/Edité le 10.01.06

RESULTAT DU CONTROLE	janv	févr	mars	avr	mai	juin	juil	août	sept	oct	nov	déc	Total	Taux
Total constats, surtaxes	7'026	6'396	6'244	7'016	6'826	6'606	5'362	6'823	6'934	6'769	6'148	4'012	73'069	
Oublis d'abonnements	2'048	1'782	1'969	2'421	2'478	2'527	1'834	2'010	2'307	2'386	2'637	1'666	26'044	
Pannes DATT reconnues	56	45	54	47	46	42	32	48	54	30	35	39	528	
Constats, surtaxes (fraude)	4'921	4'668	4'231	4'548	4'302	3'936	3'496	3'766	3'673	3'364	3'476	2'317	46'487	
Voyages (Source : 2004)	10532391	9489134	11'110091	9130874	9554904	9452993	8415931	8944708	9886470	10121011	10164348	8875479	115686234	
Voyageurs contrôlés	119864	106276	105650	121929	116180	117140	100246	104075	117250	110189	132719	91404	1'342'922	
Taux de non-conformité	5.81 %	5.98 %	5.86 %	5.75 %	5.88 %	5.55 %	5.35 %	5.60 %	5.06 %	5.24 %	4.63 %	4.39 %		5.44 %
Taux de fraude	4.06 %	4.26 %	3.95 %	3.73 %	3.70 %	3.36 %	3.49 %	3.62 %	3.05 %	3.04 %	2.62 %	2.53 %		3.46 %
Taux de contrôle	1.14 %	1.12 %	0.95 %	1.34 %	1.22 %	1.24 %	1.19 %	1.16 %	1.19 %	1.09 %	1.31 %	1.03 %		1.16 %

## Commentaires

On constate que les voyageurs contrôlés augmentent de 45.6% par rapport à 2004 pour atteindre 1'342'922.

La mise en place d'une gestion efficace avec une planification des contrôles, une meilleure répartition des équipes, une adaptation des horaires, démontrent à la lecture des chiffres que les objectifs sont atteints. D'autant plus que la ressource financière issue de cette activité avec 4.1 MF pour 2005, est loin d'être négligeable.

## Taux de contrôle

Ce taux progresse par rapport à 2004 (1.16% au lieu de 0.85%). La cible de 1% relative à ce taux est dépassée. D'autre part, ce taux se maintient tout au long de l'année.

## Taux de fraude

Avec 3.46% en 2005, l'objectif fixé est atteint.

L'évolution mensuelle fait ressortir une amélioration de la situation puisque l'on passe de 4.06% en janvier à 2.53% en décembre. La forte réaction de la clientèle à l'augmentation tarifaire en début d'année conjuguée à un développement de l'activité CTT expliquent ces chiffres.

La cible a été renégoiée avec l'OCM et a été fixée à 3.5% pour être plus réaliste dans l'approche.

## 8. INTERVALLES DE PASSAGE DES VEHICULES

Ci-après les documents présentent les fréquences de passage des lignes. Ces fréquences sont en rapport avec celles prévues au contrat de prestations.

A ce niveau, 2005 joue la stabilité. On peut cependant noter qu'une légère amélioration, dans le sens adaptation, de l'offre existe, notamment pour certaines lignes urbaines.



LUNDI - VENDREDI

		Fréquences de base des lignes urbaines																							
		6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20	21	22	23	24					
Fréq. sur pneus	15=>6	6				7,5						6		10		15		20							
Fréq. tramways	15=>7,85	7,85				9,4						7,85		10		15		20							
		Fréquences réelles																							
1	15=>6	6				8						6		10		15		20							
2 - 6 - 19	20 (10)	8 (4)				15 (7,5)						8 (4)		15 (7,5)		20									
la ligne 19 ne circule pas après 20h.																									
3	15=>6	6				8,2						6		10		15		20							
4	15=>7,85	7,85				9,4						7,85		10		15		20							
5	15=>7,5	7,5				8,2						8		10		15		20							
7	20	8				10						8		10		20		30							
8	12=>6,2	6,2				9						6,2		10		15		20							
9	12=>6	6				7,5						6		10		15		21							
10	13=>7	7				8						7		10		17		21							
11	15=>12	12				15						12		20~		33									
12-13-15-16	15=>7,85	7,85 (3,9)				9,4 (4,7)						7,85 (3,9)		10(5)		15 (7,5)		20 (10)							
14 - 18	14 (7)					20 (10)						14 (7)		14=>50		50 (25)									
20 - 27	20 (10)	8 (4)				15 (7,5)						8 (4)		19(7,5)		20(10)		30 (15)							
21	15=>12	12				15						12		20~		33									
28	20	15				20						15		20		40									
29		6				7,5						6													
31	35	22		35		22		35		22		30~		61											
32		20																							
34		35~		60~		30~		60~		33~		60~													
35		21																							
36		10		20		10		20																	
41		18		48		17		46		17		48													
42		18		28		18		28		18		28													
43		30~																							
44		30~																							
45		30~																							
46		30 ~		50 ~		30 ~		60																	
47		36		36		36																			
51		30 ~		60 ~		30 ~		60 ~		30 ~															
52		variable																							
53		30		60		30		40		60		30													
54		20 ~		2 AR		20~																			

## LUNDI - VENDREDI

		Fréquences de base des lignes régionales																							
		6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20	21	22	23	24					
		60		30			60			30			60			30			60						
		Fréquences réelles																							
A - 33		30 (15)		60						35 -			60												
B		40		40						40															
C		40-	22	35	22			35	22			61													
D		18		28			18			28			18			28	40-								
E		20		30			20			30			20			30									
F		15+GEX		11+GEX		30 + GEX						13 + GEX			60 + GEX										
G		30		60 -						30			60												
K		30		60 -			30			60 -			30			60 -									
L		30		60 -			30			60 -			30			60 -									
S		30 -		variable						variable			2 AR												
V		30 -		60 -			30 -			60 -			30 -			60									
W		30		variable						variable			variable												
X		variable		variable						variable			variable												
Y		36-			75						36-			75-											
Z		33-		60-			33-						60												
		6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20	21	22	23	24					

## TRANSPORTS PUBLICS GENEVOIS

SAMEDI

		Fréquences de base des lignes urbaines																		
		6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20	21	22	23	24
Fréq. sur pneus		15				12					7,5				12		15		20	
Fréq. tramways		15				12,2					10,65				15		20			
		Fréquences réelles																		
1		15				12					8				12		15		20	
2 - 6 - 19		15 (7,5)				24 (12)								15 (7,5)				20 (10)		
		la ligne 19 circule entre 9h et 19h.																		
3		15				12					8					15		20		
4		15				12,2					10,65					15		20		
5		15				13					8					15		20		
7		30				20					15				20		30			
8		15				12					8					15		20		
9		15									8,5					15		21		
10		17				13					8				17		21			
11						34								23				33		
12-13-15-16		15(7,5)				12,2 (6,1)					10,65 (5,33)				15 (7,5)		20 (10)			
14 - 18											20 (10)				20->50		50 (25)			
20 - 27		30 (15)				20 (10)					15 (7,5)				20 (10)		30 (15)			
21						34								23				33		
28											20							40		
29											8,5									
31											60-									
32											20									
34											60									
35											21									
36											20									
41		24				48					24				48					
42		60-									46									
43											30 -									
44											60									
45											60									
46											60									
47		46									46				46					
51											60 -									
52											variable				variable					
53											30				60					
54																				
		Ne circule pas le samedi																		
		6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20	21	22	23	24

## SAMEDI

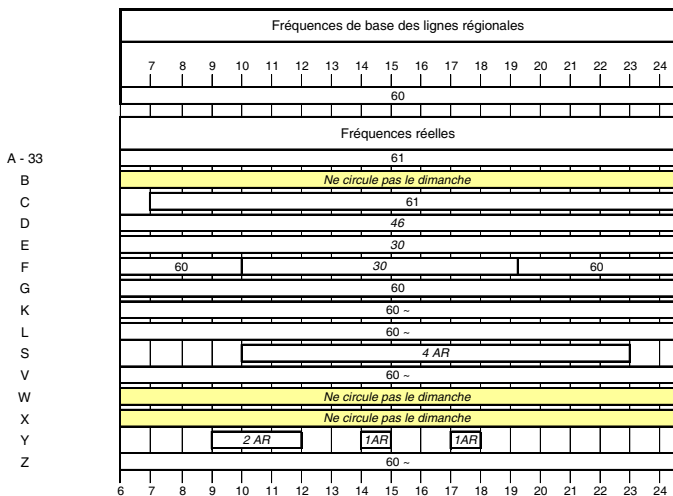
		Fréquences de base des lignes régionales																		
		6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20	21	22	23	24
		60																		
		Fréquences réelles																		
		61																		
A - 33		<i>Ne circule pas le samedi</i>																		
B		<i>Ne circule pas le samedi</i>																		
C		61																		
D		23				46				23				46						
E		30																		
F		30 + GEX				20 + GEX				30 + GEX				60 + GEX						
G		60																		
K		60 ~																		
L		60 ~																		
S		2 AR							2 AR											
V		60 ~																		
W		<i>Ne circule pas le samedi</i>																		
X		<i>Ne circule pas le samedi</i>																		
Y		75 ~																		
Z		60 ~																		
		6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20	21	22	23	24

## TRANSPORTS PUBLICS GENEVOIS

DIMANCHE

		Fréquences de base des lignes urbaines																						
		7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20	21	22	23	24					
Fréq. sur pneus		20		15			12					15		20										
Fréq. tramways		20		15			12,5					15		20										
		Fréquences réelles																						
1		20		15			12					15		20										
2 - 6 - 19		20		15			12					15		20										
		<i>la ligne 19 ne circule pas le dimanche</i>																						
3		20		15			12,5					15		20										
4		20		15			12,5					15		20										
5		20		15			13,5					15		20										
7		30		20			15					20		30										
8		30(15)		20(10)			13					15		20										
9		21		16			14					15		21										
10		21		17			12					17		21										
11		33,5												33										
12-13-15-16		20(10)			15(7,5)			12,5(6,25)					15(7,5)		20(10)									
14 - 18		40(20)												40=>50		50(25)								
20 - 27		30(15)			20(10)			15(7,5)					20(10)		30(15)									
21		33,5												33										
28		40																						
29		<i>Ne circule pas le dimanche</i>																						
31		60~																						
32		20																						
34		60																						
35		21																						
36		<i>Ne circule pas le dimanche</i>																						
41		46																						
42		46																						
43		30 ~																						
44		60																						
45		60																						
46		60																						
47		46		46			46																	
51		<i>Ne circule pas le dimanche</i>																						
52		<i>Ne circule pas le dimanche</i>																						
53		<i>Ne circule pas le dimanche</i>																						
54		<i>Ne circule pas le dimanche</i>																						

## DIMANCHE



## B/ OFFRE QUALITATIVE 2005

A ce jour, 26 indicateurs qualitatifs définis dans le contrat de prestations sont suivis chaque année.

Un groupe de travail OCM – INNOVATICA – TPG constitué en 2005 pour résoudre la problématique d'objectifs intermédiaires à mettre en place, a permis d'affiner les cibles 2005 à atteindre.

Les cibles indiquées pour cette année ont donc bien été validées par toutes les parties prenantes au projet et peuvent différer de celles précédemment mentionnées dans le document 2004.

Si le résultat est en dehors des seuils minima-maxima autorisés (également redéfinis au vu des résultats passés), l'OCM est alors partie prenante dans l'analyse des causes du mauvais résultat et dans la définition des mesures correctrices.

L'offre qualitative est analysée avec 26 critères sous 3 angles différents :

- qualité attendue par le client
- qualité visée par les TPG
- situations inacceptables

	2004	2005
Qualité attendue par le client	75%	54%
Qualité visée par les TPG	75%	56%
Situations inacceptables	18 cas	19 cas

A la lecture de ces chiffres, il semblerait que la situation se dégrade, toutefois on constate que l'augmentation du niveau à atteindre impacte fortement cette baisse. Dès lors, 2 questions se posent. Le groupe de travail n'a-t-il pas été trop ambitieux dans la fixation des objectifs ? Le niveau de qualité atteint à ce jour est-il maximum, sachant que la réalisation d'un indicateur qualitatif est aléatoire ?

Toutefois, un effort doit être fait pour faire reculer les situations inacceptables.

La nouveauté a été un facteur aggravant de cette situation. Tout d'abord, la mise en place du nouveau système d'exploitation a engendré quelques « dérapages techniques » entraînant un mécontentement généralisé des voyageurs. Enfin, les nouveaux poteaux signalétiques (totems), avec un déploiement partiel pour l'instant, ont également perturbé les habitudes des clients. On se rend compte à quel point ce sujet est sensible mais primordial pour l'entreprise. La direction commerciale a déjà mis en place des actions correctrices pour que l'année 2006 soit de meilleure qualité.

## QUALITÉ ATTENDUE PAR LE CLIENT

Avec les cibles identiques à celles de 2004, le taux 2005 resterait à 75% environ. Il en résulte que le niveau à atteindre est conséquent !

La comparaison 2004 – 2005 montre que le groupe **information à la clientèle**, décroche une baisse sur la totalité des 5 critères qui le composent. Une action est à entreprendre par rapport à ce sujet.

Un autre groupe **accessibilité, fiabilité** stagne voire baisse en regard de 2004.

Les autres groupes (8) sont en progression.

## QUALITÉ VOULUE PAR LES TPG

Dans la mesure où les résultats passent de 75% à 56% on constate une baisse de qualité voulue par les TPG de 2004 à 2005.

Sur 26 critères (-1 qui ne peut être appliqué - rapidité), 11 cibles n'ont pas été atteintes. L'année dernière les résultats étaient dans les mêmes ordres de chiffres ce qui signifie que l'accent doit être mis sur ce point.

## SITUATIONS INACCEPTABLES

Cette analyse est à mettre en parallèle des millions de personnes transportées chaque année par l'entreprise.

Evidemment si la cible est de 0 pour l'ensemble des critères retenus, la probabilité qu'un client fasse une remarque sur un point particulier est grande. Donc impacte à la baisse le score.

La vigilance de l'entreprise est toute particulière sur ce point, mais des pics sont constatés sur 2005.

Le groupe **accueil** avec les critères « attitude du conducteur » et « attitude des CTT » qui augmentent sont à suivre.

## CONCLUSION

L'ensemble des informations qualitatives recueillies sur 2005 montre une dégradation de la situation sur ce point. L'impact de l'adaptation tarifaire est semble-t-il un élément majeur à considérer dans cet état de fait.

On constate également que le niveau de qualité visée dans la fixation des objectifs est très élevé et dès lors difficile à atteindre. Enfin, il se peut aussi que cette année 2005 puisse être considérée comme une année de transition dans la réalisation de ces objectifs.

Il n'en reste pas moins que la gestion des indicateurs qualitatifs est considérée comme un véritable défi par l'entreprise, car la satisfaction de la clientèle est prépondérante pour une entreprise de service comme les TPG.



## C/ SOUS-TRAITANCE 2005

## SOUS-TRAITANCE article 8 du contrat de prestations

Réel 2005 HT		Réel 2004 HT	
Art. 8 Sous-traitance max. 10%	Art. 8 Sous-traitance hors lignes transfrontalières et provisoires max. 4%	Art. 8 Sous-traitance max. 10%	Art. 8 Sous-traitance hors lignes transfrontalières et provisoires max. 4%

<b>Total Charges TPG</b>	<b>272'366'845</b>	<b>272'366'845</b>	<b>255'103'562</b>	<b>255'103'562</b>
Seuil du contrat de prestations en %	10%	4%	10%	4%
Seuil du contrat de prestations	27'236'884	10'894'674	25'510'356	10'204'142
<b>Total annuel de la sous-traitance engagée</b>	<b>24'802'619</b>	<b>9'933'756</b>	<b>20'650'912</b>	<b>9'140'701</b>
<b>Lignes sous-traitées</b>	<b>22'064'971</b>	<b>7'196'108</b>	<b>18'095'383</b>	<b>6'585'171</b>
Lignes sous traitées (hors provisoires et transfrontalières)	7'196'108	7'196'108	6'585'171	6'585'171
Lignes provisoires sous traitées	11'142'871		8'672'892	
Lignes transfrontalières sous-traitées	3'725'992		2'837'320	
<b>Travaux de réparation et de nettoyage</b>	<b>2'737'648</b>	<b>2'737'648</b>	<b>2'555'530</b>	<b>2'555'530</b>
% de sous traitance / total des charges TPG	9.1%	3.6%	8.1%	3.6%
<b>Solde de sous traitance à disposition</b>	<b>2'434'066</b>	<b>960'917</b>	<b>4'859'444</b>	<b>1'063'442</b>

Exceptions prévues art. 11 du CP	2005	2004
PROXIBUS	2'410'448	1'670'052
1003000 Desserte NOCTAMBUS	590'730	570'160
L833 NAVETTE PERSONNEL AEROPORT,	274'150	284'600
L810 Manifestations et autres	22'591	2738
<b>Total exceptions</b>	<b>3'297'919</b>	<b>2'527'600</b>

Les seuils fixés par la loi, au sens de l'article 8, sont respectés.

Les charges totales TPG augmentent dans les mêmes proportions pour les années 2003, 2004 et 2005. A savoir (+17 MF).

Quant aux charges de sous-traitance, elles suivent la même évolution dans la mesure où l'offre proposée à la clientèle est en constante amélioration.

Toutefois, le taux de sous-traitance passe de 8.1% à 9.1%.

Il en résulte une attention toute particulière sur la gestion des lignes sous-traitées dans leur globalité. Un projet de rapatriement de l'exploitation en interne est prévu dès 2006 pour certaines lignes.

Dans la pratique et d'une manière générale les lignes sous-traitées ont augmenté leur fréquence ainsi que leur capacité. D'autre part, certaines lignes circulent même le week-end ou été mises en appel d'offre. Enfin, d'autres ont été prolongées ou nouvellement créées.

Tous ces éléments ont contribué à l'augmentation de la charge de sous-traitance.

**D/ TAUX DE COUVERTURE**

	Réel 31.12.2005	Réel 31.12.2004	PFP 2005
<b>Produits</b>	270'079	264'338	270'949
Contributions canton (milliers CHF)	140'114	138'651	147'376
<b>Produits hors contributions cantonale</b>	129'965	125'686	123'573
<b>Charges</b>	272'367	266'944	271'524
<b>Taux de couverture hors subventions cantonales</b>	47.7%	48.9%	45.5%
<b>RESULTAT NET (EXCEDENT)</b>	-2'288	7'394	-575
<b>Total contributions</b>	154'175	151'393	161'623
<b>Taux de couverture globale (tot. Produit - tot. contributions/ tot. Charges)</b>	42.6%	44.0%	40.3%

Le taux de couverture globale (42.6%) est plus élevé que celui prévu au PFP 2005 (40.3%).

Toutefois, par rapport à l'année 2004 (44%) on constate une légère dégradation en raison d'un produit exceptionnel de 5.8 MF dans les produits 2004. Sans ce produit exceptionnel le taux se situe à environ 41.7%.

On remarque aussi qu'entre 2004 et 2005, les produits augmentent de +2.17% et les charges de +6%, ainsi ce différentiel de progression explique aussi ce décrochage.

Enfin les contributions cantonales (140 MF) restent stables par rapport à 2004 mais sont beaucoup plus faibles que celles prévues dans le PFP 2005 (147 MF).

La raison principale étant le non versement des compléments en vue de l'adaptation tarifaire.

## E/ PONDÉRATION DES INDICATEURS

Le projet de pondération ayant abouti, vous trouverez ci-joint le tableau récapitulatif de cette démarche.

Pour mémoire, il s'agit de donner un poids en pourcentage à chaque indicateur, dont la somme atteint 100%.

Si cette somme atteint 80% (plus ou moins 5%), les objectifs du contrat de prestations pour une année N sont réalisés.

### Commentaires

Avec 76.5% l'objectif 2005 est atteint (minimum de 75%).

Sur les 3 types d'indicateurs, quantitatifs, qualitatifs et financiers, les résultats sont différents.

L'objectif financier est atteint à 100%, ce qui traduit une maîtrise des ressources dont dispose l'entreprise.

L'objectif quantitatif est atteint à 98%, ce qui démontre que l'entreprise développe son activité de façon professionnelle.

Concernant les voyages \* kilomètres, une cible de 15% pour l'indicateur Fréquentation est mentionnée dans le rapport d'étape du 12 décembre 2004 en page 34. Comparée à notre résultat 2005 (14.2%), l'objectif est atteint à 94.67% arrondi à 94%.

L'objectif qualitatif se situe quant à lui à 52% seulement. Cet indicateur de type binaire est plus aléatoire que les 2 autres. L'atteinte des résultats est alors plus compliquée.

De façon évidente on peut dire que la cible de l'entreprise est claire et identifiée. Il s'agira de répondre encore mieux et plus à une clientèle très exigeante en matière de transport pour faire en sorte que la partie qualitative soit au niveau des 2 autres.

## PONDÉRATION DES INDICATEURS DU CONTRAT DE PRESTATIONS 2003-2006

ANNÉE 2005

Type d'indicateur	Indicateur	Description	Poids en % du total				
INDICATEURS QUANTITATIFS	Places x kilomètres offerts		25%			41,8%	
	Voyageurs x kilomètres		11,8% (A)				
	Taux de fraude		2,5%				
	Taux de contrôle		2,5%				
	Vitesse commerciale		0%				
INDICATEURS QUALITATIFS			Qualité attendue par le client		Qualité visée par les TPG	Total	24,8%
	Sécurité	Prévention des agressions		1,0%		1,0%	
		Prévention des accidents		1,0%	0,5%	1,5%	
		Style de conduite				0,0%	2,5%
	Ponctualité, Régularité	Régularité sur le réseau urbain		6,5%	0,3%	6,8%	
		Ponctualité sur les réseaux urbain secondaire et régional		1,0%	0,5%	1,5%	8,3%
	Accessibilité, Fiabilité	Disponibilité des DAT				0,0%	
		Existence de lignes directes			0,3%	0,3%	
		Fréquences et horaires adaptés aux besoins			0,3%	0,3%	
		Commodité des correspondances		0,5%	0,5%	1,0%	
	Information à la clientèle	Fiabilité des véhicules		0,0%	0,5%	0,5%	2,0%
		Information générale sur l'offre de transport				0,0%	
		Information sur l'assortiment et les tarifs des TT				0,0%	
	Rapidité	Information aux points d'arrêt				0,0%	
		Information à l'intérieur et à l'extérieur des véhicules		0,5%	0,5%	1,0%	1,0%
Information en situation perturbée							
Propreté	Temps moyen de déplacement		2,5%	0,0%	2,5%	2,5%	
	Netteté, propreté des installations		0,0%	0,3%	0,3%		
Accueil	Netteté, propreté des véhicules		0,5%	1,8%	2,3%	2,5%	
	Accueil aux points de vente				0,0%		
	Attitude du conducteur		0,5%	1,0%	1,5%		
Confort	Attitude des contrôleurs de TT		0,5%	1,0%	1,5%	3,0%	
	Montée et descente des véhicules		0,5%		0,5%		
	Confort des arrêts				0,0%		
	Confort des véhicules		0,5%	1,5%	2,0%		
Environnement	Offre de base et capacité des véhicules			0,5%	0,5%	3,0%	
	Pollution et bruit				0,0%	0,0%	
INDICATEURS FINANCIERS						10%	
	Taux de couverture global		5%				
	Taux de sous-traitance		5%				
<b>TOTAL SUR LES 3 TYPES D'INDICATEURS</b>							<b>76,5%</b>

(A) Pour cet indicateur, la notation n'est pas binaire mais tient compte d'un seuil de 80% en dessous duquel la cible n'est pas du tout atteinte.

Pour l'écart entre 80 et 100, notation graduée de 2 en 2.

Ex: si cible de 10 et 8 atteint, poids de 80% x 12,5% = 10%

Si cible de 10 et 8,2 atteint, poids de 82% x 12,5% = 10,25%

Si cible de 10 et 8,4 atteint, poids de 84% x 12,5% = 10,5%, etc...

Cible 2005 atteinte à

94,67% au réel soit : 94% x 12,5% = 11,75%

A noter: pour toutes les cibles, c'est l'écart à 2002 qui est pris en compte, pas l'écart d'une année à l'autre

(donc si retard une année, il faut rattraper à l'étape suivante)

## II. SUIVI DES BUDGETS D'INVESTISSEMENTS

La politique d'investissement du PFP de 2003 à 2005 permet un développement à hauteur de 211.6 MF. En comparaison, le niveau des investissements indispensables au développement de l'activité est de 187 MF. Il en résulte cette économie de 24.6 MF qui démontre une gestion rigoureuse des ressources à disposition.

L'année 2005 a été marqué par :

- la réception des 12 derniers tramways CITYRUNNER
- la mise en circulation des trolleybus HESS
- la mise en circulation du premier trolleybus double articulé neuf (première mondiale)
- la mise en place de la première partie du SAE (Système d'Aide à l'Exploitation)
- l'accroissement de la vidéosurveillance avec un parc équipé à près de 30% au 31.12.05
- l'installation sur le réseau de 100 totems en collaboration avec la Ville de Genève
- un accroissement de l'autonomie et de la sécurité informatique avec la séparation des systèmes des TL (Transports Lausannois)
- l'adaptation des locaux aux spécificités des nouveaux outils du transport.

Les investissements sur 2005 ont été importants et l'enveloppe globale du PFP est respectée.

### RECAPITULATIF DES INVESTISSEMENTS

Hors TVA en CHF	PFP 2003-2005	DÉPENSES 2003-2005	ECARTS	ECARTS En %
<b>IMMOBILISATIONS CORPORELLES</b>	<b>202'913'638</b>	<b>184'279'897</b>	<b>-18'633'741</b>	<b>-9.18%</b>
- TERRAINS ET BÂTIMENTS	1'282'526	1'733'971	451'445	35.20%
- INSTALLATIONS ET MACHINES	5'406'134	4'440'332	-965'802	-17.86%
- VÉHICULES DE LIGNE *	183'759'330	163'966'623	-19'792'707	-10.77%
- VÉHICULES DE SERVICE ET ENGIN	1'440'520	692'090	-748'430	-51.96%
- MOBILIER, MACHINES DE BUREAU	172'863	245'969	73'106	42.29%
- MATÉRIEL INFORMATIQUE ET TÉLÉCOMMUNICATIONS	10'852'265	13'200'912	2'348'647	21.64%
<b>IMMOBILISATIONS INCORPORELLES</b>	<b>7'230'289</b>	<b>2'643'307</b>	<b>-4'586'982</b>	<b>-63.44%</b>
- SYSTÈME D'INFORMATION ET TÉLÉCOMMUNICATIONS	7'230'289	2'399'333	-4'830'956	-66.82%
- DROITS DE LICENCES, CONCESSIONS ET BREVETS		243'974	243'974	NS
<b>IMMOBILISATIONS FINANCIÈRES</b>	<b>1'440'522</b>	<b>50'000</b>	<b>-1'390'522</b>	<b>-96.53%</b>
- PARTICIPATION FINANCIÈRES	1'440'522	50'000	-1'390'522	-96.53%
<b>TOTAL</b>	<b>211'584'449</b>	<b>186'973'204</b>	<b>-24'611'245</b>	<b>-11.63%</b>

\* Le PFP 2003-2005 comprend CHF 5'725'000 de rocade d'investissement pour la révision mi-vie sous Véhicules de ligne

### III. Rapport d'activités 2005 - Développement & Ingénierie

#### Ingénierie

##### TC 2010 :

###### *Extension du réseau tramways, section Lancy :*

Tout au long de cette année 2005, en collaboration avec les partenaires, les TPG ont œuvré au bon déroulement de ce projet. Les actions ont consisté à gérer l'ensemble des travaux ferroviaires de cette extension tramways. Concrètement, cela a consisté à superviser la construction de la voie ferrée et ses installations de sécurité, monter la ligne de contact, équiper la sous-station de transformation de Lancy-Piscine et construire le réseau de câbles souterrains nécessaire à la distribution de l'énergie de traction.

###### *Voies de raccordement au Bd Georges-Favon / Quai de la Poste / Rue du Stand :*

Le but de ce projet est de réaliser une infrastructure permettant de mettre en place un itinéraire de substitution à la ligne tramways n°12, permettant ainsi de ne plus passer par la place Neuve et la rue de la Corratierie lors de manifestations dans ce secteur, plus particulièrement, lors des promotions, de la fête Nationale et de la course de l'Escalade.

###### *Renouvellement des voies à la rue de Genève :*

Au vu de la vétusté des infrastructures ferroviaires dans ce secteur et afin de rendre le site propre tramways accessible au trafic autobus, il a fallu renouveler et adapter la géométrie des voies.

###### *Infrastructures réseau :*

L'Ingénierie des Transports publics genevois a la charge de gérer le budget de CHF 5'500'000.- qui est alloué par l'Etat de Genève pour entretenir et renouveler le réseau de tramways et trolleybus, ainsi que le réseau de transformation et d'alimentation en énergie de traction 600 Volts. L'Ingénierie assume la planification, la coordination et la surveillance des travaux nécessaires, ainsi que leur attribution aux entreprises externes.

En 2005, cela a consisté, entre autres, à :

1. Changer des appareils de voie.
2. Renouveler plusieurs secteurs de voie.
3. Changer le fil de contact sur un secteur trolleybus.
4. Assurer l'entretien journalier de l'ensemble des infrastructures fixes.
5. Concevoir et acquérir une sous-station mobile de transformation 600 Vcc.
6. Renouveler les équipements de transformation 600Vcc de la sous-station de Chêne-Bourg.

En rapport avec les bâtiments, un projet d'envergure a été réalisé en 2005, il a consisté à électrifier six voies du centre de maintenance de la Jonction pour stationner l'ensemble de notre parc trolleybus.

**Véhicules****Tramways S05**

Après signature du contrat d'acquisition de vingt-et-un tramways Cityrunner avec la société Bombardier, la livraison à Genève du 1<sup>er</sup> véhicule a eu lieu le 13 août 2004, alors que le 21<sup>ème</sup> était livré le 29 avril 2005.

La mise en service de cette nouvelle série de tramways a occupé l'activité ingénierie tout au long de l'année 2005.

**Remarque**

**Les possibilités de trésorerie du DCTI n'ont pas permis de verser la moitié des fonds (2.75 MF) sur l'avance prévue. Cette économie s'est réalisée au détriment de la trésorerie des TPG. En outre, le somme de 5.37 MF (3.52 MF solde des avances du DCTI + 1.85 MF restitution du résultat 2004 des TPG à hauteur de 25% art 24 du CP) est à disposition pour l'année 2006 pour effectuer la mise à niveau des infrastructures réseau. Ce sont donc des économies additionnelles pour le DCTI en 2006.**

## V. COMPTE DE RESULTATS SIMPLIFIE

COMPTE DE RESULTATS  
JANVIER - DECEMBRE 2005  
HORS TAXE

DESIGNATION en milliers CHF	BUDGET	RÉEL	RÉEL	ÉCARTS RÉEL 2005				PPF 2005 HT
	RÉGIME REDIP	RÉGIME REDIP	RÉGIME TVA 4.6%	Vs budget 2005		Vs Réel 2004		
	31.12.2005	31.12.2005	31.12.2004	CHF	%	CHF	%	
<b>PRODUITS :</b>								
Produits voyageurs	105'664	106'706	96'795	1'042	1%	9'911	10%	98'855
- produit transport unireso	97'363	97'385	88'976	21	0%	8'409	9%	92'508
- produit transport TPG	5'526	5'097	5'150	-430	-8%	-53	-1%	4'769
- produit du contrôle	2'700	4'148	2'577	1'448	54%	1'571	61%	1'500
- autres produits	74	76	92	2	2%	-16	-17%	79
Contributions	153'727	154'175	151'393	448	0%	2'782	2%	161'623
Autres produits	6'370	8'261	8'464	1'891	30%	-203	-2%	7'828
TVA forfaitaire								
Produits financiers	2'672	937	1'880	-1'735	-65%	-943	-50%	421
Produits exceptionnels			5'806		NS	-5'806	-100%	2'222
<b>Total des produits</b>	<b>268'434</b>	<b>270'079</b>	<b>264'338</b>	<b>1'645</b>	<b>1%</b>	<b>5'741</b>	<b>2%</b>	<b>270'949</b>
<b>CHARGES :</b>								
Personnel	170'344	168'733	162'693	-1'610	-1%	6'041	4%	171'205
Biens, services	63'716	65'107	60'699	1'391	2%	4'408	7%	56'536
Amortissements	21'414	24'377	18'996	2'963	14%	5'381	28%	26'285
Autres charges	10'704	9'206	10'151	-1'498	-14%	-945	-9%	9'558
Charge TVA non récupérable	5'143	4'943	2'564	-200	-4%	2'379	93%	7'938
Charges exceptionnelles			1'840					
<b>Total des charges</b>	<b>271'320</b>	<b>272'367</b>	<b>256'944</b>	<b>1'047</b>	<b>0%</b>	<b>15'423</b>	<b>6%</b>	<b>271'524</b>
<b>RÉSULTAT NET (+ EXCÉDENT / - PERTE)</b>	<b>-2'886</b>	<b>-2'288</b>	<b>7'394</b>	<b>599</b>	<b>-21%</b>	<b>-9'681</b>	<b>-131%</b>	<b>-575</b>



## Contrat de prestations, Tableau de synthèse de l'offre qualitative 2005

Date: 16.03.2006



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>Sécurité</b>									
Prévention des agressions	Prévention des agressions physiques ou verbales à bord des véhicules	45	35	Le nombre d'agressions physiques à bord des véhicules (de clients ou de collaborateurs) n'excède pas 1 par semaine	1.47	1/sem.	Un client est agressé par un collaborateur	9	0
Prévention des accidents	Les TPG comme moyen de transport sûr dans le trafic	92	88	Moins de 0,5% des clients sont touchés par une perturbation du service de plus de 6' consécutive à un accident impliquant un véhicule TPG	99,96	99,9%	Un client est blessé dans un accident provoqué délibérément par un agent TPG	0	0
Style de conduite	Style de conduite des conducteurs	50	55	Le nombre de chutes de clients imputables directement au style de conduite des conducteurs TPG n'excède pas 3 par semaine	1,25	1/sem.	Un conducteur fait délibérément tomber des clients de par sa conduite	3	0
<b>Ponctualité, Régularité</b>									
Régularité sur le réseau urbain principal	Ponctualité des véhicules par rapport à l'horaire en milieu urbain	65	63	Moins de 2% des clients des lignes principales à subi une attente supérieure à deux intervalles de passage	99,82	99,8%	Le client attend plus de 2 intervalles de passage sans recevoir d'information adéquate	0	0
Ponctualité sur les réseaux urbains secondaires et régional	Ponctualité des véhicules par rapport à l'horaire en zone secondaires et régional	68	66	Moins de 2% des clients des lignes secondaires ou régionales a subi une attente supérieure à 10 minutes. De plus aucune avance de plus d'une minute n'est admise.	99,97	99,9%	Un client rate un véhicule qui passe en avance	15	0

## Contrat de prestations, Tableau de synthèse de l'offre qualitative 2005

Date: 16.03.2006



Transports publics genevois

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>									
Disponibilité des distributeurs de titres de transports	Facilité d'achat d'un titre de transport (billet, abonnement)	40	65	99% des clients disposent de distributeurs en état de fonctionner.	99,39	99,7%	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	11	0
Existence de lignes directes	Disponibilité de lignes/liaisons directes rapides (sans correspondance)	52	60	Chaque année, le nombre de clients devant effectuer une correspondance sur le réseau diminue de 0,1% (pourcentage du total des voyages X km)	0,43	0,4	NON APPLICABLE	0	0
Fréquences et horaires adaptés aux besoins	Fréquence et horaire des véhicules aux heures de pointe (matin). Fréquence et horaire des véhicules en dehors des heures de pointe	32	33	Les projets d'horaires sont communiqués aux partenaires et 95% des remarques justifiées présentées par les communes sont satisfaites	100,00	80%	Une commune n'est pas informée des horaires projetés	0	0
Commodité des correspondances	Commodité des correspondances (connexions, emplacement, fréquences)	51	50	Moins de 1% des clients concernés par une correspondance garantie ne peut bénéficier effectivement de cette garantie	99,92	99,8%	Un véhicule d'une ligne secondaire quitte le point de correspondance garantie sans avoir effectué la correspondance	19	0
Fiabilité des véhicules	Fiabilité technique des véhicules (pannes)	92	90	Moins de 0,1% des clients est touché par une perturbation de plus de 6' résultant d'une avarie technique d'un véhicule	99,96	99,8%	Un client est victime d'un accident suite à la défaillance technique d'un véhicule	8	0
<b>Information à la clientèle</b>									
Information générale sur l'offre de transport	Information générale sur le réseau (lignes, horaires, et correspondances)	61	70	95% des clients doivent être renseignés correctement	78,81	92%	Un client reçoit une information pénalisée ou erronée	5	0

# Contrat de prestations, Tableau de synthèse de l'offre qualitative 2005

  
Transports publics genevois

Date: 16.03.2006

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>Information à la clientèle</b>									
Information sur l'assortiment et les tarifs des titres de transport	Information sur la gamme des titres de transport et sur les prix	24	45	95% des clients doivent être renseignés correctement	79.44	95%	Un client reçoit une information périmée ou erronée	2	0
Information aux points d'arrêt	Information disponible et lisible aux arrêts TPG et Unireso	49	65	90% des clients trouvent des points d'arrêts conformes à la qualité voulue par les TPG	80.70	85%	Un arrêt est signalé par un client avec une information périmée ou erronée	4	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 sur la destination et les arrêts principaux dans les véhicules	73	75	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	80.87	92%	Un client reçoit une information périmée ou erronée alors que l'erreur a été signalée par un client 15 jours avant l'annonce des arrêts est déclenché volontairement dans le véhicule	12	0
Information en situation perturbée	Information en cas de perturbations importantes de l'activité TPG/Unireso	52	52	Moins de 1% des clients sont touchés par une mauvaise information de perturbation majeure du réseau sans avoir pu être informés correctement (sur le service de substitution éventuel notamment)	99.81	99.8%	A un point d'arrêt équipé, un client attend 3 minutes sans que la perturbation ne soit informée d'une perturbation ou de la modification de tracé	4	0
<b>Rapidité</b>									
Temps moyen de déplacement	Rapidité au trajet, temps moyen de parcours	65	64	NON APPLICABLE	0.00	-	Les TPG sont empêchés d'atteindre leurs objectifs par des encombrements à répétition en particulier en zone urbaine dense	20	0



Transports publics genevois

## Contrat de prestations, Tableau de synthèse de l'offre qualitative 2005

Date : 16.03.2006

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>Propreté</b>									
Netteté, propreté des installations	Aspect, état et propreté aux arrêts TPG/Uffesio	53	47	80% des clients trouvent des points d'arrêts conformes à la qualité voulue par les TPG	88.54	87%	Un arrêt endommagé n'est pas rétabli dans les 2 jours ouvrables	4	0
Netteté, propreté des véhicules	Aspect, état et propreté à l'intérieur des véhicules	54	47	85% des clients ont à disposition des véhicules propres à l'extérieur et à l'intérieur conformément à la qualité voulue par les TPG	69.41	63%	Le client détermine de manière avérée ses vêtements en empruntant les TPG	1	0
<b>Accueil</b>									
Accueil aux points de vente	Accueil aux points de vente (amabilité, attente, compétence)	82	83	85% des clients disposent de points de vente conformes aux critères de qualité voulue par les TPG	74.68	81%	Un client ne peut pas se procurer un titre de transport et/ou il attend plus de 10 min au point de vente	3	0
Attitude du conducteur	Amabilité et courtoisie des conducteurs	69	67	85% des clients sont accueillis par des conducteurs respectant la qualité voulue par les TPG	96.09	96%	Véhicule à l'arrêt, un conducteur refuse de renseigner un client	22	0
Attitude des contrôleurs de transport	Comportement des contrôleurs de billets dans les véhicules	60	57	90% des clients contrôlés en infraction pour oubli d'abonnement et dont l'identité a été vérifiée, ont été contrôlés conformément à la qualité voulue par les TPG	59.64	41%	Un contrôleur a une attitude vexatoire, grossière ou discriminatoire.	26	0

## Contrat de prestations, Tableau de synthèse de l'offre qualitative 2005

Date: 16.03.2006


  
 Transports publics genevois

Qualité attendue par le client		Qualité visée par les TPG		Situations inacceptables	
Critère	Définition de l'indicateur	Résultat	Cible	Résultat	Cible
<b>Confort</b>					
Montée et descente du véhicule	Facilité d'accès aux véhicules (plancher bas, poussette) ET Temps d'ouverture et de fermeture des portes	45	41	1,79	1,8/sem.
					Le fonctionnement des portes est durablement défectueux ou le conducteur ne respecte pas les consignes sur approche arrêt, montée client
Confort des arrêts	Confort aux arrêts TPG/Unireso	30	41	75,26	80%
					Un client se blesse ou tombe en utilisant les équipements d'un arrêt (banc, barre d'appui,...)
Confort des véhicules	Confort à bord des véhicules	81	73	82,27	70%
					Un client se blesse ou tombe en prenant place à bord d'un véhicule (hors cas des chutes à la montée-descente)
Offre de base et capacité des véhicules	Capacité de places (assisés et debout) dans les véhicules	49	50	1,43	1,6 pers/m
					Un client ne peut pas monter dans 2 véhicules de suite par manque de place.
<b>Environnement</b>					
Pollution et bruit	Respect de l'environnement par les TPG	78	80	0,33	0,34
					Une année, la part des vhc x kms effectués avec des véhicules électriques diminue d'au moins 5%

## Rapport annuel des indicateurs qualitatifs du contrat de prestations 2005

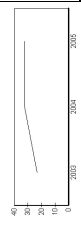



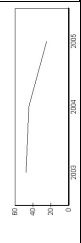




Date: 22.03.2006

Dimension	Critère	Performance	Qualité attendue par le client					Commentaires
			2003	2004	2005	Cible 2005		
Sécurité	Prévention des agressions	Prévention des agressions physiques ou verbales à bord des véhicules	19.07	26.35	45.25	35	Amélioration très nette du sentiment de sécurité suite à l'adoption des contrats Securitas, et à l'augmentation du nombre de contrôles et de contrôleurs	
	Prévention des accidents	Les TPG comme moyen de transport sûr dans le trafic	89.14	86.98	91.62	88	Nombre d'accidents stable depuis 2003 malgré une augmentation conséquente de l'offre. Meilleure prestation ressentie par la clientèle.	
Ponctualité, Régularité	Style de conduite	Style de conduite des conducteurs	47.24	54.12	49.61	55	Sentiment de conduite brusque induit par freinages d'urgence et manœuvres d'évitement suite au non respect croissant des autres usagers pour les priorités transport public et voies réservées mais aussi par l'état des routes. Formations conducteurs.	
	Régularité sur le réseau urbain principal	Ponctualité des véhicules par rapport à l'horaire en milieu urbain	56.16	64.27	64.79	63	Qualité perçue stable correspond à la réalité. Pas de grosse perturbation à part les fortes neiges et glaces de fin d'hiver qui ont eu un impact négatif sur les lignes 4, 5, 8, 1, 14, 18, 29	
	Ponctualité sur les réseaux urbains secondaires et régional	Ponctualité des véhicules par rapport à l'horaire en zone régionale	62.08	66.19	67.50	68	Amélioration légère de la perception client. La régulation a amélioré sa gestion des lignes de campagne en injectant des véhicules en cas de problème majeur.	
Accessibilité, Fiabilité	Disponibilité des distributeurs de titres de transports	Facilité d'achat d'un titre de transport (billet, abonnement)	61.08	67.51	40.14	65	Objectif non atteint, baisse sur toutes les lignes et tout au long de l'année. L'achat de titres de transport en vente n'ayant pas évolué. Seul le changement tarifaire et de layout des DATTS peut être à l'origine de cette baisse. Fin 2005 des mesures de simplification du layout ont été faites. Indicateur à suivre en 2006.	
	Existence de lignes directes	Disponibilité de lignes/liaisons directes (sans correspondance)	51.39	57.17	52.03	60	Baisse de qualité perçue malgré l'introduction de 2 lignes directes, K et L, jusqu'à Bel Air, du tram Pont Rouge-Nations et de l'introduction Probus (porte à porte) dans les zones de transport. Envisager la mise à disposition d'un véhicule mobile à effectuer pour réellement connaître les besoins.	

## Rapport annuel des indicateurs qualitatifs du contrat de prestations 2005

Date: 22.03.2006

Dimension	Critère	Performance	2003	2004	2005	Cible 2005	Commentaires	
<b>Qualité attendue par le client</b>								
Accessibilité, Fiabilité	Fréquences et horaires adaptés aux besoins	Fréquence et horaire des véhicules aux heures de pointe (7h-9h / 16h-18h) ET Fréquence et horaire des véhicules en dehors des heures de pointe		23.14	32.38	32.37	33	Réseau relativement stable en terme de fréquences et horaires. Perception stable
	Commodité des correspondances	Commodité des correspondances (connexions, emplacement, fréquence)		50.58	50.82	51.46	50	Qualité perçue stable correspond à la réalité
	Fiabilité des véhicules	Fiabilité technique des véhicules (pannes)		88.28	93.74	91.89	90	Objectif dépassé et score très élevé démontrant une excellente perception de fiabilité des véhicules par nos clients.
	Information à la clientèle	Information générale sur l'offre de transport	Information générale sur le réseau (lignes, horaires, et correspondances)		66.47	76.30	60.75	70
	Information sur l'assortiment et les tarifs des titres de transport	Information sur la gamme des titres de transport et sur les prix		47.41	44.55	24.37	45	Item assortiment et prix est l'élément qui pèse le plus sur la perception. On peut penser que nos clients consomment nos produits et les trouvent attractif, mais garde un ressentiment de ses adaptations.
	Information aux points d'arrêt	Information disponible et lisible aux arrêts TPG et Unireso		65.75	64.73	48.63	65	Information aux arrêts perçue comme devant être améliorée, surtout sur le dernier trimestre. Situation vraisemblablement due à la mise en place des Totem et à l'appuyage des nouveaux panneaux arrêts électroniques annonçant les prochains départs.
	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		73.21	75.75	73.08	75	

# Rapport annuel des indicateurs qualitatifs du contrat de prestations 2005

Date: 22.03.2006



Dimension	Critère	Performance	2003	2004	2005	Cible 2005	Commentaires	
<b>Qualité attendue par le client</b>								
Information à la clientèle	Information en situation perturbée	Information en cas de perturbations importantes de l'activité TPG/Unireso		50.77	53.92	51.86	52	
		Rapacité de déplacement	Rapidité du trajet, temps moyen de parcours		62.88	64.40	64.89	64
Propreté	Netteté, propreté des installations	Netteté, propreté des installations		44.69	44.21	53.30	47	Objectif dépassé, score en nette progression sur l'ensemble du réseau, les scores oscillent entre 49 et 57 suivant les lignes urbaines ou régionales.
		Netteté, propreté des véhicules	Aspect, état et propreté à l'extérieur et à l'intérieur des véhicules		48.20	51.38	54.05	47
Accueil	Accueil aux points de vente	Accueil aux points de vente (amabilité, attente, compétence)		80.67	80.82	81.82	83	Léger amélioration qui devrait encore s'accroître avec les formations planifiées. Ainsi que la réorganisation qui intervient pour la coordination et le suivi des agences.
		Attitude du conducteur	Amabilité et courtoisie des conducteurs		63.96	71.63	69.11	67
	Attitude des conducteurs de titre de transport	Comportement des contrôleurs de billets dans les véhicules		55.95	61.46	60.07	57	Les CTT continuent à bénéficier de formations spécifiques qui leur permettent d'atteindre la cible et de viser l'amélioration continue



# Rapport annuel des indicateurs qualitatifs du contrat de prestations 2005

Date: 22.03.2006



Dimension	Critère	Performance	2003	2004	2005	Cible 2005	Commentaires	
<b>Qualité attendue par le client</b>								
Confort	Montée et descente du véhicule	Facilité d'accès aux véhicules (plancher bas, poussette) ET Temps d'ouverture et de fermeture des portes		36.41	44.58	44.88	41	Objectif atteint, en amélioration en parallèle de l'introduction des nouveaux tramways et trolleybus à plancher bas.
	Confort des arrêts	Confort aux arrêts TPG/Unireso		37.41	38.36	30.40	41	Objectif pas atteint et score en régression, principalement sur le réseau régional et secondaire, le score des lignes tramways restant stable et proche de l'objectif
	Confort des véhicules	Confort à bord des véhicules		68.05	71.28	81.11	73	Objectif dépassé avec des progrès constants sur toutes les lignes et en particulier sur les tramways.
	Offre de base et capacité des véhicules	Capacité de places (assises et debout) dans les véhicules		48.02	46.05	48.73	50	Objectif pas atteint mais score en progrès sur les 3 ans et très proche de l'objectif. Les lignes urbaines bus et tramways restent légèrement en dessous de l'objectif faisant l'objet d'une forte demande aux heures de pointe.
	Environnement	Pollution et bruit	Respect de l'environnement par les TPG		78.22	74.13	78.24	80




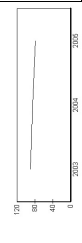
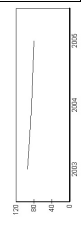


## Rapport annuel des indicateurs qualitatifs du contrat de prestations 2005

Date: 22.03.2006

Dimension	Critère	Performance	2003	2004	2005	Cible 2005	Commentaires
<b>Qualité visée par les TPG</b>							
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	1.54	1.47	1/sem	Bilan incomplet sur la base des rapports RCT. Nette hausse des altercations entre clients (62%). Nette hausse des agressions le soir et sur le réseau nocturne (47% entre 19h00 et 5h00) en période de moindre contrôle.
	Prévention des accidents	Moins de 0.5% des clients sont touchés par une perturbation du service de plus de 60 minutes consécutives à un accident impliquant un véhicule TPG	99.96	99.96	99.96	99.9%	Hormis 59 accidents avec blessés qui immobilisent les lignes plus de 60 minutes, les accidents sans conséquence sont réglés en quelques minutes.
	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	1.31	1.25	1/sem.	La baisse des chutes montre que le sentiment de conduite brusque n'est pas forcément justifié.
Ponctualité, Régularité	Régularité sur le réseau urbain principal	Moins de 2% des clients des lignes principales ont subi une attente supérieure à deux intervalles de passage	99.91	99.83	99.82	99.9%	Qualité voulue stable correspond à la réalité. Le chantier National a impacté les lignes Y, Z.
	Ponctualité sur les réseaux urbains secondaires et régional	Moins de 2% des clients des lignes secondaires ou régionales a subi une attente supérieure à 10 minutes. De plus aucune avance de plus d'une minute n'est admise.	99.98	99.97	99.97	99.9%	Qualité voulue stable correspond à la réalité.
Accessibilité, Fiabilité	Disponibilité des distributeurs de titres de transports	99% des clients disposent de distributeurs en état de fonctionner.	99.63	99.60	99.39	99.7%	Objectif pas atteint mais résultat stable sur les 3 ans.
	Existence de lignes directes	Chaque année, le nombre de clients devant effectuer une correspondance sur le réseau diminue de 0.1% (pourcentage du total des voyages x km)	0.42	0.42	0.43	0.4	La stabilité de la statistique confirme celle du réseau. Etudes de mobilité à effectuer pour relier les communes les plus éloignées.

## Rapport annuel des indicateurs qualitatifs du contrat de prestations 2005

Date: 22.03.2006

Dimension	Critère	Performance	2003	2004	2005	Cible 2005	Commentaires
Accessibilité, Fiabilité		<b>Qualité visée par les TPG</b>					
	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		80.00	100.00	80%	
	Commodité des correspondances	Moins de 1% des clients concernés par une correspondance garantie ne peut bénéficier effectivement de cette garantie		99.76	99.92	99.8%	Qualité voulue stable correspond à la réalité
Information à la clientèle	Fiabilité des véhicules	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	99.88	99.8%	Objectif atteint malgré le vieillissement du parc autobus, le client est très peu pénalisé dans son parcours par une avarie technique.
	Information générale sur l'offre de transport	95% des clients doivent être renseignés correctement		90.02	84.62	78.81	92%
	Information sur l'assortiment et les tarifs des titres de transport	95% des clients doivent être renseignés correctement		94.30	85.20	79.44	95%
	Information aux points d'arrêt	90% des clients trouvent des points d'arrêts conformes à la qualité voulue par les TPG		81.15	82.77	80.70	85%
	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		89.16	85.09	80.87	92%

## Rapport annuel des indicateurs qualitatifs du contrat de prestations 2005



Date: 22.03.2006

Dimension	Critère	Performance	2003	2004	2005	Cible 2005	Commentaires	
<b>Qualité visée par les TPG</b>								
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)		99.82	99.82	99.81	99.8%	
Rapacité	Temps moyen de déplacement	NON APPLICABLE		0.00	0.00	0.00	-	NON APPLICABLE
Propreté	Netteté, propreté des installations	80% des clients trouvent des points d'arrêts conformes à la qualité voulue par les TPG		78.77	84.67	88.54	87%	Objectif atteint, résultat en cohérence avec la progression de la satisfaction client sur le même critère.
	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		63.12	53.44	69.41	63%	Objectif atteint, résultat en cohérence avec la progression de la satisfaction client sur le même critère.
Accueil	Accueil aux points de vente	85% des clients disposent de points de vente conformes aux critères de qualité voulue par les TPG		75.77	75.74	74.68	81%	L'accueil au point de vente est jugé positif, voir très positif par nos clients.
	Attitude du conducteur	85% des clients sont accueillis par des conducteurs respectant la qualité voulue par les TPG		92.28	96.87	96.09	96%	
	Attitude des conducteurs de titre de transport	90% des clients contrôlés en infraction pour abus de titre de transport ont été relevés et dont l'identité a été relevée ont eu affaire à des contrôleurs respectant la qualité voulue par les TPG		48.78	39.87	59.64	41%	

## Rapport annuel des indicateurs qualitatifs du contrat de prestations 2005

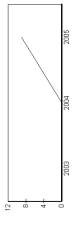


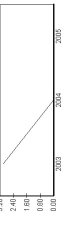

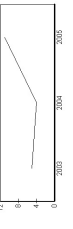

Date: 22.03.2006



Dimension	Critère	Performance	2003	2004	2005	Cible 2005	Commentaires
<b>Qualité visée par les TPG</b>							
Confort	Montée et descente du véhicule	Le nombre de clients victimes d'une chute n'excède pas 3 par semaine	0.62	1.19	1.79	1.8/sem	Objectif atteint malgré hausse du résultat (la méthode de recensement a-t-elle évolué ?)
	Confort des arrêts	Moins de 10% des clients ne dispose pas à l'arrêt des équipements de confort voulus	80.03	77.59	75.26	80%	L'harmonisation des équipements aux arrêts doit tendre à améliorer le score d'un objectif qui dépend des communes
	Confort des véhicules	Moins de 2% des clients ne dispose des conditions de confort des véhicules voulus	68.08	70.16	82.27	70%	Objectif dépassé avec des conditions de confort améliorées par les nouveaux véhicules et une remise en état efficace suite aux dépréciations.
	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	1.66	1.59	1.43	1.6	Voir E pers/m
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	0.33	0.33	0.34	L'accroissement des lignes favorisant le développement durable est encore en légèrement en retrait sur 2005.

## Rapport annuel des indicateurs qualitatifs du contrat de prestations 2005


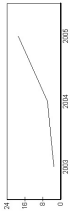
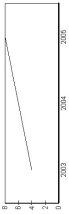

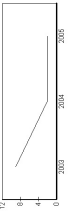
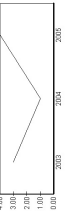

Date: 22.03.2006

Dimension	Critère	Performance	Situations inacceptables					Cible 2005	Commentaires
			2003	2004	2005	2006	2005		
Sécurité	Prévention des agressions	Un client est agressé par un collaborateur		0.00	0.00	9.00	0	0 agressions imputable à des collaborateurs TPG. Les agressions rapportées en suite à des formations de prévention des conflits et de gestion des conflits est systématiquement donnée aux C.T.T.	
	Prévention des accidents	Un client est blessé dans un accident provoqué délibérément par un agent TPG		0.00	0.00	0.00	0	0 Pas (encore) de conducteur kamikaze	
	Style de conduite	Un conducteur fait délibérément tomber des clients de par sa conduite		0.00	4.00	3.00	0	Des formations de perfectionnement ainsi que des rappels ont été effectués pour permettre une amélioration de ce critère. Bien que les conducteurs aient toujours été sensibilisés à l'importance de ce critère.	
Ponctualité, Régularité	Régularité sur le réseau urbain principal	Le client attend plus de 2 intervalles de passage sans recevoir d'information adéquate		3.00	0.00	0.00	0		
	Ponctualité sur les réseaux urbains secondaires et régional	Un client rate un véhicule qui passe en avance		25.00	24.00	15.00	0	Un effort de formation a été entrepris et les procédures et directives sont mieux suivies. Un effort particulier a été mis sur les lignes de campagne où les retards sont plus significatifs que dans les rues Basses.	
Accessibilité, Fiabilité	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	4.00	11.00	0	Nombre de situations inacceptables en hausse mais relativement faible sur l'année. En cohérence avec la dégradation de la satisfaction client.	
	Existence de lignes directes	NON APPLICABLE		0.00	0.00	0.00	0	NON APPLICABLE	

## Rapport annuel des indicateurs qualitatifs du contrat de prestations 2005

Date : 22.03.2006


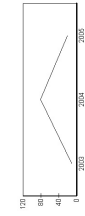
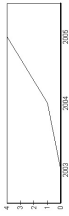


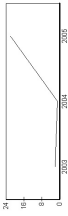
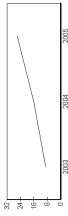


Dimension	Critère	Performance	Situations inacceptables			Cible 2005	Commentaires
			2003	2004	2005		
Accessibilité, Fiabilité	Fréquences et horaires adaptés aux besoins	Une commune n'est pas informée des horaires projetés		0.00	0.00	0	
	Commodité des correspondances	Un véhicule d'une ligne secondaire quitte le point de correspondance garanti sans avoir assuré adéquatement la correspondance promise aux clients		3.00	6.00	19.00	60 événements concernant les correspondances en 2004 et seulement 43 en 2005, uniquement entre janvier et mai.
	Fiabilité des véhicules	Un client est victime d'un accident suite à la défaillance technique d'un véhicule		4.00	6.00	8.00	0 Faibles augmentations peu significatives, les coûts satisfaisant client et de fiabilité technique restent dans l'objectif fixé.
Information à la clientèle	Information générale sur l'offre de transport	Un client reçoit une information périmée ou erronée		5.00	43.00	5.00	
	Information sur l'assortiment et les tarifs des titres de transport	Un client reçoit une information périmée ou erronée		9.00	2.00	2.00	0
	Information aux points d'arrêt	Un arrêt est signalé par un client avec une information périmée ou erronée		3.00	1.00	4.00	0
	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		2.00	3.00	12.00	0

## Rapport annuel des indicateurs qualitatifs du contrat de prestations 2005

Date: 22.03.2006



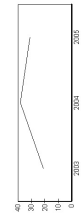
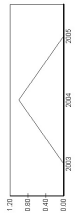
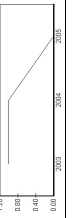


Dimension	Critère	Performance	2003	2004	2005	Cible 2005	Commentaires
<b>Situations inacceptables</b>							
Information à la clientèle	Information en situation perturbée	A un point d'arrêt équipé, un client attend 3 intervalles ou plus de fréquence sans être informé d'une perturbation ou de la modification de tracé		0.00	4.00	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		11.00	20.00	0	0 Chiffre en dessous de la réalité. Le respect des voies réservées et des priorités n'est pas encore acquis. Les chantiers multiplient les contraintes et souvent aussi sur d'autres axes que ceux directement concernés. Idem pour les manifestations.
Propreté	Netteté, propreté des installations	Un arrêt endommagé n'est pas rétabli dans les 2 jours ouvrables		0.00	4.00	0	0 Nombre de situations inacceptables très faible et stable.
	Netteté, propreté des véhicules	Le client détoré de manière avérée ses vêtements en empruntant les TPG		3.00	1.00	0	0 Nombre de situations inacceptables très faible et stable.
Accueil	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		1.00	18.00	3.00	0 Amélioration à poursuivre en renforçant encore d'avantage le personnel de vente lors d'événements ponctuels et périodiques
	Attitude du conducteur	Véhicule à l'arrêt, un conducteur refuse de renseigner un client		2.00	1.00	22.00	0 Les mesures ont été prises, la formation et le suivi par l'encadrement seront renforcés.
	Attitude des contrôleurs de titre de transport	Un contrôleur a une attitude vexatoire, grossière ou discriminatoire.		9.00	16.00	26.00	0 Les CTT continuent à bénéficier de formations spécifiques pour maîtriser les situations délicates de leur fonction ce qui permet d'atteindre la cible et de viser l'amélioration continue, augmentation importante du nombre et taux de contrôle.



## Rapport annuel des indicateurs qualitatifs du contrat de prestations 2005

Date: 22.03.2006



Dimension	Critère	Performance	2003	2004	2005	Cible 2005	Commentaires	
<b>Situations inacceptables</b>								
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		21.00	38.00	31.00	0	Nombre de situations inacceptables en diminution /, 2004.
	Confort des arrêts	Un client se blesse ou tombe en utilisant les équipements d'un arrêt (banc, barre d'appui...)		0.00	1.00	0.00	0	Objectif atteint
	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)		1.00	1.00	0.00	0	Objectif atteint
Environnement	Offre de base et capacité des véhicules	Un client ne peut pas monter dans 2 véhicules de suite par manque de place.		3.00	3.00	3.00	0	Nombre de situations inacceptables très faible et stable.
	Pollution et bruit	Une année, la part des vhc x kms effectuée avec des véhicules électriques diminue d'au moins 5%		0.00	0.00	0.00	0	Objectif atteint